

LAMPIRAN 1 : KUESIONER PENELITIAN**KUESIONER PENELITIAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu, Saudara/i Nasabah

LPD Desa Adat Ularan

Hal : Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha pada program Studi Manajemen, saya mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi (Studi pada LPD Desa Adat Ularan, Kecamatan Seririt, Kabupaten Buleleng)”**.

Melalui surat ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk berkenan berpartisipasi dalam penelitian ini dengan mengisi kuesioner terlampir. Data yang saya kumpulkan adalah murni untuk tujuan penelitian dan diperlakukan secara konfidensial. Atas perhatian dan kesediaan bapak/ibu mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Singaraja, 1 Desember 2020

Peneliti

I Wayan Widnyana

NIM. 1717041124

A. Identitas Responden

Responden diharap menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut dengan mengisi bagian yang kosong atau memberi tanda (✓) pada jawaban yang tersedia.

1. Nama nasabah :
2. Usia :tahun
3. Pendidikan terakhir :
4. Pekerjaan :
5. Jenis Kelamin :
 - Laki-laki Perempuan
6. Merupakan penduduk Desa Adat Ularan :
 - Ya Tidak
7. Merupakan nasabah tabungan di LPD Desa Adat Ularan :
 - Ya Tidak
8. Telah melakukan transaksi tabungan lebih dari 1 kali dalam 1 tahun terakhir di LPD Desa Adat Ularan :
 - Ya Tidak

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silakan Anda pilih jawaban yang menurut Anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan

1. SS : Sangat Setuju
2. S : Setuju
3. R : Ragu-Ragu
4. TS : Tidak Setuju
5. STS : Sangat Tidak Setuju

C. Daftar Pernyataan

1. Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	LPD Desa Adat Ularan memberikan pelayanan yang sangat andal dan membuat nasabah merasa nyaman ketika melakukan transaksi.					
2.	LPD Desa Adat Ularan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap sehingga nasabah tidak menunggu lama untuk dilayani.					
3.	Staf LPD Desa Adat Ularan memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam melayani nasabah sehingga menjamin keberlangsungan transaksi.					
4.	Pelayanan yang diberikan LPD Desa Adat Ularan sangat ramah dan perhatian akan kebutuhan nasabah.					
5.	Staf LPD Desa Adat Ularan mampu menjalankan profesionalisme saat bekerja.					

2. Kepuasan Nasabah

No.	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	LPD Desa Adat Ularan mampu memberikan pengalaman yang memuaskan selama melakukan transaksi.					
2.	Layanan LPD Desa Adat Ularan sesuai dengan yang diharapkan.					
3.	LPD Desa Adat Ularan mampu memberikan keseluruhan layanan jasa yang memuaskan.					

3. Loyalitas Nasabah

No.	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Saya selalu menggunakan produk lain yang ditawarkan LPD Desa Adat Ularan.					
2.	Saya terus menabung secara berkesinambungan di LPD Desa Adat Ularan.					

3.	Saya menyarankan kepada teman, kerabat, maupun saudara untuk menjadi nasabah LPD Desa Adat Ularan.					
4.	Saya merasa nyaman atas pelayanan dan produk LPD Desa Adat Ularan sehingga saya tidak akan terpengaruh dengan tawaran produk sejenis dari bank/ lembaga keuangan lainnya.					



LAMPIRAN 2 : HASIL DATA ORDINAL PERNYATAAN RESPONDEN SAMPEL KECIL

No.	Kualitas Pelayanan					Total	Kepuasan Nasabah			Total	Loyalitas Nasabah				Total
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5		Item 1	Item 2	Item 3		Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	
1	5	5	5	4	5	24	5	4	4	13	4	3	4	4	15
2	3	3	3	2	3	14	3	3	3	9	3	2	3	3	11
3	5	5	5	4	5	24	4	4	4	12	5	4	3	3	15
4	5	4	5	5	5	24	4	4	4	12	3	4	4	4	15
5	5	4	5	5	5	24	5	5	5	15	5	4	4	5	18
6	5	4	5	5	4	23	4	4	4	12	2	3	5	4	14
7	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13	4	4	3	5	16
8	4	4	4	4	5	21	4	4	5	13	3	4	4	4	15
9	4	4	4	4	4	20	5	4	5	14	3	4	4	4	15
10	5	5	5	5	4	24	4	5	5	14	4	3	3	4	14
11	5	4	5	5	5	24	4	5	4	13	4	4	5	5	18
12	3	3	3	3	3	15	4	3	3	10	3	2	3	2	10
13	5	5	5	4	5	24	5	5	5	15	4	3	4	5	16
14	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	3	4	4	4	15
15	5	4	5	5	4	23	5	5	5	15	5	4	4	5	18
16	4	4	5	5	4	22	4	4	5	13	4	4	4	5	17
17	4	4	4	5	5	22	5	4	4	13	5	4	4	4	17
18	5	5	4	5	4	23	5	5	5	15	5	4	4	5	18
19	5	5	4	4	4	22	5	5	4	14	2	4	4	4	14

20	5	5	4	4	5	23	4	5	4	13	2	4	4	4	14
21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	13	4	5	5	5	19
22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
23	5	5	5	4	5	24	5	5	5	15	5	4	4	5	18
24	4	4	4	5	5	22	5	4	4	13	4	4	3	4	15
25	4	4	4	4	4	20	5	4	5	14	5	3	4	4	16
26	5	4	5	5	4	23	5	5	5	15	3	4	4	4	15
27	5	5	5	4	4	23	5	5	5	15	4	4	4	5	17
28	4	4	5	4	4	21	4	5	4	13	4	3	3	3	13
29	4	4	4	5	4	21	4	5	5	14	4	5	4	3	16
30	4	4	4	4	4	20	4	5	4	13	4	4	4	4	16



LAMPIRAN 3 : HASIL DATA ORDINAL PERNYATAAN RESPONDEN SAMPEL BESAR

No.	Kualitas Pelayanan					Total	Kepuasan Nasabah			Total	Loyalitas Nasabah				Total
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5		Item 1	Item 2	Item 3		Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	
1	5	5	5	4	5	24	5	4	4	13	4	3	4	4	15
2	3	3	3	2	3	14	3	3	3	9	3	2	3	3	11
3	5	5	5	4	5	24	4	4	4	12	5	4	3	3	15
4	5	4	5	5	5	24	4	4	4	12	3	4	4	4	15
5	5	4	5	5	5	24	5	5	5	15	5	4	4	5	18
6	5	4	5	5	4	23	4	4	4	12	2	3	5	4	14
7	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13	4	4	3	5	16
8	4	4	4	4	5	21	4	4	5	13	3	4	4	4	15
9	4	4	4	4	4	20	5	4	5	14	3	4	4	4	15
10	5	5	5	5	4	24	4	5	5	14	4	3	3	4	14
11	5	4	5	5	5	24	4	5	4	13	4	4	5	5	18
12	3	3	3	3	3	15	4	3	3	10	3	2	3	2	10
13	5	5	5	4	5	24	5	5	5	15	4	3	4	5	16
14	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	3	4	4	4	15
15	5	4	5	5	4	23	5	5	5	15	5	4	4	5	18
16	4	4	5	5	4	22	4	4	5	13	4	4	4	5	17
17	4	4	4	5	5	22	5	4	4	13	5	4	4	4	17
18	5	5	4	5	4	23	5	5	5	15	5	4	4	5	18
19	5	5	4	4	4	22	5	5	4	14	2	4	4	4	14

20	5	5	4	4	5	23	4	5	4	13	2	4	4	4	14
21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	13	4	5	5	5	19
22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
23	5	5	5	4	5	24	5	5	5	15	5	4	4	5	18
24	4	4	4	5	5	22	5	4	4	13	4	4	3	4	15
25	4	4	4	4	4	20	5	4	5	14	5	3	4	4	16
26	5	4	5	5	4	23	5	5	5	15	3	4	4	4	15
27	5	5	5	4	4	23	5	5	5	15	4	4	4	5	17
28	4	4	5	4	4	21	4	5	4	13	4	3	3	3	13
29	4	4	4	5	4	21	4	5	5	14	4	5	4	3	16
30	4	4	4	4	4	20	4	5	4	13	4	4	4	4	16
31	5	5	5	4	5	24	4	5	4	13	5	4	5	5	19
32	5	4	5	5	5	24	5	5	5	15	5	5	5	5	20
33	5	5	5	4	4	23	4	4	4	12	5	4	3	4	16
34	5	4	4	4	4	21	4	5	4	13	3	4	4	4	15
35	5	4	5	5	4	23	4	4	4	12	5	3	3	4	15
36	5	5	5	4	5	24	4	5	4	13	4	4	3	4	15
37	4	4	4	5	4	21	4	5	4	13	2	5	5	5	17
38	5	5	5	4	5	24	4	4	5	13	4	4	4	4	16
39	4	5	5	5	5	24	4	4	5	13	3	4	4	4	15
40	5	5	4	4	5	23	4	5	4	13	4	4	3	5	16
41	4	5	4	5	4	22	5	5	4	14	2	4	4	4	14
42	3	3	2	2	3	13	3	4	3	10	2	3	3	3	11
43	4	5	4	5	4	22	4	4	4	12	2	4	3	4	13

