

# PERAN MEDIASI KEPUASAN NASABAH PADA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BPD SERIRIT

K. Widarini<sup>1</sup>, K. E. S. Putra<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Jurusan Manajemen, Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja  
e-mail: widarini@undiksha.ac.id<sup>1</sup>, endrawan.sumadi@undiksha.ac.id<sup>2</sup>

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh: (1) kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BPD Seririt, (2) kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di BPD Seririt, (3) kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BPD Seririt, dan (4) kepuasan nasabah memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BPD Seririt. Peneliti menggunakan desain penelitian kuantitatif kausal. Peneliti menggunakan nasabah yang menggunakan jasa di BPD Seririt sebagai subjek. Terdapat tiga objek penelitian yakni, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah. Peneliti mengumpulkan 100 responden yang digunakan sebagai sampel. Peneliti mengambil data menggunakan dua metode yaitu pencetakan dokumen dan kuisioner kemudian dianalisis menggunakan *path analysis*. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di BPD Seririt, (2) kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di BPD Seririt, (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPD Seririt, dan (4) kepuasan nasabah memediasi parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BPD Seririt.

**Kata kunci:** kepuasan nasabah, kualitas pelayanan, loyalitas nasabah

## Abstract

*This study aims to examine the effect of (1) service quality on customer loyalty at BPD Seririt, (2) customer satisfaction on customer loyalty at BPD Seririt, (3) service quality on customer satisfaction at BPD Seririt, and (4) customer satisfaction mediates the effect of service quality on customer loyalty at BPD Seririt. The researcher used a causal quantitative research design. The researcher uses customers who use the services of BPD Seririt as the subject. There were three objects in this study, namely, service quality, customer satisfaction, and customer loyalty. Researchers collected 100 respondents as samples. Researchers took data using two methods, namely document printing and questionnaires, and then analyzed using path analysis. The results of this study stated that (1) service quality had a positive and significant effect on customer loyalty at BPD Seririt, (2) customer satisfaction had a positive and significant effect on customer loyalty at BPD Seririt, (3) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. at BPD Seririt, and (4) customer satisfaction partially mediated the effect of service quality on customer loyalty at BPD Seririt.*

**Keywords:** customers satisfaction, service quality, and customers loyalty

## 1. Pendahuluan

Industri perbankan nasional sedang mengalami langkah perkembangan yang sangat penting. Hal ini tidak terlepas dari kompetensi perbankan nasional dalam mengendalikan segala sesuatu yang menyangkut bank, lembaganya, serta prosedur dan proses bisnisnya.

Pendirian industri perbankan yang kuat tidak diragukan lagi dapat membantu pembangunan negara dengan meningkatkan keadilan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan rakyat. Salah satu bank dalam perbankan nasional yang berperan penting dalam pertumbuhan ekonomi daerah adalah Bank Pembangunan Daerah (BPD). Selain menjalankan operasional bisnis perbankan, BPD berperan sebagai pembangunan ekonomi dan mendorong pertumbuhan ekonomi daerah untuk kehidupan masyarakat yang lebih baik melalui pembiayaan keuangan, penggalangan dana, dan kepemilikan kas daerah. BPD mampu membangun jaringan layanan di daerah-daerah di mana bank swasta tidak dapat melakukannya karena kendala ekonomi. Hal inilah yang mendasari Pemerintah Daerah Provinsi Bali mengubah

bentuk badan hukum BPD dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) sesuai Perda Provinsi Bali Nomor 2 Tahun 2002. BPD Bali pun telah memperoleh izin operasi melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia Tahun 2004 tentang Penunjukkan BPD Bali sebagai bank umum devisa (BPD Bali, 2021).

