

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah

Ni Nyoman Wati⁽¹⁾
Mirah Ayu Putri Trarintya⁽²⁾
I Putu Putra Astawa⁽³⁾

⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾ Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia
email: watinyoman@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to partially and simultaneously influence service quality and corporate image on customer satisfaction at the Guwang Traditional Village LPD. The population in this study are all LPD customers in the Guwang Traditional Village in 2022 of 3,080 people. Determination of the sample using the Slovin formula so that 97 people were obtained as samples taken using the accidental sampling method. After testing the instrument and testing the classical assumptions, then the data was analyzed using multiple linear regression analysis. The results of the analysis show that service quality has a significant positive effect on customer satisfaction at the Guwang Traditional Village LPD. Corporate image has a significant positive effect on customer satisfaction in the Guwang Traditional Village LPD. Service quality and corporate image simultaneously have a significant positive effect on customer satisfaction at the Guwang Traditional Village LPD. It is suggested to the Guwang Traditional Village LPD to further improve the LPD waiting room facilities and prioritize customers in the Guwang Traditional Village to further advance the economy of the community around the LPD area.

Keywords: *Service Quality, Corporate Image, Customer Satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk pengaruh secara parsial dan simultan kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah pada LPD Desa Adat Guwang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah LPD Desa Adat Guwang pada tahun 2022 sebanyak 3.080 orang. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin sehingga didapatkan 97 orang sebagai sampel yang diambil menggunakan metode *accidental sampling*. Setelah dilakukan uji instrumen dan uji asumsi klasik, selanjutnya dilakukan analisis data dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah LPD Desa Adat Guwang. Citra perusahaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah LPD Desa Adat Guwang. Kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah LPD Desa Adat Guwang. Disarankan kepada LPD Desa Adat Guwang agar lebih meningkatkan fasilitas ruang tunggu LPD serta lebih mengutamakan nasabah pada Desa Adat Guwang untuk lebih memajukan perekonomian masyarakat sekitar wilayah LPD.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Nasabah*

Pendahuluan

Menurut (Djaslim, 2018) manajemen pemasaran adalah “proses perencanaan dan pelaksanaan konsepsi, penetapan harga, promosi dan distribusi gagasan, barang, dan jasa, untuk menghasilkan pertukaran yang memuaskan individu dan memenuhi tujuan organisasi”. Menurut (Sunandra et al., 2019), manajemen pemasaran yaitu “proses menganalisis, merencanakan, mengatur, dan mengelola program-program yang mencakup pengkonsepan, penetapan harga, promosi dan distribusi dari produk, jasa dan gagasan yang dirancang untuk menciptakan dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pasar sasaran untuk mencapai tujuan perusahaan”.

Salah satu bisnis yang semakin berkembang saat ini adalah bisnis keuangan atau lembaga keuangan. Menurut (Karuniawan, 2017), “lembaga keuangan (*financial institution*) adalah lembaga yang menyediakan jasa keuangan bagi nasabahnya, di mana pada umumnya lembaga ini diatur oleh regulasi keuangan dari pemerintah”. Salah satu lembaga keuangan yang ada di desa khususnya di Bali adalah Lembaga Perkreditan Desa (LPD). Sesuai dengan pasal 1 angka 10 Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 8 tahun 2002 tentang Lembaga Perkreditan Desa (LPD) menyatakan bahwa: LPD adalah Lembaga Perkreditan di Desa Pakraman (desa adat) dalam Wilayah Provinsi Bali.

Menurut (Utari, 2020), s”emakin pesatnya perkembangan lembaga keuangan baik di perkotaan maupun pedesaan seperti Lembaga Perkreditan Desa, koperasi, dan lembaga keuangan lain membuat persaingan antar lembaga keuangan tersebut semakin ketat. Agar mampu bersaing dengan lembaga-lembaga keuangan lainnya Lembaga Perkreditan Desa harus memperhatikan manajemen pemasaran untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Salah satu yang paling penting adalah memberikan kepuasan pada nasabah sehingga mau bertahan dan tetap menggunakan jasa Lembaga Perkreditan Desa dalam hal bertransaksi keuangan”.

Menurut (Tjiptono, 2018) kepuasan konsumen adalah “sebagai perasaan suka atau tidak suka seseorang terhadap suatu produk setelah membandingkan kinerja prosduk (hasil) dalam hubungannya dengan harapan konsumen”. Menurut (Hidayati & Setyorini, 2018), kepuasan konsumen adalah “perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan produk atau layanan kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan”.