44	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	2	4	5	4	15
45	4	5	5	5	5	24	5	4	4	13	4	3	3	4	14
46	4	4	4	4	5	21	4	4	5	13	2	4	4	4	14
47	5	5	4	4	5	23	4	5	5	14	4	4	4	4	16
48	4	4	4	5	5	22	4	4	5	13	5	4	4	4	17
49	5	5	4	4	5	23	4	5	4	13	4	3	4	5	16
50	5	5	5	4	4	23	4	5	4	13	5	4	3	4	16
51	4	4	4	5	4	21	5	4	5	14	3	4	4	4	15
52	4	3	3	3	3	16	3	3	2	8	3	3	3	2	11
53	5	4	5	5	4	23	4	5	4	13	4	3	4	4	15
54	5	5	4	5	5	24	4	4	4	12	3	4	3	4	14
55	5	5	5	5	4	24	4	4	5	13	4	3	3	4	14
56	4	4	4	4	4	20	4	5	4	13	2	4	4	4	14
57	5	5	5	4	5	24	4	4	4	12	4	4	3	3	14
58	4	4	4	5	4	21	4	4	4	12	3	4	4	4	15
59	5	4	5	5	5	24	5	4	4	13	4	3	3	4	14
60	4	5	5	5	5	24	4	4	5	13	4	5	3	4	16
61	5	5	5	4	5	24	4	5	4	13	5	3	4	4	16
62	5	5	4	5	5	24	4	4	5	13	4	4	4	5	17
63	3	2	3	3	3	14	3	2	2	7	2	2	2	2	8
64	5	5	4	5	5	24	4	4	5	13	4	3	4	3	14
65	3	2	3	2	3	13	3	3	3	9	2	2	2	3	9
66	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	4	4	5	18
67	5	5	5	5	4	24	4	4	5	13	5	5	4	5	19

68	4	4	4	5	5	22	4	5	4	13	4	3	5	4	16
69	3	2	3	3	3	14	3	2	2	7	2	2	2	2	8
70	5	5	4	5	5	24	4	4	5	13	4	4	5	5	18
71	5	4	4	4	5	22	4	5	5	14	5	5	5	4	19
72	4	4	4	5	5	22	5	4	4	13	5	4	4	4	17
73	4	5	4	5	5	23	4	5	4	13	5	4	4	4	17
74	3	2	3	2	3	13	3	3	3	9	2	2	2	3	9
75	5	5	5	4	5	24	5	5	4	14	5	4	4	4	17
76	5	5	5	5	4	24	4	4	5	13	5	4	4	4	17
77	4	4	4	5	5	22	5	5	4	14	4	4	3	4	15
78	3	2	3	3	3	14	3	2	2	7	2	2	2	2	8
79	4	4	4	5	5	22	4	5	4	13	4	4	5	4	17
80	3	2	3	3	3	14	3	2	2	7	2	2	2	2	8
81	5	4	4	4	5	22	4	5	5	14	5	4	3	4	16
82	4	4	5	5	5	23	5	5	4	14	5	5	5	4	19
83	4	5	4	5	4	22	4	5	5	14	4	4	4	5	17
84	3	2	3	2	3	13	3	3	3	9	2	2	2	2	8
85	5	5	5	4	5	24	5	5	4	14	5	4	3	4	16
86	4	4	4	4	3	19	3	3	4	10	4	3	3	2	12
87	3	3	3	4	4	17	3	4	3	10	3	3	4	3	13
88	3	2	3	3	3	14	3	2	2	7	2	2	2	2	8
89	4	4	5	5	5	23	5	5	4	14	5	4	4	4	17
90	4	5	4	5	4	22	4	5	5	14	4	3	4	5	16
91	3	2	3	2	3	13	3	3	3	9	2	2	3	3	10

92	5	5	5	4	5	24	5	5	4	14	5	4	5	4	18
93	5	5	5	5	4	24	4	4	4	12	5	3	4	4	16
94	4	4	4	5	5	22	4	5	4	13	4	4	5	4	17
95	3	2	3	3	3	14	3	2	2	7	2	2	2	2	8
96	4	4	4	5	5	22	4	5	4	13	4	3	3	4	14
97	3	2	3	3	3	14	3	2	2	7	2	2	2	2	8
98	4	4	4	5	5	22	5	5	4	14	4	4	5	4	17
99	3	2	3	3	3	14	3	2	2	7	2	2	2	2	8
100	5	4	4	4	5	22	4	5	5	14	5	4	4	5	18



LAMPIRAN 4 : HASIL DATA INTERVAL PERNYATAAN RESPONDEN SAMPEL KECIL

No.	X					TX	Y1			TY1	Y2				TY2
	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5		Y1.1	Y1.2	Y1.2		Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	
1	5.367	4.598	5.613	3.541	5.286	24.406	5.669	3.427	3.547	12.643	3.437	2.901	4.008	3.667	14.013
2	3.000	2.607	3.250	2.000	3.000	13.857	3.000	2.675	2.671	8.346	2.789	2.000	2.996	2.725	10.509
3	5.367	4.598	5.613	3.541	5.286	24.406	4.323	3.427	3.547	11.297	4.526	3.975	2.996	2.725	14.222
4	5.367	3.331	5.613	4.799	5.286	24.397	4.323	3.427	3.547	11.297	2.789	3.975	4.008	3.667	14.439
5	5.367	3.331	5.613	4.799	5.286	24.397	5.669	4.688	4.844	15.201	4.526	3.975	4.008	4.987	17.496
6	5.367	3.331	5.613	4.799	4.046	23.157	4.323	3.427	3.547	11.297	2.000	2.901	5.230	3.667	13.798
7	4.103	3.331	5.613	4.799	5.286	23.133	4.323	3.427	4.844	12.594	3.437	3.975	2.996	4.987	15.394
8	4.103	3.331	4.342	3.541	5.286	20.604	4.323	3.427	4.844	12.594	2.789	3.975	4.008	3.667	14.439
9	4.103	3.331	4.342	3.541	4.046	19.364	5.669	3.427	4.844	13.940	2.789	3.975	4.008	3.667	14.439
10	5.367	4.598	5.613	4.799	4.046	24.424	4.323	4.688	4.844	13.855	3.437	2.901	2.996	3.667	13.000
11	5.367	3.331	5.613	4.799	5.286	24.397	4.323	4.688	3.547	12.558	3.437	3.975	5.230	4.987	17.629
12	3.000	2.607	3.250	2.743	3.000	14.600	4.323	2.675	2.671	9.670	2.789	2.000	2.996	2.000	9.784
13	5.367	4.598	5.613	3.541	5.286	24.406	5.669	4.688	4.844	15.201	3.437	2.901	4.008	4.987	15.333
14	5.367	4.598	5.613	4.799	5.286	25.664	5.669	4.688	4.844	15.201	2.789	3.975	4.008	3.667	14.439
15	5.367	3.331	5.613	4.799	4.046	23.157	5.669	4.688	4.844	15.201	4.526	3.975	4.008	4.987	17.496
16	4.103	3.331	5.613	4.799	4.046	21.893	4.323	3.427	4.844	12.594	3.437	3.975	4.008	4.987	16.407
17	4.103	3.331	4.342	4.799	5.286	21.862	5.669	3.427	3.547	12.643	4.526	3.975	4.008	3.667	16.176
18	5.367	4.598	4.342	4.799	4.046	23.153	5.669	4.688	4.844	15.201	4.526	3.975	4.008	4.987	17.496
19	5.367	4.598	4.342	3.541	4.046	21.894	5.669	4.688	3.547	13.904	2.000	3.975	4.008	3.667	13.650
20	5.367	4.598	4.342	3.541	5.286	23.134	4.323	4.688	3.547	12.558	2.000	3.975	4.008	3.667	13.650

