

Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan LPD terhadap Loyalitas Nasabah Pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Kesiman, Kecamatan Denpasar Timur, Bali

RUTH KRISTIN MANULLANG, I WAYAN BUDIASA*,
I KETUT RANTAU

Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Udayana
Jalan P.B. Sudirman-Denpasar, 80232, Bali
Email: ruthkristinmanullang@gmail.com
* wba.agr@unud.ac.id

Abstract

The Influence of Company Image and Service Quality on Customer Loyalty in The Village Credit Institution (LPD) of Kesiman Traditional Village in East Denpasar District, Bali

A good company image and service quality will create customer satisfaction, which in turn creates customer loyalty. This study aims to investigate the influence of company image and service quality on customer loyalty in the Village Credit Institution (LPD) of Kesiman Traditional Village in East Denpasar District, Bali. The quantitative data were analyzed with the Smart-PLS 3.0 program and the qualitative data were analyzed using descriptive analysis. This research uses accidental sampling method. The sample in this study includes 50 respondents, with a consideration that the number meets the minimum requirement of 30 and the maximum of 100 samples for SEM analysis method through the smart-PLS program. Based on the results of this research, it can be concluded that the company image has a negative and insignificant impact on customer loyalty. The service quality has a positive and significant impact on customer loyalty.

Keywords: *company image, service quality, customer loyalty*

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pembangunan perekonomian Indonesia, khususnya pada masyarakat pedesaan merupakan hal yang penting untuk menunjang perekonomian nasional. Pembangunan nasional di Indonesia difokuskan pada sektor perekonomian dengan harapan agar terciptanya struktur perekonomian yang seimbang sehingga dapat menciptakan peningkatan taraf hidup masyarakat Indonesia. Kendala yang dihadapi oleh masyarakat dalam melakukan aktivitas perekonomiannya adalah permodalan yang umumnya relatif rendah.

Dalam menghadapi persoalan tersebut, pemerintah Provinsi Bali mendirikan suatu lembaga yang bertujuan untuk meningkatkan perekonomian masyarakat. Salah satu lembaga organisasi sosial yang diharapkan mampu meningkatkan perekonomian daerah Bali adalah desa pakraman. Pemerintah Provinsi Bali membentuk suatu lembaga adat yang diharapkan dapat menunjang serta meningkatkan perekonomian desa pakraman yang sekarang dikenal dengan nama LPD (Lembaga Perkreditan Desa). Dalam Perda Bali No 3/2017 merupakan dasar hukum pembentukan LPD.

Kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (Usmara, 2003). Masyarakat Desa Adat Kesiman sebagai nasabah dari LPD Desa Adat Kesiman tentu mengharapkan adanya kualitas pelayanan yang baik dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginannya, hal ini disebabkan karena seiring berkembangnya ekonomi, teknologi dan daya pikir, membuat nasabah menyadari bahwa mereka mempunyai hak untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik serta biaya yang dikeluarkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harus sesuai dengan yang diterima. Dengan terpenuhinya kebutuhan dan keinginan nasabah, hal ini akan mempengaruhi loyalitas nasabah. Menurut Peter dan Olson (2005), loyalitas merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang. Ada beberapa hal yang dapat dilakukan untuk mempengaruhi loyalitas nasabah; salah satunya adalah citra yang baik dari perusahaan (Nifita, 2010). Nasabah yang memiliki loyalitas yang tinggi akan selalu melakukan perilaku ulang dalam menggunakan jasa-jasa yang disediakan oleh LPD dan rasa loyal ini akan menyebabkan nasabah tidak berpindah dalam menggunakan jasa-jasa yang disediakan oleh lembaga keuangan lainnya.