Kepuasan konsumen atau dalam hal ini kepuasan nasabah LPD dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Menurut (Berliana, 2020) “kualitas pelayanan merupakan suatu cara kerja yang dilakukan perusahaan untuk mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus mulai dari

proses, produk, dan layanan yang dihasilkan oleh perusahaan”. Menurut (Lupiyoadi, 2018) “kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan”.

Hasil penelitian (Triyadi et al., 2021) menyatakan “kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan konsumen”. Hasil penelitian tersebut diperkuat hasil penelitian (Massora & Widyanti, 2021), (Wulansari et al., 2021), (Aswati et al., 2022), serta (Racmawati & Noor, 2022) yang juga menunjukkan bahwa “kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan konsumen, tentu akan membuat konsumen semakin puas dengan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang semakin baik dapat meningkatkan kepuasan konsumen”.

Selain itu, kepuasan nasabah juga dapat dipengaruhi oleh citra lembaga keuangan itu sendiri. Menurut (Saputra, 2018), “citra suatu perusahaan yang meliputi nama baik perusahaan, reputasi ataupun keahliannya merupakan faktor yang sering mempengaruhi keputusan pembeli dan sektor jasa dibandingkan sektor produk”. Menurut (Hendriason & Husda, 2020) citra perusahaan adalah “cara masyarakat memandang perusahaan, produk, dan segala akibat keberadaan perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap masyarakat”.

Hasil penelitian (Ghazali, 2021) menyatakan bahwa “citra perusahaan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Artinya, semakin baik citra perusahaan maka semakin tinggi kepuasan nasabah”. Hasil penelitian tersebut diperkuat hasil penelitian (Ariani et al., 2021) (Aswati et al., 2022), (Racmawati & Noor, 2022), dan (Partha, 2022) yang juga menyatakan bahwa “citra perusahaan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Perusahaan yang memiliki citra yang baik tentu perusahaan tersebut lebih mengutamakan konsumennya, sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen”.

LPD Desa Adat Guwang yang merupakan salah satu LPD yang didirikan dalam rangka melestarikan dan meningkatkan kemandirian kehidupan desa, khususnya di Desa Adat Guwang dengan segala aspeknya serta dalam rangka mempercepat pertumbuhan perekonomian di pedesaan karena kurangnya modal, disamping bank-bank dan lembaga-lembaga perkreditan yang ada, secara kuantitatif belum dapat menampung atau menjangkau permintaan akan kredit-kredit kecil yang dibutuhkan masyarakat Desa Adat Guwang. Maka pada tanggal 23 Maret 1990 didirikan suatu badan usaha lembaga milik Desa Adat Guwang berupa Lembaga Perkreditan Desa (LPD) yang bergerak dalam usaha simpan pinjam yang didirikan dengan Surat Keputusan Gubernur Daerah Tingkat I Bali No. 151 tahun 1990 dan diresmikan pada tanggal 31 Maret 1990 oleh Bapak Bupati

Gianyar.

Sebagai LPD yang sudah lama berdiri dan memiliki nasabah yang cukup banyak, LPD Desa Adat Guwang selalu dituntut untuk menjaga kepuasan nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah, hal ini dilakukan agar nasabah tidak berpaling kepada lembaga keuangan lain. Berdasarkan pada yang didapatkan dari LPD Desa Adat Guwang terlihat perkembangan jumlah nasabah mengalami fluktuasi selama tahun 2022. Secara keseluruhan total nasabah tabungan, deposito, dan kredit sebanyak 3.326 orang pada awal tahun dan menjadi 3.080 orang nasabah pada akhir tahun 2022. Jumlah nasabah mengalami penurunan, hal ini menunjukkan bahwa beberapa nasabah memutuskan untuk berhenti menjadi nasabah, hal ini dapat disebabkan nasabah tersebut merasa kurang puas terhadap LPD Desa Adat Guwang baik dari segi pelayanan, produk, dan lain sebagainya.

Berdasarkan observasi pada LPD Desa Adat Guwang terdapat beberapa keluhan dari nasabah. Keluhan yang dicatat berupa keluhan yang bersifat lisan maupun tertulis. Keluhan terbanyak yaitu keluhan terhadap fasilitas seperti ruang tunggu dan parkir yang sempit sebanyak 17 keluhan, dan keluhan terhadap kecepatan pelayanan seperti nasabah terlalu lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan sebanyak 15 keluhan. Selain itu, keluhan lain seperti keramahan karyawan memberikan salam sapa kepada nasabah yang datang serta keluhan terhadap produk dan jasa yang dipasarkan seperti bunga kredit, tabungan, dan deposito yang juga masih dikeluhkan nasabah.