21	4.103	4.598	4.342	3.541	4.046	20.631	4.323	4.688	3.547	12.558	3.437	5.394	5.230	4.987	19.048
22	5.367	4.598	5.613	4.799	5.286	25.664	5.669	4.688	4.844	15.201	4.526	5.394	5.230	4.987	20.138
23	5.367	4.598	5.613	3.541	5.286	24.406	5.669	4.688	4.844	15.201	4.526	3.975	4.008	4.987	17.496
24	4.103	3.331	4.342	4.799	5.286	21.862	5.669	3.427	3.547	12.643	3.437	3.975	2.996	3.667	14.074
25	4.103	3.331	4.342	3.541	4.046	19.364	5.669	3.427	4.844	13.940	4.526	2.901	4.008	3.667	15.102
26	5.367	3.331	5.613	4.799	4.046	23.157	5.669	4.688	4.844	15.201	2.789	3.975	4.008	3.667	14.439
27	5.367	4.598	5.613	3.541	4.046	23.166	5.669	4.688	4.844	15.201	3.437	3.975	4.008	4.987	16.407
28	4.103	3.331	5.613	3.541	4.046	20.635	4.323	4.688	3.547	12.558	3.437	2.901	2.996	2.725	12.059
29	4.103	3.331	4.342	4.799	4.046	20.622	4.323	4.688	4.844	13.855	3.437	5.394	4.008	2.725	15.564
30	4.103	3.331	4.342	3.541	4.046	19.364	4.323	4.688	3.547	12.558	3.437	3.975	4.008	3.667	15.087



LAMPIRAN 5 : HASIL DATA INTERVAL PERNYATAAN RESPONDEN SAMPEL BESAR

No.	X					TX	Y1			TY1	Y2				TY2
	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5		Y1.1	Y1.2	Y1.2		Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	
1	5.367	4.598	5.613	3.541	5.286	24.406	5.669	3.427	3.547	12.643	3.437	2.901	4.008	3.667	14.013
2	3.000	2.607	3.250	2.000	3.000	13.857	3.000	2.675	2.671	8.346	2.789	2.000	2.996	2.725	10.509
3	5.367	4.598	5.613	3.541	5.286	24.406	4.323	3.427	3.547	11.297	4.526	3.975	2.996	2.725	14.222
4	5.367	3.331	5.613	4.799	5.286	24.397	4.323	3.427	3.547	11.297	2.789	3.975	4.008	3.667	14.439
5	5.367	3.331	5.613	4.799	5.286	24.397	5.669	4.688	4.844	15.201	4.526	3.975	4.008	4.987	17.496
6	5.367	3.331	5.613	4.799	4.046	23.157	4.323	3.427	3.547	11.297	2.000	2.901	5.230	3.667	13.798
7	4.103	3.331	5.613	4.799	5.286	23.133	4.323	3.427	4.844	12.594	3.437	3.975	2.996	4.987	15.394
8	4.103	3.331	4.342	3.541	5.286	20.604	4.323	3.427	4.844	12.594	2.789	3.975	4.008	3.667	14.439
9	4.103	3.331	4.342	3.541	4.046	19.364	5.669	3.427	4.844	13.940	2.789	3.975	4.008	3.667	14.439
10	5.367	4.598	5.613	4.799	4.046	24.424	4.323	4.688	4.844	13.855	3.437	2.901	2.996	3.667	13.000
11	5.367	3.331	5.613	4.799	5.286	24.397	4.323	4.688	3.547	12.558	3.437	3.975	5.230	4.987	17.629
12	3.000	2.607	3.250	2.743	3.000	14.600	4.323	2.675	2.671	9.670	2.789	2.000	2.996	2.000	9.784
13	5.367	4.598	5.613	3.541	5.286	24.406	5.669	4.688	4.844	15.201	3.437	2.901	4.008	4.987	15.333
14	5.367	4.598	5.613	4.799	5.286	25.664	5.669	4.688	4.844	15.201	2.789	3.975	4.008	3.667	14.439
15	5.367	3.331	5.613	4.799	4.046	23.157	5.669	4.688	4.844	15.201	4.526	3.975	4.008	4.987	17.496
16	4.103	3.331	5.613	4.799	4.046	21.893	4.323	3.427	4.844	12.594	3.437	3.975	4.008	4.987	16.407
17	4.103	3.331	4.342	4.799	5.286	21.862	5.669	3.427	3.547	12.643	4.526	3.975	4.008	3.667	16.176
18	5.367	4.598	4.342	4.799	4.046	23.153	5.669	4.688	4.844	15.201	4.526	3.975	4.008	4.987	17.496
19	5.367	4.598	4.342	3.541	4.046	21.894	5.669	4.688	3.547	13.904	2.000	3.975	4.008	3.667	13.650
20	5.367	4.598	4.342	3.541	5.286	23.134	4.323	4.688	3.547	12.558	2.000	3.975	4.008	3.667	13.650

21	4.103	4.598	4.342	3.541	4.046	20.631	4.323	4.688	3.547	12.558	3.437	5.394	5.230	4.987	19.048
22	5.367	4.598	5.613	4.799	5.286	25.664	5.669	4.688	4.844	15.201	4.526	5.394	5.230	4.987	20.138
23	5.367	4.598	5.613	3.541	5.286	24.406	5.669	4.688	4.844	15.201	4.526	3.975	4.008	4.987	17.496
24	4.103	3.331	4.342	4.799	5.286	21.862	5.669	3.427	3.547	12.643	3.437	3.975	2.996	3.667	14.074
25	4.103	3.331	4.342	3.541	4.046	19.364	5.669	3.427	4.844	13.940	4.526	2.901	4.008	3.667	15.102
26	5.367	3.331	5.613	4.799	4.046	23.157	5.669	4.688	4.844	15.201	2.789	3.975	4.008	3.667	14.439
27	5.367	4.598	5.613	3.541	4.046	23.166	5.669	4.688	4.844	15.201	3.437	3.975	4.008	4.987	16.407
28	4.103	3.331	5.613	3.541	4.046	20.635	4.323	4.688	3.547	12.558	3.437	2.901	2.996	2.725	12.059
29	4.103	3.331	4.342	4.799	4.046	20.622	4.323	4.688	4.844	13.855	3.437	5.394	4.008	2.725	15.564
30	4.103	3.331	4.342	3.541	4.046	19.364	4.323	4.688	3.547	12.558	3.437	3.975	4.008	3.667	15.087
31	5.367	4.598	5.613	3.541	5.286	24.406	4.323	4.688	3.547	12.558	4.526	3.975	5.230	4.987	18.718
32	5.367	3.331	5.613	4.799	5.286	24.397	5.669	4.688	4.844	15.201	4.526	5.394	5.230	4.987	20.138
33	5.367	4.598	5.613	3.541	4.046	23.166	4.323	3.427	3.547	11.297	4.526	3.975	2.996	3.667	15.164
34	5.367	3.331	4.342	3.541	4.046	20.628	4.323	4.688	3.547	12.558	2.789	3.975	4.008	3.667	14.439
35	5.367	3.331	5.613	4.799	4.046	23.157	4.323	3.427	3.547	11.297	4.526	2.901	2.996	3.667	14.090
36	5.367	4.598	5.613	3.541	5.286	24.406	4.323	4.688	3.547	12.558	3.437	3.975	2.996	3.667	14.074
37	4.103	3.331	4.342	4.799	4.046	20.622	4.323	4.688	3.547	12.558	2.000	5.394	5.230	4.987	17.611
38	5.367	4.598	5.613	3.541	5.286	24.406	4.323	3.427	4.844	12.594	3.437	3.975	4.008	3.667	15.087
39	4.103	4.598	5.613	4.799	5.286	24.400	4.323	3.427	4.844	12.594	2.789	3.975	4.008	3.667	14.439
40	5.367	4.598	4.342	3.541	5.286	23.134	4.323	4.688	3.547	12.558	3.437	3.975	2.996	4.987	15.394
41	4.103	4.598	4.342	4.799	4.046	21.889	5.669	4.688	3.547	13.904	2.000	3.975	4.008	3.667	13.650
42	3.000	2.607	2.000	2.000	3.000	12.607	3.000	3.427	2.671	9.098	2.000	2.901	2.996	2.725	10.622
43	4.103	4.598	4.342	4.799	4.046	21.889	4.323	3.427	3.547	11.297	2.000	3.975	2.996	3.667	12.637
44	4.103	3.331	4.342	3.541	4.046	19.364	4.323	3.427	3.547	11.297	2.000	3.975	5.230	3.667	14.872

