

---

# **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Wilayah Kecamatan Denpasar Selatan**

I KOMANG DEDY JUNIARTHA, I KETUT SUAMBA\*,  
A.A.A. WULANDIRA SAWITRI DJELANTIK

Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Udayana  
Jl. PB Sudirman Denpasar 80232  
Email: [dedyjuniartha@yahoo.com](mailto:dedyjuniartha@yahoo.com)  
\*[suamba\\_unud@yahoo.co.id](mailto:suamba_unud@yahoo.co.id)

## **Abstract**

### **Effect of Service Quality on Village Credit Institution (LPD) Customer Satisfaction in the District of South Denpasar**

Customer satisfaction is very important for institutions that engage in financial services because good service plays a major role in providing customer satisfaction. This study aims to determine the characteristics of customers, the level of customer satisfaction on services and the influence of service quality on customer satisfaction in three Village Credit Institutions (LPD) in South Denpasar District. The sampling technique used in this study is proportional random sampling technique. The analysis technique used is multiple linear regression analysis. The result shows that tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have a significant effect on customer satisfaction in the LPDs in the South Denpasar District. Customers are mostly females between 41 - 50 years old with an education level of high school (SMA) / equivalent, and work as private employees. The level of customer satisfaction on the services of the LPDs in the District of South Denpasar is in the very satisfied category. Service quality, namely; tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have a positive and significant effect on customer satisfaction on the LPDs in the District of South Denpasar, The LPDs should pay more attention, appropriately solve problems and quickly respond to customers to increase customer satisfaction.

Keywords: *service quality, customer satisfaction, financial services*

## **1. Pendahuluan**

### **1.1 Latar Belakang**

Dunia perbankan, kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil dari penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan menggunakan suatu produk jasa bank. Harapan tersebut dibandingkan dengan

persepsinya terhadap kualitas yang diterimanya dengan menggunakan produk jasa tersebut. Jika harapannya lebih tinggi dari pada kualitas produk jasa, nasabah akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah dari pada kualitas produk jasa, maka nasabah akan merasa puas (Aprianto, 2016). Pentingnya kepuasan nasabah dalam perbankan tidak diragukan lagi. Seorang nasabah yang loyal akan mengurangi usaha mencari lembaga keuangan yang baru, dan akan memberikan umpan balik positif kepada lembaga keuangan yang diikutinya (Darsono, 2004).

Salah satu upaya yang harus dilakukan oleh setiap Lembaga Perkreditan Desa adalah menerapkan kualitas pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah, serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan nasabah. Menunjang pengelolaan aktivitas perbankan perlu adanya tingkat pelayanan nasabah, dengan adanya tingkat pelayanan nasabah maka akan memberikan kepuasan bagi nasabah (Rahayu, 2017).

Kepuasan nasabah menjadi sangat penting bagi suatu lembaga yang bergerak di bidang jasa keuangan, di mana pelayanan yang baik memegang peran utama dalam memberikan kepuasan kepada para nasabahnya (Hartono, 2009). Konsumen yang merasa puas setelah mengkonsumsi suatu produk pastinya akan menyebarkan dari mulut ke mulut secara positif, sedangkan konsumen yang merasa tidak puas setelah mengkonsumsi suatu produk akan menyebarkan dari mulut ke mulut secara negatif (Griffin, 2003). Oleh karena itu, pimpinan perusahaan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan nasabah agar dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan yang telah dirasakan oleh nasabah (Permana dan Nurcahya, 2017).

Menurut (Husein, 2005) ada lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang digunakan oleh pelanggan atau nasabah dalam menilai kualitas pelayanan pada industri jasa, yaitu berwujud (*tangible*), dimensi keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut merupakan andalan yang harus digunakan oleh Lembaga Perkreditan Desa (LPD) dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Dimana semua variabel bebas (bukti fisik, kehandalan, tanggapan, jaminan, dan empati) secara parsial atau secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sehubungan dengan hal di atas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Wilayah Kecamatan Denpasar Selatan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana karakteristik nasabah Lembaga Perkreditan Desa di LPD Desa Adat Sanur, LPD Desa Adat Penyaringan, dan LPD Desa Adat Renon?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan Lembaga Perkreditan Desa di LPD Desa Adat Sanur, LPD Desa Adat Penyaringan, dan LPD Desa Adat Renon?