BPD Bali adalah satu-satunya bank milik Pemerintah Daerah Provinsi Bali, dimana visi utamanya ialah sebagai pendukung program pembangunan ekonomi wilayah dan menopang pemberdayaan ekonomi daerah Provinsi Bali. BPD Bali sebagai lembaga keuangan milik Pemerintah Daerah Provinsi Bali berkewajiban untuk memberikan pelayanan prima kepada para nasabahnya. Pelayanan prima ini diharapkan mampu membuat nasabah agar tidak berpaling ke lembaga keuangan lain, seperti bank swasta, pegadaian, maupun koperasi. Dalam menjalankan operasionalnya BPD Bali selalu berfokus sebagai *agent regional development* yang bertujuan memberikan pembiayaan kredit konsumtif maupun kredit produktif. BPD Bali pula berkontribusi terhadap perkembangan ekonomi warga Bali dengan menyalurkan kredit-kredit unggulan dengan suku bunga rendah serta bayaran murah kepada Usaha Mikro, Kecil, Menengah, serta Koperasi (UMKMK) yang menggambarkan penggerak utama perekonomian Bali (BPD Bali, 2021). Salah satu kantor cabang BPD yang memiliki pengelolaan aset dan laba yang besar berada di Kabupaten Buleleng, yaitu BPD Seririt. Total pengelolaan aset BPD Seririt hingga bulan Juni 2021 sebesar Rp 800.418.000, sedangkan laba yang diperoleh mencapai Rp 11.151.000.

Selama pandemic COVID-19, jumlah nasabah yang memilih untuk tetap menggunakan jasa BPD Seririt mengalami fluktuasi, dimana dari bulan Januari hingga Februari terjadi peningkatan jumlah laba sebesar 43,4% (Rp 2.561.000), selain itu pada bulan berikutnya yaitu pada bulan Maret terjadi peningkatan sebanyak 21,5% (Rp 1.613.000), disusul pada bulan April terjadi peningkatan sebesar 29,7% (Rp 3.175.000), namun terjadi penurunan sebesar 12,1% (Rp 9.534.000) pada bulan Mei, tidak berselang lama pada bulan Juni Kembali terjadi peningkatan yaitu sebesar 14,5% (Rp 1.617.000). Fluktuasi dari jumlah nasabah dan laba dari BPD Seririt terjadi karena dampak pandemic Covid-19 membawa dampak yang sangat besar terhadap sektor perbankan yang juga berdampak langsung kepada penurunan kebiasaan transaksi, komitmen, dan juga kesetiaan nasabah untuk tetap menggunakan jasa BPD Seririt. Selnes (1993) pada penelitiannya berpendapat serupa dengan mengatakan bahwa terdapat empat indikator tentang loyalitas yaitu kebiasaan transaksi, transaksi berulang, memberikan rekomendasi kepada teman, dan yang terakhir adalah komitmen nasabah. Loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa BPD Seririt dari waktu ke waktu menjadi hal yang sangat penting, dalam dunia perbankan nasabah merupakan sumber keuntungan. Nasabah mempercayakan segala urusan yang menyangkut pengelolaan dana kepada bank untuk dapat dipergunakan pada operasional bisnis perbankan (Pardede, 2020). Nasabah melakukan hal tersebut dengan harapan akan mendapat imbalan uang untuk simpanan yang dilakukan. Selama pandemi, BPD Seririt sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik jika ditinjau dari segi fasilitas fisik, perlengkapan, staff, sarana komunikasi, pelayanan yang tepat, tanggap, dan baik. Seharusnya melalui kualitas pelayanan yang bagus tersebut, nasabah bisa merasakan kepuasan dan makin loyal terhadap BPD Seririt, namun justru loyalitas nasabah terhadap BPD Seririt mengalami inkonsistensi. Fakta yang terjadi ini bersilangan dengan apa yang digagaskan Tjiptono (2006) yang mengemukakan bahwa peningkatan kepuasan nasabah dapat dilakukan oleh perusahaan dengan memberikan pelayanan yang menyenangkan kepada nasabah sehingga akan menciptakan loyalitas yang tinggi. Hal ini juga didukung oleh Kotler dan Keller (2012) yang berargumen bahwa bahwa nasabah akan merasa puas apabila mendapat layanan dengan kualitas yang baik pula. Oleh karena itu, secara teori saat pelayanan yang diberikan dapat melampaui atau memenuhi ekspektasi ataupun harapan nasabah maka mereka akan merasa puas (Parasuraman, *et al.*, 1988). Dapat kita asumsikan disini bahwa tolok ukur dari kualitas pelayanan sebuah bank dapat dilihat dari tingkat kepuasan nasabahnya. Baik atau buruk persepsi yang dimiliki nasabah terkait dengan pelayanan bank tergantung terhadap kesesuaian dan keinginan pelayanan yang didapat. Sehingga diharapkan kualitas pelayanan meningkat maka nasabah akan semakin puas terhadap BPD Seririt.

Penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Suasana (2017) terhadap PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat berpengaruh pada kepuasan nasabah. Penelitian berikutnya dilakukan oleh Trisnayani dan Setiawan (2014) terhadap Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Pembantu Kamboja Denpasar juga menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat berpengaruh pada kepuasan nasabah. Sementara, pada penelitian oleh Dibyantoro (2012) pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Palembang menunjukkan hasil yang cukup berbeda yakni menunjukkan bahwa pada uji t terdapat tiga dimensi kualitas pelayanan yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yakni daya tanggap, kehandalan, dan jaminan.

Dari pemaparan latar belakang maka perlu untuk melakukan penelitian dengan judul "Peran Mediasi Kepuasan Nasabah pada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di BPD Seririt". Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mendapatkan hasil yang teruji tentang pengaruh 1) kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BPD Seririt, 2) kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di BPD Seririt, 3) kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BPD Seririt, 4) kepuasan nasabah memediasi pengaruh kualitas pelayanan pada loyalitas nasabah di BPD Seririt.

Kualitas layanan mempunyai hubungan yang kuat terhadap perusahaan yang memberikan layanan kepada nasabah, dan kualitas layanan yang tinggi dapat mengembangkan loyalitas nasabah atau loyalitas kepada perusahaan yang memberikan layanan yang menyenangkan pada akhirnya (Tjiptono, 2012). Teori tersebut juga didukung oleh penelitian Putri dan Suasana (2017) yang memaparkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Selain itu Putra dan Aziz (2019) juga melakukan penelitian dan hasilnya menunjukkan hal yang sama yakni menyatakan bahwa kualitas layanan berperan penting terhadap loyalitas nasabah. Penelitian berikutnya oleh Subawa dan Sulistyawati (2020) juga turut mendukung pernyataan teori sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan berperan penting pada loyalitas nasabah. H1: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BPD Seririt.

Dengan adanya persaingan yang begitu ketat tentu akan mendorong perusahaan agar lebih memfokuskan pada cara untuk mempertahankan nasabah yang sudah dimiliki. Dalam memenangkan pasar, sangat krusial bagi perusahaan untuk dapat mempertahankan nasabah yang sudah loyal (Telagawathi dan Yulianthini, 2020). Kotler dan Keller (2012) menjelaskan bahwa untuk menciptakan hubungan jangka panjang dan menumbuhkan loyalitas nasabah, maka perusahaan harus mencermati beberapa karakteristik tentang loyalitas nasabah juga mempertahankan tahapan loyalitas agar loyalitas nasabah dapat terjadi.

Pendapat tersebut sejalan dengan penelitian Lee (2013) menjelaskan bahwa kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang didapat oleh nasabah. Hasil penelitian oleh Hidayat (2009) juga memaparkan hasil yang sama bahwa kepuasan nasabah berperan penting terhadap loyalitas nasabah. Penelitian berikutnya yang dilakukan Risal (2019) juga memperlihatkan hasil yang serupa bahwa loyalitas nasabah sangat dipengaruhi oleh kepuasan nasabah. H2: Terdapat pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di BPD Seririt.

Kotler dan Keller (2012) berpendapat bahwa kualitas layanan dan kepuasan nasabah memiliki hubungan yang erat. Mereka berpendapat bahwa apabila pelanggan merasa mendapatkan kualitas layanan yang memuaskan akan merasa puas. Dapat kita asumsikan bahwa kualitas layanan yang baik dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam hal positif. Dimulai dari kebutuhan nasabah sampai kepuasan nasabah merupakan kualitas nasabah yang tepat. Selain itu harus ada persepsi yang positif pada kualitas layanan (Kotler, 2005). Teori ini didukung oleh hasil penelitian oleh Putri dan Suasana (2017) menyatakan kualitas layanan secara signifikan berperan penting dalam kepuasan nasabah. Penelitian Bahar dan Sjahruddin (2017) juga menyimpulkan hal yang serupa yakni kualitas pelayanan memiliki andil yang besar terhadap kepuasan nasabah. H3: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BPD Seririt.

Tjiptono (2006) berpendapat bahwa perusahaan yang dapat meningkatkan kebahagiaan pelanggan dengan memberikan layanan yang menyenangkan hampir pasti akan membangun tingkat loyalitas nasabah yang tinggi. Sementara itu, Bloemer *et al.*, (1998) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan”. Hal tersebut didukung oleh hasil penelitian Zakiy dan Azzahroh (2017) yang memaparkan bahwa kepuasan pelanggan memediasi antara loyalitas pelanggan dan keunggulan layanan. Hasil penelitian oleh Risal (2019) menyatakan bahwa kepuasan nasabah secara konstan memediasi hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah. Hasil penelitian oleh Putri dan Suasana (2017) juga memaparkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang signifikan secara statistik dengan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. H4: Kepuasan nasabah memediasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BPD Seririt.

