

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

Oleh

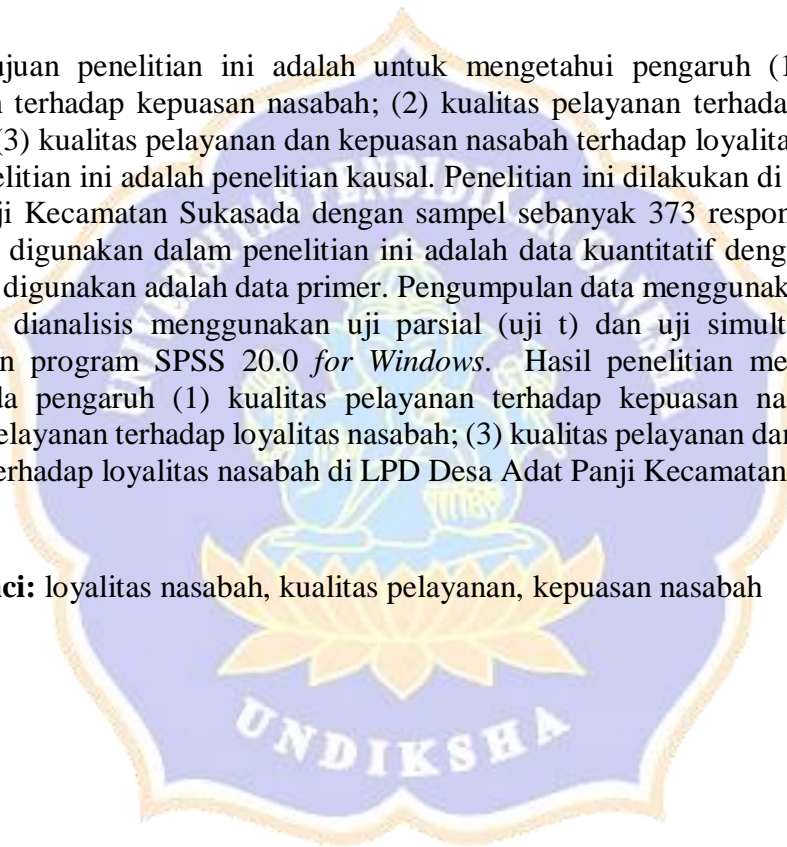
Ni Gusti Ayu Ketut Rada Krisdianti NIM. 1617011059

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



**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

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of (1) service quality on customer satisfaction; (2) quality of service to customer loyalty; (3) service quality and customer satisfaction with customer loyalty. This type of research is a causal research. This research was conducted at the LPD Desa Adat Panji Sukasada District with a sample of 373 respondents. The type of data used in this research is quantitative data with the data source used is primary data. Data collection using questionnaire method was analyzed using partial test (t test) and simultaneous test (F test) assisted by SPSS 20.0 for Windows program. The results showed that there was an effect of (1) service quality on customer satisfaction; (2) quality of service to customer loyalty; (3) service quality and customer satisfaction with customer loyalty in the LPD Desa Adat Panji, Sukasada District.

Keywords: customer loyalty, service quality, customer satisfaction