3. Bagaimana kualitas pelayanan, yaitu; *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Lembaga Perkreditan Desa di LPD Desa Adat Sanur, LPD Desa Adat Penyaringan, dan LPD Desa Adat Renon?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana karakteristik nasabah Lembaga Perkreditan Desa di LPD Desa Adat Sanur, LPD Desa Adat Penyaringan, dan LPD Desa Adat Renon.
2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan Lembaga Perkreditan Desa di LPD Desa Adat Sanur, LPD Desa Adat Penyaringan, dan LPD Desa Adat Renon.
3. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan, yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Lembaga Perkreditan Desa di LPD Desa Adat Sanur, LPD Desa Adat Penyaringan, dan LPD Desa Adat Renon.

## **2. Metode Penelitian**

### **2.1 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di 3 LPD yang berada di Wilayah Kecamatan Denpasar Selatan, yaitu LPD Desa Adat Sanur, LPD Desa Adat Penyaringan, dan LPD Desa Adat Renon. Adapun alasan peneliti dalam memilih tiga LPD di atas sebagai lokasi adalah karena ke tiga LPD tersebut memiliki jumlah nasabah terendah di Wilayah Kecamatan Denpasar Selatan. Penelitian ini dilaksanakan selama bulan April sampai Juni 2020. Pada waktu penelitian sedang terjadi pandemi COVID 19 sehingga proses penelitian tetap mengikuti protokol kesehatan, seperti menggunakan masker, mencuci tangan, dan menggunakan *hand sanitizer*.

### **2.2 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka atau bilangan dan data ini dihitung dan dinyatakan dalam satuan. Data kualitatif merupakan data yang berwujud bukan angka tetapi informasi verbal. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari hasil wawancara dan observasi dengan nasabah LPD. Data sekunder yaitu data yang diperoleh studi-studi sebelumnya yang diterbitkan instansi.

### **2.3 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara mengamati langsung ketempat penelitian
2. Wawancara terstruktur yaitu dengan mendatangi langsung responden dan melakukan kegiatan tanya jawab dimana pewawancara berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah disiapkan.
3. Kuesioner merupakan pengumpulan data dengan meminta keterangan kepada responden dalam hal ini yaitu nasabah dengan mengajukan daftar pertanyaan yang terkait dengan masalah yang diteliti.

#### **2.4 Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah di LPD Desa Adat Sanur sebanyak 431 orang, LPD Desa Adat Penyaringan sebanyak 276 orang, dan LPD Desa Adat Renon sebanyak 231 orang, dengan total populasi dalam penelitian ini adalah sejumlah 938 orang. Sampel menurut (Sugiyono, 2013), adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 90 yang terdiri dari 41 responden LPD Desa Adat Sanur, 27 responden LPD Desa Adat Penyaringan, dan 22 responden LPD Desa Adat Renon. Penentuan sampel secara *Proportional Random Sampling*. Proporsional digunakan untuk menentukan jumlah sampel pada masing-masing LPD (Slameto, 2007).

#### **2.5 Variabel Penelitian dan Metode Analisis Data**

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Metode kuantitatif digunakan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Di Wilayah Kecamatan Denpasar Selatan. Teknik analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda. Regresi linier berganda yaitu model linier regresi yang variabel dependennya merupakan fungsi linier dari beberapa variabel bebas (Ghozali, 2009). Analisis SEM berbasis Smart-PLS evaluasi model terdiri atas dua bagian, yaitu evaluasi model pengukuran (*uoter model*) dan evaluasi model struktural (*inner model*). Evaluasi model pengukuran (*outer model*) dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel laten dengan indikator-indikator pembentuknya. Terdapat dua model pada PLS yakni inner model yaitu hubungan antara variabel laten dengan variabel laten yang lain dan outer model yaitu hubungan antara variabel dengan indikatornya. Variabel laten merupakan variabel yang tidak terukur atau tidak teramati secara langsung, salah satu contohnya variabel laten yaitu penerapan pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Karakteristik Nasabah Lembaga Perkreditan Desa di Wilayah Kecamatan Denpasar Selatan

Penelitian ini menggunakan 90 responden yang terbagi kedalam tiga LPD yaitu: LPD Sanur, LPD Penyaringan, dan LPD Renon, mendapatkan hasil jenis kelamin yang dominan adalah perempuan dengan jumlah 61 responden, umur responden yang dominan masuk adalah kelompok usia 41-50 tahun dengan jumlah 30 responden, pendidikan terakhir yang dominan adalah Sekolah Menengah Atas/ sederajat dengan jumlah 51 responden, pekerjaan yang dominan adalah pegawai swasta dengan jumlah 45 responden.

