

**ANALISIS PENGARUH *SERVICE PERFORMANCE* TERHADAP
LOYALITAS DAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL
MODERATING PADA LPD DESA ADAT ANTURAN
SINGARAJA-BALI**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu
syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi*



Oleh :

Sovi Susanti

K.2016.1.33654

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUÇEWARA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN
MALANG
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH SERVICE PERFORMANCE TERHADAP LOYALITAS DAN KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA LPD DESA ADAT ANRURAN SINGARAJA - BALI

Oleh :

SOVI SUSANTI

K.2016.1.33654

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :

07 September 2020 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

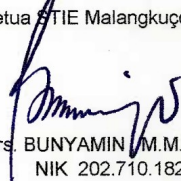
Dosen Pembimbing

ttd

Dra. DWI DANESTY DECCASARI, MM

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçewara


Drs. BUNYAMIN M.M., Ph.D

NIK 202.710.182

PERNYATAAN ORISINIL SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 15 Agustus 2020



Mahasiswa

Sovi Susanti

NPK: K-2016-1-33654

SURAT KETERANGAN RISET



LEMBAGA PERKREDITAN DESA DESA ADAT ANTURAN

Desa Anturan, Kec. Buleleng, Kab. Buleleng
Telp (0362) 41439
SK GUB. No. 36 TAHUN 1990

SURAT KETERANGAN

NO. : 0020/LPD/ANT/III/2020

Yang bertandatangan di bawah ini;

1. Nama : Nyoman Arta Wirawan, SE.
2. Jabatan : Kepala/Pamucuk LPD. Desa Adat Anturan.
3. Alamat : Br. Dinas Anyar, Desa Anturan.

Dengan ini menerangkan bahwa:

1. Nama : Sovi Susanti
2. NPK : K.2016.1.33654
3. Tempat/tanggal Lahir : Singaraja, 23 Juni 1998
4. Alamat : Perum Satelit Asri II/11, Singaraja
5. Status : Mahasiswa STIE Malangkucecwara
6. Jurusan : Manajemen Pemasaran

Telah melakukan penelitian skripsi di LPD (Lembaga Perkreditan Desa) Desa Adat Anturan, Kec. Buleleng, Kab. Buleleng, Bali terhitung mulai tanggal 26 Januari 2020 sampai dengan 30 Januari 2020.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan dimana perlu.

Anturan, 03 Maret 2020
Lembaga Perkreditan Desa
Desa Adat Anturan
Kepala/Pamucuk



(Nyoman Arta Wirawan, SE.)

LPD. DESA ADAT ANTURAN

UCAPAN TERIMAKASIH

Saya menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, maka pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Sang Tri Ratna, Buddha, Dhamma, dan Sangha berkat pancaran cinta kasih yang tanpa batas serta dukungan karma baik yang telah dilakukan, sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
2. Bapak Drs. Bunyamin, MM, PhD selaku ketua STIE Malangkucecwara
3. Ibu Dra. Lindananti, MM. Selaku ketua jurusan Manajemen STIE Malangkucecwara.
4. Ibu Dra.Tutik Arniati, Ak., M.M., CA.CPA selaku dosen wali saya yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam belajar dan mengajar selama empat tahun.
5. Ibu Dra. Dwi Danesty Deccasari, MM. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar membimbing saya dari awal hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Seluruh bapak dan ibu dosen STIE Malangkucecwara Malang yang telah memberikan ilmu bermanfaat kepada saya.
7. Yang terhormat Bapak Nyoman Arta Wirawan S.E. selaku Kepala LPD Desa Adat Anturan Singaraja bersama staff dan jajaran LPD Desa Adat Anturan Singaraja yang telah membantu dalam kelancaran proses pengumpulan data.
8. Untuk Papa Putra dan Mama Indriani yang ada di Bali, terimakasih banyak atas segala doa dan perjuangannya, hingga akhirnya Sovi bisa menyelesaikan kuliah tepat waktu dan berkat Papa dan Mama sekarang Sovi bisa menyanggah gelar S.E di nama Sovi.

9. Kakak-kakak tersayang saya, Ce Lin, Ce Yin, Ce Cindy, Ko Didik, Cecang Martin, dan Cecang Joni terimakasih atas segala doa, bantuan, dan dukungan kepada saya selama ini.
10. Tidak lupa juga untuk Marcello keponakan tercinta saya, terimakasih cello selalu memberikan kebahagiaan dan keceriaan dikala iik Sovi mulai suntuk.
11. Buat keluarga baru saya selama dimalang since 2016 Scilla Tivano, Yuli Ratna Sari, Audy Meha, Mellita, Mas Yusuf, Bunga Tita, Alif Satrio, Sony Dewantara Ivan Anas, Adam, Dinda Ayu, Magdalena(Nina), Adel, Nila, dan Niniz terimakasih sudah membuat banyak cerita .
12. Untuk teman-teman dibali walupun jarak memisahkan, kita tetap saling mendukung perkuliahan satu sama lain, terimakasih untuk Inez, Ratih, Ko ping-ping, Genjik, Silmi, Cristina.
13. Thankyou juga buat Dianita, Kak Ina, dan Kak Anpus yang memberikan dukungan virtual kepada Sovi selama proses pembuatan skripsi dari awal sampai akhirnya Sovi memiliki gelar SE.
14. Dan yang terakhir semua pihak dan teman-teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas semua dukungannya.

Semoga Sang Tri Ratna senantiasa memberikan berkatnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini mungkin masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mohon maaf sekiranya apabila terdapat kesalahan dalam pemilihan kata serta penulisan tugas akhir ini.

Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penelitian berikutnya dan memberikan tambahan pengetahuan bagi para pembaca. Terimakasih.