45	4.103	4.598	5.613	4.799	5.286	24.400	5.669	3.427	3.547	12.643	3.437	2.901	2.996	3.667	13.000
46	4.103	3.331	4.342	3.541	5.286	20.604	4.323	3.427	4.844	12.594	2.000	3.975	4.008	3.667	13.650
47	5.367	4.598	4.342	3.541	5.286	23.134	4.323	4.688	4.844	13.855	3.437	3.975	4.008	3.667	15.087
48	4.103	3.331	4.342	4.799	5.286	21.862	4.323	3.427	4.844	12.594	4.526	3.975	4.008	3.667	16.176
49	5.367	4.598	4.342	3.541	5.286	23.134	4.323	4.688	3.547	12.558	3.437	2.901	4.008	4.987	15.333
50	5.367	4.598	5.613	3.541	4.046	23.166	4.323	4.688	3.547	12.558	4.526	3.975	2.996	3.667	15.164
51	4.103	3.331	4.342	4.799	4.046	20.622	5.669	3.427	4.844	13.940	2.789	3.975	4.008	3.667	14.439
52	4.103	2.607	3.250	2.743	3.000	15.704	3.000	2.675	2.000	7.675	2.789	2.901	2.996	2.000	10.685
53	5.367	3.331	5.613	4.799	4.046	23.157	4.323	4.688	3.547	12.558	3.437	2.901	4.008	3.667	14.013
54	5.367	4.598	4.342	4.799	5.286	24.393	4.323	3.427	3.547	11.297	2.789	3.975	2.996	3.667	13.426
55	5.367	4.598	5.613	4.799	4.046	24.424	4.323	3.427	4.844	12.594	3.437	2.901	2.996	3.667	13.000
56	4.103	3.331	4.342	3.541	4.046	19.364	4.323	4.688	3.547	12.558	2.000	3.975	4.008	3.667	13.650
57	5.367	4.598	5.613	3.541	5.286	24.406	4.323	3.427	3.547	11.297	3.437	3.975	2.996	2.725	13.132
58	4.103	3.331	4.342	4.799	4.046	20.622	4.323	3.427	3.547	11.297	2.789	3.975	4.008	3.667	14.439
59	5.367	3.331	5.613	4.799	5.286	24.397	5.669	3.427	3.547	12.643	3.437	2.901	2.996	3.667	13.000
60	4.103	4.598	5.613	4.799	5.286	24.400	4.323	3.427	4.844	12.594	3.437	5.394	2.996	3.667	15.494
61	5.367	4.598	5.613	3.541	5.286	24.406	4.323	4.688	3.547	12.558	4.526	2.901	4.008	3.667	15.102
62	5.367	4.598	4.342	4.799	5.286	24.393	4.323	3.427	4.844	12.594	3.437	3.975	4.008	4.987	16.407
63	3.000	2.000	3.250	2.743	3.000	13.994	3.000	2.000	2.000	7.000	2.000	2.000	2.000	2.000	8.000
64	5.367	4.598	4.342	4.799	5.286	24.393	4.323	3.427	4.844	12.594	3.437	2.901	4.008	2.725	13.071
65	3.000	2.000	3.250	2.000	3.000	13.250	3.000	2.675	2.671	8.346	2.000	2.000	2.000	2.725	8.725
66	5.367	4.598	5.613	4.799	5.286	25.664	5.669	4.688	4.844	15.201	4.526	3.975	4.008	4.987	17.496
67	5.367	4.598	5.613	4.799	4.046	24.424	4.323	3.427	4.844	12.594	4.526	5.394	4.008	4.987	18.916
68	4.103	3.331	4.342	4.799	5.286	21.862	4.323	4.688	3.547	12.558	3.437	2.901	5.230	3.667	15.235

69	3.000	2.000	3.250	2.743	3.000	13.994	3.000	2.000	2.000	7.000	2.000	2.000	2.000	2.000	8.000
70	5.367	4.598	4.342	4.799	5.286	24.393	4.323	3.427	4.844	12.594	3.437	3.975	5.230	4.987	17.629
71	5.367	3.331	4.342	3.541	5.286	21.868	4.323	4.688	4.844	13.855	4.526	5.394	5.230	3.667	18.818
72	4.103	3.331	4.342	4.799	5.286	21.862	5.669	3.427	3.547	12.643	4.526	3.975	4.008	3.667	16.176
73	4.103	4.598	4.342	4.799	5.286	23.129	4.323	4.688	3.547	12.558	4.526	3.975	4.008	3.667	16.176
74	3.000	2.000	3.250	2.000	3.000	13.250	3.000	2.675	2.671	8.346	2.000	2.000	2.000	2.725	8.725
75	5.367	4.598	5.613	3.541	5.286	24.406	5.669	4.688	3.547	13.904	4.526	3.975	4.008	3.667	16.176
76	5.367	4.598	5.613	4.799	4.046	24.424	4.323	3.427	4.844	12.594	4.526	3.975	4.008	3.667	16.176
77	4.103	3.331	4.342	4.799	5.286	21.862	5.669	4.688	3.547	13.904	3.437	3.975	2.996	3.667	14.074
78	3.000	2.000	3.250	2.743	3.000	13.994	3.000	2.000	2.000	7.000	2.000	2.000	2.000	2.000	8.000
79	4.103	3.331	4.342	4.799	5.286	21.862	4.323	4.688	3.547	12.558	3.437	3.975	5.230	3.667	16.309
80	3.000	2.000	3.250	2.743	3.000	13.994	3.000	2.000	2.000	7.000	2.000	2.000	2.000	2.000	8.000
81	5.367	3.331	4.342	3.541	5.286	21.868	4.323	4.688	4.844	13.855	4.526	3.975	2.996	3.667	15.164
82	4.103	3.331	5.613	4.799	5.286	23.133	5.669	4.688	3.547	13.904	4.526	5.394	5.230	3.667	18.818
83	4.103	4.598	4.342	4.799	4.046	21.889	4.323	4.688	4.844	13.855	3.437	3.975	4.008	4.987	16.407
84	3.000	2.000	3.250	2.000	3.000	13.250	3.000	2.675	2.671	8.346	2.000	2.000	2.000	2.000	8.000
85	5.367	4.598	5.613	3.541	5.286	24.406	5.669	4.688	3.547	13.904	4.526	3.975	2.996	3.667	15.164
86	4.103	3.331	4.342	3.541	3.000	18.317	3.000	2.675	3.547	9.222	3.437	2.901	2.996	2.000	11.333
87	3.000	2.607	3.250	3.541	4.046	16.444	3.000	3.427	2.671	9.098	2.789	2.901	4.008	2.725	12.423
88	3.000	2.000	3.250	2.743	3.000	13.994	3.000	2.000	2.000	7.000	2.000	2.000	2.000	2.000	8.000
89	4.103	3.331	5.613	4.799	5.286	23.133	5.669	4.688	3.547	13.904	4.526	3.975	4.008	3.667	16.176
90	4.103	4.598	4.342	4.799	4.046	21.889	4.323	4.688	4.844	13.855	3.437	2.901	4.008	4.987	15.333
91	3.000	2.000	3.250	2.000	3.000	13.250	3.000	2.675	2.671	8.346	2.000	2.000	2.996	2.725	9.721
92	5.367	4.598	5.613	3.541	5.286	24.406	5.669	4.688	3.547	13.904	4.526	3.975	5.230	3.667	17.398

93	5.367	4.598	5.613	4.799	4.046	24.424	4.323	3.427	3.547	11.297	4.526	2.901	4.008	3.667	15.102
94	4.103	3.331	4.342	4.799	5.286	21.862	4.323	4.688	3.547	12.558	3.437	3.975	5.230	3.667	16.309
95	3.000	2.000	3.250	2.743	3.000	13.994	3.000	2.000	2.000	7.000	2.000	2.000	2.000	2.000	8.000
96	4.103	3.331	4.342	4.799	5.286	21.862	4.323	4.688	3.547	12.558	3.437	2.901	2.996	3.667	13.000
97	3.000	2.000	3.250	2.743	3.000	13.994	3.000	2.000	2.000	7.000	2.000	2.000	2.000	2.000	8.000
98	4.103	3.331	4.342	4.799	5.286	21.862	5.669	4.688	3.547	13.904	3.437	3.975	5.230	3.667	16.309
99	3.000	2.000	3.250	2.743	3.000	13.994	3.000	2.000	2.000	7.000	2.000	2.000	2.000	2.000	8.000
100	5.367	3.331	4.342	3.541	5.286	21.868	4.323	4.688	4.844	13.855	4.526	3.975	4.008	4.987	17.496



LAMPIRAN 6 : DESKRIPSI DATA RESPONDEN**Jenis_Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	38	38.0	38.0	38.0
	Perempuan	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30	22	22.0	22.0	22.0
	31-40	45	45.0	45.0	67.0
	41-60	21	21.0	21.0	88.0
	51-60	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	69	69.0	69.0	69.0
	SMA	29	29.0	29.0	98.0
	S1	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

LAMPIRAN 7 : HASIL *OUTPUT* PERHITUNGAN *SPSS 23.0 FOR WINDOWS*, KUALITAS PELAYANAN (X), KEPUASAN NASABAH (Y₁), DAN LOYALITAS NASABAH (Y₂)