#### 3.2 Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Lembaga Perkreditan Desa di Wilayah Kecamatan Denpasar Selatan

Adapun berikut ini persepsi responden terhadap indikator-indikator dalam variabel, dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Keterangan:

SP : Sangat Puas

P : Puas

Tabel 1.  
Skor Rata-rata Persepsi Responden Secara Keseluruhan

Variabel	Indikator	SKALA					Jumlah	Rata-rata	Kategori	
		1	2	3	4	5				
X 1	<i>Tangible</i> (berwujud)	X1a	0	0	7	37	46	399	4,43	SP
		X1b	0	0	8	48	34	386	4,29	SP
		X1c	0	0	17	47	26	369	4,10	P
		X1d	0	0	10	52	28	378	4,20	P
X 2	<i>Reliability</i> (keandalan)	X2a	0	0	8	38	44	396	4,40	SP
		X2b	0	0	15	49	26	371	4,12	P
		X2c	0	0	16	44	30	374	4,16	P
		X2d	0	0	3	44	43	400	4,44	SP
X 3	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	X3a	0	0	1	34	55	414	4,60	SP
		X3b	0	0	11	44	35	384	4,27	SP
		X3c	0	0	6	38	46	400	4,44	SP
		X3d	0	0	6	47	37	391	4,34	SP
X 4	<i>Assurance</i> (jaminan)	X4a	0	0	2	31	57	415	4,61	SP
		X4b	0	0	5	42	43	398	4,42	SP
		X4c	0	0	8	47	35	387	4,30	SP
		X4d	0	0	12	51	27	375	4,17	P
X 5	<i>Empathy</i> (empati)	X5a	0	0	8	48	34	386	4,29	SP
		X5b	0	0	16	60	14	358	3,98	P
		X5c	0	0	24	52	14	350	3,89	P
		X5d	0	0	1	33	56	415	4,61	SP
Y	Kepuasan Nasabah	Ya	0	0	3	41	46	403	4,48	SP
		Yb	0	0	12	47	31	379	4,21	SP
		Yc	0	0	13	48	29	376	4,18	P
		Yd	0	0	14	45	31	377	4,19	P
Rata-rata								4,30	SP	

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2020

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa skor rata-rata persepsi responden dengan jumlah responden sebanyak 90 orang. Dimana terdapat 24 indikator pengukur kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) yang menyatakan bahwa untuk rata-rata skor adalah sebesar 4,30 yang berada dalam kategori sangat puas. Secara keseluruhan nasabah pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Wilayah Kecamatan Denpasar Selatan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh masing-masing LPD.

Hal ini dikarenakan LPD yang ada di Wilayah Kecamatan Denpasar Selatan memberikan pelayanan yang maksimal dan kualitas dari pegawai yang sangat bersih, rapi serta ramah dalam melayani nasabah. Sehingga nasabah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini juga terbukti dengan nilai dari koefisien determinasi mendapatkan hasil sebesar 0,829 yang artinya tingkat kepuasan nasabah sebesar 82,9% terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh masing-masing LPD.

### 3.3 Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy Terhadap Kepuasan Nasabah Lembaga Perkreditan Desa di Wilayah Kecamatan Denpasar Selatan*

Pada penelitian ini menggunakan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y) dan variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini *Structural Equation Modelling-SEM*. Adapun, hasil analisis dapat dijabarkan lebih lanjut sebagai berikut.

#### 3.3.1 Mengevaluasi nilai $R^2$ dan Uji Simultan

Tabel 2.

Hasil Nilai R

Original Sample (O)	
Kepuasan (Y)	0,832

Variabel *tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* mampu mempengaruhi kepuasan nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Wilayah Kecamatan Denpasar Selatan sebesar 0,832 atau 83,2%. Pengaruh simultan variabel (independen) dapat dilakukan dengan menghitung f hitung / f statistik menggunakan rumus seperti dibawah ini.

