

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA LEMBAGA PERKREDITAN DESA DESA ADAT TAJUN

K. A. Parwini<sup>1</sup>, W. Cipta<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Jurusan Manajemen, Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Indonesia  
e-mail: ayu.parwini@undiksha.ac.id, wayan.cipta@undiksha.ac.id

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji (1) pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, (3) pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Desain penelitian adalah kuantitatif kausal. Subjek penelitian adalah nasabah LPD Desa Adat Tajun, dan objek penelitian adalah kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Jumlah sampel yaitu 100 responden, dengan *purposive sampling*. Data dikumpulkan dengan kuesioner, dan dianalisis dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (3) kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci:** loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.

## Abstract

*This study aims to examine (1) the effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty, (2) the effect of service quality on customer loyalty, (3) the effect of customer satisfaction on customer loyalty. The research design is causal quantitative. The research subject is the customer of LPD Desa Adat Tajun, and the object of the research is service quality, customer satisfaction, and customer loyalty. The total of samples are 100 respondents, with purposive sampling. Data were collected by questionnaire, and analyzed by multiple linear regression analysis. The results showed that (1) service quality and customer satisfaction had a positive and significant effect on customer loyalty. (2) service quality has a positive and significant effect on customer loyalty. (3) customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty.*

**Keywords:** customer loyalty, service quality, customer satisfaction.

## 1. Pendahuluan

Menurut Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 menyatakan bahwa lembaga keuangan merupakan badan usaha yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat. Di Provinsi Bali ada satu lembaga keuangan yang berada di desa dengan peraturan yang dimiliki sesuai dengan adat istiadat *desa pakraman*. Keberadaan lembaga keuangan milik desa membantu dalam mengelola perekonomian dan meningkatkan usaha yang ada di desa. Badan keuangan milik desa ini disebut dengan Lembaga Perkreditan Desa atau LPD. Sesuai dengan Perda Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2017 pasal 1 angka (9), Lembaga Perkreditan Desa yang selanjutnya disebut LPD merupakan lembaga keuangan milik *desa pakraman* yang berkedudukan di wewidangan *desa pakraman*.

Sebagai lembaga keuangan desa yang bergerak dalam bidang usaha simpan pinjam, dimana produk yang ditawarkan LPD meliputi tabungan, deposito dan kredit. Sesuai dengan kedudukan LPD sebagai lembaga keuangan *desa pakraman* maka menurut Perda Bali Nomor 3 Tahun 2017 pasal 12 angka (2), LPD mempunyai kewajiban untuk menjalankan operasionalnya sesuai dengan *awig-awig*, *pararem desa* dan peraturan daerah. Hal ini menjadikan LPD sebagai lembaga keuangan yang menjalankan operasionalnya untuk kesejahteraan desa adat. Desa Tajun merupakan salah satu desa yang berada di wilayah

Kecamatan Kubutambahan, Kabupaten Buleleng. Desa Tajun memiliki desa adat yang membantu menjalankan dan memperlancar kegiatan perekonomian desa yaitu LPD Desa Adat Tajun. Pesatnya perkembangan LPD menunjukkan meningkatnya keberagaman operasional yang membuat tingkat persaingan semakin ketat. Hal ini membuat LPD Desa Adat Tajun perlu lebih memperhatikan faktor pendukung kesetiaan atau loyalitas nasabah kepada LPD agar tidak berpaling ke lembaga keuangan lainnya. Agustiyadi (2008) menyatakan bahwa mendapatkan loyalitas pelanggan merupakan syarat untuk memenangkan suatu persaingan terutama dalam perusahaan jasa. Faktor yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan seperti kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang akan mempengaruhi pandangan pelanggan akan LPD Desa Adat Tajun. Produk yang ditawarkan oleh LPD berupa tabungan, deposito, kredit, perdagangan, dan pelayanan jasa lainnya. Berikut perubahan jumlah nasabah pada LPD Desa Adat Tajun periode 2016 - 2020 seperti pada Tabel 1.