Masih adanya keluhan-keluhan tersebut mengindikasikan kualitas pelayanan yang diberikan LPD Desa Adat Guwang kepada nasabah belum maksimal, dan dikawatirkan akan berimbas kepada citra perusahaan yang kurang baik. Apalagi saat ini banyaknya berita-berita mengenai LPD di Kabupaten Gianyar yang macet dan tidak bisa mengembalikan dana nasabah karena tata kelola perusahaan yang buruk, secara tidak langsung berimbas kepada citra LPD Desa Adat Guwang di mata masyarakat sebagai salah satu LPD di Kabupaten Gianyar. Hal tersebut dapat membuat kepercayaan nasabah kepada LPD Desa Adat Guwang menjadi menurun sekaligus menurunkan jumlah nasabah LPD dan beralih ke lembaga keuangan lain.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka hipotesis yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

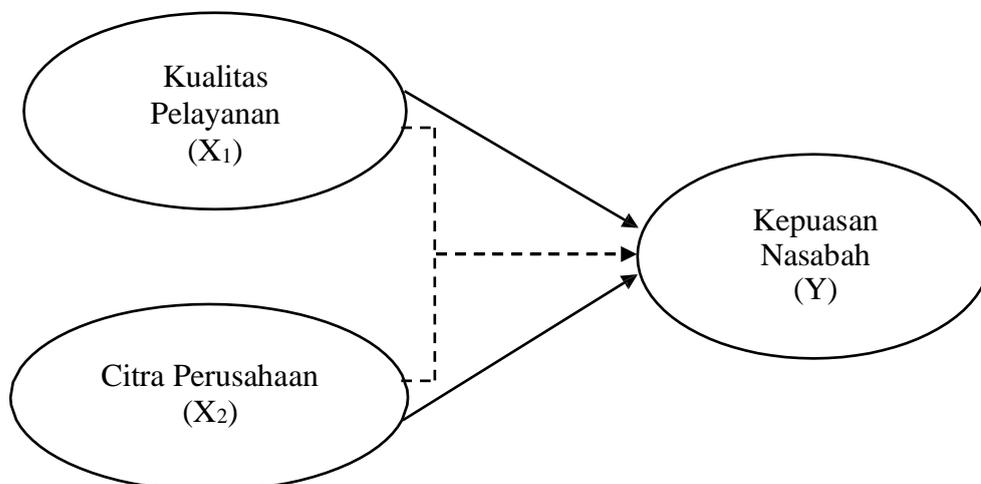
- H₁: Diduga kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada LPD Desa Adat Guwang
- H₂: Diduga citra perusahaan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada LPD Desa Adat Guwang.
- H₃: Diduga kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada LPD Desa Adat Guwang.

Metode Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2020) penelitian ini menggunakan “pendekatan kuantitatif yang berbentuk deskriptif, dimana dalam penelitian ini dilakukan pengamatan pada beberapa variabel untuk menggambarkan sesuatu dari variabel yang diteliti secara khusus”. Lokasi penelitian dilakukan pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Guwang yang berlokasi di Jl. Raya Guwang No.100, Desa Guwang, Kecamatan Sukawati, Kabupaten Gianyar, Bali. Variabel penelitian dibedakan menjadi variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan citra perusahaan (X_2) serta variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y).

Menurut (Sugiyono, 2020) populasi merupakan “wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah LPD Desa Adat Guwang pada tahun 2022 sebanyak 3.080 orang. Metode penentuan sampel menggunakan rumus Slovin menurut (Umar, 2016) sehingga didapat 97 orang sebagai sampel. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*, menurut (Sugiyono, 2020) yaitu “konsumen yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data”.