LPD Desa Adat Kesiman sejak awal berdiri telah melakukan upaya dalam membangun citra perusahaan yang baik. Jefkins (2003) citra adalah kesan yang diperoleh berdasarkan pengetahuan dan pengertian seseorang tentang fakta-fakta atau kenyataan. Dalam membangun citra perusahaan LPD Desa Adat Kesiman sudah memiliki izin transaksi nasional yang berarti transaksi yang dilakukan di LPD Desa Adat Kesiman lebih luas dibandingkan LPD yang belum memiliki izin transaksi nasional karena transaksi yang dilakukan di LPD Desa Adat Kesiman tidak hanya sesama LPD saja melainkan transaksi sudah dapat dilakukan dengan lembaga keuangan lainnya seperti bank. Selain itu LPD Desa Adat Kesiman sudah memiliki fasilitas modern seperti mobile banking dan ATM tanpa kartu yang belum banyak dimiliki oleh lembaga keuangan lainnya khususnya LPD. Dengan upaya dan fasilitas modern yang telah diberikan oleh LPD Desa Adat Kesiman dalam membangun citra perusahaan, hal ini belum menjadi alasan yang kuat untuk membangun loyalitas nasabah. Terkait dengan kualitas pelayanan, peneliti menemukan permasalahan yang sering dikeluhkan oleh nasabah yang diperoleh dari hasil wawancara dengan beberapa nasabah di LPD Desa Adat Kesiman seperti permasalahan pada jaringan atau server yang sering *down* dan listrik yang sering mati. Dilihat dari banyaknya jumlah nasabah, transaksi yang dilakukan per harinya dan LPD Desa Adat Kesiman

yang sudah memiliki ijin transaksi nasional, hal ini akan mempengaruhi kinerja keamanan transaksi menjadi kurang baik. Selain permasalahan pada jaringan yang sering down dan listrik yang sering mati, keluhan nasabah juga terdapat pada petugas keliling atau kolektor yang sering tidak datang ke tempat tinggal nasabah sehingga strategi jemput bola yang dimiliki LPD Desa Adat Kesiman belum diterapkan dengan baik. Hal ini akan berdampak pada LPD dalam memenuhi pelayanan yang tepat waktu. Strategi jemput bola dalam artian petugas keliling atau kolektor mendatangi tempat tinggal nasabah untuk memberikan pelayanan baik tabungan atau pinjaman, sehingga membantu dan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi.

Menurut hasil wawancara dengan beberapa nasabah di LPD Desa Adat Kesiman, peneliti menemukan permasalahan yang sering dikeluhkan oleh nasabah seperti jaringan atau server yang sering *down* dan listrik yang sering mati. Dilihat dari banyaknya jumlah nasabah, transaksi yang dilakukan per harinya dan LPD Desa Adat Kesiman yang sudah memiliki ijin transaksi nasional, hal ini akan mempengaruhi kinerja keamanan transaksi dan juga mengakibatkan transaksi yang dilakukan menjadi terhambat. Selain itu keluhan nasabah terdapat pada petugas keliling atau kolektor yang sering tidak datang ke tempat tinggal nasabah sehingga strategi jemput bola yang dimiliki LPD Desa Adat Kesiman belum diterapkan dengan baik. Hal ini akan berdampak pada LPD dalam memenuhi pelayanan yang tepat waktu. Strategi jemput bola dalam artian petugas keliling atau kolektor mendatangi tempat tinggal nasabah untuk memberikan pelayanan baik tabungan atau pinjaman, sehingga membantu dan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Adanya keluhan-keluhan nasabah ini akan mempengaruhi citra dan kualitas pelayanan LPD Desa Adat Kesiman terhadap loyalitas nasabah.

Berdasarkan fenomena permasalahan yang terjadi di LPD Desa Adat Kesiman perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat loyalitas nasabah sehingga LPD Desa Adat Kesiman dapat merumuskan strategi untuk mengantisipasi nasabah tidak beralih ke lembaga keuangan yang lain.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian yaitu apakah citra perusahaan dan kualitas pelayanan LPD berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Adat Kesiman?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dipaparkan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan LPD terhadap loyalitas nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Adat Kesiman.

2. Metode Penelitian

2.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di LPD Desa Adat Kesiman yang beralamat di Jalan Waribang No.22, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar. Penelitian ini akan dilaksanakan dari bulan Maret sampai dengan bulan Mei 2020.

2.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data kualitatif dan data kuantitatif. Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data yaitu data primer dan data sekunder.