Tabel 1  
Jumlah Nasabah LPD Desa Adat Tajun Periode 2016 - 2020

Tahun	Tabungan	Perubahan (%)	Deposito	Perubahan (%)	Kredit	Perubahan (%)
2016	3.800		158		490	
2017	3.984	4,84%	156	-1,27%	476	-2,86%
2018	4.264	7.02%	160	2,56%	400	-15,97%
2019	4.541	6,50%	157	-1,88%	462	15,50%
2020	4.732	4,21%	161	2,55%	457	-1,08%

Sumber : Data LPD Desa Adat Tajun, 2020 (diolah)

Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah nasabah terus mengalami perubahan setiap tahunnya baik nasabah tabungan, deposito, dan kredit. Jumlah nasabah tabungan dari tahun 2016 - 2020 terus mengalami peningkatan. Jumlah nasabah deposito mengalami penurunan pada tahun 2017 dan 2019, mengalami peningkatan pada tahun 2018 dan 2020. Namun jumlah nasabah kredit dari tahun 2017, 2018, dan 2020 mengalami penurunan dan hanya terjadi peningkatan pada tahun 2019. Peningkatan dan penurunan jumlah nasabah ini mungkin terjadi karena nasabah melakukan pelunasan kredit dan menutup akun maupun pindah ke lembaga keuangan lainnya. Meningkatnya jumlah penabung dan menurunnya jumlah kredit menunjukkan bahwa LPD hanya menghimpun dana namun sedikit dapat menyalurkan kembali pada masyarakat setempat.

Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan untuk bertahan dalam waktu lama untuk berlangganan maupun melakukan pembelian ulang suatu produk atau jasa yang dipilih secara konsisten dimasa depan, walaupun ada pengaruh atau usaha pemasar yang dapat menciptakan perubahan perilaku (Oliver, 1997). Untuk melihat seberapa besar tingkat loyalitas pelanggan pada LPD Desa Adat Tajun maka dilakukan penyebaran kuesioner awal terhadap 10 responden. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan pada LPD Desa Adat Tajun belum tercapai. Menurut Lovelock (2010: 91) dasar bagi loyalitas pelanggan sejati terletak pada kepuasan pelanggan, dimana kualitas pelayanan juga menjadi input utamanya. Berarti untuk mendapatkan loyalitas pelanggan yang tinggi LPD harus meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi, dkk (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Rabiula, dkk (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah. Namun penelitian yang dilakukan oleh Pradana (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

$H_1$  : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada LPD Desa Adat Tajun.

Kualitas pelayanan merupakan usaha perusahaan dalam pemenuhan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam menyampaikan pelayanan agar mampu mengimbangi

harapan pelanggan (Tjiptono, 2001: 59). Untuk melihat seberapa besar tingkat kualitas pelayanan pada LPD Desa Adat Tajun maka dilakukan penyebaran kuesioner awal terhadap 10 responden. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan LPD Desa Adat Tajun belum optimal. Tjiptono (2012: 58) menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas akan membuat terciptanya loyalitas pelanggan pada produk dan perusahaan, sehingga jumlah pelanggan yang beralih ke pesaing menjadi berkurang. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jeany dan Siagian (2020) memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Susanto dan Subagja (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Novia S, dkk (2019) yang memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Oktavia (2019) yang memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah.

H<sub>2</sub> : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada LPD Desa Adat Tajun.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tindakan dimana pelanggan memperkirakan atau mengharapkan kinerja suatu produk atau jasa sesuai dengan harapan pelanggan (Kotler dan Keller, 2013). Untuk melihat seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan pada LPD Desa Adat Tajun maka dilakukan penyebaran kuesioner awal terhadap 10 responden. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa penilaian kepuasan pelanggan pada LPD Desa Adat Tajun belum terpenuhi. Tjiptono (2007: 348) menyatakan bahwa setiap perusahaan yang memperhatikan kepuasan pelanggan akan mendapatkan beberapa keuntungan, serta dapat menciptakan loyalitas pelanggan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tumini, dkk (2020) memperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Suwarsito, dkk (2020) memperoleh hasil bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Zahara (2020) yang memperoleh hasil bahwa kepuasan tidak signifikan mempengaruhi loyalitas. Penelitian yang dilakukan oleh Rahayu dan Wati (2018) memperoleh hasil bahwa kepuasan pelanggan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

H<sub>3</sub> : Terdapat pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada LPD Desa Adat Tajun.

Sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya, adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk menguji (1) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada LPD Desa Adat Tajun, (2) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada LPD Desa Adat Tajun, (3) Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada LPD Desa Adat Tajun.

## 2. Metode

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kausal. Menurut Sugiyono (2017) penelitian kausal merupakan suatu penelitian untuk mengetahui hubungan sebab akibat, hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel independen diubah nilainya maka akan mengubah nilai variabel dependen. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Variabel bebas (independen) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) dan kepuasan pelanggan (X<sub>2</sub>), sedangkan variabel terikat (dependen) dalam penelitian ini adalah loyalitas pelanggan (Y). Data dikumpulkan dengan kuesioner, dan dianalisis dengan analisis regresi linier berganda. Jumlah sampel yaitu 100 responden, dengan *purposive sampling*. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan bantuan program *Statistical Package For Social Science (SPSS) 20 for windows*. Sebelum data dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda, terlebih dahulu diuji dengan pengujian uji asumsi klasik yang terdiri dari (1) Uji Normalitas (2) Uji Multikolinearitas, (3) Uji Heteroskedastisitas dan Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>).

Regresi linier berganda ini digunakan untuk mengukur dan mencari pengaruh hubungan terhadap Loyalitas pelanggan berdasarkan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Persamaan regresinya adalah sebagai berikut.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon \quad (1)$$

Keterangan :

- Y = Loyalitas Pelanggan
- X<sub>1</sub> = Kualitas Pelayanan
- X<sub>2</sub> = Kepuasan Pelanggan
- β<sub>1</sub> = Koefisien Regresi Variabel Kualitas Pelayanan
- β<sub>2</sub> = Koefisien Regresi Variabel Kepuasan Pelanggan
- ε = Standar Error

### 3. Hasil dan Pembahasan

Hasil uji analisis regresi linier berganda dengan bantuan program *SPSS 20 for windows*. Maka diperoleh hasil pengujian berupa rekapan hasil output SPSS tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada LPD Desa Adat Tajun seperti yang disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2  
Rekapan Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda

Parameter	Koefisien	p <sub>value</sub>	Alpha	Keputusan
R <sub>yx<sub>1</sub>x<sub>2</sub></sub>	0,792	0,000	0,05	Menolak H <sub>0</sub>
R <sup>2</sup> <sub>yx<sub>1</sub>x<sub>2</sub></sub>	0,627	-	-	-
ε	0,373	-	-	-
P <sub>yx<sub>1</sub></sub>	0,324	0,001	0,05	Menolak H <sub>0</sub>
P <sup>2</sup> <sub>yx<sub>1</sub></sub>	0,104	-	-	-
P <sub>yx<sub>2</sub></sub>	0,557	0,000	0,05	Menolak H <sub>0</sub>
P <sup>2</sup> <sub>yx<sub>2</sub></sub>	0,310	-	-	-
(α)	4,351	0,011	0,05	Signifikan
(β <sub>1</sub> )	0,311	0,001	0,05	Signifikan
(β <sub>2</sub> )	0,634	0,000	0,05	Signifikan

Sumber : Data SPSS 20 for windows, 2021 (diolah)

Berdasarkan Tabel 2 hasil uji regresi linier berganda diperoleh nilai konstanta (α) sebesar 4,351; nilai koefisien regresi Kualitas pelayanan (β<sub>1</sub>) sebesar 0,311; nilai koefisien Kepuasan pelanggan (β<sub>2</sub>) sebesar 0,634; nilai koefisien *error* (ε) sebesar 0,373 . Sehingga persamaan regresinya adalah sebagai berikut.

