

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
PROGRAM PASCASARJANA

Jalan Udayana No. 11 Singaraja, Bali 81116 Telepon. 081999446444 Laman www.pasca.undiksha.ac.id

Nomor : 6014/UN48.14.1/PT.02.05/2025
Lamp : -
Perihal : Mohon Izin Pengambilan Data

Yth. Ketua LPD Tanjung Benoa
di tempat

Dengan hormat, dalam rangka pengumpulan data untuk Penelitian Tesis mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha, bersama ini kami mohon kesedian Bapak/Ibu untuk dapat menerima dan mengizinkan mahasiswa kami dengan identitas:

Nama : Mensen Mone Hae
NIM : 2429131005
Program studi : Ilmu Manajemen (S2)
Judul Penelitian : Peran kepuasan nasabah memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah LPD Tanjung Benoa

untuk mendapatkan data/informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa dalam melakukan penelitian. Demikain disampaikan, atas perkenaan dan kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Singaraja, 24 November 2025
a.n Direktur,
Wakil Direktur I,



Ida Bagus Putu Arnyana
NIP. 195812311986011005

Tembusan :
1. Kepala Subbagian Program Pascasarjana
2. Mahasiswa yang bersangkutan

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian



KUESIONER PENELITIAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS PASCASARJANA
PROGRAM STUDI S2 ILMU MANAJEMEN

SURAT PENGANTAR KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth:

Bapak/Ibu/Sdr/i Responden

Ditempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mensen Mone Hae
NIM : 2429131005
Program Studi : Ilmu Manajemen
Perguruan Tinggi : Universitas Pendidikan Ganesha

Memohon kesediaan dari Bapak/Ibu/Sdr/i untuk sekiranya dapat berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini, berkaitan dengan penyusunan tesis yang saya lakukan dalam rangka menyelesaikan magister program studi Ilmu Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha.

Topik yang diangkat dalam penelitian ini yaitu peran kepuasan nasabah memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah lpd tanjung benoa. Kesuksesan penelitian ini sangat bergantung dari pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i. Oleh karena itu, mohon kesediannya untuk mengisi/menjawab kuesioner ini dengan jujur. Atas kerja sama yang baik dan kesungguhan Bapak/Ibu/Sdr/i dalam mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terimakasih.

Tanjung benoa, Desember 2025

Mensen Mone Hae
NIM. 2429131005

KUESIONER PENELITIAN

1. **Identitas Responden** Nama..... :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia..... :
4. Pendidikan : SD/SMP/SMA Diploma
 Sarjana Megister (S2)
5. Pekerjaan : Petani/Nelayan PNS/TNI/Polri
 BUMN/BUMD Wirausaha
 Karyawan Swasta
6. Pendapatan : < Rp 2.500.000 Rp
2.500.000 - Rp 5.000.000 > Rp 5.000.000

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silakan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda centang (√) pada pilihan jawaban yang tersedia.

- SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 CS: : Cukup Setuju
 TS : Tidak Setuju
 STSS : Sangat Tidak Setuju

Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Responsiveness	Respon pegawai Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Tanjung Benoa cepat tanggap ketika memberikan pelayanan ataupun dalam menanggapi komplain nasabah.					
2	Reliability	Pelayanan yang diberikan oleh Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Tanjung Benoa					

		selalu konsisten dan tidak membedakan-bedakan nasabah.					
3	Jaminan	Pihak internal Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Tanjung Benoa memberikan pelayanan dengan jaminan penuh sehingga kepuasan nasabah selalu terjamin dan diutamakan.					
4	Empathy	Semua pihak pegawai Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Tanjung Benoa memiliki sikap empati dan menjunjung nilai kekeluargaan dengan semua nasabah.					
5	Bukti Fisik	Saya merasa nyaman saat menggunakan fasilitas fisik yang ada di Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Tanjung Benoa					

KEPERCAYAAN

No	Indikator	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Kejujuran	Saya percaya penuh terhadap pihak internal Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Tanjung Benoa terkait kejujuran serta tanggung jawab perusahaan terhadap nasabah.					
2	Kemampuan	Saya percaya terhadap Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Tanjung Benoa dan apapun keadaan saya akan tetap memilihnya.					
3	Keterbukaan	Saya percaya Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Tanjung Benoa lebih kompeten dari Bank lain dalam kaitan kepuasan nasabah.					