$$R^2 = 0,832$$

$$F \text{ hitung} = \frac{\frac{R^2}{(k-1)}}{1-R^2 / (n-k)}$$

$$F \text{ hitung} = \frac{0,832}{(5-1)} \frac{1}{1-0,832 / (90-5)}$$

$$F \text{ hitung} = 105,24$$

### 3.3.2 Hasil pengujian Hipotesis

Hasil Uji Hipotesis dengan menggunakan PLS 3.0 uji nonparametric test untuk menentukan tingkat signifikan dari *path coefficient*, dimana nilai t (t-statistik) yang dihasilkan dengan menjalankan algoritma *bootstrapping* pada PLS 3.0 digunakan untuk menentukan diterima atau tidaknya hipotesis yang diajukan. Hasil pengujian Koefisien Jalur (*Path Coefficient*) dapat dilihat dengan model SEM pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.  
Hasil Uji Koefisien Jalur (*Path Coefficient*)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics	P Values
<i>Tangibility</i> (X1) -> Kepuasan (Y)	0,187	0,191	0,065	2,868	0,004
<i>Reliability</i> (X2) -> Kepuasan (Y)	0,231	0,234	0,110	2,105	0,036
<i>Responsiveness</i> (X3) -> Kepuasan (Y)	0,316	0,314	0,091	3,466	0,001
<i>Assurance</i> (X4) -> Kepuasan (Y)	0,156	0,155	0,068	2,294	0,022
<i>Empathy</i> (X5) -> Kepuasan (Y)	0,141	0,139	0,063	2,246	0,025

Berdasarkan Hasil dari Tabel 3 dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Wilayah Kecamatan Denpasar Selatan sebagai berikut:

1. *Tangibility* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien sebesar 0,187. Nilai T-Statistic yaitu sebesar 2,868 dan *P-Values* sebesar 0,004 (signifikansi lebih kecil dari 0,05). Nilai *coefficient* adalah positif, yaitu sebesar 0,187 artinya variabel *tangibility* berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangible* (berwujud) pada LPD Desa Adat Sanur, Penyaringan, dan Renon berpengaruh nyata dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal ini dapat dilihat dari kelengkapan fasilitas, penampilan karyawan yang menarik sehingga nasabah akan puas. Berdasarkan hasil observasi di LPD Sanur, Penyaringan, dan Renon dilihat penampilan karyawan menggunakan sragam yang menarik, memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman, memiliki peralatan yang memadai, dan setiap formulir yang dibutuhkan selalu tersedia. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Hidayat, dkk (2013) yang menyatakan bahwa *tangible* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah, dimana *tangible* dalam penelitian ini merupakan fasilitas fisik berupa tampilan fisik, peralatan dan berbagai komunikasi yang baik dan menarik terhadap para nasabah.

2. *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien sebesar 0,231. Nilai T-Statistic yaitu sebesar 2,105 dan *P-Values* sebesar 0,036 (signifikansi lebih kecil dari 0,05). Nilai *coefficient* adalah positif, yaitu sebesar 0,231 artinya variabel *reliability* berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *reliability* (keandalan) pada LPD Desa Adat Sanur, Penyaringan, dan Renon berpengaruh nyata dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, jika karyawan dapat pelayanan yang dijanjikan dengan segera kepada nasabah maka nasabah akan merasa puas. Berdasarkan observasi langsung di LPD Sanur, Penyaringan, dan Renon karyawan LPD telah memenuhi pelayanan yang dijanjikan dengan memberikan pelayanan yang cepat sesuai dengan waktu yang diharapkan, karyawan LPD bersedia memberikan perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi oleh nasabah, dan karyawan tidak membeda-bedakan nasabah. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Hidayat, dkk (2013) yang menyatakan bahwa *reliability* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah, dimana *reliability* dalam penelitian ini merupakan keandalan karyawan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan agar nasabah merasa puas karena harapan dan keinginannya terpenuhi.

3. *Responsiveness* pengguna berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien sebesar 0,316. Nilai T-Statistic yaitu sebesar 3,466 dan *P-Values* sebesar 0,001 (signifikansi lebih kecil dari 0,05). Nilai *coefficient* adalah positif, yaitu sebesar 0,316 artinya variabel *responsiveness* berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *responsiveness* (daya tanggap) pada LPD Desa Adat Sanur, Penyaringan, dan Renon berpengaruh nyata dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, jika lembaga mampu memberikan penuh perhatian, cepat, dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, dan masalah konsumen dengan cepat tanggap maka kepuasan nasabah akan meningkat. Berdasarkan observasi langsung di LPD Sanur, Penyaringan, dan Renon karyawan LPD selalu ramah dan komunikatif dalam melayani nasabah, selalu bersedia mempersiapkan administrasi maupun dana yang dibutuhkan nasabah dengan cepat, dan karyawan LPD memberikan pelayanan yang cepat tanggap. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Karwini, dan Suryanto (2016) yang menyatakan bahwa *responsiveness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah, dimana dalam penelitian ini setiap kenaikan kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* maka kepuasan nasabah akan meningkat.