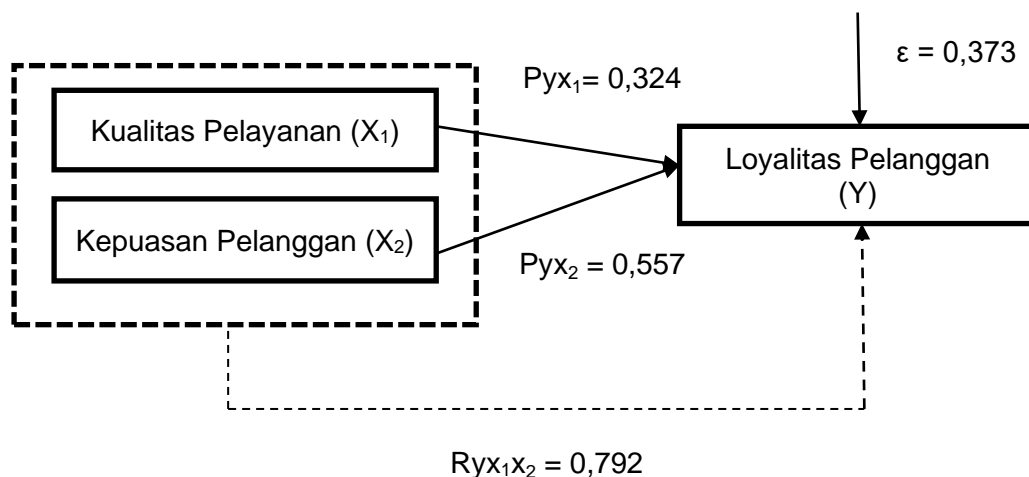
$$Y = 4,351 + 0,311X_1 + 0,634X_2 + 0,373\varepsilon$$

Interpretasi hasil analisis regresi linier berganda sebagai berikut.

- (1) Konstanta sebesar 4,351 artinya bahwa apabila kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>), dan kepuasan pelanggan (X<sub>2</sub>) nilainya sama dengan nol, maka loyalitas pelanggan (Y) pada LPD Desa Adat Tajun sebesar 4,351.
- (2) Nilai koefisien kualitas pelayanan (β<sub>1</sub>) sebesar 0,311 berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada LPD Desa Adat Tajun. Hal ini mengandung arti bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) satu satuan maka nilai loyalitas pelanggan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,311 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lainnya tetap.
- (3) Nilai koefisien kepuasan pelanggan (β<sub>2</sub>) sebesar 0,634 berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada LPD Desa Adat Tajun. Hal ini mengandung arti bahwa setiap peningkatan kepuasan pelanggan (X<sub>2</sub>) satu satuan maka nilai loyalitas pelanggan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,634 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lainnya tetap.

- (4) Nilai *error* ( $\epsilon$ ) sebesar 0,373 dengan asumsi bahwa masih ada variabel lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan (Y) selain kualitas pelayanan ( $X_1$ ), dan kepuasan pelanggan ( $X_2$ ).

Pengaruh masing-masing variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada LPD Desa Adat Tajun dapat digambarkan dengan struktur hubungan kualitas pelayanan ( $X_1$ ), dan kepuasan pelanggan ( $X_2$ ) terhadap loyalitas pelanggan (Y) seperti pada Gambar 1.



Keterangan :

- > : Pengaruh Parsial  
- - - - -> : Pengaruh Simultan

Gambar 1. Struktur Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada LPD Desa Adat Tajun

Berdasarkan rekapitan hasil uji regresi berganda pada Tabel 2 menunjukkan hasil  $R_{y_{x_1x_2}} = 0,792$  dengan  $p_{value} 0,000 < 0,05$ , yang menyatakan bahwa menolak  $H_0$  yang berarti ada pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan ( $X_1$ ) kepuasan pelanggan ( $X_2$ ) terhadap loyalitas pelanggan (Y) dengan sumbangan pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kepuasan pelanggan ( $X_2$ ) terhadap loyalitas pelanggan (Y) sebesar 62,7%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain sebesar 37,3%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kepuasan pelanggan ( $X_2$ ) secara simultan berperan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan (Y). Hal ini berarti hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima.

Berdasarkan rekapitan hasil uji regresi linier berganda pada Tabel 2 menunjukkan hasil  $P_{y_{x_1}} = 0,324$  dengan  $p_{value} 0,001 < 0,05$  yang menyatakan menolak  $H_0$ , yang berarti bahwa variabel Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada LPD Desa Adat Tajun, dengan sumbangan pengaruh sebesar 10,4%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) secara parsial berperan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan (Y). Hal ini berarti hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima.