4	Konsisten	Saya percaya Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Tanjung Benoa memiliki etos kerja konsisten					
5	Loyalitas	Kepercayaan saya terhadap Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Tanjung Benoa membuat saya berkomitmen untuk tetap menggunakan layanan LPD dalam jangka panjang					

KEPUASAN NASABAH

No	Indikator	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Kepuasan keseluruhan	Saya merasa puas terhadap produk dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Tanjung Benoa.					
2	Sesuai harapan	Semua harapan dan keinginan saya terpenuhi ketika bergabung menjadi nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Tanjung Benoa.					
3	Loyalitas niat	Saya akan merekomendasikan kinerja, produk, dan kualitas pelayanan Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Tanjung Benoa kepada kolega terdekat.					
4	Kepuasan pengalaman	Saya akan selalu menabung dan melakukan segala transaksi di Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Tanjung Benoa.					

LOYALITAS NASABAH

No	Indikator	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Pembelian ulang	Saya akan selalu memilih semua produk dari Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Tanjung Bena secara teratur.					
2	Rekomendasi	Saya akan merekomendasikan semua produk dan jasa yang ditawarkan Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Tanjung Bena kepada teman.					
3	Preferensi	Saya juga akan menggunakan semua jasa dari Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Tanjung Bena diluar dari produk utama.					
4	Komitmen	Ketika ada promosi dari bank lain, saya akan tetap memilih Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Tanjung Bena dan memberikan kesan yang positif.					



Lampiran 3 Data Responden

1) Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	77	48,13%
2	Perempuan	83	51,88%
Total		160	100%

2) Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

No	Rentang Usia (Tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	17–25 tahun	44	27,50%
2	26–35 tahun	63	39,39%
3	36–45 tahun	37	23,13%
4	Lebih 45 tahun	16	10,00%
Total		160	100%

3) Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	SD/SMP/SMA	82	51,52%
2	Diploma	28	17,50%
3	Sarjana	44	27,50%
4	Magister	6	3,75%
Total		160	100%

4) Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Petani/Nelayan	42	26,26%
2	PNS/TNI/Polri	10	6,25%
3	BUMN/BUMD	13	8,13%
4	Wirausaha	27	16,88%
5	Karyawan Swasta	68	42,50%
Total		160	100%

5) Deskripsi Responden Berdasarkan Besar Pendapatan

No	Pendapatan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	< Rp. 2.500.000	106	66,25%
2	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	54	33,75%
Total		160	100%



Lampiran 4 Hasil Statistik

1) Diskriminan Validity

Discriminant Validity

	Kepercayaan	Kepuasan Nasabah	Kualitas Pelayanan	Loyalitas Nasabah
Kepercayaan	0.837			
Kepuasan Nasabah	0.632	0.836		
Kualitas Pelayanan	0.286	0.665	0.844	
Loyalitas Nasabah	0.644	0.799	0.671	0.839

2) Uji reliabilitas

Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted ...
Kepercayaan	0.892	0.907	0.921	0.700
Kepuasan Nasabah	0.856	0.872	0.903	0.699
Kualitas Pelayanan	0.899	0.903	0.925	0.712
Loyalitas Nasabah	0.859	0.866	0.905	0.704

3) R Square

R Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Nasabah	0.655	0.650
Loyalitas Nasabah	0.726	0.720

4) Q Square

Construct Crossvalidated Redundancy

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
Kepercayaan	750.000	750.000	
Kepuasan Nasabah	600.000	331.749	0.447
Kualitas Pelayanan	750.000	750.000	
Loyalitas Nasabah	600.000	299.543	0.501

5) Pengaruh Langsung

Path Coefficients

	Original Sampl...	Sample Mean (...)	Standard Devia...	T Statistics (O/...	P Values
Kepercayaan -> Kepuasan Nasabah	0.481	0.481	0.051	9.488	0.000
Kepercayaan -> Loyalitas Nasabah	0.304	0.303	0.060	5.115	0.000
Kepuasan Nasabah -> Loyalitas Nasabah	0.391	0.392	0.077	5.055	0.000
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Nasabah	0.528	0.530	0.050	10.658	0.000
Kualitas Pelayanan -> Loyalitas Nasabah	0.324	0.324	0.060	5.374	0.000

6) Pengaruh Tidak Langsung

Total Indirect Effects

	Original Sampl...	Sample Mean (...)	Standard Devia...	T Statistics (O/...	P Values
Kepercayaan -> Kepuasan Nasabah					
Kepercayaan -> Loyalitas Nasabah	0.188	0.189	0.043	4.320	0.000
Kepuasan Nasabah -> Loyalitas Nasabah					
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Nasabah					
Kualitas Pelayanan -> Loyalitas Nasabah	0.206	0.208	0.046	4.514	0.000



Lampiran 5 Dokumentasi Kegiatan

