

# Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Mengening Kabupaten Badung

Ni Made Melati Widyarini<sup>(1)</sup>

Putu Krisna Adwitya Sanjaya<sup>(2)</sup>

Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia

e-mail: adewidyarini123@gmail.com

Diterima: 31 Maret 2021

Direvisi: 1 April 2021

Disetujui: 4 April 2021

## ABSTRACT

*Forming a customer that is loyal with the products and service provided is one of the keys to winning market competition. The aim of this research is to know the effect of service quality on stratification and loyalty on Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Mengening, Badung Regency. Sample determination from 850 population respondents using Slovin Formula and defined 90 respondents by using proportional stratified random sampling technique. The result of this research showed that the hypotheses are supported : (1) service quality has positive and significant impact on customer loyalty, (2) service quality has positive and significant impact on customer satisfaction, (3) customer satisfaction has positive and significant impact on customer loyalty, and (4) customer satisfaction has positive and significant impact on customer loyalty through customer satisfaction. Based on the research results, it is suggested to improve service quality so that customer satisfaction and customer loyalty in the LPD Desa Adat Mengening will increase.*

**Keywords:** *Service Quality; Customer Satisfaction; Customer Loyalty.*

## ABSTRAK

Membentuk nasabah yang loyal dan setia terhadap produk maupun jasa yang diberikan merupakan salah satu kunci memenangkan persaingan pasar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Mengening Kabupaten Badung. Penentuan jumlah sampel dari populasi sebanyak 850 nasabah dilakukan dengan Rumus Slovin dan ditetapkan sebanyak 90 orang responden dengan teknik *proportional stratified random sampling* dan uji hipotesis dilakukan dengan analisis jalur dan uji sobel. Hasil analisis menunjukkan bahwa (1) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, (2) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, (3) kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, dan (4) kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian maka disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan agar kepuasan nasabah tercipta sehingga loyalitas nasabah LPD Desa Adat Mengening meningkat.

**Kata kunci:** *Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah.*

## Pendahuluan

Perkembangan lembaga keuangan yang sangat pesat menimbulkan persaingan yang ketat dan kompetitif (Adwitya Sanjaya, 2018). Lembaga keuangan dituntut untuk melakukan berbagai cara untuk memenangkan persaingan pasar dan mempertahankan nasabahnya agar tidak berpaling ke lembaga keuangan lainnya. Menciptakan nasabah yang puas dan loyal terhadap perusahaan adalah salah satu cara untuk memenangkan persaingan pasar (Sanjaya et al., 2020). Menurut (Griffin, 2015), loyalitas konsumen yang setia atau loyal itu adalah konsumen yang menunjukkan perilaku pembeliannya secara teratur dan terdapat suatu kondisi dimana konsumen membeli paling sedikit dua kali dalam selang waktu tertentu.

Salah satu cara untuk menciptakan loyalitas nasabah ialah dengan meningkatkan kepuasan nasabah melalui pemberian kualitas pelayanan yang baik. Konsumen yang menerima kualitas pelayanan yang baik dari apa yang mereka keluarkan dan harapan yang mereka berikan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah juga dapat meningkatkan kepuasan nasabah. (Wijaya et al., 2017) mengemukakan bahwa ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Menurut Ishak dan Lutfi (2011), dalam jangka panjang kepuasan akan berdampak pada terbentuknya loyalitas pelanggan. (Permana, I Made Aditya Jaya, 2016) dalam penelitiannya menyatakan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah.

