
Peran Kepercayaan Nasabah Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah

I Putu Riko Darmawan ⁽¹⁾

I Wayan Suartina ⁽²⁾

Komang Ary Pratiwi ⁽³⁾

⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis Serta Pariwisata Universitas Hindu Indonesia
e-mail: rikokesiut@gmail.com

ABSTRACT

Rural economic development, especially through the establishment of the Central Kesiut Traditional Village LPD in Bali, plays a key role in improving the welfare of village communities, but it is necessary to increase community trust to create loyalty to the LPD. This research aims to determine the effects of service quality on customer trust in the Kesiut Tengah Traditional Village Credit Institution, Tabanan. to determine the influences of customer trust on customer loyalty at the Kesiut Tengah Traditional Village Credit Institution, Tabanan. To determine the influence of service quality on customer loyalty at the Central Kesiut Traditional Village Credit Institution, Tabanan. To determine the roles of customer trust in mediating services quality on customer loyalty at the Kesiut Tengah Traditional Villages Credit Institution, Tabanan. The sample populations for this research was the LPD customers of the Central Kesiut Traditional Village, totaling 88 people who were determined using the Slovin's formula and tested using path analysis techniques. The results of this research show that service quality has a significant effect on customer trust and loyalty at the Kesiut Tengah Traditional Village Credit Institution, Tabanan, with customer trust acting as a mediator in the relationship between service quality and customer loyalty.

Keywords: Trust; Service Quality; Customer Loyalty

ABSTRAK

Pembangunan perekonomian pedesaan, khususnya melalui pendirian LPD Desa Adat Kesiut Tengah di Bali, memegang peranan kunci dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa, namun perlu ditingkatkan kepercayaan masyarakat untuk menciptakan loyalitas terhadap LPD tersebut. Temuan ini bermaksud untuk mencari tahu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah di Lembaga Perkreditan Desa Adat Kesiut Tengah, Tabanan. Untuk mencari tahu pengaruh kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah di Lembaga Perkreditan Desa Adat Kesiut Tengah, Tabanan. Untuk mencari tahu pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di Lembaga Perkreditan Desa Adat Kesiut Tengah, Tabanan. Untuk mencari tahu peran kepercayaan nasabah dalam memediasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di Lembaga Perkreditan Desa Adat Kesiut Tengah, Tabanan. Populasi yang menjadi sampel penelitian ini ialah nasabah LPD Desa Adat Kesiut Tengah yang berjumlah 88 orang yang ditentukan memakai rumus slovin serta diuji memakai teknik temuan jalur (path analysis).

Kata kunci: Kepercayaan; Kualitas Pelayanan; Loyalitas Nasabah

Pendahuluan

Pembangunan perekonomian pedesaan memiliki peran krusial dalam mendukung kemajuan nasional karena mayoritas penduduk Indonesia tinggal di sana, sementara desa menyimpan beragam potensi untuk mendukung pertumbuhan serta kemajuan pembangunan nasional. Kesuksesan pembangunan di pedesaan dapat memastikan adanya distribusi pembangunan yang merata di seluruh wilayah Indonesia. Umumnya, setiap desa di Bali memiliki satu desa adat yang memiliki peran sentral dalam mengatur serta mengembangkan kehidupan di desa tersebut. Desa Adat di Bali memiliki peran yang sangat signifikan dalam aspek keagamaan serta sosial budaya, sebagai sebuah komunitas yang mengikat masyarakat dalam hukum adat. Mengingat peranan Desa Adat dikarenakan peran yang besar dalam kehidupan masyarakat serta upaya-upaya untuk menghadapi dinamika sosial, penting bagi kita untuk melestarikan serta meningkatkan peran Desa Adat dalam proses pembangunan. Desa Adat juga perlu didorong serta dibimbing untuk terlibat dalam usaha ekonomi yang lebih produktif maka dari itu dibentuklah LPD, salah satunya LPD Desa Adat Kesiut Tengah yang berlokasi di Desa Kesiut, Kecamatan Kerambitan, Kabupaten Tabanan.

