

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA LEMBAGA PERKREDITAN DESA
DI KALIBUKBUK**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program
Sarjana Ekonomi**



**Oleh
Aden Winangun Lutfi
NIM 1617041234**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2020

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**



Menyetujui

Pembimbing I,

Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.
NIP. 197611102014042001

Pembimbing II,

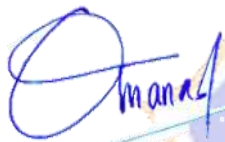
Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si
NIP.198502202010121007

Skripsi oleh Aden Winangun Lutfi ini,
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 21 Juli 2020

Dewan Penguji,



Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, SE., M.Si. (Ketua)
NIP. 197611102014042001



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si
NIP.198502202010121007 (Anggota)



Ni Made Dwi Ariani Mayasari., S.E.,M.M. (Anggota)NIP.
198505042015042001



Diterima Oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna Memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 21 Juli 2020



Mengetahui,

Ketua Ujian

Sekretaris Ujian

Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001

Komang Krisna Herwanda, S.E., M.M.
NIP. 198002172002122001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CPA
NIP. 1979061612002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul **“Pengaruh kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah pada Lembaga Perkreditan Desa di Kalibukbuk Singaraja”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



Singaraja, 11 September 2020
Yang membuat pernyataan

Aden Winangun Lutfi
NIM. 1617041234

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa/ ALLH SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Nasabah dan Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah di LPD Kalibukbuk”**. dengan baik dan lancar.

Penyusunan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi di Unievrstas Pendidikan Ganesha. Selama berlangsungnya proses pengerjaan skrispsi ini, penulis memperoleh bantuan dari banyak pihak, baik bantuan berupa materi dan non materi. Dalam kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih sedalam dalamnya kepada :

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si.,AK.,CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Dr. I Nengah Suarmanyasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha. Pembimbing II sekaligus Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan motivasi, saran dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab, kesabaran dan semangat telah membimbing serta mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
4. Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. selaku Ketua Koordinator Program Studi S1 Universitas pendidikan ganesha.
5. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi,S.E.,M.Si. selaku Pembimbing I, terima kasih banyak saya ucapkan atas kesediaan ibu untuk membing dari awal hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Ni Made Dwi Ariani Mayasari., S.E.,M.M. selaku penguji penelitin ini dengan teliti serta memberikan solusi.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Manajemen yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, saya ucapkan terimakasih banyak atas bekal ilmu yang telah diberikan, sehingga saya berada pada tahap ini.
8. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.

9. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan Nasabah peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
10. Kepala Lembaga Perkreditan Desa di kalibukbuk Singaraja yang telah memberikan izin penelitian dan banyak membantu untuk melakukan penelitian ini.
11. Kedua orang tua terkasih (Mufroni Lutfi dan Nurmilah), dan Saudara tersayang (Mila Efi Lutfi) yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan, doa serta dukungan finansial sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman Jurusan Manajemen angkatan 2016.
13. Teman-teman BEM FE tahun kepengurusan 2017-2018 dan 2018-2019.
14. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Menyadari atas segala keterbatasan kemampuan penulis, bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis dimasa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Singaraja, 11 Mei 2020

Penulis,

DAFTAR ISI

	HALAMAN
ABSTRAK	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	4
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Kepuasan Nasabah	7
2.1.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	7
2.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.3 Indikator Kepuasan Nasabah.....	9
2.2 Kepercayaan Nasabah.....	10
2.2.1 Pengertian Kepercayaan.....	10
2.2.2 Dimensi Kepercayaan.....	11
2.2.3 Indikator Kepercayaan.....	11
2.3 Kualitas Pelayanan.....	13
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	14
2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	16
2.5 Hubungan Antar Variabel	18

2.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan	18
2.5.2 Hubungan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah.....	19
2.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah...	19
2.6 Kerangka Pemikiran	20
2.7 Hipotesis Penelitian	21

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	22
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	22
3.3 Populasi dan sampel	23
3.4 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian	24
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	25
3.5.1 Metode Pengumpulan Data	25
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data	26
3.6 Metoden dan Teknik Analisi Data	27
3.6.1 Uji Asumsi Klasik	27
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda	29
3.6.3 Uji Hipotesis	29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data	32
4.1.1 Deskripsi Responden	32
4.1.2 Karakteristik Responden.....	32
4.2 Pengujian Asumsi	35
4.3 Pengujian Hipotesis	37
4.4 Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	41
4.5 Implikasi	43

BAB V PENUTUP

5.1 Rangkuman	47
---------------------	----

5.2 Simpulan	48
5.3 Saran	49
DAFTAR RUJUKAN	50
LAMPIRAN	54



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Table 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Table 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	24
Table 3.2 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	32
Table 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Table 4.2 Responden Berdasarkan Umur.....	33
Table 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Table 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas	36
Table 4.5 Hasil Pengujian Analisis Regresi Linier Berganda.....	37



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian	20
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas.....	35
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	36
Gambar 4.3 Struktur Hubungan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah.....	39



DAFTAR LAMPIRAAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Data laba Lembaga Perkreditan Desa Periode Januari 2019 – Maret 2019	54
Lampiran 02. Hasil Uji Reliabilitas	55
Lampiran 03. Hasil Uji Validitas	56
Lampiran 04. Tabulasi Data Sampel.....	59
Lampiran 05. Instrumen Pengumpulan Data	62
Lampiran 06. Hasil Pengujian Asumsi	65
Lampiran 07. Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	69

