
Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah

I Ketut Gede Yuda Paramartha S⁽¹⁾

I Gede Putu Kawiana⁽²⁾

I Made Astrama⁽³⁾

⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Pariwisata, Universitas Hindu Indonesia,
e-mail: yudaparamartha23@gmail.com

ABSTRACT

In this study, the data collection methods used were observation, interviews, documentation, literature study, and questionnaires. The population in this study were all customers of LPD Desa Adat Ayunan with a total of 2,162 people. The sample used in this study were 117 respondents, using the slovin method. The data analysis techniques used in this study are Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression Analysis, t Test and F Test, Coefficient of Determination Test. From the results of the study, it was found that Trust had a positive and partially significant effect on Customer Loyalty. This is evidenced by the t-count value of 5.596 and sig 0.000. Service Quality has a positive and significant effect partially on Customer Loyalty. This is evidenced by the known t arithmetic value of 7.243 and sig 0.000. Trust and Service Quality have a simultaneous effect on Customer Loyalty with the results showing the calculated F value of 67.814 and Sig 0.000. The regression equation obtained is $Y = 1.973 + 0.452X_1 + 0.505 X_2 + e$.

Keywords: *Trust, Service Quality, And Customer Loyalty.*

ABSTRAK

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, studi kepustakaan, dan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah LPD Desa Adat Ayunan dengan jumlah 2.162 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 117 responden, dengan menggunakan metode slovin. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Berganda, Uji t dan Uji F, Uji Koefisien Determinasi. Dari hasil penelitian diperoleh hasil bahwa, Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Loyalitas Nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 5,596 dan sig 0,000. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Loyalitas Nasabah. Hal ini dibuktikan dengan diketahui nilai t hitung sebesar 7,243 dan sig 0,000. Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Nasabah dengan hasil yang menunjukkan nilai F hitung sebesar 67,814 dan Sig 0,000. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 1,973 + 0,452 X_1 + 0,505 X_2 + e$.

Kata Kunci : *Kepercayaan , Kualitas Pelayanan, Dan Loyalitas Nasabah.*

Pendahuluan

Perkembangan bisnis di bidang perbankan yang semakin pesat menimbulkan persaingan yang sangat kompetitif. Mempertahankan nasabah yang loyal terhadap perusahaan merupakan kunci keberhasilan dari sebuah usaha perbankan. Pelanggan yang loyal atau setia adalah orang yang melakukan pembelian ulang dari perusahaan yang sama, serta memberikan informasi yang positif kepada pihak potensial lain dari mulut ke mulut (Sawitri *et al.*, 2013). Menurut Wendha *et al.* (2013) agar pelanggan tetap loyal, maka perusahaan harus meyakinkan pelanggannya bahwa perusahaan tersebut mampu memberikan produk atau jasa yang bernilai secara terus menerus. Loyalitas pelanggan menurut Dewi *et al.* (2014) adalah respon yang terkait erat dengan ikrar atau janji untuk memegang teguh komitmen yang mendasari keberlanjutan relasi, dan biasanya tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten. Untuk meningkatkan loyalitas pelanggan maka diperlukan kepercayaan nasabah. Nasabah yang percaya terhadap sebuah perusahaan akan menciptakan perilaku pelanggan yang loyal terhadap perusahaan. Kepercayaan yang dimiliki perusahaan di benak nasabahnya akan membuat nasabah melakukan transaksi terus menerus sehingga nasabah loyal dan setia terhadap perusahaan. Kepercayaan adalah keyakinan satu pihak pada *reliabilitas*, *durabilitas* dan *integritas* pihak lain dalam *relationship* dan keyakinan bahwa tindakannya merupakan kepentingan yang paling baik dan akan menghasilkan hasil positif bagi pihak yang dipercaya (Sawitri *et al.*, 2013). Penelitian Tumbel (2016) dan Lapasiang *et al.* (2017) menyatakan bahwa kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Selain itu pemberian kualitas pelayanan yang baik terhadap nasabah juga akan meningkatkan loyalitas nasabah. Dengan pemberian kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah maka nasabah akan merasa puas terhadap perusahaan dan akan menunjukkan perilaku yang loyal terhadap perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan faktor dan akar penting yang mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya yang terkait dengan hasil perilaku dari mulut ke mulut seperti keluhan, rekomendasi dan pertukaran atau perpindahan (Arie Sulistyawati & Seminari, 2015). Penelitian Setiawan *dkk* (2016) dan Dewi & Yosepha (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat ayunan merupakan lembaga intermediasi yaitu lembaga yang menarik dana dari masyarakat dan menyalurkannya ke masyarakat dalam

bentuk kredit. LPD Desa Adat Ayunan sejak awal berdiri telah membangun kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah untuk membanhun kepercayaan dan loyalitas nasabah.