LPD Desa Adat Mengening merupakan lembaga keuangan bukan bank di Bali. Kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dan nasabah tidak loyal yang berdampak pada berpalingnya nasabah perus

**Tabel 1. Perkembangan Jumlah Deposito, Tabungan dan Kredit LPD Desa Adat Mengening Tahun 2016-2019**

Tahun	Deposito		Tabungan		Kredit	
	Nasabah (orang)	Jumlah Dana (Rp)	Nasabah (orang)	Jumlah Dana (Rp)	Nasabah (orang)	Jumlah Dana (Rp)
2016	18	3.209.000.000	161	6.936.629.550	675	4.938.816.008
2017	23	4.942.000.000	187	7.316.585.550	696	6.303.042.000
2018	19	4.195.000.000	203	8.537.186.000	635	9.855.120.000
2019	15	4.015.000.000	205	10.249.966.000	630	6.120.144.000

Sumber Data : Laporan tahunan LPD Desa Adat Mengening tahun 2016-2019

Dilihat dari Tabel 1 data perkembangan jumlah deposito, kredit dan tabungan nasabah LPD Desa Adat Mengening periode tahun 2016-2019 bahwa perkembangan jumlah dana nasabah deposito LPD Desa Adat Mengening dari tahun 2018 hingga 2019 mengalami penurunan. Hal ini berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya yang mengalami peningkatan jumlah dana deposito. Selain itu, jumlah dana tabungan yang dihimpun dari masyarakat juga mengalami penurunan.

**Tabel 2 Daftar Keluhan Nasabah pada LPD Desa Adat Mengening Tahun 2019**

No	Jenis Keluhan	Jumlah Keluhan	Persentase Jumlah Keluhan
1	Kehandalan	65	33%
2	Area parker	2	1%
3	Kecepatan pelayanan	30	15%
4	Kemampuan staf	45	23%
5	Ketulusan membantu	21	11%
6	Keamanan bertransaksi	19	10%
7	Toilet	5	3%
8	Lain-lain	8	4%
	<b>Total</b>	<b>195</b>	<b>100%</b>

Sumber : Rekapitulasi kotak saran LPD Desa Adat Mengening Tahun 2019

Dilihat dari tabel diatas bahwa persentase keluhan yang paling besar adalah kehandalan, kemampuan staf, kecepatan pelayanan dan ketulusan membantu. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan karyawan LPD Desa Adat Mengening belum maksimal sehingga nasabah tidak merasa puas dan berpaling ke lembaga keuangan lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Mengening Kabupaten Badung.

### **Telaah Literatur dan Hipotesis**

Menurut (Mauludin, 2013), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Menurut (Fandi, 2016) menyatakan bahwa terdapat 5 dimensi utama dari *service quality* yaitu (1), bukti fisik (*tangibles*), (2) kehandalan (*reliability*), (3) daya tanggap (*responsiveness*), (4) jaminan (*assurance*), dan (5) empati (*empathy*).

Menurut (Etta, Mamang Sangadji, 2013), kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima konsumen. Kenyataan yang diterima atas harapan yang diberikan konsumen akan mempengaruhi tingkat penilaian konsumen terhadap suatu produk atau jasa. Konsumen akan

---

merasa puas jika kenyataan yang diterima sesuai dengan harapan yang mereka berikan terhadap suatu produk atau jasa.

(Iqbal et al., 2018), menyatakan “loyalitas pelanggan adalah keterkaitan yang erat antara pelanggan dengan pelaku bisnis sehingga mereka melakukan pembelian berulang yang didasarkan pada komunikasi yang positif. Pelanggan yang loyal akan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Pelanggan yang loyal merupakan aset penting bagi keberlangsungan sebuah perusahaan. Berikut adalah hipotesis dari penelitian ini, sebagai berikut :

- H<sub>1</sub> : Diduga kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Mengening Kabupaten Badung.
- H<sub>2</sub> : Diduga kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Mengening Kabupaten Badung.
- H<sub>3</sub> : Diduga kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Mengening Kabupaten Badung.
- H<sub>4</sub> : Diduga kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Mengening Kabupaten Badung melalui kepuasan nasabah.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dimana penelitian ini dilakukan untuk menguji hipotesis pengaruh antara variabel kualitas layanan sebagai variabel bebas terhadap variabel kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi dan loyalitas nasabah sebagai variabel terikat. Penelitian ini dilakukan di LPD Desa Adat Mengening Kabupaten Badung. Dengan populasi penelitian ini yaitu seluruh nasabah LPD Desa Adat Mengening sebanyak 850 orang nasabah dengan sampel sebanyak 90 responden. Metode penentuan sampel dilakukan dengan teknik proportional stratified random sampling, dimana metode ini digunakan untuk mendapatkan sampel yang representatif karena populasi yang heterogen (tidak sejenis). Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan kuisisioner. Metode pengukuran kuisisioner ini menggunakan Skala Likert. Pengujian hipotesis dilakukan dengan teknik analisis jalur dan uji sobel. Uji instrumen dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas. Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas terhadap seluruh instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel yang digunakan dinyatakan valid dan reliabel. Hasil uji menunjukkan  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel sebesar 0,3 dan koefisien reliabilitas (*alpha cronbach*) lebih besar

