

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi pada LPD Desa Adat Ularan, Kecamatan Seririt,
Kabupaten Buleleng)**

SKRIPSI

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



**Oleh
I Wayan Widnyana
NIM 1717041124**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2021**

SKRIPSI

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

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,



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



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

Skripsi oleh I Wayan Widnyana ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 10 Februari 2021

Dewan Penguji



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

(Ketua)



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

(Anggota)



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.
NIP. 198602112019031005

(Anggota)

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

Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 10 Februari 2021

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra Ni Made Suci, M.Si
NIP. 19681029 199303 2 001

Sekretaris Ujian,



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M
NIP. 19830921 201504 1 001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA
NIP. 19790616 200212 1 003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi (Studi pada LPD Desa Adat Ularan, Kecamatan Seririt, Kabupaten Buleleng)” 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 Februari 2021

Yang membuat pernyataan,



I Wayan Widnyana

NIM. 1717041124

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi (Studi pada LPD Desa Adat Ularan, Kecamatan Seririt, Kabupaten Buleleng)”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

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

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha sekaligus sebagai pembimbing I yang dengan segala tanggung jawab, kesabaran, dan semangat dalam memberikan bimbingan, motivasi, saran, dan masukan selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk, dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
6. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
7. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.

8. Ketua, seluruh staf, dan nasabah LPD Desa Adat Ularan yang telah memberikan izin penelitian dan banyak membantu untuk melakukan penelitian ini.
9. Kepada kedua orang tua saya I Ketut Narta dan Ni Nengah Pulih, yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada Gusti Made Indra Satriawan yang senantiasa memberikan motivasi dan banyak membantu untuk melakukan penelitian ini.
11. Kepada Kadek Martini yang senantiasa memberikan motivasi dan bimbingan mengenai dasar-dasar penulisan hingga teknik analisis data sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada Luh Rika Amarwati yang telah membimbing penulis dalam menulis abstrak dan senantiasa memberikan motivasi dalam melakukan penelitian ini.
13. Kepada teman-teman UKM PKIM Undiksha sejak masa kepengurusan 2017 hingga saat ini yang telah memberikan pengalaman organisasi perguruan tinggi sebagai penyemangat dalam menempuh studi.
14. Kepada teman-teman Jurusan Manajemen angkatan tahun 2017 yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terimakasih telah memberikan pengalaman baru di setiap semesternya.
15. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam 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. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 18 Januari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
2.1 Loyalitas Nasabah.....	11
2.1.1 Pengertian Loyalitas Nasabah.....	11
2.1.2 Dimensi Loyalitas Nasabah.....	12
2.1.3 Indikator Loyalitas Nasabah.....	12
2.2 Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
2.3 Kepuasan Nasabah.....	15
2.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	15
2.3.2 Dimensi Kepuasan Nasabah.....	16
2.3.3 Indikator Kepuasan Nasabah.....	17
2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	17
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	25
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	25

2.5.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah.....	26
2.5.3 Hubungan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	26
2.5.4 Hubungan Kepuasan Nasabah Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah	27
2.6 Kerangka Berpikir	28
2.7 Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	31
3.2 Rancangan Penelitian	31
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	32
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
3.4.1 Populasi.....	32
3.4.2 Sampel	32
3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
3.6 Jenis dan Sumber Data	34
3.6.1 Jenis Data.....	34
3.6.2 Sumber Data	35
3.7 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	35
3.7.1 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.7.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	36
3.8 Metode dan Teknik Analisis Data	40
3.9 Rancangan dan Pengujian Hipotesis	41
3.9.1 Sub-Struktur Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y ₁).....	41
3.9.2 Sub-Struktur Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Nasabah (Y ₂).....	42
3.9.3 Sub-Struktur Pengaruh Kepuasan Nasabah (Y ₁) terhadap Loyalitas Nasabah (Y ₂).....	43
3.9.4 Sub-Struktur Kepuasan Nasabah (Y ₁) Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Nasabah (Y ₂).....	44
3.10 Pengujian Mediasi	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	48
4.3 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	50
4.4 Pengujian Hipotesis	52
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di LPD Desa Adat Ularan.....	52
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di LPD Desa Adat Ularan.....	52
4.4.3 Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di LPD Desa Adat Ularan.....	53
4.4.4 Pengaruh Kepuasan Nasabah dalam Memediasi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di LPD Desa Adat Ularan	53
4.4.5 Pengujian Mediasi Kepuasan Nasabah pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah	54
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	55
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di LPD Desa Adat Ularan.....	55
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di LPD Desa Adat Ularan.....	60
4.5.3 Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di LPD Desa Adat Ularan.....	63
4.5.4 Kepuasan Nasabah Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di LPD Desa Adat Ularan	66
4.5.5 Keterbatasan Penelitian.....	71
4.6 Implikasi Penelitian	72
4.6.1 Implikasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di LPD Desa Adat Ularan.....	72
4.6.2 Implikasi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di LPD Desa Adat Ularan.....	73
4.6.3 Implikasi Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di LPD Desa Adat Ularan.....	73

4.6.4 Implikasi Kepuasan Nasabah Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di LPD Desa Adat Ularan ...	74
BAB V PENUTUP.....	76
5.1 Rangkuman.....	76
5.2 Simpulan.....	77
5.3 Saran.....	78
DAFTAR RUJUKAN.....	81
LAMPIRAN.....	86



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Pemetaan Jumlah LPD, Tenaga Kerja, Aset, dan Laba LPD di Kabupaten Buleleng	2
Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Nasabah LPD Desa Adat Ularan	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Variabel, Konsep Variabel, Indikator, dan Skala Ukur	33
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	38
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Sampel Besar	38
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas Sampel Kecil	39
Tabel 3.5 Uji Reliabilitas Sampel Besar	40
Tabel 3.6 Sumbangan Kepuasan Nasabah Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Nasabah di LPD Desa Adat Ularan Berdasarkan Umur	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Nasabah di LPD Desa Adat Ularan Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Nasabah di LPD Desa Adat Ularan Berdasarkan Pendidikan	49
Tabel 4.4 <i>Output</i> SPSS Analisis Jalur Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi (Studi pada LPD Desa Adat Ularan, Kecamatan Seririt, Kabupaten Buleleng)	50
Tabel 4.5 Sumbangan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi (Studi pada LPD Desa Adat Ularan, Kecamatan Seririt, Kabupaten Buleleng)	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	29
Gambar 3.1 Sub-Struktur Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah (X_1)	42
Gambar 3.2 Sub-Struktur Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Nasabah (Y_2)	42
Gambar 3.3 Sub-Struktur Pengaruh Kepuasan Nasabah (Y_1) terhadap Loyalitas Nasabah (Y_2)	43
Gambar 3.4 Sub-Struktur Kepuasan Nasabah (Y_1) Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Nasabah (Y_2)	44
Gambar 4.1 Struktur Keseluruhan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi (Studi pada LPD Desa Adat Ularan, Kecamatan Seririt, Kabupaten Buleleng).....	51
Gambar 4.2 Fasilitas di LPD Desa Adat Ularan	56
Gambar 4.3 Pelaksanaan RAT di LPD Desa Adat Ularan.....	65