## 2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang menggunakan pengumpulan data, bukti (kuantitatif) dalam analisis data, dan kumpulan data untuk menyelidiki hipotesis. Ini didasarkan pada ilmu yang sesuai dan pengetahuan yang digunakan untuk melakukan penelitian pada populasi atau sampel yang spesifik. Peneliti menggunakan desain penelitian kasual sebagai desain pada penelitian ini. Desain penelitian kasual merupakan penelitian bertujuan yaitu untuk mengkonfirmasi hubungan atau kaitan antara variable independen dan dependen (Sugiyono, 2014). Suwandi (2012) memaparkan “terdapat enam tahapan dalam penelitian kuantitatif, yaitu (1) mengajukan pertanyaan, (2) mengkaji landasan teori, (3) menulis hipotesis, (4) mengumpulkan data, (5) menganalisis data, dan (6) menarik kesimpulan dan rekomendasi”.

Pada penelitian ini mengambil kualitas pelayanan sebagai variable bebas, kepuasan nasabah sebagai variable mediasi, dan loyalitas nasabah sebagai variable terikat. Sementara, peneliti mengambil nasabah yang menggunakan jasa BPD Seririt sebagai objek penelitian. Objek pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1), kepuasan pelanggan (X2), dan loyalitas nasabah (Y). Peneliti menggunakan 100 responden sebagai sampel dalam penelitian ini. Terdapat dua cara pengumpulan data pada penelitian ini yakni dokumentasi dan angket kemudian dianalisis dengan menggunakan metode analisis jalur. Untuk mendapatkan hasil yang akurat, peneliti menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) tipe 23.0 untuk windows.

## 3. Hasil dan Pembahasan

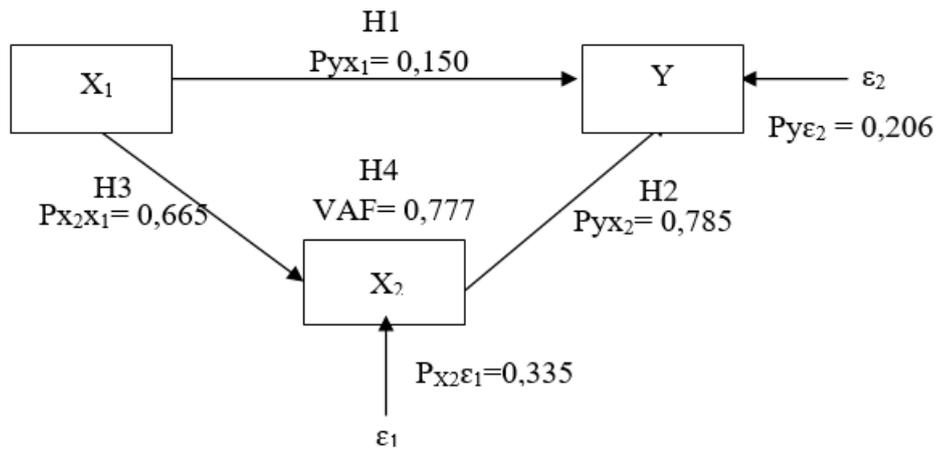
Setelah melakukan perhitungan dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS, peneliti mendapatkan hasil  $P_{yx_1} = 0,150$  dengan  $p\text{-value} = 0,017 < \alpha 0,05$  maka dapat diketahui bahwa keputusannya adalah menolak  $H_0$ . Dapat diasumsikan bahwa secara positif, kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BPD Seririt. Dapat dilihat pada tabel 4.5 menunjukkan sumbangan pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah 0,150 atau 15,0%, sehingga besar sumbangan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah secara total yaitu 0,228 atau 22,8%. Temuan dari penelitian ini memperlihatkan bahwa kualitas layanan berpengaruh pada loyalitas nasabah di BPD Seririt.