Data dikumpulkan dengan metode observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuisioner dengan skala linkert. Menurut (Sugiyono, 2020) “skala likert digunakan dengan lima pilihan jawaban yang terdiri atas Jawaban sangat setuju diberi skor 5, jawaban setuju diberi skor 4, jawaban kurang setuju diberi skor 3, jawaban tidak setuju diberi skor 2, dan jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1”. Untuk menjawab hipotesis yang telah diajukan baik hipotesis parsial (H1 dan H2) maupun hipotesis similtas (H3) digunakan analisis regresi linear berganda.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Uji Instrumen Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2020) “pengujian validitas dan reliabilitas masing-masing indikator variabel bebas dan terikat sebagai instrumen diperoleh dari jawaban kuesioner sangatlah penting dilakukan untuk memperoleh hasil penelitian yang valid dan reliabel”. Hasil uji instrumen terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Instrumen Penelitian

No	Variabel	Item Pernyataan	Validitas		Reliabilitas	
			Pearson Correlation	Ket.	Alpha Cronbach	Ket.
1	Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,603	Valid	0,774	Reliabel
		Y2	0,817	Valid		
		Y3	0,608	Valid		
		Y4	0,822	Valid		
		Y5	0,742	Valid		
2	Kualitas Pelayanan (X ₁)	X1.1	0,633	Valid	0,719	Reliabel
		X1.2	0,801	Valid		
		X1.3	0,719	Valid		
		X1.4	0,620	Valid		
		X1.5	0,648	Valid		
3	Citra Perusahaan (X ₂)	X2.1	0,789	Valid	0,812	Reliabel
		X2.2	0,819	Valid		
		X2.3	0,501	Valid		
		X2.4	0,845	Valid		
		X2.5	0,853	Valid		

Sumber: data diolah, 2023

Menurut (Ghozali, 2018) “ketentuan suatu instrumen dikatakan valid atau sah apabila memiliki *pearson correlation* (r) > 0,30 serta dikatakan reliabel atau handal apabila memiliki koefisien alpha (α) lebih besar dari 0,6”. Berdasarkan hasil pengujian instrumen maka data penelitian ini adalah valid dan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Menurut (Ghozali, 2018), “sebelum dianalisis dengan teknik analisis regresi linier berganda, maka model persamaan regresi harus lolos uji asumsi klasik”. Hasil uji asumsi klasik penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.27877156
Most Extreme Differences	Absolute	.133
	Positive	.063
	Negative	-.133
Kolmogorov-Smirnov Z		1.309
Asymp. Sig. (2-tailed)		.065

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: data diolah, 2023

Menurut (Ghozali, 2018), “pengujian normalitas dapat menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan ketentuan bila signifikansi tiap variabel lebih besar dari 0,05 maka berdistribusi normal”. Pengujian ini memberikan hasil signifikansi $0,065 > 0,05$ maka data berdistribusi normal.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.381	1.299			
	X1	.350	.080	.389	.598	1.672
	X2	.380	.076	.439	.598	1.672

a. Dependent Variable: Y

Sumber: data diolah, 2023

Menurut (Ghozali, 2018), “deteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam suatu model regresi dapat dilakukan dengan melihat dari nilai *tolerance* yang lebih besar dari 0,10 dan *Varian Inflation Factor* (VIF) yang lebih kecil dari 10”. Pengujian memberikan hasil sesuai dengan kriteria pengujian multikolinearitas sehingga disimpulkan tidak terdapat gejala multikolinearitas.

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.900	.676		4.289	.000
	X1	-.060	.041	-.185	-1.450	.151
	X2	-.039	.040	-.125	-.979	.330

a. Dependent Variable: abs

Sumber: data diolah, 2023

Menurut (Ghozali, 2018), “uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model dalam regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain dengan kriteria nilai signifikansi seluruh variabel berada diatas 0,05”. Pengujian memberikan hasil sesuai dengan kriteria pengujian heteroskedastisitas sehingga disimpulkan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terkait pengaruh antara kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah LPD Desa Adat Guwang. Hasil analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.381	1.299		1.064	.290
	X1	.350	.080	.389	4.400	.000
	X2	.380	.076	.439	4.971	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 5. nilai konstanta (α) = 1,381 dan koefisien regresi (β_1) = 0,350 dan (β_2) = 0,380. Berdasarkan nilai-nilai tersebut di atas, maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

$$Y = 1,381 + 0,350X_1 + 0,380X_2$$

Hasil Analisis Determinasi

Menurut (Sugiyono, 2020), analisis determinasi adalah “suatu analisis untuk mengetahui seberapa besar pengaruh secara simultan dari variabel bebas terhadap variabel terikat”. Hasil analisis determinasi dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 6. Hasil Analisis Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.749 ^a	.561	.552	1.80251

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: data diolah, 2023

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,749, dengan demikian besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah LPD Desa Adat Guwang adalah sebesar 56,1% sedang sisanya 43,9% dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti misalnya kualitas produk, biaya-biaya administrasi, dan lainnya.

Hasil Uji t

Hasil pengujian t-test pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara parsial terhadap kepuasan nasabah LPD Desa Adat Guwang terlihat pada Tabel 5, dengan penjelasan sebagai berikut.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil pengujian secara parsial membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah LPD Desa Adat Guwang, yang didasarkan pada nilai koefisien regresi sebesar 0,350, nilai t_{hitung} sebesar 4,400 yang menunjukkan arah positif, serta nilai

signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis pertama diterima. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan LPD Desa Adat Guwang kepada nasabah maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Triyadi et al., 2021) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen”. Hasil penelitian tersebut juga diperkuat hasil penelitian (Massora & Widyanti, 2021), (Wulansari et al., 2021), (Aswati et al., 2022), (Racmawati & Noor, 2022) yang juga menunjukkan bahwa “kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen”. Nasabah LPD Desa Adat Guwang selalu menginginkan pelayanan yang berkualitas dan mampu memenuhi setiap keinginan serta harapannya. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan nasabah LPD Desa Adat Guwang, tentu akan membuat konsumen semakin puas dengan pelayanan dan meminimalisir adanya keluhan dari nasabah, sehingga kualitas pelayanan yang semakin baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil pengujian secara parsial membuktikan bahwa citra perusahaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah LPD Desa Adat Guwang, yang didasarkan pada nilai koefisien regresi sebesar 0,380, nilai t_{hitung} sebesar 4,971 yang menunjukkan arah positif, serta nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis kedua diterima. Artinya, semakin baik citra LPD Desa Adat Guwang yang dirasakan nasabah semakin tinggi pula kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Ghazali, 2021) menyatakan bahwa “citra perusahaan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen”. Hasil penelitian tersebut juga diperkuat hasil penelitian (Ariani et al., 2021) (Aswati et al., 2022), (Racmawati & Noor, 2022), dan (Partha, 2022) yang juga menyatakan bahwa “citra perusahaan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Adanya citra yang baik dari perusahaan tentu nasabah memiliki harapan yang tinggi kepada LPD seperti lebih mengutamakan pelayanan terhadap nasabah, sehingga hal tersebut akan meningkatkan kepuasan nasabah”. Setiap perusahaan terutama perusahaan yang bergerak dibidang keuangan diharuskan memiliki citra yang positif dimata konsumennya, tidak terkecuali LPD Desa Adat Guwang. Citra yang baik dapat meningkatkan kepercayaan nasabah LPD Desa Adat Guwang untuk melakukan transaksi dan menabung di LPD.

Uji F

Menurut (Sugiyono, 2020), “pengujian secara simultan dilakukan dengan menggunakan uji F, yaitu menguji seluruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat”. Hasil uji F penelitian ini sebagai berikut.

Tabel 7. Hasil Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	390.096	2	195.048	60.032	.000 ^a
	Residual	305.410	94	3.249		
	Total	695.505	96			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: data diolah, 2023

Hasil pengujian secara simultan membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah LPD Desa Adat Guwang, yang didasarkan pada nilai F_{hitung} sebesar 60,032 yang menunjukkan arah positif, serta nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis ketiga diterima. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan LPD dan didukung dengan citra LPD yang baik dimata konsumen, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Triyadi et al., 2021) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen”. Hasil penelitian tersebut juga diperkuat hasil penelitian (Massora & Widyanti, 2021), (Wulansari et al., 2021), (Aswati et al., 2022), (Racmawati & Noor, 2022) yang juga menyatakan bahwa “kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen”. Kualitas pelayanan yang baik serta ditambah dengan citra LPD yang baik akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah pada LPD Desa Adat Guwang yang tentu akan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dan keinginan nasabah untuk tetap bertahan melakukan transaksi keuangan pada LPD Desa Adat Guwang

Simpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah LPD Desa Adat Guwang. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan nasabah juga semakin meningkat. Citra perusahaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah LPD Desa Adat Guwang. Artinya, semakin baik citra perusahaan maka kepuasan nasabah juga semakin meningkat. Kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah LPD Desa Adat Guwang.

Artinya, semakin baik kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara bersama-sama akan meningkatkan maka kepuasan nasabah.