2.3 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data studi lapangan yang terdiri atas metode observasi, metode wawancara, metode survei, dan metode dokumentasi. Selain menggunakan metode pengumpulan data studi lapangan, penelitian ini juga menggunakan metode studi pustaka.

2.4 Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini populasi merupakan seluruh nasabah LPD Desa Adat Kesiman. Nasabah yang dimaksud disini adalah nasabah yang memiliki rekening di LPD Desa Adat Kesiman. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan secara sengaja (*purposive*) yaitu sebanyak 50 orang responden, dengan pertimbangan bahwa jumlah tersebut telah memenuhi kriteria/syarat minimum 30 dan maksimal 100 sampel untuk metode analisis SEM berbasis program Smart-PLS, dengan jumlah sampel sebanyak 50 berarti sudah memenuhi syarat sampel minimum. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Accidental Sampling*. Menurut Sugiyono (2017) *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.

2.5 Variabel Penelitian dan Metode Analisis Data

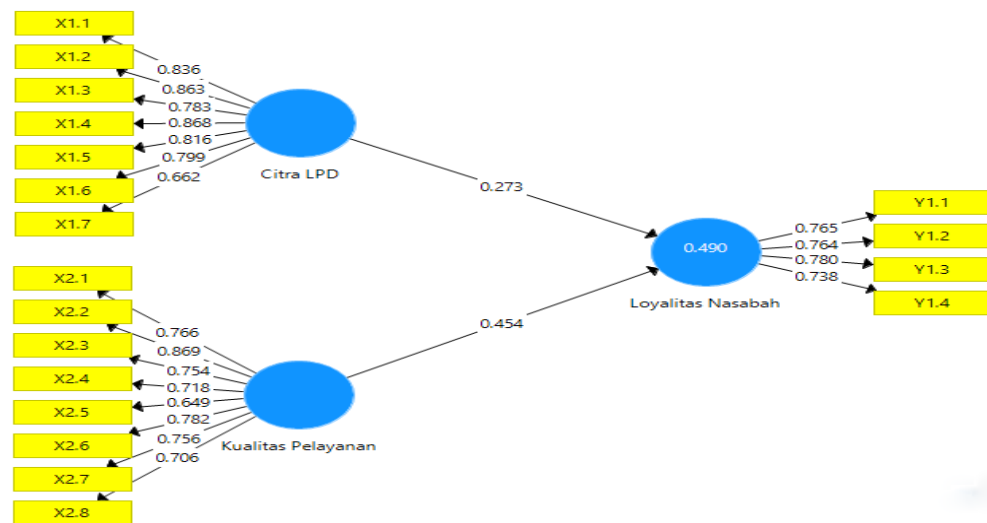
Variabel endogen dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah(Y), dan variabel citra(X_1), kualitas pelayanan(X_2). Metode analisis yang digunakan yaitu smartPLS.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil Analisis Data

3.1.1. Evaluasi outer model

Tujuan utama dari model pengukuran adalah untuk mengetahui validitas dan realibilitas alat ukur (kuesioner) yang digunakan dalam penelitian. Berdasarkan kerangka model dan hipotesis dalam penelitian ini, maka model diagram jalur persamaan struktural dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 1.
Output Diagram Jalur Persamaan Struktural

3.1.1.1 Uji validitas

Terdapat dua evaluasi model pengukuran dalam indikator reflektif yaitu validitas konvergensi (*convergent validity*) dan validitas diskriminan (*discriminant validity*). Pengujian untuk *convergent validity* yaitu dilakukan dengan melihat nilai *loading factor* masing-masing indikator terhadap konstraknya. Pengujian untuk *convergent validity* yaitu mengukur validitas indikator reflektif sebagai pengukur variabel yang dapat dilihat dari nilai *outer loading* dari masing-masing indikator variabel. Menurut Ghozali (2014), nilai *loading factor* dinilai mencukupi apabila membenaran suatu indikator ke variabel latennya minimal 0,7. Pada riset tahap pengembangan skala, *loading factor* 0,50 sampai 0,60 masih dapat diterima dengan melihat hasil *output* korelasi antara indikator dengan konstraknya. Berdasarkan hasil analisis seluruh indikator telah memiliki nilai *loading factor* di atas 0,5. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh indikator valid dalam mengukur variabelnya, sehingga dapat digunakan dalam penelitian. Secara lebih lengkap, hasil nilai *outer loading* dapat dilihat pada Tabel 1