1. Hasil Uji Reliabilitas

a. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Sampel Kecil

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.845	5

b. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah Sampel Kecil

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.732	3

c. Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah Sampel Kecil

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.656	4

d. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Sampel Besar

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.912	5

e. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah Sampel Besar

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.850	3

f. Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah Sampel Besar

Cronbach's Alpha	N of Items
.834	4

2. Hasil Uji Validitas

a. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Sampel Kecil

		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	TX
X.1	Pearson Correlation	1	.722**	.739**	.529**	.529**	.888**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.003	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X.2	Pearson Correlation	.722**	1	.451*	.236	.457*	.712**
	Sig. (2-tailed)	.000		.012	.210	.011	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X.3	Pearson Correlation	.739**	.451*	1	.605**	.529**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.012		.000	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X.4	Pearson Correlation	.529**	.236	.605**	1	.475**	.742**
	Sig. (2-tailed)	.003	.210	.000		.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X.5	Pearson Correlation	.529**	.457*	.529**	.475**	1	.755**
	Sig. (2-tailed)	.003	.011	.003	.008		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TX	Pearson Correlation	.888**	.712**	.844**	.742**	.755**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

b. Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah Sampel Kecil

		Correlations			
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	TY1
Y1.1	Pearson Correlation	1	.383*	.525**	.773**
	Sig. (2-tailed)		.037	.003	.000
	N	30	30	30	30
Y1.2	Pearson Correlation	.383*	1	.522**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.037		.003	.000
	N	30	30	30	30
Y1.3	Pearson Correlation	.525**	.522**	1	.851**
	Sig. (2-tailed)	.003	.003		.000
	N	30	30	30	30
TY1	Pearson Correlation	.773**	.796**	.851**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**.. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

c. Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah Sampel Kecil

		Correlations				
		Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	TY2
Y2.1	Pearson Correlation	1	.241	-.030	.359	.636**
	Sig. (2-tailed)		.199	.875	.051	.000
	N	30	30	30	30	30
Y2.2	Pearson Correlation	.241	1	.491**	.489**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.199		.006	.006	.000
	N	30	30	30	30	30
Y2.3	Pearson Correlation	-.030	.491**	1	.538**	.623**
	Sig. (2-tailed)	.875	.006		.002	.000
	N	30	30	30	30	30
Y2.4	Pearson Correlation	.359	.489**	.538**	1	.830**
	Sig. (2-tailed)	.051	.006	.002		.000
	N	30	30	30	30	30
TY2	Pearson Correlation	.636**	.751**	.623**	.830**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

**.. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

d. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Sampel Besar

		Correlations					
		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	TX
X.1	Pearson Correlation	1	.807**	.786**	.560**	.654**	.875**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X.2	Pearson Correlation	.807**	1	.735**	.660**	.701**	.911**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X.3	Pearson Correlation	.786**	.735**	1	.659**	.633**	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X.4	Pearson Correlation	.560**	.660**	.659**	1	.646**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X.5	Pearson Correlation	.654**	.701**	.633**	.646**	1	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TX	Pearson Correlation	.875**	.911**	.876**	.823**	.836**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

e. Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah Sampel Besar

		Correlations			
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	TY1
Y1.1	Pearson Correlation	1	.663**	.637**	.842**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	.663**	1	.702**	.906**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	.637**	.702**	1	.895**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TY1	Pearson Correlation	.842**	.906**	.895**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

f. Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah Sampel Besar

		Correlations				
		Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	TY2
Y2.1	Pearson Correlation	1	.486**	.398**	.539**	.768**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y2.2	Pearson Correlation	.486**	1	.677**	.693**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y2.3	Pearson Correlation	.398**	.677**	1	.677**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y2.4	Pearson Correlation	.539**	.693**	.677**	1	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TY2	Pearson Correlation	.768**	.847**	.815**	.873**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



LAMPIRAN 8 : HASIL *OUTPUT* ANALISIS JALUR (*PATH ANALYSIS*)

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Nasabah (Y₁) terhadap Loyalitas Nasabah (Y₂)

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TY1, TX ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: TY2

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.895 ^a	.802	.798	1.38069

a. Predictors: (Constant), TY1, TX

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	747.839	2	373.919	196.149	.000 ^b
	Residual	184.911	97	1.906		
	Total	932.750	99			

a. Dependent Variable: TY2

b. Predictors: (Constant), TY1, TX

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.630	.858		-1.900	.060
	TX	.279	.077	.321	3.614	.000
	TY1	.846	.125	.604	6.790	.000

a. Dependent Variable: TY2

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y₁)

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TX ^b		Enter

a. Dependent Variable: TY1

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.861 ^a	.741	.739	1.11930

a. Predictors: (Constant), TX

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	352.061	1	352.061	281.010	.000 ^b
	Residual	122.779	98	1.253		
	Total	474.840	99			

a. Dependent Variable: TY1

b. Predictors: (Constant), TX

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.107	.686		1.612	.110
	TX	.534	.032	.861	16.763	.000

a. Dependent Variable: TY1

LAMPIRAN 9 : TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

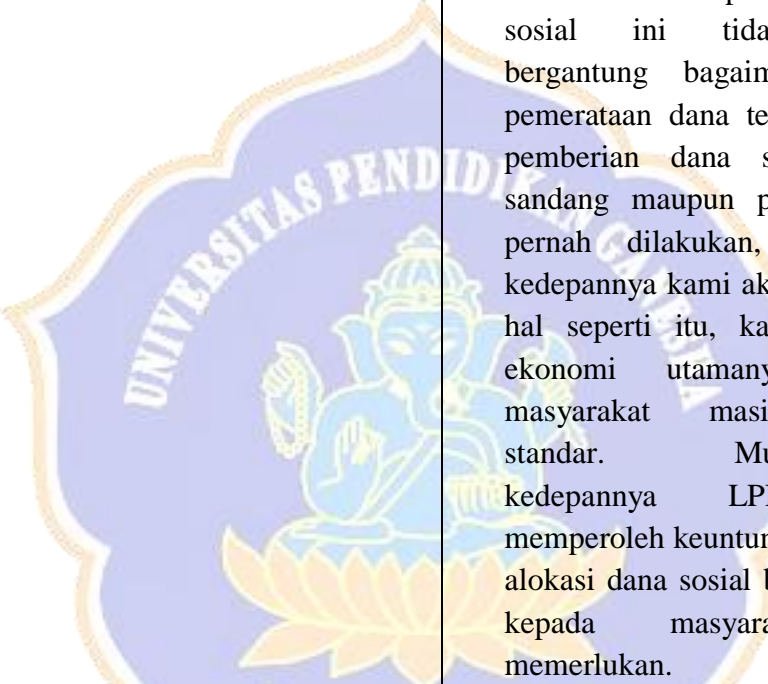
Nama Informan : I Gusti Putu Ariawan

Sebagai : Ketua LPD Desa Adat Ularan

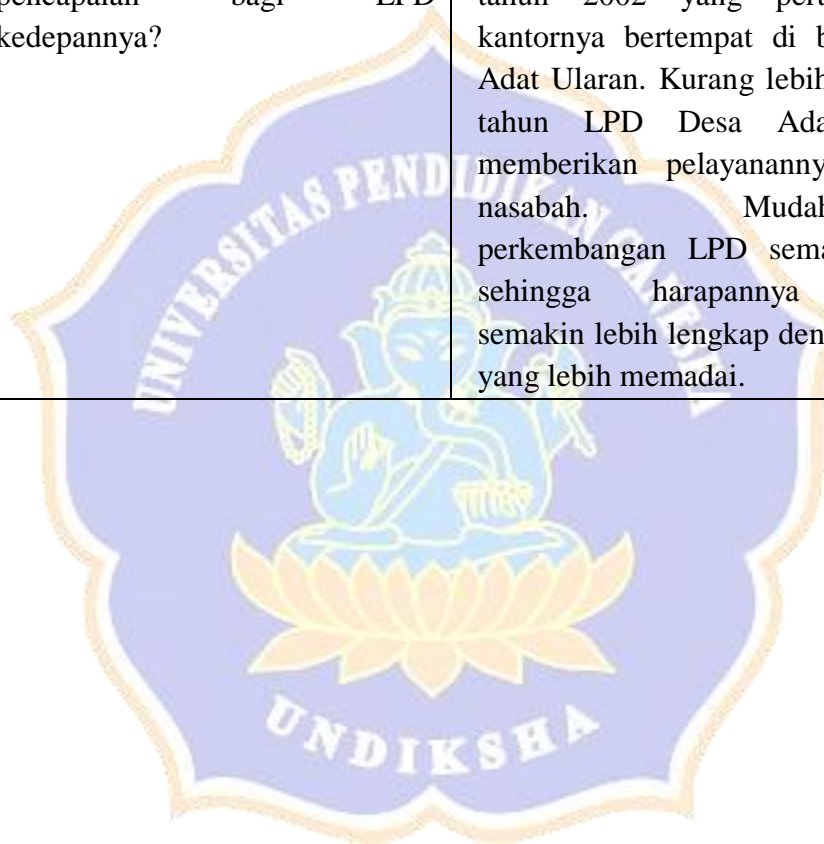
No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah pihak LPD Desa Adat Ularan tetap memberikan pelayanan kepada nasabah untuk keperluan mendesak pada saat hari libur?	Selama ini sejak awal walaupun dalam kondisi apa pun, tidak hanya dalam kondisi pandemi saja LPD Desa Adat ularan ini selalu konsisten memberikan pelayanan kepada nasabah. Walaupun misalnya hari libur, asal mau bersabar tentunya akan kami layani. Karena hari libur kan harus ke rumah pengurus atau bendahara dan pegawai lain untuk menarik dananya. Berbeda dengan hari kerja tentunya bisa langsung ke kantor LPD untuk meendapatkan pelayanan. Jika saat hari efektif kerja, namun pegawai sudah pulang dan ada nasabah yang memerlukan dana tentu pelayanan akan tetap dilakukan di rumah pegawai LPD.
2.	Apakah pihak LPD rutin melakukan cek fasilitas gedung, ruangan, maupun kelengkapan ruangan lainnya demi kenyamanan nasabah?	Memang untuk melakukan pengecekan secara detail tidak bisa dilakukan setiap hari. Namun secara rutin seluruh fasilitas di LPD akan di cek paling lambat sekitar 3 bulan sekali, bagaimana kondisi fasilitas kantor yang kami miliki, kalau semisal ada yang rusak atau ada yang perlu diperbaiki tentunya akan diperbaiki. Namun jika masih dalam kondisi yang bagus atau jika belum ada dana, tentu akan dipertahankan seperti apa adanya. Kami berusaha sebaik mungkin agar fasilitas yang ada tetap dalam kondisi baik, baik itu kursi, meja, dan lain sebagainya.
3	Sarana komunikasi apa yang digunakan pihak LPD untuk memudahkan komunikasi dengan nasabah? Menggunakan website,	Disini sesama pengurus atau pegawai LPD kami sudah terbiasa menggunakan HP dan aplikasi WA, itu hal yang umum. Begitu juga