Melalui perhitungan menggunakan bantuan aplikasi SPSS 23.0, peneliti memperoleh hasil yakni  $P_{yx_2} = 0,785$  dengan  $p\text{-value} = 0,000 < \alpha 0,05$  maka keputusannya adalah menolak  $H_0$ . Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di BPD Seririt. Besar sumbangan pengaruh kepuasan nasabah pada loyalitas nasabah adalah 0,785 atau 78,5%. Penemuan riset ini menampilkan kalau kepuasan nasabah berperan dalam mempengaruhi loyalitas nasabah di BPD Seririt.

Melalui perhitungan menggunakan bantuan aplikasi SPSS 23.0, peneliti memperoleh hasil yakni  $P_{x_2x_1} = 0,665$  dengan  $p\text{-value} = 0,000 < \alpha 0,05$  maka keputusannya adalah menolak  $H_0$ . Ini artinya kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPD Seririt. Hal ini menunjukkan sumbangan

pengaruh langsung kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,665 atau 66,5%. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berperan signifikan dalam memengaruhi kepuasan nasabah di BPD Seririt.

Melalui perhitungan menggunakan bantuan aplikasi SPSS 23.0, peneliti memperoleh hasil yakni  $P_{YX_2} = 0,785$  dan  $P_{X_2X_1} = 0,665$ . Sumbangan pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah didapat dari pengalian  $P_{YX_2} \cdot P_{X_2X_1}$  sehingga hasilnya adalah 0,522 atau 52,2%. Berdasarkan hasil uji mediasi dilakukan dengan menghitung *Variance Accounted For (VAF)* juga menunjukkan bahwa mediasi kepuasan nasabah memberikan tambahan sumbangan pengaruh terhadap variabel terikatnya yaitu sebesar 77,7%. Berdasarkan ketentuan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah memediasi parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah



Gambar 1.  
Struktur Keseluruhan Peran Mediasi Kepuasan Nasabah pada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di BPD Seririt

Besar sumbangan pengaruh langsung dan tidak langsung dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1.  
Sumbangan Peran Mediasi Kepuasan Nasabah pada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di BPD Seririt

No.	Keterangan	Besar	Persentase
1.	Besar pengaruh langsung X <sub>1</sub> terhadap Y	0,150	15,0%
2.	Besar pengaruh tidak langsung X <sub>1</sub> terhadap Y melalui X <sub>2</sub>	0,522	52,2%
3.	Besar pengaruh total X <sub>1</sub> terhadap Y	0,228	22,8%
4.	Besar pengaruh langsung X <sub>2</sub> terhadap Y	0,785	78,5%
5.	Besar pengaruh total X <sub>1</sub> dan X <sub>2</sub> terhadap Y	0,794	79,4%
6.	Besar pengaruh lain terhadap Y	0,206	20,6%
7.	Total	1,000	100%

Sumber: Data diolah pada SPSS

Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas nasabah BPD Seririt dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan bank. Temuan ini menunjukkan bahwa loyalitas nasabah dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas layanan. Sehingga,

hipotesis yang telah dirumuskan sesuai dengan hasil penelitian, maka dari itu Ha diterima. Terdapat lima indikator pengukuran kualitas pelayanan yang memengaruhi loyalitas nasabah di BPD Seririt diantaranya: (1) *Reliability* (kehandalan), yang menunjukkan kemampuan BPD Seririt dalam memberikan layanan yang akurat dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Hal ini dapat dilihat dari berbagai layanan yang ada di BPD Seririt, seperti *banking hall* (*counter teller* dan *customer service*), mesin antrian, dan kursi bagi nasabah. (2) *Responsiveness* (ketanggapan), yang menunjukkan kesediaan dan kemampuan para karyawan BPD Seririt untuk membantu para nasabah dan merespon permintaan nasabah. Hal ini ditunjang oleh 46 karyawan BPD Seririt yang siap memberikan respon bagi setiap permasalahan maupun keinginan nasabah ketika bertransaksi. (3) *Assurance* (jaminan), menunjukkan perilaku para karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap BPD Seririt. (4) *Empathy* (empati), yang menunjukkan BPD Seririt tahu persoalan para nasabahnya serta bertindak demi kepentingan nasabah, dan menyediakan perhatian personal pada para nasabah dan mempunyai jam operasi yang nyaman. (5) *Tangibles* (bukti fisik), yang memberikan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan BPD Seririt. Hal ini dapat dilihat dari tersedianya 2-unit ATM, adanya layar monitor atau LCD untuk suku bunga deposito, ruang nasabah yang dilengkapi tanaman hias dan pendingin ruangan, ruang pertemuan yang luas, toilet yang bersih, dan areal parkir yang memadai di BPD Seririt. Berbagai fasilitas yang nyaman tersebut tentu akan semakin membuat nasabah loyal terhadap BPD Seririt. Selama pandemi COVID-19, pihak BPD juga telah menyediakan berbagai perlengkapan sesuai standar protokol kesehatan yakni *hand sanitizer*, alat cuci tangan, dan pengukur suhu tubuh.

