

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh temuan yang teruji tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di LPD Desa Adat Ularan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di LPD Desa Adat Ularan, pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di LPD Desa Adat Ularan, dan kepuasan nasabah memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di LPD Desa Adat Ularan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dan desain penelitian yang digunakan adalah desain riset kausal. Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan di LPD Desa Adat Ularan dan objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah. Data dikumpulkan dengan pencatatan dokumen dan metode kuesioner, serta dianalisis dengan analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di LPD Desa Adat Ularan, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di LPD Desa Adat Ularan, (3) kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di LPD Desa Adat Ularan, dan (4) kepuasan nasabah memediasi parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di LPD Desa Adat Ularan. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengkaji aspek serupa tentang loyalitas nasabah, untuk mengembangkan penelitian dengan menggunakan variabel reputasi merek, kualitas produk, nilai, dan citra perusahaan. Subjek penelitian yang berbeda seperti pada BPD Bali atau dapat mengambil subjek penelitian LPD yang lebih dari satu, serta memperpanjang periode penelitian agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi yang dapat menggambarkan variabel-variabel yang akan memengaruhi loyalitas nasabah.

Kata-kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah

## ABSTRACT

*This research aims at obtaining tested findings of the influence service quality towards customers' satisfaction in LPD Desa Adat Ularan, the influence customers' satisfaction towards customers' loyalty in LPD Desa Adat Ularan, and customers' satisfaction in mediating service quality towards customers' loyalty in LPD Desa Adat Ularan. This research used quantitative research and casual research design. The subject of this research are customers who saving money at the LPD Desa Adat Ularan and the object of this research are service quality, customers' satisfaction, and customers' loyalty. The data of this research were collected through recording document, collecting questionnaire, and path analysis. The result of this research showed that: (1) service quality has a positive and significant effect towards customers' satisfaction, (2) service quality has a positive and significant effect towards customers' loyalty, (3) customers' satisfaction has a positive and significant effect towards customers' loyalty, and (4) customers' satisfaction partially mediate the effect of services quality towards*

*customers' loyalty in LPD Desa Adat Ularan. For future research who are interested in examining similar aspect which is about customers' loyalty, to develop a research using brand reputation variable, product quality, value, and company's image. Different research subject such as BPD Bali or taking more than one LPD research subject, and extend research period for the purpose obtaining more varied results that can describe the variables that will affect customers' loyalty.*

*Keywords: quality' service, customers' satisfaction, and customers' loyalty*