Berdasarkan rekapitan hasil uji regresi linier berganda pada Tabel 2 menunjukkan hasil  $P_{y_{x_2}} = 0,557$  dengan  $p_{value} 0,000 < 0,05$ , yang menyatakan bahwa menolak  $H_0$ , yang berarti bahwa variabel Kepuasan pelanggan ( $X_2$ ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada LPD Desa Adat Tajun, dengan sumbangan pengaruh sebesar 31%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan pelanggan ( $X_2$ ) secara parsial berperan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan (Y). Hal ini berarti hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada LPD Desa Adat Tajun. Jika terjadi perubahan kecil pada kualitas pelayanan ( $X_1$ ), dan kepuasan pelanggan ( $X_2$ ) secara bersama-sama, maka akan menyebabkan perubahan yang besar pada tingkat loyalitas pelanggan ( $Y$ ). Lovelock (2010: 91) dasar bagi loyalitas pelanggan sejati terletak pada kepuasan pelanggan, dimana kualitas pelayanan juga menjadi input utamanya. Pelanggan yang menyukai pelayanan dan mendapatkan kepuasan cenderung akan mendukung pelanggan loyal kepada perusahaan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Panday dan Nursal (2021) menyatakan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Meningkatnya jumlah nasabah dan terjadinya pembelian kembali akan memberikan keuntungan bagi LPD, oleh karena itu sangat penting bagi LPD untuk memperhatikan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan untuk menciptakan loyalitas pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Jeany dan Siagian (2020) juga memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Semakin tinggi tingkat kualitas dan kepuasan yang dirasakan nasabah maka citra LPD dimata nasabah akan terjaga dan setia menggunakan produk/jasa, bahkan nasabah dengan senang menceritakan pengalaman positif selama menjadi nasabah LPD kepada orang lain. Sebaliknya apabila kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan tidak menurun maka loyalitas pelanggan juga akan menurun. Oleh karena itu LPD Desa Adat Tajun perlu mengevaluasi tingkat kualitas pelayanan dan melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala agar LPD dapat memahami apa kebutuhan dan harapan nasabah. LPD dapat memperlihatkan keunggulan dengan lembaga keuangan lain dari segi kualitas pelayanan, pegawai sopan dan ramah, ketepatan jam buka kantor, kecepatan dan keamanan bertransaksi serta pemenuhan harapan dan kepuasan nasabah akan menjadi nilai lebih untuk memenangkan persaingan dan meningkatkan loyalitas nasabah. Selain itu LPD Desa Adat Tajun juga merupakan satu-satunya LPD di Kabupaten Buleleng yang memiliki kantor kas, hal ini akan semakin memberikan kemudahan bagi nasabah dan LPD untuk membantu dan memberikan pelayanan yang optimal dari segi produk/jasa yang ditawarkan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada LPD Desa Adat Tajun. Tjiptono (2012: 58) menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas akan membuat terciptanya loyalitas pelanggan pada produk dan perusahaan, sehingga jumlah pelanggan yang beralih ke pesaing menjadi berkurang. Perusahaan yang melakukan peningkatan pada kualitas pelayanannya secara otomatis akan menentukan bagaimana cara perusahaan dalam rangka menindaklanjuti keluhan pelanggan sehingga nantinya mampu meningkatkan loyalitas pelanggan (Elu, 2005). Penelitian yang dilakukan oleh Susanto dan Subagja (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Perusahaan yang memberikan pelayanan yang berkualitas akan disebut sebagai perusahaan yang berkualitas juga. Oleh karena itu meningkatkan kualitas pelayanan akan mencapai loyalitas pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Kumowal, dkk (2016) juga memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Adanya pesaing yang menyediakan produk dan jasa yang sama membuat LPD harus mampu bersaing dengan mempertahankan loyalitas pelanggan. LPD Desa Adat Tajun harus menggunakan kualitas pelayanan sebagai salah satu strategi untuk menciptakan keunggulan, karena apabila nasabah mengeluhkan pelayanan yang kurang maksimal akan menyebabkan nasabah memutuskan hubungan dan pindah ke lembaga keuangan lain. Meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan memperhatikan kemampuan pegawai dalam menanggapi keluhan nasabah dan selalu sedia di kantor ketika nasabah memerlukan bantuan sehingga nasabah merasa diperhatikan. Selain itu ada jaminan yang mana nasabah merasa aman dan terjamin ketika melakukan transaksi dan merasa aman apabila menabung maupun membeli produk dan jasa lainnya. Selain itu LPD juga menawarkan jasa transfer antar bank, pembayaran pajak bumi dan bangunan, pembayaran