Saran

Terkait kualitas pelayanan, jawaban responden terendah pada pernyataan tentang LPD Desa Adat Guwang memiliki fasilitas ruang tunggu yang nyaman. Hal ini mengindikasikan bahwa nasabah LPD Desa Adat Guwang merasa fasilitas ruang tunggu masih kurang nyaman. Maka disarankan kepada LPD Desa Adat Guwang agar lebih meningkatkan fasilitas ruang tunggu LPD dengan menyediakan lebih banyak kursi agar nasabah yang datang lebih nyaman dalam menunggu giliran untuk mendapatkan pelayanan LPD.

Terkait citra perusahaan, jawaban responden terendah pada pernyataan tentang LPD Desa Adat Guwang ikut serta dalam mengembangkan ekonomi masyarakat sekitar. Hal ini mengindikasikan bahwa masih ada nasabah yang merasa LPD Desa Adat Guwang belum mampu mengembangkan ekonomi masyarakat sekitar Desa Adat Guwang. Maka disarankan kepada LPD Desa Adat Guwang agar lebih banyak memberikan kemudahan, baik dalam pelayanan maupun biaya-biaya administrasi khusus kepada masyarakat Desa Adat Guwang yang menjadi nasabah agar ekonomi masyarakat sekitar lebih berkembang dengan baik.

Disarankan kepada peneliti selanjutnya agar dapat mencari dan menggunakan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah seperti: kualitas produk, biaya-biaya administrasi, dan lainnya serta menambah jumlah sampel yang digunakan sehingga hasil penelitian selanjutnya dapat lebih sempurna lagi.

Daftar Pustaka

- Ariani, N. W. P., Abiyoga, N. L. A., & Suputra, G. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Handling Complaint, dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi di PT. Sun Star Motors Mitsubishi Denpasar). *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 1(4), 1170–1178.
- Aswati, T., Komara, A. T., & Satria, O. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Perusahaan Jasa Pengiriman di Kota Bandung). *Acman: Accounting and Management Journal*, 2(1), 1–10.
- Berliana, M. (2020). Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction dan Loyalty pada Pengguna Gopay di Indonesia. *REMIK (Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer)*, 4(2), 11–23.
- Djaslim, S. (2018). *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*. Linda Karya.
- Ghazali, A. D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Institusi Serta Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa S1 Universitas Widyagama Malang). *Conference on Economic and Business Innovation*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. BP-UNDIP.
- Hendrisson, & Husda, N. E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Asuransi Reliance Indonesia. *Magisma: Jurnal Ilmiah*

-
- Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 34–42. <https://doi.org/10.35829/magisma.v1i1.67>
- Hidayati, Z. N., & Setyorini, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Kantor Pos.Apk (Studi Pada Pengguna Kantor Pos.Apk). *Portofolio*, 15(1), 71–88.
- Karuniawan, I. P. W. M. (2017). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Penerapan Teknologi Informasi Dan Locus Of Control Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pada Lembaga Perkreditan Desa (Lpd) Di Kabupaten Buleleng Barat. *e-journal SI Ak Universitas Pendidikan Ganesha*, 8(2), 1–10.
- Lupiyoadi. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi Keem). Salemba Empat.
- Massora, A., & Widyanti, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Thamrin Jakarta. *Jurnal Manajemen FE-UB*, 9(1), 20–38.
- Partha, I. P. A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Lembaga Perkreditan Desa. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 2(4), 1151–1158.
- Racmawati, S. A., & Noor, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen TB Pada Maju Kota Bandung. *COSTING:Journal of Economic, Business and Accounting*, 6(1), 732–738.
- Saputra, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Mamber D'oksigen Clasik Fitnes di Kota Padang. *Eco Green*, 1(2016), 955–966.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sunandra, Islami, A. N., Rutyarningsih, H. Y., & Ratnasari, I. (2019). *Pengaruh E-Service Quality Dan Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan Traveloka Pada Komunitas Backpacker Karawang*. 4(2), 115–125.
- Tjiptono, F. (2018). *Pemasaran Jasa*. Gramedia.
- Triyadi, Amelia, R. W., & Khoir, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Danamon Tbk Cabang Bintaro. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 2(4), 509–512.
- Umar, H. (2016). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Kedua). Rajawali Press.
- Utari, W. (2020). Analisa Pengaruh Promosi dan Citra Destinasi Terhadap Minat Berkunjung Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Perantara. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(11), 1558–1572.
- Wulansari, Darmawanto, Ariyanto, & Zulkifli. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan (Studi Pada Ekspedisi Sicepat Express). *Jurnal Administrasi Sosial dan Humaniora (JASIORA)*, 4(3), 142–152.