	WA, atau lainnya?	ketika berkomunikasi dengan nasabah untuk pelayanannya, jika nasabah tidak sempat ke kantor, mereka bisa menghubungi kami selaku pengurus lewat telepon, SMS atau WA. Untuk penggunaan website sepenuhnya dikelola oleh pihak Desa Adat Ularan, jika ada kegiatan dari LPD sebagai bentuk dokumentasi akan langsung sepenuhnya dari pihak desa yang mengunggah di website tersebut.
4.	Selama pandemi <i>covid-19</i> apakah ada kebijakan bagi nasabah atau sejenis bantuan sosial yang diberikan kepada nasabah sebagai bentuk penunjang perekonomian selama pandemi?	Karena LPD kami merupakan LPD yang masih berkembang, pemberian bantuan sosial langsung kepada nasabah belum dapat dilakukan. Namun, di Laporan Akhir Tahun atau saat pelaksanaan Rapat Anggota Tahunan (RAT) disana akan diberikan bingkisan atau berupa hadiah-hadiah kepada nasabah.
5.	Pada saat pelaksanaan RAT yang tercantum di website Desa Adat Ularan, selain ada pemaparan pertanggungjawaban kegiatan, laporan aset, dan perolehan laba, terdapat kegiatan undian bagi para nasabah LPD Desa Adat Ularan berupa hadiah hiburan yang berlangsung secara antusias. Apakah kegiatan tersebut berlangsung setiap tahun? Apa tujuan dari pelaksanaan kegiatan tersebut?	Kegiatan ini ditujukan kepada seluruh nasabah, baik nasabah kredit, penabung, maupun deposito. Kegiatan ini rutin dilaksanakan setiap tahun pada saat Rapat Anggota Tahunan (RAT) walaupun kapasitasnya tidak terlalu besar. Hal tersebut disesuaikan dengan perolehan laba yang diperoleh LPD. Jika laba yang diperoleh cukup besar, maka kapasitas hadiah atau undian yang dilakukan bisa cukup banyak. Namun sebaliknya, jika laba yang diperoleh tidak begitu besar maka kapasitas hadiah atau undian yang dilakukan sekedar saja. Hal tersebut sebagai rasa terimakasih atas dukungan nasabah kepada pihak LPD. Tujuannya agar bagaimana kami selaku pengurus LPD tetap mendapat kepercayaan nasabah. Setiap tahun kami juga membagikan

		kalender dan kaos bermerek LPD kepada nasabah, sehingga dengan kepercayaan yang diberikan oleh nasabah kami pun berusaha memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya.
6.	<p>Dari hasil pembagian keuntungan atau Sisa Hasil Usaha (SHU) LPD Desa Adat Ularan, sejumlah 60% dialokasikan untuk cadangan umum, 20% dialokasikan untuk dana pembangunan desa adat, 10% dialokasikan untuk jasa produksi, 5% dialokasikan untuk dana pembinaan pengawasan dan perlindungan LPD, dan 5% dialokasikan untuk dana sosial.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana bentuk nyata pengalokasian dana 20% untuk pembangunan desa adat yang dimaksud? 2. Bagaimana bentuk nyata pengalokasian dana 5% untuk dana sosial? Bantuan atau sumbangan seperti apa yang diberikan? Berapa jumlah nasabah yang diberikan? Bagaimana kategori nasabah yang dapat menerima bantuan? Berapa kali diberikan dalam rentan 1 tahun? Selama pandemi <i>covid-19</i> apakah ada perbedaan terhadap bantuan sosial yang diberikan? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Khusus dalam pelaksanaan kegiatan pembagian keuntungan atau Sisa Hasil Usaha (SHU) 20% untuk dana pembangunan desa adat yang mengelola adalah pihak desa, sedangkan dari pihak LPD hanya melaporkan berapa rincian dana yang dialokasikan. Untuk pengelolaan sepenuhnya tergantung kebijakan desa. Misalnya ada kegiatan upacara keagamaan, jika kekurangan dana tentunya dana tersebut bisa dipakai. Ada kegiatan pembangunan misalnya di sekitar <i>Parahyangan</i>, baik itu Pura Puseh, Pura Desa, maupun Pura Dalem, berupa perbaikan atau renovasi nantinya pembagian SHU dari LPD akan dialokasikan kesana. 2. Sedangkan alokasi 5% yang digunakan untuk dana sosial dikelola sepenuhnya oleh pihak LPD. Hal itu digunakan ketika sewaktu-waktu ada pihak yang memerlukan dana, dan asalkan sudah ada rekomendasi resmi tentu akan dapat digunakan. Untuk kegiatan di desa juga sudah sering disalurkan dana sosialnya, baik itu untuk kegiatan upacara, maupun kegiatan olahraga. Kegiatan sosial lainnya sangat banyak, untuk penyaluran dananya tetap dari pihak LPD yang mengelola. Misalnya seperti untuk kegiatan pemuda dalam ajang olahraga bola

		<p>voli, membeli bola, minum, dan lain sebagainya. Sedangkan dalam kegiatan upacara keagamaan, pihak LPD juga sudah mengalokasikan dan menyediakan sarana upacara bagi <i>pemangku</i> dalam upacara keagamaan yang dilaksanakan di Pura Desa dan Pura Puseh, walaupun kapasitas yang diberikan tidak terlalu besar. Rancangan untuk rentan waktu pemberian dana sosial ini tidak menentu bergantung bagaimana kondisi pemerataan dana tersebut. Untuk pemberian dana sosial berupa sandang maupun pangan belum pernah dilakukan, tapi untuk kedepannya kami akan merancang hal seperti itu, karena keadaan ekonomi utamanya sebagian masyarakat masih dibawah standar. Mudah-mudahan kedepannya LPD banyak memperoleh keuntungan, sehingga alokasi dana sosial bisa dilakukan kepada masyarakat yang memerlukan.</p>
7.	<p>Apakah ada nasabah yang pernah komplain atau merasa tidak puas dengan kinerja dan pelayanan yang diberikan LPD Desa Adat Ularan? Apa alasannya?</p>	<p>Namanya karakter masyarakat tentu saja ada hal yang demikian. Namun komplain tersebut tidak mau secara langsung disampaikan, artinya hal tersebut berupa isu-isu yang terjadi diluar. Komplain langsung terkait permasalahan atau keberatan terkait kebijakan dan layanan dari LPD selama ini belum pernah terjadi. Apalagi khusus terkait tabungan tidak pernah terjadi masalah, karena pihak LPD tetap melayani nasabah kapan pun waktunya. Baik pada saat hari libur, seperti Minggu, sudah diluar jam kerja, dan lain sebagainya</p>

		<p>tetap kami melakukan pelayanan. Karena pengurus atau bendahara yang membawa uang selalu siap sedia terhadap nasabah. Untuk seluruh pengurus LPD berjumlah 3 orang, yang terdiri atas ketua, tata usaha, dan juga bendahara (kasir).</p>
8.	<p>Hal apa yang menjadi kekurangan LPD saat ini sehingga memerlukan pembenahan dan menjadi target peningkatan atau pencapaian bagi LPD kedepannya?</p>	<p>Untuk kekurangan tentu saja ada, kelengkapan interior fasilitas gedung dan modal yang tidak begitu besar. LPD Desa Adat Ularan berdiri sejak tahun 2002 yang pertama kali kantornya bertempat di balai Desa Adat Ularan. Kurang lebih sudah 18 tahun LPD Desa Adat Ularan memberikan pelayanannya kepada nasabah. Mudah-mudahan perkembangan LPD semakin baik, sehingga harapannya fasilitas semakin lebih lengkap dengan modal yang lebih memadai.</p>



