

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS
NASABAH DI LPD DESA ADAT PANJI KECAMATAN
SUKASADA**

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan

Program Sarjana Pendidikan Ekonomi

Oleh

Ni Gusti Ayu Ketut Rada Krisdianti

NIM. 1617011059

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2020

SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I



Drs. I Nyoman Sujana, M.Si.

NIP. 196706261993031003

Pembimbing II



Dra. Lulut Endah Tripalupi, M.Pd.

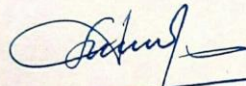
NIP. 195606221981032001

Skripsi oleh Ni Gusti Ayu Ketut Rada Krisdianti ini

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

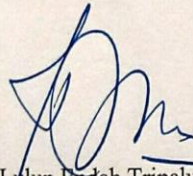
Pada tanggal 06 November 2020

Dewan Penguji,



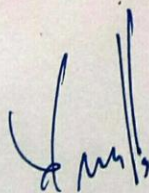
Drs. I Nyoman Sujana, M.Si
NIP. 196706261993031003

(Ketua)



Dra. Lulup Endah Tripalupi, M.Pd
NIP. 195606221981032001

(Anggota)



M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd
NIP. 198712112018031002

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana pendidikan

Pada:

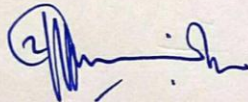
Hari :

Tanggal :

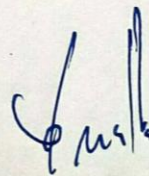
Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



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



M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd
NIP. 198712112018031002



Dr. Gede Adi Yuniarta, SE. Ak., M.Si
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah di LPD Desa Adat Panji Kecamatan Sukasada” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan dalam karya saya ini, atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja,
Yang membuat pernyataan,



Ni Gusti Ayu Ketut Rada Krisdianti
NIM. 1617011059

PRAKATA

Puji Syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah di LPD Desa Adat Panji Kecamatan Sukasada”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan pada Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mengikuti pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, SE.Ak., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
3. Dr. Luh Indrayani, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi, atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
4. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Ekonomi, atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.

5. Drs. I Nyoman Sujana, M.Si, selaku pembimbing akademik sekaligus selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Dra. Lulup Endah Tripalupi, M.Pd, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Staf dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi yang telah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
8. Kedua orang tua I Gusti Nyoman Artha, S.Pd dan Ni Gusti Nyoman Harini serta keluarga, yang senantiasa memberikan doa, dukungan material, serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2016 dan HMJ yang telah bersama-sama belajar dan saling mendoakan.
10. Sahabat dan kekasih terbaik saya Gede Redama, Lia, Sri, Dwipa, Fitri, dan Tari yang senantiasa memberikan doa, semangat dan dukungannya kepada saya selama penyusunan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak.