Hasil riset menegaskan bahwa variabel kepuasan nasabah berperan secara positif terhadap loyalitas nasabah pada BPD Seririt. Hasil ini ditunjukkan dengan meningkatnya kepuasan nasabah akan berdampak terhadap loyalitas nasabah. Sehingga, hipotesis yang telah dirumuskan sesuai dengan hasil penelitian, maka dari itu Ha diterima. Kotler (2005) menyatakan "kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapan". Terdapat empat indikator pengukuran kepuasan nasabah yang memengaruhi loyalitas nasabah di BPD Seririt diantaranya: (1) Kepuasan nasabah secara keseluruhan, yang menunjukkan tingkat kepuasan nasabah pada jasa atau produk yang ditawarkan BPD Seririt. (2) Konfirmasi harapan, seperti tingkat kecocokan antara kinerja staff BPD Seririt dengan harapan nasabah. (3) Minat pembelian ulang, yang menunjukkan niat nasabah dalam menggunakan jasa atau membeli kembali produk BPD Seririt. (4) Kesediaan nasabah untuk merekomendasikan, nasabah akan merekomendasikan kepada orang terdekat apabila nasabah merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh BPD Seririt. Kesediaan nasabah untuk melakukan transaksi ulang di BPD Seririt dipengaruhi oleh rasa puas yang diterima nasabah. Hal ini berasal dari berbagai macam program dan layanan profesional yang disediakan oleh BPD. BPD Seririt memiliki program kredit usaha rakyat dengan bunga ringan, kemudahan syarat, dan tanpa dikenakan biaya. BPD Seririt menyediakan layanan digital berupa *mobile banking*, *internet banking*, *e-mail*, *instagram*, dan *QRIS* (pembayaran berbasis *QR Code*) serta antrian *online* via aplikasi *Speed ID*. Selain itu, BPD Seririt juga memiliki berbagai layanan jasa perbankan seperti bunga deposito, tabungan berjangka (THT), layanan pensiun, dan kerja sama dengan PT. Taspen.

BPD Seririt juga menawarkan jasa untuk pembukaan rekening, penarikan rekening deposito berjangka dalam valuta rupiah, dan penyeteroran. Hasil bunga yang didapatkan nasabah juga lebih kompetitif. Dengan kata lain, nasabah dapat mengatur dana dengan lebih teratur dan terstruktur sesuai dengan jangka waktu deposito dan kebutuhan.

Hasil riset menegaskan bahwa variabel kualitas pelayanan secara positif berperan penting dan signifikan pada kepuasan nasabah di BPD Seririt. Hasil ini ditunjukkan dengan meningkatnya kualitas pelayanan akan berdampak terhadap kepuasan nasabah. Sehingga, hipotesis yang sudah dirumuskan sesuai dengan hasil riset, maka dari itu Ha diterima. Kualitas dapat dipersepsikan dalam berbagai sudut pandang yang memiliki makna sebagai penyampaian layanan yang relatif istimewa atau *superior* terhadap harapan nasabah. Sebagai suatu perbankan yang menjalankan operasional secara berkala, pihak BPD pun

perlu memperhatikan kualitas pelayanan dalam upaya memaksimalkan kepuasan nasabahnya. Dalam hal ini, kualitas pelayanan pun menjadi salah satu faktor kunci keberhasilan perbankan dalam menciptakan rasa puas terhadap nasabah, sehingga dapat disimpulkan semakin meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan BPD Seririt, maka akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan nasabah mampu memediasi parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BPD Seririt. Jika pihak BPD ingin meningkatkan loyalitas nasabah, maka nasabah harus merasa puas terlebih dahulu terhadap kualitas layanan yang diberikan BPD sehingga akan muncul sifat loyal dari nasabah. Hal ini mengindikasikan hipotesis yang telah dirumuskan sesuai dengan hasil penelitian, maka dari itu  $H_a$  diterima. Loyalitas nasabah adalah suatu kesediaan nasabah untuk bersedia melakukan pembelian ulang terhadap produk atau jasa yang disukai secara konsisten dalam jangka panjang. Besarnya kesediaan nasabah perempuan menggunakan jasa BPD Seririt sesuai deskripsi karakteristik responden yang mencapai 57%, disebabkan karena perempuan di Kecamatan Seririt cenderung menjadi pemegang kendali keuangan keluarga dan lebih banyak waktu untuk bertransaksi dengan pihak BPD dibandingkan laki-laki. Loyalitas nasabah tersebut tidak terlepas dari berbagai layanan dan indikator capaian yang diberikan BPD kepada para nasabah. Terdapat tiga indikator terhadap loyalitas nasabah di BPD Seririt, diantaranya: (1) *Repeat purchase*, mencakup kesetiaan nasabah untuk melakukan transaksi di BPD Seririt. (2) *Retention*, mencakup ketahanan nasabah terhadap pengaruh yang negatif mengenai BPD Seririt. (3) *Referrals*, mencakup keinginan nasabah untuk mereferensikan secara total eksistensi dari BPD Seririt. BPD Seririt memiliki berbagai program unggulan yang senantiasa mengutamakan kepentingan nasabah sebagai prioritas utama. Layanan yang diberikan BPD Seririt menggunakan pendekatan kekeluargaan dengan menyesuaikan *local wisdom*, sehingga dapat dengan mudah diterima oleh masyarakat Bali. Hal ini menjadi daya tarik utama yang membuat nasabah semakin loyal pada BPD Seririt, karena menjadi nasabah di BPD sama artinya turut berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi Bali. Layanan yang ada seperti antrian *online* yang memperbolehkan nasabah untuk mengambil nomor antrian secara *online* sehingga dapat mengurangi waktu antri sekaligus mengurangi kerumunan di BPD. Selain itu, juga tersedia fasilitas restrukturisasi kredit bagi nasabah kredit terdampak pandemi COVID-19. Berbagai macam program unggulan dan layanan yang diberikan BPD tersebut merupakan suatu cara guna membentuk rasa puas bagi nasabah. Kepuasan yang dirasakan nasabah secara berkesinambungan merupakan awal mula dari komitmen nasabah untuk tetap loyal terhadap BPD Seririt.

Kualitas pelayanan berdampak tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan (Bloemer *et al.*, 1998). Argumen tersebut di dukung oleh penelitian Zakiy dan Azzahroh (2017) yang menyatakan “kepuasan nasabah mampu memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah”. Disamping penelitian tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Risal (2019) menunjukkan bahwa kepuasan secara konstan memediasi relasi antara kualitas layanan pada loyalitas nasabah. Dari temuan penelitian yang didapat dan juga perbandingan dari beberapa penelitian serupa, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah memediasi parsial pengaruh kualitas layanan pada loyalitas nasabah. Mediasi parsial memiliki makna bahwa variabel kualitas layanan dapat mempengaruhi variabel loyalitas pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui penggunaan variabel kepuasan pelanggan sebagai mediator.

#### 4. Simpulan dan Saran

Berdasarkan pemaparan temuan dan pembahasan pada penelitian ini, terdapat beberapa simpulan, yaitu (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di BPD Seririt, (2) Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di BPD Seririt, (3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPD Seririt, (4) Kepuasan nasabah memediasi parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BPD Seririt.

Adapun beberapa saran bagi pihak BPD Seririt diharapkan dapat mempertahankan loyalitas nasabahnya. BPD Seririt perlu menggencarkan program kredit usaha rakyat dengan bunga ringan dan kemudahan berbagai syarat kepada nasabah terdampak pandemi COVID-19. Kualitas pelayanan yang baik menjamin nasabah ketika melakukan transaksi dengan BPD dan akan merasa senang terhadap pelayanan yang disediakan. Sehingga, pihak BPD Seririt perlu melakukan optimalisasi layanan counter teller maupun customer service guna menyediakan layanan yang efisien dan tanggap. Selain itu, BPD Seririt juga dapat memberikan tanggapan terhadap pelayanan apa yang diharapkan oleh nasabah hal ini tentunya berdasarkan standar yang berlaku. Saran berikutnya adalah kepada peneliti berikutnya yang tertari untuk meneliti topik serupa yakni terkait loyalitas nasabah. Peneliti berikutnya dapat menggunakan variable reputasi merek, citra perusahaan, nilai, dan kualitas produk untuk dapat mengembangkan penelitian menjadi lebih luas. Selain itu, peneliti berikutnya juga dapat menambah subjek penelitian sehingga hasil yang didapatkan akan lebih bervariasi serta dapat menampilkan variable yang memiliki pengaruh pada loyalitas nasabah.