Desa Adat ialah suatu wilayah yang masyarakatnya lebih banyak ialah penduduk asli serta relatif banyak, maka hal ini bisa dikelola atau dikembangkan dari sudut ekonomi khususnya dari sudut keuangan. Dalam lingkungan bisnis yang sangat kompetitif, baik itu dalam sektor jasa pada bidang keuangan seperti halnya perbankan, LPD, serta lainnya, penting bagi mereka untuk terus berupaya dalam memenuhi kepuasan terhadap pelanggan. Perusahaan dikatakan berhasil dalam suatu pasar ialah yang mampu menyediakan suatu produk maupun jasa yang berkualitas. Oleh karena itu, perusahaan seharusnya terus untuk meningkatkan mutu layanannya agar produk serta jasanya diterima dengan baik oleh semua masyarakat sebagai pelanggan atau calon pelanggan, serta untuk meningkatkan kesetiaan pelanggan terhadap penawaran mereka.

Penelitian ini dilaksanakan di LPD Desa Adat Kesiut Tengah, Kerambitan, Tabanan dimana sebagai Satu dari institusi keuangan atau penjual produk memiliki motivasi besar untuk meningkatkan mutu layanan serta memperoleh kepercayaan dari nasabah guna menjaga kesetiaan mereka. LPD dalam aktifitas sehari-harinya tidak luput dari masalah mengenai kualitas pelayanan, kepercayaan serta loyalitas nasabahnya. Data dari wawancara melalui beberapa nasabah di LPD Desa Adat Kesiut Tengah memperlihatkan adanya beberapa permasalahan yang kerap disoroti oleh nasabah. Salah satunya ialah masalah jaringan atau server yang kerap mengalami gangguan serta listrik yang kerap kali mati. Kondisi ini berpotensi mengganggu keamanan transaksi serta menghambat kelancaran transaksi nasabah. Selain itu, keluhan juga muncul terkait

ketidakhadiran petugas keliling atau kolektor di rumah para nasabah, sehingga strategi pengambilan inisiatif yang dimiliki LPD Desa Adat Kesiut Tengah belum terlaksana dengan baik. Keluhan-keluhan ini berpotensi memengaruhi kepercayaan serta mutu pelayanan LPD Desa Adat Kesiut Tengah serta loyallitas nasabah terhadap lembaga tersebut.

Loyallitas nasabah merujuk pada kebiasaan nasabah untuk secara konsisten memilih produk atau jasa yang disuguhkan dari pihak suatu perusahaan. Kehadiran loyallitas nasabah ini bukan hanya penting dalam jangka pendek, tetapi juga sebagai kunci keberhasilan dalam mempertahankan keunggulan bersaing secara berkelanjutan. Semakin lama seorang nasabah tetap setia, semakin besar keuntungan yang bisa diperoleh oleh perusahaan dari seorang pelanggan. Dari segi teori serta praktik, diketahui maka ada keterkaitan yang kuat antara kualitas pelayanan serta loyallitas nasabah. Ketika pelayanan berkualitas tinggi, nasabah biasanya membina hubungan yang solid dengan perusahaan. Secara bertahap, ini memberi kesempatan perusahaan untuk lebih memberi makna dengan lebih baik keinginan dan kebutuhan nasabah.

Kualitas pelayanan merujuk pada segala hal yang memberikan nilai serta kepuasan kepada target pasar, termasuk barang, jasa, organisasi, lokasi, individu, serta gagasan. Penyempurnaan dalam peningkatan kualitas layanan dapat mengurangi biaya dan meningkatkan posisi kompetitif. Lebih dari itu, layanan yang sangat baik bisa menciptakan keunggulan bersaing yang terus-menerus. Bisnis perbankan didasarkan pada kepercayaan, sehingga pengelolaannya harus mengutamakan prinsip kehati-hatian untuk memastikan kesehatan perusahaan untuk kepentingan nasabah. Kepercayaan pada masyarakat sangat vital bagi lembaga keuangan, oleh sebab itu, manajemen bank perlu mempunyai kemampuan untuk layanan yang terbaik supaya masyarakat merasa yakin untuk menyimpan serta melakukan transaksi dengan bank tersebut. Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini meliputi:

H₁: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah

H₂ : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyallitas

H₃: Kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyallitas

H₄: Kualitas layanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap loyallitas nasabah melalui kepercayaan nasabah sebagai variabel intervening

Metode Penelitian

Penelitian saat ini ialah temuan yang memakai jenis data kualitatif & kuantitatif. Penelitian ini berusaha menjelaskan hubungan antara Peran Kepercayaan Nasabah Dalam hal Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyallitas Nasabah Di Lembaga Perkreditan Desa Adat Kesiut Tengah, Tabanan. Penelitian ini dilaksanakan terhadap LPD Desa Adat Kesiut Tengah, Tabanan. Data yang dipergunakan dalam penelitian saat ini melibatkan data kualitatif serta kuantitatif. Populasi yang dijadikan titik utama dalam penelitian ini ialah para nasabah dari LPD Desa Adat Kesiut Tengah, Tabanan yang berjumlah 720 orang. Metode pengadaaan sampel dalam penelitian ini ialah dengan metode sampel jenuh serta rumus slovin digunakan untuk menghitung jumlah sampel yang diperlukan. Cara mengumpulkan data yang dipergunakan dalam penelitian ini berbentuk observasi, wawancara, dokumentasi, kepustakaan serta daftar pertanyaan. Metode temuan data yang diterapkan mencakup uji validitas serta uji reliabilitas, diikuti oleh Temuan Jalur, Uji Sobel, serta Uji Hipotesis.

Hasil Penelitian serta Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, Hasil dari uji validitas memperlihatkan maka semua variabel penelitian yang digunakan dianggap valid karena memiliki koefisien korelasi yang melebihi 0,3. Dari hasil uji reliabilitas, terbukti maka semua variabel penelitian yang digunakan dianggap reliabel karena koefisien reliabilitas (alpha Cronbach) melebihi 0,6. Dari Tabel 4.9 diketahui maka Kualitas Pelayanan berpengaruh langsung terhadap Kepercayaan Nasabah sebesar 0,408 serta Kepercayaan Nasabah berpengaruh langsung terhadap Loyallitas Nasabah sejumlah 0,506. Kualitas Pelayanan memiliki yang pengaruh langsung terhadap Loyallitas Nasabah sejumlah 0,625 serta ketika melalui variabel mediasi (Kepercayaan Nasabah) pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyallitas Nasabah menjadi 0,731 atau meningkat sejumlah 0,106. Berdasarkan koefisien determinasi, sebesar 93,5 persen variasi data dapat dijelaskan oleh model, yang berarti sebagian besar informasi dalam data telah dijabarkan oleh model tersebut. Sisanya, sebesar 6,5 persen, diatribusikan kepada variabel lainnya yang tidak dimasukkan didalam model. Menurut Theory Trimming, pada uji validasi pada setiap jalur untuk pengaruh langsung dilakukan memakai metode regresi. Hasil uji t memperlihatkan maka pengaruh parsial dari Variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepercayaan Nasabah (Z) ialah 7,070 dengan nilai signifikansi 0,000. Pengaruh parsial dari Variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyallitas Nasabah (Y) ialah 4,947 dengan

signifikkansi 0,000. Sedangkan pengaruh parsial dari Variabel Kepercayaan Nasabah terhadap Loyallitas Nasabah ialah 6,135 dengan signifikkansi 0,000. Hasil perhitungan pada uji Sobel memperlihatkan nilai z sejumlah 3. Karena nilai z lebih besar dari 1,98 dengan tingkat signifikkansi 5%, maka dapat dibilang maka Kepercayaan Nasabah memediasi hubungan antara pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyallitas Nasabah.

Hasil dari temuan memperlihatkan maka kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikkan, dengan nilai signifikkansi 0,000 yang lebih rendah dari 0,05. Dengan kata lain kualitas pelayanan menghasilkan pengaruh positif serta signifikkan terhadap kepercayaan nasabah pada Lembaga Perkreditan Desa Adat Kesiut Tengah, Tabanan. Artinya semakin membaik kualitas pelayanan yang tercipta maka semakin meningkat pula kepercayaan nasabah.

Hasil temuan memperlihatkan nilai Kualitas pelayanan memiliki hasil pengaruh yang positif dengan signifikkansi 0,000 lebih kecil dari pada 0,05. Dengan itu maka kualitas pelayanan berpengaruh positif sertasignifikkan terhadap loyallitas di Lembaga Perkreditan Desa Adat Kesiut Tengah, Tabanan. Artinya jika pihak Lembaga Perkreditan Desa Adat Kesiut Tengah, Tabanan mampu membangun kualitas pelayanan yang baik maka loyallitas nasabah yang telah terbangun akan semakin meningkat.

Hasil temuan memperlihatkan maka kepercayaan nasabah memiliki pengaruh positif yang signifikkan, dengan nilai signifikkansi 0,000 yang lebih kecil dari pada 0,05. Dalam ini hal artinya kepercayaan nasabah berpengaruh positif sertasignifikkan terhadap loyallitas nasabah di Lembaga Perkreditan Desa Adat Kesiut Tengah, Tabanan. Maka demikian, dapat disudutkan maka semakin meningkatkan tingkat kepercayaan, maka secara sengaja langsung semakin tinggi pula tingkat loyallitas.

Hasil temuan menunjukkan nilai kepercayaan nasabah memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyallitas memiliki pengaruh positif dengan nilai Zhitung (3) > Ztabel (1,98). Ini mengindikasikan maka kualitas pelayanan memiliki dampak yang menguntungkan pada loyallitas nasabah melalui kepercayaan nasabah sebagai variabel perantara. Jadi, dapat disimpulkan maka kepercayaan bertindak sebagai variabel perantara yang menghubungkan kualitas pelayanan dengan loyallitas.

Simpulan

Berdasarkan temuan hasil dari penelitian saat ini serta ringkasan dari bab-bab sebelumnya, kesimpulan dari temuan ini dapat diuraikan sebagai berikut: (1) Variabel kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah memperlihatkan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis dapat dinyatakan nol (H_0) ditolak serta hipotesis alternatif (H_1) diterima. Artinya, kualitas pelayanan memiliki hasil pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan nasabah di Lembaga Perkreditan Desa Adat Kesiut Tengah, Tabanan, mengonfirmasi hipotesis pertama penelitian ini. (2) Variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah memperlihatkan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak serta H_2 diterima. Ini mengindikasikan maka kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap loyalitas di Lembaga Perkreditan Desa Adat Kesiut Tengah, Tabanan, sesuai dengan hipotesis kedua penelitian ini. (3) Variabel kepercayaan terhadap loyalitas memperlihatkan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak serta H_3 diterima. Ini menyiratkan maka kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas di Lembaga Perkreditan Desa Adat Kesiut Tengah, Tabanan, menjawab hipotesis ketiga penelitian ini. (4) Hasil uji mediasi memperlihatkan Zhitung $(3) > Z$ tabel $(1,98)$, sehingga H_0 ditolak serta H_4 diterima. Ini menggambarkan maka kepercayaan nasabah memediasi hubungan antara kualitas pelayanan serta loyalitas pengguna jasa pada Lembaga Perkreditan Desa Adat Kesiut Tengah, Tabanan. Meskipun demikian, peran mediasi kepercayaan nasabah lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh langsungnya. Ini mengonfirmasi hipotesis keempat penelitian ini.

Berdasarkan simpulan diatas maka saran pada penelitian ini ialah sebagai berikut (1) Dari segi Kualitas Pelayanan dikarenakan pernyataan Karyawan LPD Adat Kesiut Tengah Tabanan selalu memberikan perhatian kepada nasabah yang bertransaksi mendapatkan penilaian paling rendah maka diharapkan pihak perusahaan diharapkan dapat meningkatkan pelatihan serta pemahaman karyawan mengenai pentingnya memberikan perhatian serta pelayanan yang baik kepada nasabah. Selain itu, perusahaan perlu memastikan adanya sistem serta prosedur yang efektif untuk memonitor serta mengevaluasi interaksi antara karyawan serta nasabah. Ini dapat mencakup implementasi program pelatihan tambahan, pembentukan tim pengawasan, atau bahkan penyesuaian kebijakan internal. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan serta memperbaiki persepsi nasabah terhadap pengalaman bertransaksi dengan LPD Adat Kesiut Tengah Tabanan. (2) Dari segi Kepercayaan nasabah dikarenakan pernyataan Saya percaya serta bersedia menerima saran-saran dari LPD Adat Kesiut Tengah karena saya yakin hal itu akan memberikan keuntungan bagi saya mendapatkan penilaian paling rendah maka pihak perusahaan sebaiknya mengambil langkah-langkah untuk membangun

kembali kepercayaan nasabah. ini bisa dicapai melalui komunikasi yang lebih transparan sertaterbuka, menyediakan informasi yang jelas serta akurat tentang produk sertalayanan yang ditawarkan, serta memberikan solusi yang efektif atas masalah atau keluhan yang muncul. (3) Dari segi Loyallitas nasabah dikarenakan pernyataan Saya tertarik memakai produk yang ditawarkan LPD Adat Kesiut Tengah Tabanan mendapat penilain paling rendah maka sebaiknya pihak perusahaan perlu mengidentifikasi penyebab rendahnya minat tersebut. Mungkin produk yang ditawarkan tidak cocok dengan kebutuhan atau preferensi nasabah, atau mungkin kurangnya promosi atau pemahaman mengenai produk tersebut. Oleh sebab itu, pihak perusahaan perlu melakukan evaluasi menyeluruh kepa produk serta strategi pemasaran yang digunakan, serta berkomunikasi secara efektif dengan nasabah untuk memahami kebutuhan mereka. Selain itu, memperbaiki kualitas produk sertameningkatkan layanan pelanggan juga dapat menjadi langkah yang efektif untuk memperbaiki citra perusahaan sertameningkatkan loyallitas nasabah. (4) Untuk penelitian berikutnya diharapkan untuk meperluas lagi variabel yang digunakan seperti disiplin sertabudaya organisasi guna mengetahui lebih detail faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi.

Daftar Pustaka

- Andhini, A. (2017). *No Title*. 6.
- Anggota, K., Kualitas, T., Adzkiya, B. M. T., Ummah, K., Metro, K., & Setiawan, P. M. (2023). *Halaman sampul*.
- Di, B. B. M., Coco, S., Surabaya, M., Megare, J. N., & Sidoarjo, T. (2018). *TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN*. 1(2), 2614–2616.
- Erpurini, W. (2019). *PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL éL ROYALE BANDUNG*. 7(2), 181–188.
- Exchange, I. S. (2018). *Faktor Internal dan Eksternal yang Memengaruhi Underpricing pada saat IPO di Bursa Efek Indonesia*. 4(1), 19–31.
- Ii, B. A. B., & Konsumen, A. P. (n.d.). *No Title*. 16–38.
- Ilmu, J., & Manajemen, R. (2016). *No Title*. 5.
- Luh, N., & Dian, P. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat*. 3(9), 1746–1756.
- Manajemen, J. I., & Viii, V. (2018). *Novianti et al., 90 – 108 MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen, Volume VIII, No. 1, Feb 2018. VIII(1)*, 90–108.
- Manajemen, J., & Krisnadwipayana, B. (2017). *Pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah*. 5(2).
- Michelle, N., Kentjana, P., & Nainggolan, P. (2018). *Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt . Bank Central Asia Tbk .). September*, 5–6.
- Noviantoro, D., & Akbar, A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online*. XXIV(02), 213–226.
- Self, P., Terhadap, E., Karyawan, K., & Industry, U. M. (2021). *Pengaruh self efficacy terhadap*

- kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening (studi pt. ultrajaya milk industry, tbk surabaya bagian marketing). 9(2020), 367–379.*
- Sigit, K. N., & Soliha, E. (2017). *KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH. 21(040), 157–168.*
- Tabungan, B., & Persero, N. (n.d.). *Fadli Alanshari , Doni Marlius. 2014, 1–11.*
- Unud, E. M. (2017). *KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana , Bali , Indonesia 6(12), 6818–6844.*
- Unud, E. M. (2018). *DENGAN KEPUASAN PELANGGAN PADA CAMELY SALON DI Fakultas (Emi ,. 7(9), 4947–4970.*
- Utami, M., & Handayani, T. (2019). *Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah Pendahuluan. 170–178.*
- Widyakto, A., Puspitasari, D., & Suryawardana, E. (2021). *PRODUCT QUALITY , PROMOTION AND PRICE PERCEPTION OF. 18(2), 1–12.*