

---

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah

I Putu Darma Atmaja<sup>(1)</sup>

I Gede Putu Kawiana<sup>(2)</sup>

I.A Putu Widani Sugianingrat<sup>(3)</sup>

<sup>(1)(2)(3)</sup>Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia

Email: [darmaatmaja3@gmail.com](mailto:darmaatmaja3@gmail.com)

Diterima: 11 Agustus 2021	Direvisi: 18 Agustus 2021	Disetujui: 22 Agustus 2021
---------------------------	---------------------------	----------------------------

### ABSTRACT

*Village Credit Institutions are required to do various ways to win market competition and retain their customers through the quality of services provided, customer satisfaction and the level of customer loyalty. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer loyalty directly or through the role of customer satisfaction at LPD Pakraman Presana Village in Karangasem. The number of samples in this study were 92 people. The data analysis technique used is Path Analysis and Sobel Test. Based on the results of the analysis, it was found that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction and loyalty, satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty, and satisfaction mediates the effect of service quality on customer loyalty.*

**Keyword: Service quality; satisfaction; customer loyalty**

### ABSTRAK

Lembaga Perkreditan Desa dituntut untuk melakukan berbagai cara untuk memenangkan persaingan pasar dan mempertahankan nasabahnya melalui kualitas pelayanan yang diberikan, kepuasan nasabah dan tingkat loyalitas nasabah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah secara langsung maupun melalui peran kepuasan nasabah pada LPD Desa Pakraman Presana di Karangasem. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 92 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Jalur dan Uji Sobel. Berdasarkan hasil analisis ditemukan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, serta kepuasan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

**Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan, loyalitas nasabah**

### Pendahuluan

Keberadaan Desa Adat di Bali memiliki hak otonom dalam bidang sosial ekonomi. Mengingat peranan dan kontribusi Desa Adat ke arah usaha ekonomi produktif, Pemerintah Provinsi Bali mengeluarkan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 8 tahun 2002 tentang Lembaga Perkreditan Desa (LPD) yang merupakan badan usaha simpan pinjam yang dimiliki oleh Desa Adat. Lembaga Perkreditan Desa (LPD) adalah lembaga keuangan yang

---

bersifat khusus yakni lembaga keuangan milik komunitas Adat Bali, aspek pemupukan modal LPD jauh berbeda dengan lembaga keuangan lainnya seperti Bank maupun Koperasi (Permana & Nurcahya, 2014). Lembaga keuangan dituntut untuk melakukan berbagai cara untuk memenangkan persaingan pasar dan mempertahankan nasabahnya agar tidak berpaling ke lembaga keuangan lainnya maka sangatlah rugi bila perusahaan melepas nasabah yang telah loyal secara begitu saja.

Loyalitas Nasabah dapat dibentuk dari rasa percaya yang telah diciptakan sebelumnya yang berada dibenak nasabah. Menurut Griffin (2016) nasabah yang setia atau loyal adalah nasabah yang menunjukkan perilaku pembeliannya secara teratur dan terdapat suatu kondisi dimana nasabah membeli paling sedikit dua kali dalam selang waktu tertentu. Karyose *et al.*, (2017) mendefinisikan, “*customers loyalty is directed to a behavior, which is indicated by regular purchases, based on the decision-making unit.*” yang artinya bahwa perilaku nasabah untuk tetap melakukan pembelian kembali terhadap suatu produk atau layanan didasari pada evaluasi pembelian sebelumnya. Loyalitas nasabah akan menumbuhkan komitmen pelanggan dalam membeli produk atau jasa secara terus menerus atau berulang-ulang. Semakin lama loyalitas nasabah, maka semakin besar laba yang diperoleh perusahaan dari satu nasabah. Oleh karena itu, memiliki nasabah yang loyal menjadi prioritas dan strategi utama para pemasar.

Menurut Mandasari & Sumartini (2019) salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah yaitu kualitas pelayanan. Pentingnya kualitas pelayanan sangat menunjang peningkatan ataupun penurunan loyalitas seorang nasabah. Menurut Tjiptono & Chandra (2012 : 164) konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas pelayanan dapat diukur dengan pendekatan lima dimensi yang dinamakan ServQual yang terdiri atas dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Kusyana & Pratiwi, 2019). Putri & Suasana (2018) dan Pratiwi *et al.*, (2020) memaparkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dimana semakin berkualitas pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan harapan nasabah, maka dalam jangka panjang akan dapat menimbulkan sikap loyal dari nasabah itu sendiri.

Hasil berbeda dibuktikan oleh Darwin & Kunto (2014) yang memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah dimana kualitas pelayanan yang baik belum tentu bisa meningkatkan loyalitas nasabah itu. Berdasarkan inkonsistensi atas hasil penelitian tersebut, maka dalam penelitian ini

---

membutuhkan variabel mediasi yaitu kepuasan nasabah. Menurut Tjiptono (2014:354) kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan di harapkan. Penelitian yang dilakukan oleh Aditya & Kusumadewi (2017) memaparkan bahwa Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, hal ini menunjukan bahwa semakin puas nasabah maka akan timbul rasa loyalitas nasabah. Penelitian tersebut sejalan dengan Dewanthi & Wulandari (2017) serta Putri & Suasana (2017) dinyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah. kan layanan yang berkualitas tinggi adalah suatu keharusan untuk mencapai kepuasan nasabah yang maksimal

Penelitian ini dilakukan LPD Desa Pakraman Presana di Karangasem dengan SK Gubernur Bali No.: 767/01-D/HK/2009 dioperasikan mulai tanggal 8 Maret 2011 yang beralamat di Jalan Raya Pura Pasar Agung, Desa Adat Presana, Banjar Dinas Muntig, Desa Amerta Bhuana, Kecamatan Selat, Kabupaten Karangasem. jumlah nasabah Desa Pakraman Presana di Karangasem setiap tahunnya berfluktuasi, dapat dilihat bahwa pada akhir Desember 2017 jumlah nasabah penabung 718 orang dengan dana sebesar Rp 1.595.349.000,00. Pada akhir Desember 2017 jumlah nasabah deposito 17 orang dengan jumlah dana sebesar Rp 736.500.000,00. Kemudian pada akhir Desember 2017 jumlah nasabah kredit 351 orang dengan jumlah dana sebesar Rp 1.780.426.000,00.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di lapangan bahwa terjadinya penurunan jumlah nasabah yang diakibatkan oleh banyaknya faktor yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan akhir yaitu kualitas pelayanan dan pengaruh dari kepuasan nasabah. Dari hasil wawancara dengan beberapa orang nasabah, diketahui bahwa proses dalam meminjam pada LPD Desa Pakraman Presana di Karangasem, dilakukan nasabah dengan proses yang sangat panjang dan sulit. Tanpa penerapan kualitas pelayanan yang baik dan dipengaruhi oleh kepuasan nasabah yang baik, tentunya loyalitas nasabah pun tidak bisa berjalan secara maksimal dan optimal. Hal ini dapat dilihat kenyataan dari loyalitas nasabah yaitu menurunnya jumlah nasabah. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah secara langsung dan dengan dimediasi oleh kepuasan nasabah.

Penelitian Subawa & Sulistyawati (2020) mengungkapkan Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan memberikan layanan yang berkualitas tinggi adalah suatu keharusan untuk mencapai kepuasan nasabah yang maksimal penelitian tersebut sejalan dengan Putri & Suasana (2018), Regata & Kusumadewi

---

(2019) dan Sanistasya (2015) dimana kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kusyana *et al.*, (2020) juga membuktikan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada sektor pendidikan. Kondisi ini mengindikasikan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan maka hal ini dapat meningkatkan kepuasan dari nasabah. Berdasarkan hasil-hasil penelitian sebelumnya maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Putri & Suasana (2018) memaparkan bahwa kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah memiliki hubungan yang positif dan signifikan dimana semakin berkualitas pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan harapan nasabah, maka dalam jangka panjang akan dapat menimbulkan sikap loyal dari nasabah itu sendiri. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Subawa & Sulistyawati (2020) serta penelitian dari Sanistasya (2015) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan dari loyalitas nasabah dalam hal ini semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan maka akan semakin meningkatkannya loyalitas nasabah. Penelitian yang dilakukan Graha & Wardana (2016) menemukan hasil kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Hoki di Kabupaten Tabanan. Hipotesis yang diajukan adalah :

H2 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Aditya & Kusumadewi (2017) memaparkan bahwa Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, hal ini menunjukan bahwa semakin puas nasabah maka akan timbul rasa loyalitas nasabah. Penelitian tersebut sejalan dengan Subawa & Sulistyawati (2020) dinyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah. Putri & Suasana (2018) menemukan kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil-hasil penelitian sebelumnya, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

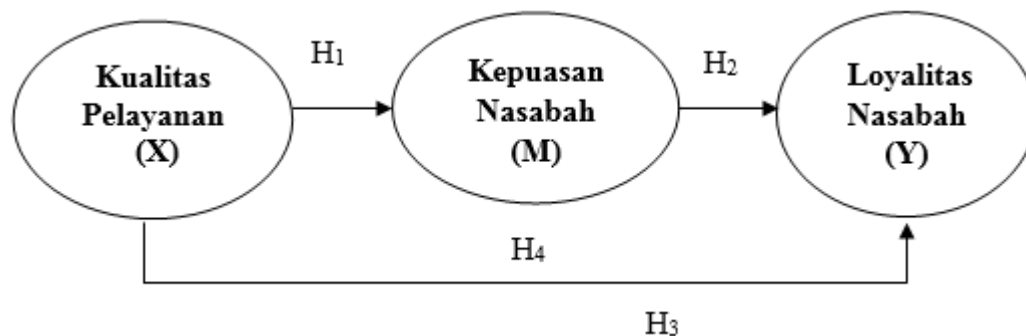
Kualitas Pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan nasabah yang nantinya bisa meningkatkan loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini di dukung oleh penelitian sebelumnya dari Putri & Suasana (2018) dan Subawa & Sulistyawati (2020) yang menunjukan kepuasan

berpengaruh signifikan dan mampu memediasi pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4 : Kepuasan nasabah memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

### Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di LPD Desa Pakraman Presana, Desa Amertha Bhuana Kecamatan Selat, Kabupaten Karangasem Provinsi Bali. Alasan penulis mengadakan penelitian di tempat ini yaitu karena peneliti menemukan masalah-masalah yang terkait dengan Loyalitas Nasabah dan kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan nasabah di LPD Desa Pakraman Presana di Karangasem. Variabel dalam penelitian ini terdiri atas variabel bebas (kualitas pelayanan), variabel mediasi (kepuasan), dan variabel terikat (loyalitas nasabah). Penelitian ini dilakukan terhadap 92 orang responden yang merupakan nasabah LPD Desa Pakraman Presana di Karangasem dari total populasi yang ada sebanyak 1.168 orang nasabah yang tercatat pada tahun 2019. Penarikan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling* dengan kriteria berusia lebih dari 17 tahun dan merupakan nasabah tetap pada LPD Desa Pakraman Presana di Karangasem. Data yang telah dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner selanjutnya diuji validitas dan reliabilitasnya dan dilanjutkan dengan uji analisis jalur serta uji sobel untuk menguji mediasi. Kerangka konseptual penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Konseptual.

### Hasil dan Pembahasan

Hasil pengujian instrumen yang ditampilkan pada Tabel 1 menunjukkan nilai koefisien korelasi untuk setiap butir *item* pernyataan lebih dari 0,30 sehingga instrumen penelitian ini dinyatakan valid. Nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel Kualitas Pelayanan (0,914), Kepuasan Nasabah (0,882), dan Loyalitas Nasabah (0,827) lebih dari 0,60 sebagai syarat minimal reliabilitas instrumen sehingga instrumen dinyatakan reliabel untuk digunakan dalam penelitian.

**Tabel 1. Hasil Uji Instrumen**

Variabel	Item iPernyataan	Validitas		Reliabilitas	
		Koefisien Korelasi	Ket.	Cronbach's Alpha	Ket.
Kualitas Pelayanan	No. 1 - 10			0,914	
Kepuasan nasabah	No. 11 - 18	>0,30	Valid	0,882	Reliabel
Loyalitas nasabah	No. 10 - 24			0,827	

Sumber : data diolah (2021)

**Tabel 2. Karakteristik Responden**

Kategori	Pilihan	Jumlah	
		Orang	Persen
Jenis kelamin	Laki-Laki	33	35,86
	Perempuan	59	64,13
	Jumlah	92	100%
Usia	< 20 tahun	9	9,78
	25 - 40 tahun	31	33,69
	41 – 50 tahun	28	30,43
	≥ 50 tahun	24	26,08
	Jumlah	92	100%
Pendidikan	SD	31	33,69
	SMP	26	28,26
	SMA	27	29,34
	D1	4	4,34
	S1	4	4,34
	Jumlah	92	100%

Sumber : data diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa sebanyak 59 (64,13%) responden berjenis kelamin perempuan dan sebanyak 33 orang (35,86%) adalah berjenis kelamin laki-laki. Hal ini dapat dipahami bahwa pada umumnya perempuan lebih dominan menjadi nasabah pada LPD Desa Pakraman Pesrana di Karangsem. usia responden terbanyak yaitu pada usia 25-40 tahun sebanyak 31 orang (33,69 %), usia 41 – 50 tahun sebanyak 28 orang (30,43%), usia di atas 40 tahun sebanyak 28 orang (30,43) dan usia < 20 tahun sebanyak 9 orang (9,78%). Berdasarkan pendidikan responden didominasi oleh pendidikan terakhir adalah SD yaitu sebanyak 31 orang (33,69%), SMP dan SMA sebanyak 26 orang (28,26%) dan 27 orang (29,34%) dan hanya 4 orang nasabah yang pendidikan terakhirnya D1 dan S1 dengan persentase 4,34%.

Hasil uji analisis jalur untuk menjawab hipotesis yang ditampilkan pada Tabel 3 dan 4 dijadikan dasar untuk menetapkan persamaan struktural untuk Substruktur 1 dan substruktur 2. Persamaan struktural Substruktur 1 adalah  $M = \beta_1 X + e$  dan persamaan Substruktur 2 adalah  $Y = \beta_1 X + \beta_2 Z + e_2$ .

**Tabel 3. Hasil Uji Substruktur 1**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.093	2.267		4.010	0.000
Kualitas Pelayanan	0.561	0.056	0.724	9.945	0.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : data diolah (2021)

## 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil analisis menunjukkan peningkatan kualitas layanan akan mengakibatkan peningkatan kepuasan nasabah dengan signifikan yang dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} (9,945) > t_{tabel} (1,986)$  dan  $Sig (0,000) < \alpha (0,05)$   $H_1$  diterima. Kualitas pelayanan yang diberikan LPD Desa Pakraman Presana di Karangasem kepada nasabah selama ini dianggap sudah memfasilitasi nasabah yang melakukan transaksi pada LPD dengan memberikan pelayanan yang baik sehingga meningkatkan kepuasan nasabah. Kondisi tersebut berarti semakin positif kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah, dan sebaliknya jika semakin negatif kualitas pelayanan maka akan semakin rendah kepuasan nasabahnya. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Putri & Suasana (2018), Regata & Kusumadewi (2019) dan Sanistasya (2015) dimana kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

**Tabel 4. Hasil Uji Substruktur 2**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.694	1.305		2.832	0.006
1 Kualitas Pelayanan	0.360	0.043	0.647	8.298	0.000
Kepuasan Nasabah	0.192	0.056	0.268	3.443	0.001

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber : data diolah (2021)

## 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil pengujian pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti dengan terjadinya peningkatan loyalitas nasabah secara signifikan yang dibuktikan dengan koefisien sebesar 0,360 (positif), dan  $t_{hitung} (8,298) > t_{tabel} (1,986)$ , serta  $Sig (0,000) < \alpha (0,05)$  sehingga  $H_2$  diterima. Kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah saling berpengaruh satu sama lain

dimana semakin berkualitas pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan harapan nasabah, maka dalam jangka panjang akan dapat menimbulkan sikap loyal dari nasabah itu sendiri. Kondisi tersebut berarti semakin positif kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi tingkat loyalitas nasabah, dan sebaliknya jika semakin negatif kualitas pelayanan maka akan semakin rendah loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Subawa & Sulistyawati (2020) serta penelitian dari Sanistasya (2015) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan dari loyalitas nasabah.

## 2. Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah

Hasil analisis menunjukkan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah yang ditunjukkan dengan nilai koefisien sebesar 0,192 (positif) dan  $t_{hitung} (3,443) > t_{tabel} (1,986)$ , serta  $Sig (0,001) < \alpha (0,05)$  sehingga  $H_3$  diterima. Apabila perusahaan mampu meningkatkan kepuasan dari nasabahnya, maka nasabah akan menjadi semakin loyal yang artinya jika kepuasan nasabah mengalami perubahan maka akan loyalitas nasabah akan langsung ikut mengalami perubahan. Kondisi tersebut berarti semakin positif kepuasan nasabah maka akan semakin tinggi tingkat loyalitas nasabah, dan sebaliknya jika semakin negatif kepuasan nasabah maka akan semakin rendah loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Subawa & Sulistyawati (2020) kemudian penelitian dari Putri & Suasana (2018) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah.

**Tabel 5. Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung, dan Pengaruh Total**

Variabel		Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung Melalui Kepuasan Nasabah	Pengaruh Total
Kualitas Pelayanan	Kepuasan Nasabah	0,561		0,561
Kepuasan Nasabah	Loyalitas Nasabah	0,192		0,192
Kualitas Pelayanan	Loyalitas Nasabah	0,360	0,108	0,468

Sumber: data diolah (2021).

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh  $t_{hitung} (3,242) > t_{tabel} (1,986)$  dengan demikian kepuasan nasabah dapat memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah pada LPD Desa Pakraman Presana di Karangasem. Kualitas Pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan nasabah yang nantinya bisa meningkatkan loyalitas nasabah.



---

Sebaliknya kualitas pelayanan yang buruk akan menurunkan kepuasan nasabah dan mempengaruhi loyalitas nasabah. Kondisi tersebut berarti semakin positif kualitas pelayanan yang dipengaruhi kepuasan nasabah yang juga positif maka akan semakin tinggi tingkat loyalitas nasabah, dan sebaliknya jika semakin negatif kualitas pelayanan dan ada dampak negatif karena menurunnya kepuasan nasabah maka akan semakin rendah loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Putri & Suasana (2018) dan Subawa & Sulistyawati (2020) yang menunjukkan kepuasan berpengaruh signifikan dan mampu memediasi pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

### **Simpulan**

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang berarti semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah pada LPD Desa Pakraman Presana di Karangasem. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah yang berarti semakin meningkat kualitas pelayanan maka semakin meningkatkan loyalitas nasabah pada LPD Desa Perkaman Presana di Karangasem. Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah yang artinya semakin meningkat kepuasan nasabah maka semakin meningkatkan loyalitas nasabah pada LPD Desa Pakraman Presana di Karangasem. Kepuasan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah yang artinya kualitas pelayanan mampu meningkatkan pengaruh dari kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.

Saran yang diberikan di antaranya LPD Desa Pakraman Presana di Karangasem dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah untuk menjaga kualitas pelayanan seperti memperhatikan selalu kebutuhan nasabah yang melakukan transaksi baik kredit, tabungan atau deposito, memberikan respon yang cepat tanggap apabila ada keluhan dari nasabah. memberikan pelayanan dalam proses bertransaksi yang mudah untuk dilakukan bagi nasabah secara umum dan proses yang cepat. Kemudian memberikan keuntungan bagi nasabah seperti pemberian bunga tabungan atau deposito yang berguna bagi nasabah apabila menjadi nasabah melakukan transaksi di LPD. untuk meningkatkan loyalitas nasabah yaitu dengan memperhatikan sikap dan respon para nasabah terkait informasi mengenai LPD baik itu informasi yang bersifat positif maupun negatif. untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menyempurnakan penelitian ini, baik dengan mengembangkan variabel penelitian maupun indikator penelitian agar penelitian menjadi lebih baik.

---

## Daftar Pustaka

- Aditya, M. P., & Kusumadewi, N. M. W. (2017). "Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan." *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(9), 5061–5087.
- Darwin, S., & Kunto, Y. S. (2014). "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia - Surabaya." *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), 1–12.
- Dewanthi, A., & Wulandari, N. M. (2017). "Peran Kepuasan Konsumen Dalam Memediasi Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen." *E- Jurnal Manajemen*, 6(1), 1–31.
- Graha, I. M. S., & Wardana, M. (2016). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hardy's Negara." *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(2), 309–334.
- Griffin, J. (2016). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan.* Jakarta: Erlangga.
- Karyose, H., Astuti, W., & Ferdiansjah, A. (2017). "Customer Loyalty: The Effect of Service Quality, Corporate Image, Customer Relationship Marketing and Customer Satisfaction as Intervening Variable-An Empirical Analysis of Bank Customers in Malang City." *Marketing and Branding Research*, 4, 336–347.
- Kusyana, D. N. B., & Pratiwi, K. A. (2019). Skala Pengukuran Kualitas Layanan: Sebuah Kajian Literatur. *Widya Manajemen*, 1(2), 21–39. <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v1i2.354>
- Kusyana, D. N. B., Purwaningrat, P. A., & Sunny, M. P. (2020). Peran Kualitas Layanan Dalam Menciptakan Loyalitas Mahasiswa. *Widya Manajemen*, 2(1), 10–27. <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v2i1.546>
- Mandasari, I. . C. S., & Sumartini, A. R. (2019). "Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas (Studi Pada Pengguna Aplikasi Grab di Kota Denpasar)." *WICAKSANA: Jurnal Lingkungan Dan Pembangunan*, 3(1), 24–30.
- Permana, I. M. A. J., & Nurcahya, I. K. (2014). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada LPD Desa Adat Kedonganan." *E-Jurnal Manajemen*, 3(7), 1830–1849.
- Pratiwi, K. A., Suartina, I. W., Kusyana, D. N. B., & Dewi, I. A. M. S. (2020). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pada Ratu Hotel (Ex. Queen Hotel) Denpasar Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening." *Bisma: Jurnal Manajemen*, 6(1), 17–30.
- Putri, D. A. M. M. D. G., & Suasana, I. G. A. K. G. (2017). "Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah." *E-Jurnal Manajemen*, 6(11), 6271–6297.
- Putri, V. D. A., & Suasana, I. G. A. K. G. (2018). "Pengaruh Elemen Ekuitas Merek Terhadap Keputusan Pembelian di Gerai Starbucks Coffee (Studi Pada Konsumen Domestik Starbucks di Wilayah Bali)." *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(1), 470–496.
- Regata, R., & Kusumadewi, N. M. W. (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen." *E- Jurnal Manajemen*, 8(3), 1430–1456.
- Sanistasya, P. A. (2015). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan Britama Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

- Cabang Samarinda.” *EJournal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(1), 231–243.
- Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. (2020). “Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi.” *E-Jurnal Manajemen*, 9(2), 718–736.
- Tjiptono, F. (2014). “*Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian.*” Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, & Chandra, G. (2012). “*Service Quality & Satisfaction.*” Yogyakarta: Andi.