### Daftar Pustaka

- Bahar, A. dan H. Sjahrudin. 2017. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dan Minat Beli Ulang".
- Bloemer *et. al.* 1998. "Customer Loyalty in Extended Service Settings". *International Journal of Service Industry Management*, Volume 10, Nomor 3.
- BPD Seririt Tahun 2021.
- Dibyantoro, dkk. 2012. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Tabungan BTN Batara. Studi Kasus: PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Palembang". *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*, Volume 2, Nomor 3 (hlm. 247-259).
- Cristobal, Eduard, *et al.* 2007. "Perceived e-Service Quality (PeSQ) Measurement Validation and Effects on Consumer Satisfaction and Web Site Loyalty". *Managing Service Quality*, Volume 17, Nomor 3 (hlm. 317-340).
- Fortuna, I., dkk. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Lumajang (Studi Kasus pada J&T Express Jalan Veteran Ruko Royal Regency No. R-7 Lumajang)". *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial*, Volume 14, Nomor 2 (hlm. 290-293).
- Hidayat, Rachmad. 2009. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri". *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume 11, Nomor 1 (hlm. 59-72).
- Kotler, P., and K. L. Keller. 2012. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi kesebelas*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Lee, Hyung Seok. 2013. "Major Moderators Influencing the Relationships of Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty". *Asian Social Science*, Volume 9, Nomor 2 (hlm. 1-11).

- Minh, Ngo Vu dan Nguyen Huan Huu. 2016. "The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector". *Journal of Competitiveness*, Edisi Khusus (hlm. 103-116).
- Parasuraman, *et al.* 1988. "Serqual A. Multiple Item for Measuring Customer Perception of Service Quality". *Journal of Retailing*, Volume 64, Nomor 1 (hlm. 12-40).
- Pardede, Marulak. 2020. *Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Putra, Y. E. dan N. Aziz. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang." *European Journal of Marketing*, Volume 27, Nomor 9 (hlm. 19-35).
- Putri, Desak Ayu Made Marcellina Dewi Giri dan I Gst. A. Kt. Gd. Suasana. 2017. "Peran Kepuasan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah". *E-Jurnal Manajemen Unud*, Volume 6, Nomor 11, (hlm. 6271-6297).
- Rahmat, H. 2013. *Statistika Penelitian*. Bandung: Pustaka
- Risal, T. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada BMT Kampoeng Syariah. *JMB (Jurnal Manajemen dan Bisnis)*, Volume 1, Nomor 1.
- Selnes, F. 1993. "An Examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty". *European Journal of Marketing*, Volume 27, Nomor 9 (hlm. 19-35).
- Subawa, I. G. B. dan E. Sulistyawati. 2020. "Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Mediasi". *E-Jurnal Manajemen*, Volume 9, Nomor 2 (718-736).
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia Tahun 2004.
- Suwandi, Sarwiji. 2012. *Penelitian Tindakan Kelas (PTK) dan Penulisan Karya Ilmiah*. Surakarta: Yuma Pustaka.
- Telagawathi, Ni Luh W. Sayang dan Ni Nyoman Yulianthini. 2020. "Kepuasan Pelanggan terhadap Citra Perusahaan dan Switching Barrier serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan Industri Jasa Asuransi di Bali". *Bisma: Jurnal Manajemen*, Volume 6, Nomor 1 (hlm. 59-67).
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Trisnayani, I Dewa Ayu Mas Dewi dan Putu Yudi Setiawan. 2014. "Peran Kepuasan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah". *E-Jurnal Manajemen Unud*, Volume 3, Nomor 10 (hlm. 2903-2922).
- Yaqin, Ainul dan Aniek Maschudah Ilfitriah. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna *E-Banking* di Surabaya". *Journal of Business and Banking*, Volume 4, Nomor 2 (hlm.245-260).

Zakiy, Muhammad dan Evrita Putri Azzahroh. 2017. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Volume 3, Nomor 1 (hlm. 3953-3959).