Namun ditemukan beberapa masalah terkait dengan kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah yang berdampak pada loyalitas nasabah LPD Desa Adat Ayunan. Berikut adalah data jumlah nasabah LPD Desa Adat Ayunan tahun 2018-2020 :

Tabel 1. Jumlah Nasabah di LPD Desa Adat Ayunan Kabupaten Badung Periode Tahun 2018 – 2019

Jenis Tabungan	Jumlah Nasabah (Orang)		
	2018	2019	2020
Kredit	464	440	415
Tabungan sukarela	1281	1342	1300
Tabungan simayun	228	214	182
Deposito	282	268	265
Total	2255	2264	2162

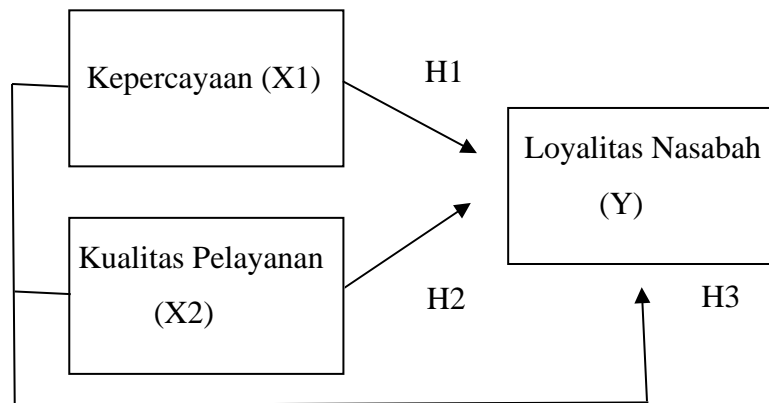
Sumber : data diolah (2020)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nasabah LPD Desa Adat Ayunan mengalami penurunan tahun 2020. Ini berbeda dengan tahun sebelumnya yang mengalami peningkatan. Hal ini diduga di karena kualitas pelayanan yang diberikan kurang maksimal, selain itu kepercayaan nasabah yang menurun berdampak pada loyalitas nasabah yang turut menurun. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah ditemukan bahwa loyalitas nasabah yang menurun disebabkan oleh informasi yang menyatakan bahwa LPD Desa Adat Ayunan mengalami kebangkrutan. Selain itu kualitas pelayanan kolektor LPD Desa Adat Ayunan yang terlambat datang, kurang cepatnya pelayanan yang diberikan dan lambatnya proses kredit nasabah.

Berdasarkan permasalahan diatas dan mengacu pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Trisusanti et al., 2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan pengaruh kepercayaan nasabah dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah LPD Desa Adat Ayunan di Kabupaten Badung. Penelitian ini bertujuan (1) untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah di LPD Desa Adat Ayunan Kabupaten Badung, (2) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di LPD Desa Adat Ayunan Kabupaten Badung, (3) untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di LPD Desa Adat Ayunan Kabupaten Badung.

Metode penelitian

Penelitian ini adalah penelitian yang bertujuan untuk membuktikan hipotesis penelitian. Dengan hubungan linear untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah LPD Desa Adat Ayunan Kabupaten Badung. Berikut adalah kerangka penelitian ini :



Gambar 1. Desain Penelitian

Sumber : (Setiawan dkk, 2016) dan (Trisusanti et al., 2013)

Tempat penelitian ini bertempat di LPD Desa Adat Ayunan Kabupaten Badung. Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepercayaan, kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah LPD Desa Adat Ayunan sebanyak 2162 orang. Dengan sampel sebanyak 117 orang yang dipilih melalui teknik pengambilan sampel purposive sampling. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, kepustakaan dan kuesioner. Uji instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Dengan teknik analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik, teknik regresi linear berganda, analisis korelasi berganda, uji koefisien determinasi, dan uji signifikansi koefisien regresi secara parsial (uji t) dan uji signifikansi koefisien regresi secara simultan (uji F).

Hasil penelitian dan pembahasan

Berdasarkan uji instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Diketahui bahwa seluruh instrumen penelitian yang digunakan dinyatakan layak uji karena seluruh nilai korelasi diatas 0,30 dan nilai koefisien *Alpha Cronbach* diatas 0,6. Berdasarkan uji asumsi klasik dengan menggunakan uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas diketahui bahwa model regresi berdistribusi normal, tidak terjadi gejala multikolinearitas dan

heteroskedastisitas. Berdasarkan atas nilai-nilai tersebut maka persamaan regresi linear berganda akan menjadi :

$$Y = a + b X_1 + b X_2 + e \dots\dots\dots (1)$$

$$Y = 1,973 + 0,452 X_1 + 0,505 X_2 + e \dots\dots\dots (2)$$

Dari persamaan diatas dapat diartikan sebagai berikut dilihat dari nilai $a = 1,973$, $b_1 = 0,452$, dan $b_2 = 0,505$. Hal ini berarti apabila nilai dari kepercayaan (X_1), dan kualitas pelayanan (X_2) sama-sama nol (0), maka loyalitas nasabah (Y) akan tetap ada sebesar 1,973. Dilihat dari nilai $b_1 = 0,452$. Hal ini berarti apabila nilai dari kepercayaan (X_1) dinaikkan sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan kenaikan dari nilai loyalitas nasabah (Y) sebesar 0,452. Dilihat dari nilai $b_2 = 0,505$. Hal ini berarti apabila nilai kualitas pelayanan (X_2) dinaikkan satu satuan maka akan menyebabkan kenaikan dari nilai loyalitas nasabah (Y) sebesar 0,505. Berikut ini hasil analisis koefisien determinasi (R^2).

Tabel 2. Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	1,973	1,138		1,733	,086
	X1	,452	,081	,384	5,596	,000
	X2	,505	,070	,497	7,243	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: data diolah (2021)

Tabel 3. Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,737 ^a	,543	,535	1,895

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : data diolah (2020)

Berdasarkan tabel 3 Berdasarkan tabel di atas koefisien determinasi yang ditunjukkan dari nilai R Square sebesar 0,543. Hal ini berarti variabel dependen loyalitas nasabah (Y) dapat dijelaskan oleh dua variabel independen yaitu kepercayaan (X_1), dan kualitas pelayanan (X_2) sebesar 54,30% sedangkan sisanya 0,457 atau 45,7% dijelaskan oleh variabel atau sebab – sebab

lainnya di luar model penelitian.

Berdasarkan tabel 2 dan 4 di atas juga dapat menjelaskan hasil uji t dan uji F pada penelitian ini sebagai berikut

1. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah

Berdasarkan hasil olah data diketahui nilai t hitung sebesar 5,596 lebih besar dari t tabel 1,981 dengan nilai signifikan 0,000, ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya secara parsial pada taraf kepercayaan (α) 5% ada pengaruh positif dan signifikan variabel kepercayaan (X1) terhadap loyalitas nasabah (Y). Artinya jika terjadi peningkatan pada variabel kepercayaan (X1) maka akan meningkat loyalitas nasabah (Y). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari (Setiawan dkk, 2016), yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini juga diperkuat oleh (Tumbel, 2016), yang menyatakan bahwa kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank BTPN Mitra Usaha Rakyat Cab. Amurang, Kab. Minahasa Selatan. Penelitian lain yang mendukung yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Lapasiang et al., 2017), yang menyatakan bahwa secara parsial Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah

Berdasarkan hasil olah data diketahui nilai t hitung sebesar 7,243 lebih besar dari t tabel (1,981) dengan nilai signifikan 0,000, ini berarti H_0 ditolak dan H_2 diterima artinya secara parsial pada taraf kepercayaan (α) 5% ada pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap loyalitas nasabah (Y) LPD Desa Adat Ayunan di Kabupaten Badung. Artinya jika terjadi peningkatan pada variabel kualitas pelayanan (X2) maka akan meningkatnya loyalitas nasabah (Y). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari (G. A. P. R. K. Dewi et al., 2014), yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT BPR Hoki. Penelitian ini juga diperkuat oleh (Setiawan dkk, 2016), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Nasabah.

3. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh secara simultan variabel kepercayaan (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap loyalitas nasabah (Y) LPD Desa Adat Ayunan di Kabupaten Badung. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 67,814 lebih besar dari F tabel 3,08 dengan nilai signifikan 0,000, ini berarti H_0 ditolak dan H_3 diterima. Artinya dengan taraf

kepercayaan (α) 5% secara simultan kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah LPD Desa Adat Ayunan di Kabupaten Badung. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari (Setiawan dkk, 2016), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini juga diperkuat oleh (Mahendra & Indriyani, 2018), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah memiliki pengaruh dilihat dari hasil uji analisis linier berganda, dan uji f simultan.