dari 0,7. Dengan demikian seluruh variabel penelitian tersebut dapat digunakan untuk analisis statistik lebih lanjut.

Karakteristik responden dalam penelitian ini dilihat dari jenis kelamin, responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 53 orang (58,9%) dan laki-laki sebanyak 37 orang (41,1%). Karakteristik responden dilihat berdasarkan usia, dinyatakan bahwa responden terbanyak berumur 17-35 tahun sebanyak 40 orang (44,0%) dan paling sedikit yang 36-45 tahun sebanyak 13 orang (2%). Dilihat berdasarkan pekerjaan nasabah, diketahui bahwa nasabah dengan pekerjaan paling banyak ialah karyawan swasta sebanyak 37 orang (41,1%). Dilihat dari pendidikan terakhir nasabah diketahui bahwa nasabah dengan pendidikan terakhir SMA/SMK paling banyak yaitu sebanyak 38 orang (42,2%). Dilihat dari lamanya menjadi nasabah menunjukkan nasabah LPD Desa Adat Mengening loyal dengan persentase paling banyak yaitu menjadi nasabah > 10 tahun sebanyak 44 orang (48,9%).

Gambaran persepsi responden terhadap pertanyaan yang diberikan dalam instrumen penelitian variabel yang diteliti menunjukkan bahwa kondisi kualitas layanan LPD Desa Adat Mengening kurang baik terlihat dari rata-rata skor sebesar 3,19 yang berarti kurang baik. Berdasarkan hasil rata-rata skor mengenai variabel kepuasan nasabah menunjukkan bahwa kepuasan nasabah LPD Desa Adat Mengening kurang baik dilihat dari rata-rata skor sebesar 2,77. Selain itu loyalitas nasabah LPD Desa Adat Mengening juga dalam kondisi kurang baik dilihat dari rata-rata skor sebesar 2,83.

Dari hasil analisis jalur (*path analysis*) guna menguji pola hubungan yang mengungkapkan pengaruh langsung maupun tidak langsung antara variabel kualitas layanan (X), kepuasan nasabah (M) dan loyalitas nasabah. Dengan rumus persamaan analisis jalur sebagai maka diperoleh hasil sebagai berikut:

$$\text{Substruktur 1: } M = \beta_1 X + e_1 \dots\dots\dots(1)$$

**Tabel 3 Coefficients Substruktur 1 (Model 1)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.309	3.426		.090	.928
	Service Quality (X)	.601	.043	.816	13.982	.000

a. Dependent Variable: Customer satisfaction (M)

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Substruktur 2:  $Y = \beta_1 X + \beta_2 M + e_2$ .....(2)

**Tabel 4 Coefficients Substruktur 1 (Model 1)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.309	3.426		.090	.928
	<i>Service Quality</i> (X)	.601	.043	.816	13.982	.000

a. Dependent Variable: *Customer satisfaction* (M)

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Berdasarkan perhitungan terhadap substruktur 1 dan 2, maka dapat diketahui besarnya pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung, dan pengaruh total antar variabel. Perhitungan antar variabel adalah sebagai berikut:

**Tabel 5 Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung, serta Pengaruh Total Variabel Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, dan Loyalitas Nasabah**

Variabel		Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Pengaruh Total
Kualitas Layanan	Loyalitas Nasabah	0,480	0,143	0,623
Kualitas Layanan	Kepuasan Nasabah	0,385	-	0,385
Kepuasan Nasabah	Loyalitas Nasabah	0,371	-	0,371