Nama Informan : I Gusti Made Pustaka

Sebagai : Nasabah Tabungan LPD Desa Adat Ularan

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah pegawai LPD bersikap ramah dalam memberikan layanan ketika bertransaksi?	Saya sudah menjadi nasabah di LPD Desa Adat Ularan hampir 5 tahun lebih. Sepanjang pengetahuan saya untuk pelayanan yang diberikan sudah cukup ramah ketika melakukan transaksi.
2.	Selama pandemi <i>covid-19</i> apakah pihak LPD tetap konsisten memberikan pelayanan terbaik kepada Anda sebagai nasabah?	Sepanjang pengetahuan saya pelayanan yang diberikan sudah bagus, sudah baik dari sisi kinerja pegawai dan tentunya konsisten baik sebelum dan sesudah pandemi.
3.	Menurut Anda apakah fasilitas yang diberikan LPD sudah memadai, mulai dari kenyamanan di dalam gedung, kelengkapan administrasi penunjang, ruang tunggu, dan perlengkapan protokol kesehatan selama pandemi <i>covid-19</i> ?	Menurut pendapat saya fasilitas yang ada sudah cukup memadai bagi nasabah.
4.	Apa harapan Anda guna peningkatan kualitas pelayanan LPD Desa Adat Ularan?	Harapan saya fasilitas yang belum mencapai standar agar bisa lebih memadai sesuai keperluan LPD dalam melayani nasabah.
5.	Secara keseluruhan apa yang membuat Anda merasa puas terhadap kinerja LPD?	Tentunya sudah puas, karena jika ditinjau dari segi pelayanan sudah bagus dan memuaskan bagi saya sebagai nasabah.
6.	Mengapa anda tetap loyal untuk melakukan transaksi di LPD Desa Adat Ularan padahal di Desa Adat Ularan juga terdapat BUMdes yang melayani transaksi simpan pinjam?	Utamanya, BUMDes tersebut berdiri belakangan dibandingkan LPD. LPD Desa Adat Ularan berdiri sejak tahun 2002, dan dari awal memang saya sudah menggunakan LPD untuk melakukan transaksi. Selain itu, saya sebagai nasabah juga sudah dipercayai mencari kredit, dan lain sebagainya.
7.	Apakah pandemi <i>covid-19</i> mempengaruhi besarnya transaksi tabungan yang Anda lakukan di	Sepengetahuan saya, memang untuk transaksi seperti kredit itu tidak terlalu mempengaruhi. Namun untuk

	LPD Desa Adat Ularan?	besarnya transaksi tabungan yang dilakukan tentunya mengalami penurunan, diakibatkan krisis ekonomi yang dialami selama pandemi <i>covid-19</i> .
8.	Hal apa yang menjadi kekurangan LPD saat ini sehingga memerlukan pembenahan dan menjadi target peningkatan atau pencapaian bagi LPD kedepannya?	Dampak dari <i>covid-19</i> sangat jelas kami rasakan sebagai nasabah, tentunya harapannya untuk pencairan dana bagi nasabah penabung, kredit, dan lainnya bisa normal kembali.

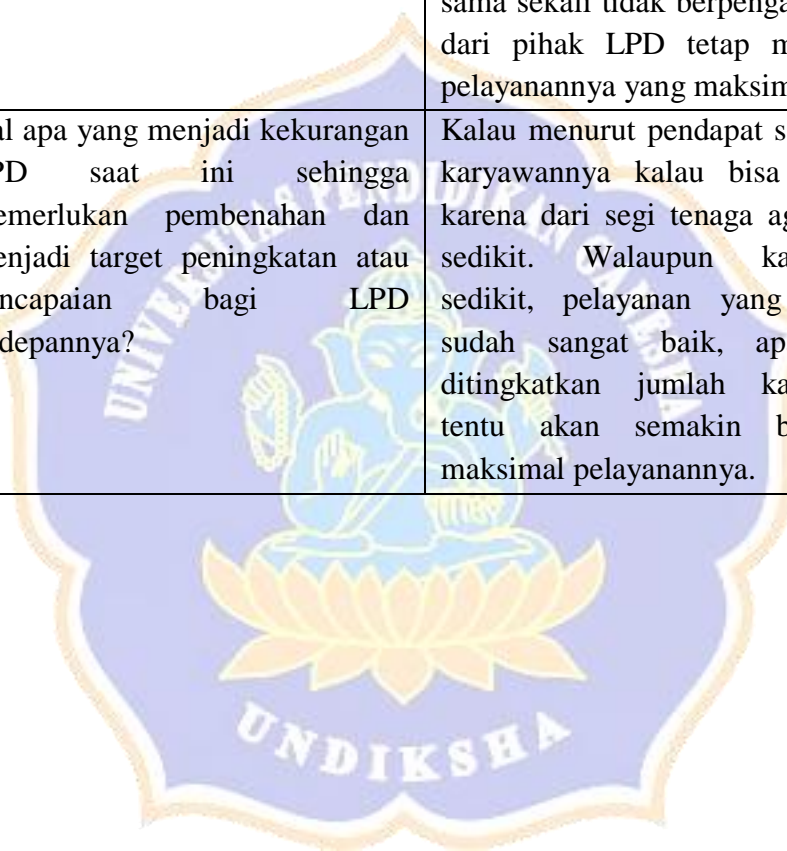


Nama Informan : I Ketut Mistar

Sebagai : Nasabah Tabungan LPD Desa Adat Ularan

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah pegawai LPD bersikap ramah dalam memberikan layanan ketika bertransaksi?	Menurut hemat kami untuk pelayanan yang diberikan lancar-lancar saja dan ramah kepada nasabah.
2.	Selama pandemi <i>covid-19</i> apakah pihak LPD tetap konsisten memberikan pelayanan terbaik kepada Anda sebagai nasabah?	Setiap nasabah memerlukan pelayanan, dari staf pegawai LPD tetap memberikan pelayanan yang konsisten. Walaupun di tengah pandemi tentunya aturan protokol kesehatan yang disediakan oleh LPD juga memadai.
3.	Menurut Anda apakah fasilitas yang diberikan LPD sudah memadai, mulai dari kenyamanan di dalam gedung, kelengkapan administrasi penunjang, ruang tunggu, dan perlengkapan protokol kesehatan selama pandemi <i>covid-19</i> ?	Menurut pendapat saya fasilitas yang ada sudah cukup memadai, mulai dari tempat cuci tangan dan <i>hand sanitizer</i> sesuai protokol kesehatan. Untuk tempat duduk dan ruang tunggu juga sudah tersedia, artinya selama pandemi ini kan nasabah tidak boleh berkerumun dan harus tetap menjaga jarak mematuhi aturan.
4.	Apa harapan Anda guna peningkatan kualitas pelayanan LPD Desa Adat Ularan?	Harapan saya agar ada peningkatan pelayanan dari LPD dan pendapatan dari LPD, agar LPD semakin maju dan mengurangi risiko macet.
5.	Secara keseluruhan apa yang membuat Anda merasa puas terhadap kinerja LPD?	Tentunya saya sudah puas, sebab pelayanan yang diberikan sudah maksimal. Sebaliknya kami sebagai nasabah berusaha memuaskan staf LPD seperti dalam mencari kredit agar tidak sampai macet, itu saya berusaha sekali agar ada timbal balik juga.
6.	Mengapa anda tetap loyal untuk melakukan transaksi di LPD Desa Adat Ularan padahal di Desa Adat Ularan juga terdapat BUMdes yang melayani transaksi simpan pinjam?	Bagi kami sebagi nasabah lebih puas menggunakan jasa LPD. Sebab sebelum ada BUMDes tersebut, kami tetap mencari kredit di LPD dan terus melanjutkan transaksi di LPD. Saya menjadi nasabah di LPD Desa Adat Ularan sudah hampir 5 tahunan lebih. Karena selama melakukan transaksi

		di LPD, tidak pernah ada halangan dan hambatan mencari kredit dan lain sebagainya.
7.	Apakah pandemi <i>covid-19</i> mempengaruhi besarnya transaksi tabungan yang Anda lakukan di LPD Desa Adat Ularan?	Ketika kami menabung tentunya memang memiliki pengaruh tersendiri, karena pendapatan dari masyarakat mengalami penurunan dan berkurang. Sehingga saya sendiri mungkin hanya bisa menabung 1-2 kali dalam sebulan. Namun untuk pemberian kredit kepada masyarakat sama sekali tidak berpengaruh karena dari pihak LPD tetap memberikan pelayanannya yang maksimal.
8.	Hal apa yang menjadi kekurangan LPD saat ini sehingga memerlukan pembenahan dan menjadi target peningkatan atau pencapaian bagi LPD kedepannya?	Kalau menurut pendapat saya jumlah karyawannya kalau bisa ditambah, karena dari segi tenaga agak kurang sedikit. Walaupun karyawannya sedikit, pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, apalagi bisa ditingkatkan jumlah karyawannya tentu akan semakin bagus dan maksimal pelayanannya.