Tabel 4. Hasil Uji T-Hitung

Model		ANOVA ^a				Sig.
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	
1	Regression	486,984	2	243,492	67,814	,000 ^b
	Residual	409,324	114	3,591		
	Total	896,308	116			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: data diolah (2021)

Simpulan

Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah LPD Desa Adat Ayunan Di Kabupaten Badung secara parsial maupun signifikan. Yang artinya jika kepercayaan nasabah meningkat dan kualitas pelayanan yang diberikan LPD Desa Adat Ayunan kepada nasabah baik maka loyalitas nasabah LPD Desa Adat Ayunan akan meningkat. Saran yang dapat disampaikan peneliti agar dapat meningkatkan pelayanan terhadap nasabah agar nasabah merasa aman dan percaya terhadap LPD Desa Adat Ayunan di Kabupaten Badun, agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan, baik dari segi kecepatan pelayanan maupun dari pemberian informasi untuk meyakinkan nasabah agar setia dan loyal terhadap produk/jasa LPD Desa Adat Ayunan di Kabupaten Badung, agar dapat meningkatkan kepercayaan dan kualitas pelayanan dengan cara membuat program-program yang bermanfaat bagi nasabah, seperti tabungan yadnya atau untuk upacara keagamaan lainnya. Memberikan pelayanan yang cepat dan mau mendengarkan keluhan dari nasabah, sehingga nasabah merasa yakin untuk merekomendasikan kepada teman, kerabat maupun saudara untuk menjadi nasabah di LPD Desa Adat Ayunan Kabupaten Badung.

Daftar pustaka

- Arie Sulistyawati, N., & Seminari, N. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar*. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 4(8), 250437.
- Dewi, G. A. P. R. K., Yasa, N. N. K., & Sukaatmadja, P. G. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki Di Kabupaten Tabanan*. E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana, 3(5), 257–275. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/article/view/8039>
- Dewi, R. Y., & Yosepha, S. Y. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Jasa Pengiriman J&T Express*. 1(1), 82–91.
- Fikri Sirhan, Wiyani Wahyu, S. A. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa*. Jurnal Bisnis Dan Manajemen, 3(1), 120–134.
- Griffin, Jill. (2016). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Hartono, Jogiyanto. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*. BPFE. Yogyakarta.
- Hurriyati, Ratih. (2010). *“Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen”*. Bandung, Alfabeta.
- Jondry, Adrin Hetharie. (2011). *Pengaruh Shopping Lifestyle dan Fashion Involvement terhadap Impulse Buying Behavior Masyarakat di Kota Denpasar*. E-Jurnal Manajemen Unud 2016, Vol. 5, No. 8, pp. 5264-5273.
- Kt, I. G. A., & Suasana, G. (2017). *Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah*. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 6, No. 11, 2017: 6271-6297 *Kepuasan*, 6(11), 6271–6297.
- Lapasiang, D., Moniharapon, S., Loindong, S., & Ratulangi, U. S. (2017). *Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 5(3), 3068–3077. <https://doi.org/10.35794/emba.v5i3.17371>
- Nasrin Danesh, S., Ahmadi Nasab, S., & Choon Ling, K. (2012). *The Study of Customer Satisfaction, Customer Trust and Switching Barriers on Customer Retention in Malaysia Hypermarkets*. International Journal of Business and Management, 7(7), 141–150. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v7n7p141>
- Pramana, I. G. Y. (2016). *Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana , Bali . 5(1), 706–733.
- Purba, T., Manajemen, P. S., & Batam, U. P. (2020). *Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 8(1), 1987–1996. <https://doi.org/10.35794/emba.v8i1.28051>
- Sawitri, N. P., Nyoman, N., Yasa, K., & Jawas, A. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation di Ubud*. Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan, 7(1), 40–47. <https://doi.org/10.24843/MATRIK:JMBK>
- Setiawan dkk. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. Journal Of Management, 2(2), 1–17.
- Trisusanti, Y., Bisnis, S. A., FISIP, & Riau, U. (2003). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan*

Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah. 4(Mm), 1–18.

Tumbel, A. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank BTPN Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*, Vol.3, No(1), 64–79.

Wendha, A. A. A. P., Rahyuda, I. K., & Suasana, I. G. A. . (2013). *Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia Di Denpasar. Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, Dan Kewirausahaan*, 7(1), 19–28.