listrik, pembelian pulsa, pembayaran BPJS, asuransi, desain undangan, desain stiker, desain spanduk, cetak foto, dan jasa fotocopy. Perdagangan pupuk organik dan non organik elektronik, furniture, alat-alat elektronik, alat tulis kantor, sepeda motor baik kredit/cash. Untuk setiap produk maupun jasa yang ditawarkan LPD selalu mengutamakan kemudahan nasabah dengan menawarkan bantuan dan mencari solusi untuk setiap permasalahan yang dihadapi nasabah. LPD juga mempunyai petugas/pegawai yang setiap harinya berkeliling untuk nasabah yang akan menabung maupun membayar kredit, dan menawarkan produk/jasa LPD kepada masyarakat setempat secara langsung.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada LPD Desa Adat Tajun. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa keuntungan, seperti pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan (Tjiptono, 2007). Teori Band, 1991 (dalam Telagawathi, 2020) juga menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu tindakan dimana terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang dan kesetiaan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suwarsito, dkk (2020) memperoleh hasil bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian yang dilakukan Tangkuman, *et.al* (2020) juga memperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh positif antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas nasabah. Dengan mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi selain mendapatkan loyalitas nasabah LPD juga mendapatkan keuntungan berupa berkurangnya tingkat sensitivitas nasabah, dan juga dapat mengurangi biaya untuk promosi.

Hubungan yang terjalin dengan harmonis antara nasabah dan LPD nantinya akan membantu LPD dalam mengetahui kebutuhan dan harapan nasabah sehingga dapat memenuhi kepuasan pelanggan dan dapat mencapai loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah dapat dilakukan dengan melakukan komunikasi yang baik, dimana LPD memperhatikan keluhan nasabah dan mampu menjaga dan merawat nasabah dengan baik. Selain itu LPD juga memberikan reward/hadiah bagi nasabah prioritas, dan mengadakan undian berhadiah setiap tahunnya. Hal ini dilakukan untuk mempertahankan antusias nasabah, karena mempertahankan nasabah lama lebih sulit dari pada mencari nasabah baru, oleh karena itu pentingnya untuk menjaga loyalitas nasabah. LPD dapat memenuhi keinginan nasabah dengan menyediakan kemudahan dan kebutuhan nasabah, segala hal yang diinginkan nasabah dapat terpenuhi oleh LPD. Loyalitas pelanggan yang tinggi akan membuat nasabah setia dan selalu menggunakan produk/jasa yang ditawarkan, tidak hanya sekarang namun juga dimasa depan. Selain itu nasabah juga akan merekomendasikan untuk menjadi nasabah di LPD Desa Adat Tajun kepada orang lain secara sukarela.

#### **4. Simpulan dan Saran**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat dalam penelitian ini dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut: (1) Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada LPD Desa Adat Tajun. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada LPD Desa Adat Tajun. (3) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada LPD Desa Adat Tajun.

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat diajukan saran sebagai berikut: (1) Bagi Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel-variabel lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan seperti kualitas produk, kepercayaan, citra merek, harga. Memperbanyak teori-teori tentang variabel yang digunakan, menggunakan teknik sampling yang lain, menambah jumlah sampel penelitian, mengembangkan instrument penelitiannya, agar dapat menjadi acuan dari penelitian-penelitian selanjutnya dan dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam manajemen pemasaran. (2) Bagi pihak LPD Desa Adat Tajun penting untuk mempertahankan eksistensi yang dimilikinya dimata nasabah, untuk dapat mempertahankan hal tersebut LPD perlu memperhatikan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sehingga mampu meningkatkan angka loyalitas nasabahnya. Sehingga pada tahun berikutnya LPD dapat mempertahankan dan menambah jumlah nasabah baik tabungan, deposito dan kredit.