Singaraja,

Penulis

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS NASABAH DI LPD
DESA ADAT PANJI KECAMATAN SUKASADA**

Oleh

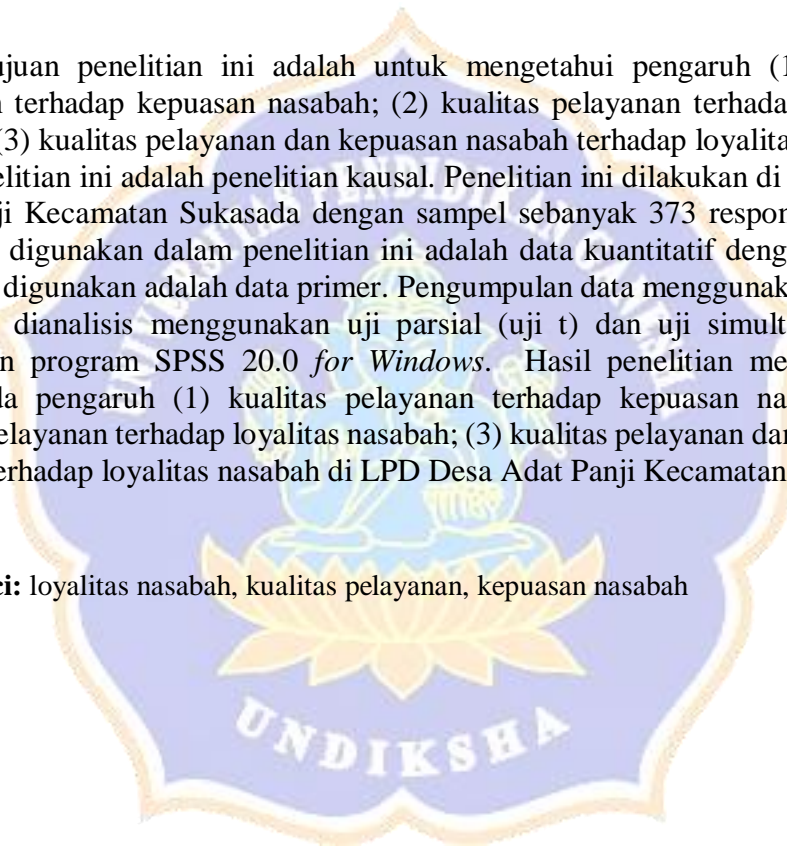
Ni Gusti Ayu Ketut Rada Krisdianti NIM. 1617011059

Program Studi Pendidikan Ekonomi

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh (1) kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah; (2) kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah; (3) kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah. Jenis penelitian ini adalah penelitian kausal. Penelitian ini dilakukan di LPD Desa Adat Panji Kecamatan Sukasada dengan sampel sebanyak 373 responden. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dengan sumber data yang digunakan adalah data primer. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dianalisis menggunakan uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F) berbantuan program SPSS 20.0 *for Windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh (1) kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah; (2) kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah; (3) kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di LPD Desa Adat Panji Kecamatan Sukasada.

Kata kunci: loyalitas nasabah, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah



DAFTAR ISI

HALAMAN

Halaman Judul	i
Lembar Persetujuan Pembimbing.....	iv
Lembar Persetujuan Penguji.....	v
Lembar Persetujuan Panitia Ujian	vi
PERNYATAAN	vii
PRAKATA	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	4
1.3 Pembatasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORI	
2.1 Loyalitas Nasabah	8
2.2 Kualitas Pelayanan	10
2.3 Kepuasan Nasabah	13
2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	15
2.5 Kerangka Berpikir	18
2.6 Hipotesis Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian.....	20
3.2 Lokasi Penelitian	22
3.3 Populasi dan Sampel.....	22

3.4 Jenis dan Sumber Data.....	23
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	24
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.7 Instrumen Penelitian.....	25
3.8 Pengujian Instrumen.....	29
3.9 Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	32
4.1.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	32
4.1.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah.....	33
4.1.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	33
4.2 Pembahasan.....	34
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	34
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah.....	36
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	37
4.3 Implikasi.....	37
BAB V PENUTUP	
5.1 Simpulan.....	39
5.2 Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	25
Tabel 3.2 Skala Likert	28
Tabel 4.1 Hasil Ouput SPSS Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	32
Tabel 4.2 Hasil Ouput SPSS Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah	33
Tabel 4.3 Hasil Ouput SPSS Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	34



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian.....	21



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Daftar Nama Responden Uji Valid dan Reliabilitas	44
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian Sebelum Uji Valid dan Reliabilitas.....	45
Lampiran 3. Data Ordinal Secara Keseluruhan Uji Valid dan Reliabilitas.....	53
Lampiran 4. Hasil Output SPSS Uji Valid dan Reliabilitas	57
Lampiran 5. Rekapitulasi Hasil Uji Valid dan Reliabilitas	65
Lampiran 6 Kuesioner Penelitian.	67
Lampiran 7. Daftar Nama Responden Penelitian	75
Lampiran 8 Data Ordinal Secara Keseluruhan Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran 9 Hasil Output SPSS.....	123
Lampiran 10.Dokumentasi	126