Tabel 1.
Nilai Outer Loading

Variabel Laten	Indikator	Nilai Outer Loading
Citra LPD	X1.1	0,836
	X1.2	0,863
	X1.3	0,783
	X1.4	0,868
	X1.5	0,816
	X1.6	0,799
	X1.7	0,662
Kualitas Pelayanan	X2.1	0,766
	X2.2	0,869
	X2.3	0,754
	X2.4	0,718
	X2.5	0,649
	X2.6	0,782
	X2.7	0,756
	X2.8	0,706
Loyalitas Nasabah	Y1.1	0,765
	Y1.2	0,764
	Y1.3	0,780
	Y1.4	0,738

Pengujian *discriminat validity* dapat dilihat dari nilai *Average Variance Extraxted* (AVE) hasil analisis Smartpls. Syarat model memiliki validitas yang baik apabila masing-masing variabel laten memiliki (AVE) diatas 0,5. Berdasarkan analisis, nilai AVE dari masing-masing variabel laten memiliki nilai diatas 0,5 dan dapat dikatakan bahwa penelitian ini memenuhi syarat *discriminat validity*. Penelitian ini juga mengukur *discriminant validity* dan setiap variabel laten yang diukur harus memiliki nilai lebih dari 0,5. Berdasarkan analisis menunjukkan bahwa setiap variabel yang diukur memiliki nilai lebih dari 0,5 dibandingkan dengan variabel lainnya. Variabel citra perusahaan dan kualitas pelayanan memiliki korelasi yang lebih besar pada variabelnya sendiri daripada korelasi ke variabel lainnya, sehingga model memenuhi syarat *discriminant validity*. Secara lengkap, nilai *cronbach's alpha*, *composite reliability* dan AVE dapat dilihat pada Tabel 2

Tabel 2.
Nilai Cronbach's Alpha, Composite Reliability dan AVE

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Citra LPD	0,909	0,928	0,650
Kualitas Pelayanan	0,891	0,912	0,566
Loyalitas Nasabah	0,767	0,847	0,580

3.1.1.2 Uji reliabilitas

Uji reliabilitas konstruk dievaluasi dengan melihat nilai *Composite Reliability* atau *Cronbach's Alpha*. Kriteria konstruk dikatakan reliabel adalah nilai *Composite Reliability* atau *Cronbach's Alpha* minimal 0,7 (George and Mallery, 2003 dalam Santoso, 2018). Nilai *Cronbach's Alpha* pada semua variabel lebih dari 0,7 dan

nilai *Composite Reliability* pada semua variabel juga lebih dari 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa variabel dikatakan reliabel.

3.1.2 Evaluasi inner model

Model dalam penelitian ini ditujukan untuk melihat citra LPD dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah LPD Desa Adat Kesiman melalui model persamaan struktural (SEM) untuk memperoleh model terbaik. Pada model ini, melibatkan tiga variabel yaitu citra LPD direfleksikan oleh tujuh indikator, kualitas pelayanan direfleksikan oleh delapan indikator, dan loyalitas nasabah direfleksikan oleh empat indikator.

Pada penelitian ini terdapat dua hipotesis, hasil pengujian koefisien jalur (*path coefficient*) antara variabel laten eksogen dengan variabel endogen dan pengujian hipotesis diperlihatkan pada Tabel 3.3 berikut ini.

Tabel 3.
Path Coefficients

	Original Sampel	Sampel Mean	Standard Deviation	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Citra LPD → Loyalitas Nasabah	0,273	0,271	0,254	1,076	0,282
Kualitas Pelayanan → Loyalitas Nasabah	0,454	0,477	0,215	2,118	0,035

3.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan Smart PLS 3.0 dapat diketahui bahwa gaya hidup, produk, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Berikut adalah pembahasan dari masing-masing variabel eksogen.