## Daftar Pustaka

- Agustiyadi, T. (2008). *Pentingnya Mengenali Tipe-tipe Loyalitas Nasabah Untuk Meningkatkan Profit*. Bandung: CV Alfabeta.
- Anonim. (2007). *Strategi Pemasaran, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi.
- Anonim (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Anonim. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Dewi, dkk. (2021). The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction toward Customer Loyalty in Service Industry. *Journal Uncertain Supply Chain Management*. Halaman 631-636.
- Elu, B. (2005). Manajemen Penanganan Komplain Konsumen di Industri Jasa. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis dan Birokrasi*, Volume 13 Nomor 3.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kotler, dan Keller. (2013). *Manajemen Pemasaran, jilid 2*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kumowal, dkk. (2016). The Effect of Store Brand Image and Service Quality Towards Customer Loyalty at Freshmart Superstore Manad. *Journal EMBA*. Volume 4, Nomor 1, Halaman 306-314.
- Lovelock, C dan Wirtz J . Mussry J. (2010). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Novia S, dkk. (2019). Pengaruh Kualitas dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pasar Tradisional Ngronggo Kota Kediri. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, Volume 2 Nomor 1. Tersedia pada <https://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/1060221> (diakses 9 September 2021).
- Oktavia. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Volume 13, Nomor 1.
- Oliver, R.L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Consumer*. New York: The McGraw Hill.
- Panday.Nursal. (2018). The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *International Journal for Quality Research*, 13(3) Halaman 639-654. Tersedia pada <http://www.ijqr.net/journal/v12-n3/6.pdf> (diakses pada 29 September 2021).
- Perda Bali Nomor 3 Tahun 2017 Pasal 1 Angka (9). Tersedia pada <https://jdih.baliprov.go.id/produk-hukum/peraturan-perundang-undangan/perda/24227> (diakses 14 September 2021).
- Perda Bali Nomor 3 Tahun 2017 Pasal 12 Angka (2). Tersedia pada <https://jdih.baliprov.go.id/produk-hukum/peraturan-perundang-undangan/perda/24227> (diakses 14 September 2021).



- Pradana dan Fredi. (2019). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Pengalaman terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Nasabah Pt Fac Sekuritas Indonesia di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol 9, No 2. Tersedia pada <https://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/2069920> (diakses 9 september 2021).
- Rabiula, dkk. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank Permata Tbk. *Prosiding Seminar Nasional Humanis*. Universitas Pamulang. Halaman 525-539.
- Siagian, dan jeany. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada BPR Artha Prima Perkasa. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi*, Volume 7 Nomor 3, 330-341. Tersedia pada <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jmbi/article/download/30293/29263>(diakses 9 September 2021).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, dan Subagja. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah PT BCA TBK Kantor Cabang Pondok Gede PLaza. *Jurnal Manajemen Bisnis* , Volume 7 Nomor 1. p- ISSN: 2338-4794, e-ISSN: 2579-7476.
- Suwarsito, dkk. (2020). Quality of Service, Satisfaction and The Effect Towards Customer Loyalty. *Jurnal Manajemen Bisnis*. Volume 7, Nomor 1, Halaman 32-39.
- Tangkuman, *et.al.* (2020). The Effect of Experiential Marketing and Customer Satisfaction on Customer Loyalty at Mcdonald's Manado. *Jurnal EMBA*. Sam Ratulangi University. Volume 8, Nomor 4, halaman 203-211.
- Telagawathi. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Volume 2 Nomor.1, Halaman 61-73, p-ISSN: 2685-5526.
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tumini, dkk. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PDAM di Kota Probolinggo. *Jurnal Relasi STIE Mandala Jember*, Volume 16 Nomor 1. Tersedia pada <https://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/1459542> (diakses pada 29 September 2021).
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992. Tentang Lembaga Keuangan.
- Wati, dan Rahayu. (2018). *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen*, Vol.8 No.2. Tersedia pada <https://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/1505676> (diakses 9 September 2021).
- Zahara. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, Volume 3 Nomor 1, 31-38. Tersedia pada <http://ejournal.imperiuminstitute.org/index.php/JMSAB/article/download/121/85> (diakses 9 September 2021).