Malang, 15 Agustus 2020

Penulis

Sovi Susanti

ABSTRAK

LPD dituntut memiliki kemampuan yang memiliki kriteria-kriteria yang sudah ditetapkan. Oleh sebab itu LPD diharapkan untuk meningkatkan Service Performancenya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Service Performance terhadap Loyalitas dan Kepuasan sebagai variabel moderating. Populasi penelitian yaitu nasabah LPD Desa Adat Anturan Singaraja. Sampel penelitian sebanyak 50 responden yang datang ke LPD Desa Adat Anturan Singaraja. Penelitian kuantitatif ini melakukan pengujian hipotesis terhadap variabel-variabel penelitian. Pengumpulan data menggunakan teknik menyebar kuesioner. Analisis data statistik deskriptif, pengujian penelitian menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik meliputi uji multikolineritas, uji normalitas dan uji heteroskedastisitas. Uji t dan uji F untuk uji hipotesa. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Service Performance dan kepuasan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah.

Kata Kunci : Service Performance, Kepuasan dan Loyalitas.

ABSTRACT

LPD is required to have the ability to have established criteria. Therefore, LPD is expected to improve its Service Performance. This research aims to test the effectiveness of Service Performance on loyalty and satisfaction as a moderating variable. The population of this research are the customer of LPD Desa Adat Anturan Singaraja. This quantitative study conducted a hypothesis testing of the variables of the research. Collecting the data by using a questionnaire spread technique, descriptive statistical data analysis, research testing using validity test, reliability test, and classical assumption test including multicollinearity test, normality test, and hypothesis. T test and F test is for hypothesis test. The result of this research is to indicate that Service Performance and Satisfaction have a positive effect on customer loyalty.

Keywords : Service Performance, Satisfaction, and Loyalty.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Sang Tri Ratna, Buddha, Dhamma, dan Sangha karena berkat pancaran cinta kasih yang tanpa batas serta dukungan karma baik yang telah dilakukan akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul : **“ANALISIS PENGARUH *SERVICE PERFORMANCE* TERHADAP LOYALITAS DAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA LPD DESA ADAT ANTURAN SINGARAJA-BALI”**. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi di STIE Malangkuçeçwara Malang yang merupakan tugas akhir sebagai persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Malang, 15 Agustus 2020

Penulis,

Sovi Susanti

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINIL SKRIPSI	ii
SURAT KETERANGAN RISET	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
UCAPAN TERIMAKASIH	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penulisan	3
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 5
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Landasan Teori	6
2.2.1 Kinerja Layanan (<i>Service Performance</i>)	6
2.2.2 Dimensi Kinerja Layanan (<i>Service Performance</i>)	9
2.2.3 Kepuasan Nasabah (<i>customer satisfaction</i>)	10
2.2.4 Pengukuran Kepuasan Nasabah	11
2.3 Pengaruh Antar Variabel Penelitian	12
2.3.1 <i>Service Performance</i> :	12
2.3.2. Kerangka pemikiran Teoritis	14
2.3.3. Loyalitas	14
2.4 Hipotesis	15

BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Jenis penelitian	16
3.2 Identifikasi Variabel	16
3.3 Peubah dan Pengukuran	16
3.3.1 Variabel Bebas (Independen)	16
3.3.2 Variabel Terikat (Dependen) (Z) :	17
3.4 Variabel Tergantung (Y) :	17
3.5 Populasi dan Sample Penelitian	17
3.5.1 Populasi	17
3.5.2 Sample	18
3.6 Jenis dan Sumber Data	18
3.7 Metode Pengumpulan Data	18
3.8 Metode Analisis	19
3.8.1 Metode Analisis Data	19
3.9 Penguji Hipotesis	22
3.9.1 Uji t	22
3.9.2 Uji F	23
 BAB IV HASIL PENELITIAN	 24
4.1 Penyajian Data	24
4.1.1 Sejarah LPD Desa Adat Anturan Singaraja Bali	24
4.1.2 Visi dan Misi LPD Desa Adat Anturan	25
4.1.3 Tujuan usaha dari LPD Desa Adat Anturan ialah :	26
4.1.4 Struktur Organisasi LPD Desa Adat Anturan	26
4.1.5 Deskripsi Responden	29
4.2. Analis Data	30
4.2.1 Uji Validitas	30
4.2.2 Uji Reliabilitas	38
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	38
4.2.4. Uji Normalitas	41
4.3 Penguji Hipotesis	42
4.3.1 Uji t	42
4.3.1 Uji F	43
4.4 Pembahasan Hasil penelitian	44
4.4.1 Pengaruh Service Performance terhadap Loyalitas Nasabah	44
4.4.2 Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	45

BAB V PENUTUP	46
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Kontribusi Penelitian	46
5.3 Keterbatasan Penelitian	47
5.4 Saran	47
LAMPIRAN	48
DAFTAR PUSTAKA	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Hipotesis	15
Gambar 2. Struktur Organisasi Lpd Desa Adat Anturan	27
Gambar 3. Struktur Pengurus & Karyawan LPD Desa Adat Anturan	28
Gambar 4. Uji Heteroskedastisitas	40
Gambar 5. Uji Normalitas	42

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Rentang Usia Responden	29
Tabel 4.2 Frekuensi Jenis Kelamin Responden	30
Tabel 4.3 Tabel Uji Validitas Variabel Penelitian	31
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Penelitian	32
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Penelitian	33
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Penelitian	34
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Penelitian	35
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Penelitian	36
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Penelitian	37
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	39
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	40
Tabel 4.13 Uji Normalitas	41
Tabel 4.14 Uji t	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisioner	48
Lampiran 2. Hasil Olah Data Program SPSS	54