Nama Informan : I Gusti Bagus Suryawan

Sebagai : Nasabah Tabungan LPD Desa Adat Ularan

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah pegawai LPD bersikap ramah dalam memberikan layanan ketika bertransaksi?	Saya merupakan nasabah lama dan sudah menjadi nasabah di LPD Desa Adat Ularan hampir 15 tahun sejak tahun 2005. Pegawainya ramah-ramah dan tidak pernah ada masalah selama melakukan transaksi.
2.	Selama pandemi <i>covid-19</i> apakah pihak LPD tetap konsisten memberikan pelayanan terbaik kepada Anda sebagai nasabah?	Sama sekali tidak ada perbedaan antara sebelum dan sesudah pandemi <i>covid-19</i> . Artinya kualitas pelayanan yang diberikan masih konsisten, baik itu saat menabung, mencari kredit, dan lain sebagainya.
3.	Menurut Anda apakah fasilitas yang diberikan LPD sudah memadai, mulai dari kenyamanan di dalam gedung, kelengkapan administrasi penunjang, ruang tunggu, dan perlengkapan protokol kesehatan selama pandemi <i>covid-19</i> ?	Kalau ditinjau dari segi fasilitas, mungkin memerlukan tinjauan kembali utamanya dari pihak pengurus desa. Jika bisa tentu harus ditingkatkan kembali, karena di LPD-LPD desa lain fasilitas utamanya gedung dan fasilitas lebih mencukupi. Namun, sesuai keperluan penggunaannya fasilitas yang ada untuk saat ini sudah baik menurut saya, apalagi di tengah kondisi pandemi.
4.	Apa harapan Anda guna peningkatan kualitas pelayanan LPD Desa Adat Ularan?	Tentu perlu ditingkatkan kembali, namun tetap memperhatikan kondisi saat ini bagaimana kondisi keuangan dan lainnya.
5.	Secara keseluruhan apa yang membuat Anda merasa puas terhadap kinerja LPD?	Tentunya saya sudah puas dan sudah cukup.
6.	Mengapa anda tetap loyal untuk melakukan transaksi di LPD Desa Adat Ularan padahal di Desa Adat Ularan juga terdapat BUMdes yang melayani transaksi simpan pinjam?	BUMDes memang ada, sebelumnya juga saya pernah melakukan transaksi simpan pinjam disana, namun dari segi pelayanannya masih kurang memadai. Artinya pelayanan dari pegawai yang diberikan tidak konsisten dan terkadang keuangan juga tidak mencukupi disana.

		Sehingga saya tetap menggunakan LPD sebagai layanan secara berkesinambungan.
7.	Apakah pandemi <i>covid-19</i> mempengaruhi besarnya transaksi tabungan yang Anda lakukan di LPD Desa Adat Ularan?	Pandemi <i>covid-19</i> tidak mengurangi layanan yang diberikan oleh LPD, artinya pelayanan yang diberikan tetap dilaksanakan secara berkala. Begitu pun dengan besarnya transaksi yang dilakukan.
8.	Hal apa yang menjadi kekurangan LPD saat ini sehingga memerlukan pembenahan dan menjadi target peningkatan atau pencapaian bagi LPD kedepannya?	Tentu ini masalah dana, karena jumlah nasabah begitu besar namun penyaluran dana masih terbilang minim. Sehingga ada kemungkinan tidak semua nasabah memperoleh penyaluran kredit yang diinginkan. Misal ada 100 nasabah yang mencari kredit dalam jumlah besar, tapi mungkin hanya 50-70% nya saja yang dapat dilayani dengan jumlah dana yang diinginkan.



LAMPIRAN 9 : DOKUMENTASI DI LPD DESA ADAT ULARAN

1. Dokumentasi Fasilitas di LPD Desa Adat Ularan





2. Dokumentasi Pelaksanaan RAT di LPD Desa Adat Ularan



3. Dokumentasi Wawancara dengan Ketua LPD Desa Adat Ularan



RIWAYAT HIDUP



I Wayan Widnyana, salah satu mahasiswa jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha yang sedang menyelesaikan studi sarjana (S1). Penulis lahir di Desa Manikliyu pada tanggal 18 Januari 1999. Penulis memiliki saudara perempuan yang bernama Ni Kadek Wiwin Junita. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak I Ketut Narta dan Ibu Ni Nengah Pulih. Kini penulis beralamat di Desa Manikliyu, Kecamatan Kintamani, Kabupaten Bangli, Provinsi Bali.

Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 4 Kintamani dan lulus pada tahun 2011. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 1 Kintamani dan lulus pada tahun 2014. Pada tahun 2017, penulis lulus dari SMA Negeri 1 Kintamani jurusan IPA dan melanjutkan ke jurusan Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha.

Penulis aktif dalam kegiatan organisasi semasa kuliah. Organisasi yang pernah diikuti diantaranya Unit Kegiatan Mahasiswa Penalaran dan Karya Ilmiah Mahasiswa (UKM PKIM) Undiksha, Rumah Penalaran, dan Scientific Reasoning Community (Scirentity). Pada awal perkuliahan penulis menjabat sebagai Wakil Ketua Umum UKM PKIM Undiksha Periode 2018-2019, Kepala Bidang 1 UKM PKIM Undiksha Periode 2019-2020, Pengurus Bidang 1 UKM PKIM Undiksha Periode 2020-2021, Head of Resource Division Rumah Penalaran Periode 2019-Sekarang, dan Member of Scientific Reasoning Community (Scirentity) Periode 2019-Sekarang. Sementara prestasi dalam bidang akademik dan nonakademik pernah diraih oleh penulis. Diantaranya sebagai Runner Up 1 Putra Inagurasi Jurusan Manajemen HMJ Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha tahun 2017, Finalis 5 Besar Lomba Jegeg Bagus Jurusan Manajemen Serangkaian Acara MAGIC 8 HMJ Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha tahun 2017, Juara 2 Lomba Esai Tingkat Jurusan Manajemen HMJ Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha tahun 2018, Juara 1 Olimpiade PKM-M Himateri Festival (Hifesta) Tingkat Regional Bali HM Teknologi Industri Pertanian Universitas Udayana tahun 2018, Finalis 15 Besar Lomba Karya Tulis Ilmiah Nasional UWEST 3rd BEM Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha tahun 2018, Semifinalis Business Plan Competition UKM Kewirausahaan Universitas

Udayana tahun 2019, Program Mahasiswa Wirausaha (PMW) Lolos Didanai UPT Pengembangan Karier dan Kewirausahaan Mahasiswa (PKKM) Universitas Pendidikan Ganesha tahun 2019, Finalis 8 besar Lomba Business Plan Tingkat Regional Bali STP Bali tahun 2019, Juara 1 Management Debate Contest HMI Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha tahun 2019, Juara Harapan 1 Lomba Debat dan Kongres Tingkat Nasional Economic Education Week BEM Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang tahun 2019, Juara Harapan 2 Lomba Karya Tulis Ilmiah Nasional Temu Ilmiah Mahasiswa Bidikmisi (Timdiksi) Nasional Forum Mahasiswa Bidikmisi (Formadiksi) Universitas Mataram tahun 2019, Finalis 15 Besar Lomba Karya Tulis Ilmiah Nasional TANIN #1 HMPS Peternakan Universitas Mataram tahun 2019, Kegiatan Bisnis Manajemen Mahasiswa Indonesia (KBMI) Lolos Didanai Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan tahun 2020, Program Kreativitas Mahasiswa Kewirausahaan (PKM-K) Lolos Didanai Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan tahun 2020, Program Kreativitas Mahasiswa Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM-M) Lolos Didanai Didanai Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan tahun 2020, Finalis 15 Besar Lomba Karya Tulis Ilmiah Nasional UWEST 5th BEM Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha tahun 2020, Kompetisi Inovasi Bisnis Mahasiswa (KIBM) Lolos Didanai Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan tahun 2020, Juara 3 Sub Kategori Teknologi KMI Award Kategori KBMI Expo Kewirausahaan Mahasiswa Indonesia (KMI) XI Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan tahun 2020, dan The Outstanding Student Management Award Jurusan Manajemen Serangkaian Acara MAGIC 11 HMI Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha tahun 2020.

Pada semester akhir tahun 2021 penulis telah 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)”. Selanjutnya, mulai tahun 2021 sampai dengan penulisan skripsi ini, penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa jurusan Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha.