

Pengaruh Pemanfaatan Teknologi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah

I Made Dwi Darma Artanaya ⁽¹⁾

Ni Wayan Deriani ⁽²⁾

Ni Putu Eni Sulistyawati ⁽³⁾

⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾ Program Studi Bisnis Digital, Fakultas Bisnis dan Vokasi ITB Stikom Bali, Indonesia

e-mail: darmaartanaya@gmail.com

Diterima: 24 Mei 2024	Direvisi: 27 September 2024	Disetujui: 26 Desember 2024
-----------------------	-----------------------------	-----------------------------

ABSTRACT

Digitalization has almost changed many things in consumer purchasing decisions or choosing certain services that are demanded by consumers. Even this rapid technological development has caused changes in lifestyles that tend to want simple and easy. This is also felt by financial institutions including the Village Credit Institution (LPD). LPD is a financial institution owned by a Traditional Village that operates in the Traditional Village area so that the use of technology and service quality so that customers can transact more easily so that customer loyalty can be achieved in order to build LPD on an ongoing basis. This study aims to examine the effect of technology utilization and service quality on LPD customer loyalty. This research was conducted at the LPD located in Bedha Traditional Village Tabanan. The data collection method was carried out by distributing questionnaires using 4 Likert scales with the provision of respondent selection using random sampling method from savings, credit and deposit customers at LPD Desa Adat Bedha. Data analysis techniques in this study using multiple linear (SPSS). Based on data analysis that technology utilization and service quality have a positive impact on customer loyalty at the Bedha Traditional Village Credit Institution Tabanan.

Keywords: Technology Utilization; Service Quality; Customer Loyalty

ABSTRAK

Digitalisasi sudah hampir merubah banyak hal dalam keputusan pembelian konsumen atau memilih jasa tertentu yang dibutuhkan oleh konsumen. Bahkan perkembangan teknologi yang pesat ini menyebabkan perubahan gaya hidup yang cenderung menginginkan yang mudah. Hal ini juga dirasakan oleh lembaga keuangan termasuk Lembaga Perkreditan Desa (LPD). LPD merupakan Lembaga keuangan milik Desa Adat yang beroperasi di area Desa Adat sehingga pemanfaatan teknologi dan kualitas pelayanan agar nasabah bisa bertransaksi dengan lebih mudah sehingga loyalitas nasabah bisa tercapai demi membangun LPD secara berkesinambungan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pemanfaatan teknologi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah LPD. Penelitian ini dilakukan pada LPD yang berlokasi di Desa Adat Bedha Tabanan. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuesioner dengan menggunakan 4 skala likert dengan ketentuan pemilihan responden menggunakan metode random sampling dari nasabah tabungan, kredit dan deposito pada LPD Desa Adat Bedha. Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan linier berganda (SPSS). Berdasarkan analisis data bahwa pemanfaatan teknologi dan kualitas pelayanan berdampak positif terhadap loyalitas nasabah di Lembaga Perkreditan Desa Adat Bedha Tabanan

Kata kunci: Pemanfaatan Teknologi; Kualitas Pelayanan; Loyalitas Nasabah

Pendahuluan

Digitalisasi hampir mengubah banyak hal dalam keputusan pembelian konsumen atau pemilihan jasa yang dibutuhkan. Bahkan perkembangan teknologi yang pesat ini menyebabkan perubahan gaya hidup yang cenderung menginginkan hal yang sederhana dan mudah. Hal ini juga dirasakan oleh lembaga keuangan termasuk Lembaga Perkreditan Desa (LPD).

Lembaga Perkreditan Desa (LPD), sebagai lembaga keuangan milik Desa Adat, juga merasakan dampak ini. LPD beroperasi di wilayah Desa Adat, dengan tujuan meningkatkan pemanfaatan teknologi dan kualitas layanan agar nasabah dapat bertransaksi lebih mudah, membangun loyalitas, dan memperkuat keberlanjutan LPD.

Loyalitas konsumen menekankan perilaku pembelian yang konsisten. Utami et al., (2019) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan mencakup pembelian ulang merek secara terus-menerus. Loyalitas nasabah LPD tercermin dari keputusan mereka untuk terus menggunakan produk LPD, seperti menabung dan meminjam kredit. Adapun bila ditinjau dari jumlah nasabah LPD, maka data di lapangan cenderung menunjukkan bahwa saat ini generasi yang paling banyak jadi nasabah LPD adalah generasi milenial dan generasi Z.

Untuk menjaga loyalitas tersebut, LPD harus terus berinovasi mengikuti tuntutan generasi milenial dan gen z. Generasi muda saat ini adalah calon nasabah LPD di masa depan, sehingga inovasi dalam pemanfaatan teknologi dan peningkatan kualitas layanan menjadi krusial bagi LPD.

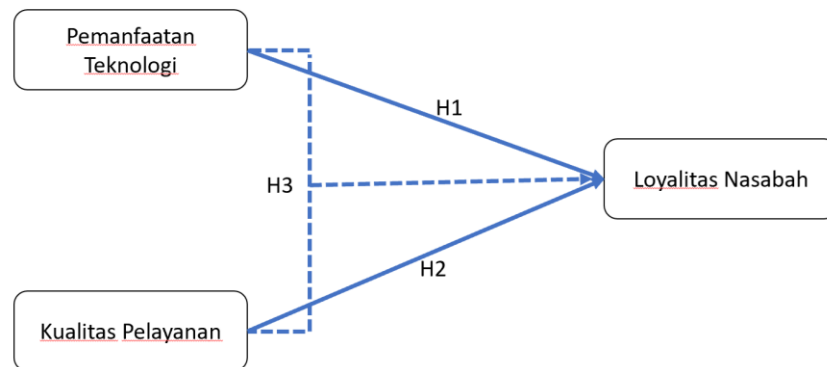
Menurut penjelasan Gunawan & Hutabarat (2022) kualitas layanan atau jasa dipengaruhi oleh persepsi terhadap layanan yang diterima dan harapan akan layanan tersebut. Ketika persepsi terhadap layanan yang diterima tidak memenuhi harapan, minat pelanggan dapat menurun; namun, jika layanan yang diterima melebihi harapan, minat pelanggan dapat meningkat. Kualitas jasa didefinisikan sebagai perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima. Kualitas jasa berfokus pada upaya produsen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada konsumen (Rahayu & Wati, 2018). Kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat menarik dan menjaga loyalitas konsumen. Pemanfaatan teknologi menjadi penting dalam era ini untuk menjaga loyalitas konsumen/nasabah.

Pemanfaatan teknologi memudahkan pengguna dalam melakukan berbagai aktivitas dan memfasilitasi pertukaran data yang diinginkan. Teknologi juga mempercepat perkembangan dan penyebaran informasi ke seluruh dunia. Baik teknologi fisik maupun digital, seperti perangkat lunak, dapat membantu pelanggan memenuhi kebutuhan mereka (Gunawan & Hutabarat, 2022).

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara konsumen mengevaluasi merek yang akan mereka pilih, serta keinginan dan cara mereka memenuhi kebutuhan. Sektor perbankan

merupakan salah satu yang mengalami pertumbuhan pesat akibat perkembangan ini. Di Indonesia, pola konsumsi jasa perbankan telah berubah, dengan layanan yang dulunya lebih berorientasi pada interaksi langsung kini beralih menjadi lebih virtual dan digital. Sebagai respons terhadap tren ini, banyak kantor layanan bank telah digantikan oleh layanan transaksi digital. Menurut data dari Finance detikfinan.com (2019), sebanyak 1000 kantor layanan bank ditutup di Indonesia karena minat yang meningkat terhadap layanan digital. Pada tahun berikutnya, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat bahwa jumlah kantor cabang bank turun dari 3.718 pada April 2019 menjadi 3.613 pada April 2020 (finansial.bisnis.com, 2020). Penurunan ini disebabkan oleh permintaan akan layanan digital serta dampak dari pandemi Covid-19, yang membuat pengguna layanan bank lebih memilih transaksi tanpa kontak langsung dengan staf bank. Gubernur Bank Indonesia melaporkan bahwa transaksi digital perbankan meningkat 37% selama pandemi (Kompas.com, 2020). Pandemi Covid-19 telah mengubah cara operasional perbankan dengan meningkatkan risiko kontak fisik bagi nasabah dan staf bank. Sebagai akibatnya, banyak yang beralih ke internet banking untuk melanjutkan transaksi rutin seperti pembayaran tagihan dan belanja online (Pratama & Yulianthini, 2021).

Teori yang dikenal sebagai *Technology Acceptance Model* (TAM) mengemukakan bahwa perilaku manusia dalam menggunakan teknologi sistem informasi dapat dijelaskan dengan mempertimbangkan kepercayaan mereka (Davis, 1989). Hal ini menyiratkan bahwa seseorang akan menggunakan teknologi sistem informasi dengan efektif jika sistem tersebut mudah digunakan dan memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan kinerja mereka. Peningkatan kinerja individu yang bertanggung jawab atas pengelolaan LPD sangat penting untuk kemajuan LPD sehingga dapat bersaing dengan lembaga keuangan lainnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan teknologi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Lembaga Perkreditan Desa Adat Bedha Tabanan. Adapun hubungan antara teori TAM dengan pengaruh variabel pemanfaatan teknologi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah yaitu Model TAM (*Technology Acceptance Model*) dapat digunakan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan, sikap, dan tujuan pengguna terhadap teknologi (Rasyid, 2017). Dengan demikian, penerapan teknologi di Lembaga Perkreditan Desa Adat Bedha Tabanan dapat meningkatkan loyalitas nasabah melalui peningkatan efektivitas dan efisiensi operasional. Selain itu, menurut teori TAM, dengan adanya teknologi yang canggih, nasabah dapat mengakses layanan perbankan dengan lebih mudah dan cepat, meningkatkan kepuasan mereka terhadap pengalaman bertransaksi, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas nasabah.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Berdasarkan kerangka berpikir diatas, maka akan disusun dan dilaksanakan penelitian-penelitian dengan topik yaitu untuk meneliti pengaruh pemanfaatan teknologi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1: Pemanfaatan teknologi berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.

H2 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.

H3 : Pemanfaatan teknologi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif secara simultan terhadap loyalitas nasabah

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di LPD Desa Adat Bedha Tabanan selama satu bulan dengan pengambilan data melalui penyebaran kuesioner. Metode pengumpulan data melibatkan studi literatur, observasi langsung, dan penyebaran kuesioner kepada nasabah LPD. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung dari responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang diharapkan dapat menggambarkan pendapat dan persepsi responden. Populasi penelitian ini adalah 100 orang nasabah LPD Desa Adat Bedha. Sampel yang diambil menggunakan teknik *random* yaitu metode penentuan sampel secara acak. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan kuesioner. Analisis data dilakukan menggunakan teknik regresi linier berganda untuk mengukur pengaruh pemanfaatan teknologi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Uji hipotesis dilakukan dengan melihat nilai koefisien determinasi, uji kelayakan model (uji F), dan uji hipotesis (uji t), dengan kriteria signifikansi $\alpha = 0,05$.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dibagi menjadi beberapa kelompok yaitu menurut jenis kelamin, jenis nasabah dan Lama nasabah. Karakteristik responden merupakan data yang dikumpulkan untuk mengetahui profil nasabah LPD Desa Adat Bedha dengan jumlah 100 responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Klasifikasi	Jumlah Responden	Presentase Responden (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	76	76%
		Perempuan	24	24%
		Jumlah	100	100
2	Jenis Nasabah	Tabungan	40	40%
		Deposito	35	35%
		Kredit	25	25%
		Jumlah	100	100
3	Lama Menjadi Nasabah	< 1tahun	4	4%
		1-5 tahun	28	28%
		5-10 tahun	37	37%
		>10 Tahun	31	31%
		Jumlah	100	100

Sumber : data diolah (2024)

Hasil analisis menunjukkan responden dengan jenis kelamin laki-laki dengan jumlah 76 orang atau 76%, dan responden dengan jenis kelamin perempuan dengan jumlah 24 orang atau 24%. Hasil ini berarti bahwa nasabah LPD Desa Adat Bedha mayoritas adalah laki-laki dibandingkan perempuan. Selanjutnya karakteristik nasabah menunjukkan bahwa nasabah dengan jenis tabungan berjumlah 40 orang atau 40%, nasabah dengan jenis deposito ada sebanyak 35 orang atau 35%, dan nasabah dengan jenis kredit dengan jumlah 25 orang atau 25%. Hasil ini berarti bahwa nasabah LPD Desa Adat Bedha didominasi dengan responden yang memiliki jenis tabungan. Kelompok responden berdasarkan lama menjadi nasabah menunjukkan bahwa responden dengan lama menjadi nasabah selama di bawah 1 tahun dengan jumlah 4 orang atau 4%, lama menjadi nasabah selama 1-5 tahun dengan jumlah 28 orang atau 28%, lama menjadi nasabah selama 5-10 tahun dengan jumlah 37 orang atau 37%, dan lama menjadi nasabah selama di atas 10 tahun dengan jumlah 31 orang atau 31%. Hasil ini berarti bahwa nasabah LPD Desa Adat Bedha mayoritas sudah menjadi nasabah selama lebih dari 5 tahun hingga 10 tahun, yang mengindikasikan adanya sikap loyal atau sikap setia nasabah kepada LPD Desa Adat Bedha.

Tabel 2. Hasil Uji Analisis Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	Pemanfaatan teknologi (X1)	.368	.079	.426	4.633	<.001
	Kualitas pelayanan (X2)	.210	.061	.313	3.411	<.001

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah
Sumber: data diolah (2024)

$$Y = 2,185 + 0,426X1 + 0,313X2 + e,$$

Pertama, nilai konstanta (2,185) menunjukkan bahwa jika kedua variabel independen, pemanfaatan teknologi (X1) dan kualitas pelayanan (X2), bernilai nol, maka loyalitas nasabah (Y) akan memiliki nilai sebesar 2,185. Kedua, koefisien regresi untuk pemanfaatan teknologi (X1) adalah 0,426, menandakan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam variabel ini akan menyebabkan peningkatan sebesar 0,426 pada loyalitas nasabah (Y). Ketiga, koefisien regresi untuk kualitas pelayanan (X2) adalah 0,313, menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam variabel ini akan menghasilkan peningkatan sebesar 0,313 pada loyalitas nasabah (Y). Dengan demikian, dari analisis regresi ini, dapat disimpulkan bahwa baik pemanfaatan teknologi maupun kualitas pelayanan memiliki dampak positif terhadap loyalitas nasabah.

Tabel 3. Hasil Uji Kelayakan Model / Uji Simultan (Uji-F)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	132.785	2	66.392	35.847	<.001 ^b
	Residual	179.655	97	1.852		
	Total	312.440	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas nasabah (Y)
b. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan (X2), Pemanfaatan Teknologi (X1)
Sumber : data diolah (2024)

Berdasarkan keseluruhan hasil pengujian diperoleh nilai sig 0,001 < 0,05, maka hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hasil ini juga memberikan bukti bahwa model penelitian sudah dinyatakan layak uji karena memiliki nilai signifikansi yang kurang dari 0,05.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.652 ^a	.425	.413	1.36092

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan (X2), Pemanfaatan Teknologi (X1)

b. Dependent Variable: Loyalitas nasabah (Y)

Sumber: data diolah (2024)

Berdasarkan hasil pengujian determinasi diperoleh nilai *R Square* sebesar 0.425 sehingga dapat dihitung dengan persamaan sebagai berikut :

$$D = R^2 \times 100\%$$

$$D = 0,425 \times 100\% = 42,5\%$$

Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa perhitungan variabel terhadap loyalitas nasabah (Y), sebesar 42,5%, sedangkan sisanya 57,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

Hasil analisis menemukan bahwa penggunaan teknologi berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah di Lembaga Perkreditan Desa Adat Bedha Tabanan, dengan signifikansi $0,001 < 0,05$. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi memiliki dampak positif terhadap loyalitas nasabah, yang dapat diaplikasikan dalam konteks Lembaga Perkreditan Desa Adat Bedha Tabanan. Thompson (1994) menekankan bahwa teknologi dapat dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam penggunaan sistem informasi. Definisi teknologi informasi mencakup segala bentuk teknologi yang digunakan untuk memproses dan mengirimkan informasi secara elektronik (Lucas, 2000). Selain itu, penerapan teknologi juga mencakup penggunaan aplikasi atau perangkat yang relevan (Tjhai, 2003). Keberhasilan implementasi teknologi bergantung pada kesiapan dan pengalaman pengguna (Rasyid, 2017). Penggunaan teknologi yang efektif akan meningkatkan persepsi pengguna terhadap teknologi yang digunakan, sementara persepsi negatif dapat timbul sebagai hasil dari pengalaman yang buruk atau ketidakmampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi tersebut. Model TAM (*Technology Acceptance Model*) dapat membantu dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan, sikap, dan tujuan pengguna terhadap teknologi (Amri, 2018). Dengan demikian, penerapan teknologi di Lembaga Perkreditan Desa Adat Bedha Tabanan dapat meningkatkan loyalitas nasabah melalui peningkatan efisiensi dan efektivitas operasional. Hasil ini mendukung penelitian Erica & Al Rasyid (2018) dan Rahayu & Wati (2018) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Hasil analisis yang menunjukkan bahwa penggunaan teknologi berpengaruh positif terhadap

loyalitas nasabah ini sesuai dengan teori TAM yang digunakan, yaitu menurut teori TAM kesetiaan penggunaan akan semakin bertambah bila adanya sikap kepercayaan dan manfaat penggunaan suatu teknologi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas nasabah di Lembaga Perkreditan Desa Adat Bedha Tabanan, dengan signifikansi $0,001 < 0,05$. Oleh karena itu, kualitas pelayanan memengaruhi loyalitas nasabah di Lembaga Perkreditan Desa Adat Bedha Tabanan. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya mempengaruhi loyalitas nasabah secara langsung, tetapi juga melalui variabel kepuasan nasabah yang lebih besar. Pelayanan yang baik memperkuat kepuasan nasabah, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas mereka terhadap perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik juga membantu memperkuat kepercayaan nasabah dan hubungan mereka dengan perusahaan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan akan menghasilkan peningkatan yang berkelanjutan dalam loyalitas nasabah, menegaskan pentingnya investasi dalam pelayanan yang berkualitas untuk memperkuat hubungan jangka panjang dengan nasabah. Hasil ini mendukung penelitian Normasari et al., (2013), Yaqin & Ilfitriah (2014) dan Nandhasari (2015) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan berpengaruh positif yang signifikan. Hasil analisis yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah ini sesuai dengan teori TAM yang digunakan, yaitu menurut teori TAM apabila penggunaan teknologi dapat mempermudah pelayanan sehingga membuat pelayanan menjadi semakin baik maka hal tersebut dapat semakin meningkatkan rasa kesetiaan pelanggan dalam pemanfaatan penggunaan suatu teknologi pada organisasi.

Berdasarkan hasil pengujian keseluruhan, ditemukan bahwa pemanfaatan teknologi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Lembaga Perkreditan Desa Adat Bedha Tabanan, dengan signifikansi $0,001 < 0,05$. Penggunaan teknologi dan kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk loyalitas nasabah di Lembaga Perkreditan Desa Adat Bedha Tabanan. Penggunaan teknologi seperti sistem informasi dan aplikasi perbankan elektronik dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan kepada nasabah, sehingga meningkatkan kepuasan mereka terhadap pengalaman bertransaksi. Di sisi lain, kualitas pelayanan yang baik, termasuk responsivitas terhadap kebutuhan nasabah, kejelasan informasi, dan penyelesaian masalah yang efisien, juga merupakan faktor kunci dalam membentuk loyalitas nasabah. Nasabah cenderung lebih setia terhadap lembaga keuangan yang memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi harapan mereka. Oleh karena itu, kombinasi antara pemanfaatan

teknologi yang optimal dan pelayanan yang berkualitas dapat secara positif memengaruhi loyalitas nasabah di Lembaga Perkreditan Desa Adat Bedha Tabanan.

Simpulan

Kesimpulan yang diperoleh yaitu pemanfaatan teknologi dan kualitas pelayanan berdampak positif terhadap loyalitas nasabah di Lembaga Perkreditan Desa Adat Bedha Tabanan. Saran yang dapat diberikan agar LPD dapat mengalokasikan sumber daya untuk mengembangkan teknologi dan meningkatkan layanan guna memperkuat loyalitas nasabah. Melalui penerapan sistem perbankan digital atau aplikasi mobile, lembaga dapat memudahkan akses dan transaksi nasabah, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka. Selain itu, perbaikan dalam kualitas layanan, seperti pelatihan staf dalam komunikasi efektif dan penanganan masalah nasabah, juga penting untuk memperkuat hubungan antara lembaga dan nasabah.

Keterbatasan penelitian ini adalah memiliki jumlah responden yang terbatas hanya 100 orang sedangkan jumlah nasabah Lembaga Perkreditan Desa Adat Bedha Tabanan tidak hanya 100. Oleh karena itu disarankan agar penelitian selanjutnya dapat memperluas jumlah responden. Penelitian ini juga terbatas hanya meneliti Lembaga Perkreditan Desa Adat Bedha Tabanan, sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisir untuk seluruh LPD di Tabanan atau di Bali. Peneliti selanjutnya dapat menambahkan jumlah sampel LPD yang diteliti misalnya pada LPD di seluruh Tabanan atau se Bali agar hasilnya menjadi lebih akurat.

Penelitian ini memiliki keterbatasan hanya meneliti dua variabel yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah, sehingga saran juga ditujukan kepada peneliti selanjutnya untuk menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah dan melakukan analisis lebih mendalam terhadap implementasi teknologi tertentu dan strategi peningkatan kualitas layanan, serta memperluas cakupan penelitian untuk perbandingan dengan lembaga keuangan serupa di wilayah lain. Pendekatan kualitatif seperti wawancara dengan nasabah dan staf, serta analisis lebih lanjut terhadap data transaksi dan umpan balik nasabah, dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berharga bagi pengembangan strategi pemasaran dan pengelolaan nasabah bagi Lembaga Perkreditan Desa Adat Bedha Tabanan dan lembaga keuangan sejenis lainnya.

Daftar Pustaka

- Amri, S. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Produk Green World Global Di Banda Aceh. *Ihtiyath : Jurnal Manajemen Keuangan Syariah*, 2(2), 149–171. <https://doi.org/10.32505/ihtiyath.v2i2.708>
- Al Rasyid, H. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica*. 1(2), 1- 17
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Erica, D., & Al Rasyid, H. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online Di Jakarta. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Akademik Bina Sarana Informatika*, 16(2), 168–176.
- Gunawan, I., & Hutabarat, M. L. P. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Indihome di Indonesia. *Indonesian Marketing Journal*, 2(1), 69–86. <https://doi.org/10.19166/imj.v2i1.5871>
- Ilfitriah, A.Y.A.M. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking Di Surabaya. *Journal of Business and Banking*. 4(2), 245 – 260
- Jurnali, T. (2001). Analisis pengaruh faktor kesesuaian tugas-teknologi dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja akuntan publik. Simposium Nasional Akuntansi IV
- Lucas, R. E. (2000). Some macroeconomics for the 21st century. *Journal of Economic Perspectives*, 14(1), 159–168. <https://doi.org/10.1257/jep.14.1.159>
- Nandhasari. (2015). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dan Implikasi terhadap Minat Loyalitas (Studi kasus pada Toko Mahkota Pekalongan). *Skripsi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro*, 1(1), 1–73.
- Nofri, O., & Andi, H. (2018). Analisa perilaku konsumen dalam melakukan online shopping di Kota Makassar. *Jurnal Manajemen*. 5(1), 100-115. <https://doi.org/10.24252/minds.v5i1.505>
- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2), 1–9.
- Pratama, P. D. A., & Yulianthini, N. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Dan Electronic Word Of Mouth (E-Wom) Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Food Di Bali Pada Masa Pandemi Covid-19. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(2), 273–284. <https://doi.org/10.23887/bjm.v7i2.32339>
- Rahayu, S., & Wati, L. N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekobis: Ekonomi, Bisnis, Dan Manajemen*, 8(2), 1–20. <http://ejournal.stiemj.ac.id/index.php/ekobis>
- Rasyid, H. Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica*, 1(2), 210–223. <http://repository.uph.edu/id/eprint/20314>
- Sugiartini, N.M. (2015). Pengaruh Efektivitas Teknologi Sistem Informasi Akuntansi pada Kinerja Individu dengan Budaya Organisasi sebagai Pemoderasi di Dinas Kabupaten Klungkung. *Skripsi S1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*
- Thompson, R. A. (1994). Emotion Regulation: A Theme in Search of Definition. *Monographs of the Society for Research in Child Development*, 59(2/3), 25–52. <https://doi.org/10.2307/1166137>
- Tjhai, F. J. (2003). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Akuntan Publik. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 5(1), 1–26.

- Utami, M., Handayani, T., & Pusporini. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Loyalitas Nasabah. *Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics (CIMAIE) Proceeding*, 2(2), 170–178. <https://doi.org/10.32897/jemper.v2i2.377>
- Wicaksono, B. (2020). *Fundraising Wakaf Uang Melalui Perbankan Syariah*. Jakarta : Loka Media. ISBN : 978-602-5509-59-9
- Yaqin, A., & Ilfitriah, A. M. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking Di Surabaya. *Journal of Business and Banking*, 4(2), 245–260.