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Berdasarkan Tabel 5, dinyatakan bahwa hubungan tidak langsung variabel antara kualitas layanan dan loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah dapat dikatakan memiliki hubungan mediasi sebagian (*partial mediation*), karena semua variabel berpengaruh positif dan signifikan. Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel model 1 dan 2, maka dapat dikemukakan hasil analisis jalur dalam menguji hipotesis adalah sebagai berikut :

1. Hasil perhitungan menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $6,825 > t_{tabel}$  sebesar  $1,987$  dan taraf signifikansi penelitian sebesar  $0,00 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya  $H_1$  yang menyatakan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada LPD Desa Adat Mengening.
2. Hasil perhitungan menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $4,671 > t_{tabel}$  sebesar  $1,987$  dan taraf signifikansi penelitian sebesar  $0,00 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima, artinya  $H_2$  yang menyatakan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada LPD Desa Adat Mengening.

3. Hasil perhitungan menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,549 >  $t_{tabel}$  sebesar 1,987 dan taraf signifikansi penelitian sebesar  $0,00 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima, artinya  $H_3$  yang menyatakan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada LPD Desa Adat Mengening.
4. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh  $z_{hitung}$  4,654 >  $z_{tabel}$  1,987 dengan demikian kepuasan nasabah dapat memediasi hubungan antara kualitas layanan dengan loyalitas nasabah pada LPD Desa Adat Mengening.

### **Simpulan**

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa (1) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 16,825 >  $t_{tabel}$  sebesar 1,987 dan signifikansi  $0,00 < 0,05$ , (2) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,671 >  $t_{tabel}$  sebesar 1,987 dan signifikansi  $0,00 < 0,05$ , (3) kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,549 >  $t_{tabel}$  sebesar 1,987 dan signifikansi  $0,00 < 0,05$ , dan (4) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah dengan nilai  $z_{hitung}$  (4,564) >  $z_{tabel}$  (1,987).

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat disarankan (1) terkait dengan kualitas layanan disarankan agar LPD Desa Adat Mengening lebih meningkatkan kualitas layanannya, (2) terkait dengan kepuasan nasabah disarankan LPD Desa Adat Mengening memberikan produk dan jasa yang unggul dibandingkan LPD lain, (3) terkait dengan loyalitas nasabah disarankan LPD Desa Adat Mengening disarankan untuk memberikan kemudahan bertransaksi agar nasabah merasa puas, (4) terkait dengan penelitian selanjutnya diharapkan data meneliti variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas.

### **Daftar Pustaka**

- Adwitya Sanjaya, P. K. (2018). Etika Bisnis Dan Entrepreneurship Dalam Pembangunan Ekonomi Bali: Dalam Perspektif Hindu. *Dharmasmrti: Jurnal Ilmu Agama Dan Kebudayaan*, 18(1), 93–101. <https://doi.org/10.32795/ds.v1i18.106>
- Etta, Mamang Sangadji, S. (2013). *Konsumen Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Penerbit Andi.
- Fandi, T. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (2nd ed.). Andi.

Griffin. (2015). *Customer Loyalty*. Erlangga.

Iqbal, M., Manajemen, P. S., Ekonomi, F., Bisnis, D. A. N., & Surakarta, U. M. (2018). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen serta dampaknya terhadap loyalitas konsumen dalam jasa kereta api*.

Mauludin. (2013). *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*. Elex Media Komputindo.

Permana, I Made Aditya Jaya, I. K. N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyaitas Nasabah Pada LPD Desa Adat Kedonganan. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*.

Sanjaya, P. K. A., Wimba, I. G. A., & Premayani, N. W. (2020). Determinants Influencing Customer Loyalty To An Indonesian Online Shop Shopee: A Case Study In Denpasar City, Bali. *Solid State Technology*, 63(5), 4713–4722.

Wijaya, H., Beik, I. S., & Sartono, B. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 3(3), 417–426. <https://doi.org/10.17358/jabm.3.3.417>