1. Pengaruh citra LPD terhadap loyalitas nasabah

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama dapat disimpulkan bahwa variabel citra LPD tidak berpengaruh atau non signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini berarti bahwa citra yang dimiliki oleh LPD belum cukup baik sehingga tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Jika dilihat dari indikator-indikator pembentuk citra yang terdiri dari tujuh indikator yaitu LPD Desa Adat Kesiman merupakan LPD yang amanah dan dapat dipercaya (X1.1), LPD Desa Adat Kesiman mempunyai tanggung jawab sosial dalam masyarakat (X1.2), LPD Desa Adat Kesiman memiliki kinerja keamanan transaksi yang baik (X1.3), LPD Desa Adat Kesiman beroperasi sesuai dengan hukum yang berlaku (X1.4), LPD Desa Adat Kesiman memiliki budaya perusahaan yang berlandaskan kejujuran, ketulusan, dan kebenaran (X1.5), LPD Desa Adat Kesiman

memiliki slogan yang mudah diingat (X1.6), LPD Desa Adat Kesiman peduli terhadap nasabah (X1.7).

Diantara ketujuh indikator tersebut, indikator yang menjadi pembentuk utama variabel citra adalah yang memiliki nilai paling besar yang terbentuk dari X1.4 (LPD Desa Adat Kesiman beroperasi sesuai dengan hukum yang berlaku). Hal ini dapat dilihat dari nilai loading factor sebesar 0,868 dan nilai P-value sebesar 0,000. Di samping itu, indikator yang memiliki nilai signifikan terendah terbentuk dari X1.7 (LPD Desa Adat Kesiman peduli terhadap nasabah) dengan nilai loading factor sebesar 0,662 dan nilai P-value sebesar 0,000. Hal ini dikarenakan, nasabah merasa pengurus LPD kurang peduli terhadap nasabah dalam merespon atau menindaklanjuti setiap keluhan yang disampaikan oleh nasabah. Oleh sebab itu, agar loyalitas nasabah LPD Desa Adat Kesiman semakin meningkat, maka citra LPD perlu ditingkatkan melalui indikator yang memiliki nilai signifikan terendah yaitu dari X1.7 (LPD Desa Adat Kesiman peduli terhadap nasabah), dengan cara LPD Desa Adat Kesiman sebaiknya lebih meningkatkan rasa kepedulian terhadap nasabah seperti dengan melakukan pendekatan kepada nasabah, merespon dan menindaklanjuti keluhan-keluhan yang disampaikan oleh nasabah melalui kotak saran ataupun nasabah yang menghubungi secara langsung pengurus LPD Desa Adat Kesiman. Selain itu juga, indikator yang memiliki nilai signifikan tertinggi yaitu dari X1.4 (LPD Desa Adat Kesiman beroperasi sesuai dengan hukum yang berlaku) tetap dipertahankan dan jika memungkinkan dapat lebih ditingkatkan juga. Hal ini sesuai dengan penelitian Jamaan (2016), yang menyatakan bahwa citra perusahaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah.

2. Pengaruh Produk terhadap Keputusan Pembelian

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan seperti tata ruang LPD Desa Adat Kesiman terlihat rapi, bersih dan nyaman (X2.1), pengurus LPD Desa Adat Kesiman mencatat transaksi dan memasukkan data transaksi dengan benar (X2.2), pengurus LPD Desa Adat Kesiman berpenampilan rapi (X2.3), pihak LPD mengganti dan memperbaiki setiap terjadi kesalahan transaksi (X2.4), LPD Desa Adat Kesiman memenuhi pelayanan tepat waktu (X2.5), LPD Desa Adat Kesiman memberikan jaminan kerahasiaan nasabah (X2.6), nasabah merasa aman bertransaksi di LPD Desa Adat Kesiman (X2.7), LPD Desa Adat Kesiman membantu pembangunan desa adat (X2.8), maka loyalitas nasabah akan semakin meningkat begitu juga sebaliknya.

Diantara kedelapan indikator-indikator pembentuk variabel kualitas pelayanan, indikator yang paling signifikan yang memiliki nilai paling besar terbentuk dari X2.2 (pengurus LPD Desa Adat Kesiman mencatat transaksi dan memasukkan data transaksi dengan benar). Hal ini dapat dilihat dari nilai loading factor sebesar 0,869 dan nilai p-value sebesar 0,000. Selain itu, indikator yang memiliki nilai signifikan terendah terbentuk dari X2.5 (LPD Desa Adat Kesiman

memenuhi pelayanan tepat waktu) dengan nilai loading factor 0,649 dan nilai p-value sebesar 0,000. Hal ini disebabkan karena keluhan nasabah pada petugas keliling atau kolektor yang sering tidak datang ke tempat tinggal nasabah untuk memberikan pelayanan yang membantu dan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi seperti menabung ataupun meminjam sehingga dalam hal ini, strategi jemput bola yang dimiliki LPD Desa Adat Kesiman belum diterapkan dengan maksimal. Oleh sebab itu, agar loyalitas nasabah LPD Desa Adat Kesiman semakin meningkat, maka kualitas pelayanan perlu ditingkatkan melalui indikator yang memiliki nilai signifikan terendah yaitu dari X2.5 (LPD Desa Adat Kesiman memenuhi pelayanan tepat waktu dengan cara menerapkan strategi jemput bola yang dimiliki oleh LPD dengan maksimal. Selain itu juga, indikator yang memiliki nilai signifikan terbesar yaitu dari X2.2 (pengurus LPD Desa Adat Kesiman mencatat transaksi dan memasukkan data transaksi dengan benar) tetap dipertahankan dan jika memungkinkan dapat lebih ditingkatkan juga. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Mukaddam (2014), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah BPRS BDW Yogyakarta.

4. Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa citra LPD tidak memiliki pengaruh positif atau non signifikan terhadap loyalitas nasabah LPD Desa Adat Kesiman. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah LPD Desa Adat Kesiman.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan simpulan yang didapatkan dari penelitian ini, maka diajukan beberapa saran. Saran yang dapat disampaikan yaitu Pengurus LPD Desa Adat Kesiman sebaiknya lebih meningkatkan rasa kepedulian terhadap nasabah seperti dengan melakukan pendekatan kepada nasabah, merespon dan menindaklanjuti keluhan-keluhan yang disampaikan oleh nasabah melalui kotak saran ataupun nasabah yang menghubungi secara langsung pengurus LPD Desa Adat Kesiman. Pengurus LPD Desa Adat Kesiman lebih menerapkan strategi jemput bola yang dimiliki secara maksimal dengan mengkoordinir dan mengarahkan alur pekerjaan kegiatan petugas keliling/kolektor. Perlu adanya penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh citra dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan responden yang lebih banyak sehingga diharapkan hasil penelitian yang lebih signifikan.

5. Ucapan Terima Kasih

Penyusunan e-jurnal ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini peneliti menyampaikan rasa

hormat dan terima kasih kepada pengurus LPD Desa Adat Kesiman yang telah memberi izin, fasilitas, dan kemudahan selama proses penelitian, dan terimakasih kepada responden yang bersedia meluangkan waktunya pada saat pengambilan data.

Daftar Pustaka

- Ghozali, I. 2014. *Structural Equation Modelling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Edisi 4. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jamaan, R. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepercayaan Nasabah serta Dampaknya terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri). Jakarta: Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Jefkins, F. 2003. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Mukaddam, 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi di Bank Pembiayaan Rakyat Bangun Drajat Warga Yogyakarta). Yogyakarta: Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Nifita, A. T. 2010. Pengaruh Citra BCA terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BCA Cabang Jambi. Program Studi Magister Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Jambi.
- Paul, P. J. and J. Olson. 2005. *Consumer Behavior and Marketing Strategy*, 7/e. McGraw Hill.
- Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2017 tentang Lembaga Perkreditan Desa.
- Santosa, P. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Pengembangan Hipotesis dan Pengujiannya Menggunakan SmartPLS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Manajemen*. Bandung. Alfabeta.
- Usmara. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama. Amara Books: Yogyakarta.