4. *Assurance* pengguna berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien sebesar 0,156. Nilai T-Statistic yaitu sebesar 2,294 dan *P-Values* sebesar 0,022 (signifikansi lebih kecil dari 0,05). Nilai *coefficient* adalah positif, yaitu sebesar 0,156 artinya variabel *assurance* berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah.



Hasil penelitian menunjukkan bahwa *assurance* (jaminan) pada LPD Desa Adat Sanur, Penyaringan, dan Renon berpengaruh nyata dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, jika lembaga mampu memberikan keramahan serta kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas dengan baik sehingga menimbulkan keyakinan dan kepercayaan nasabah maka kepuasan nasabah akan meningkat. Berdasarkan observasi langsung di LPD Sanur, Penyaringan, dan Renon karyawan LPD selalu bersikap profesional, ramah, tersenyum serta mengucapkan salam kepada nasabah, karyawan LPD juga mampu menumbuhkan kepercayaan nasabah untuk percaya terhadap keamanan, pelayanan yang diberikan oleh pihak LPD. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Hidayat, dkk (2013) yang menyatakan bahwa *assurance* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah, dimana *assurance* dalam penelitian ini menjelaskan bahwa PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan memberikan jaminan keamanan kepada pelanggan, sehingga para nasabah merasa sangat percaya bahwa dana simpanannya aman disimpan di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan.

5. *Empathy* pengguna berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien sebesar 0,141. Nilai T-Statistic yaitu sebesar 2,246 dan *P-Values* sebesar 0,025 (signifikansi lebih kecil dari 0,05). Nilai *coefficient* adalah positif, yaitu sebesar 0,141 artinya variabel *empathy* berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *empathy* (empati) pada LPD Desa Adat Sanur, Penyaringan, dan Renon berpengaruh nyata dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, jika lembaga mampu memberikan rasa peduli, serta bagaimana karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi guna menumbuhkan rasa keakraban yang positif kepada nasabah, maka kepuasan nasabah akan meningkat. Berdasarkan observasi langsung di LPD Sanur, Penyaringan, dan Renon karyawan LPD selalu memberikan perhatian dan sabar dalam melayani nasabah, karyawan juga bersikap simpatik dalam melayani nasabah sehingga menumbuhkan rasa keakraban yang bersipat positif antara karyawan LPD dan nasabah.

#### 4. Kesimpulan dan Saran

##### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan sebelumnya, maka penelitian dapat disimpulkan yaitu karakteristik nasabah dapat dilihat dari jenis kelamin yang dominan adalah perempuan 61 orang orang, umur responden yang dominan masuk kedalam kelompok usia 41 - 50 tahun, pendidikan terakhir yang dominan adalah Sekolah Menengah Atas (SMA)/ sederajat, pekerjaan yang dominan adalah pegawai swasta. Tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan Lembaga Perkreditan Desa di Wilayah Kecamatan Denpasar Selatan berada dalam kategori sangat puas. Kualitas pelayanan yaitu; *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Lembaga Perkreditan Desa di Wilayah Kecamatan Denpasar Selatan.

#### 4.2 *Saran*

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dan simpulan di atas maka saran yang dapat diberikan yaitu diharapkan pihak manajemen LPD mampu memberikan pemahaman mengenai penggunaan teknologi aplikasi m-pise kepada nasabah guna membantu dan memudahkan nasabah dalam pengecekan saldo, pembelian token listrik, pembayaran PDAM, pembayaran BPJS, kemudahan transaksi antar nasabah, dan transaksi lainnya. Diharapkan lembaga mampu mempertahankan pelayanannya yang diberikan kepada nasabah sehingga nasabah akan merasa puas. Bukan saja puas, akan tetapi menjadi sangat puas. Kepada akademisi (penelitian selanjutnya), mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini.

#### 5. **Ucapan Terima Kasih**

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya penelitian ini dapat diselesaikan. Penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan baik secara moril maupun materiil dalam proses penyelesaian penelitian.

#### **Daftar Pustaka**

- Aprianto, Ronal. 2016. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Kantor PT Bank BCA Cabang Lubuklinggau. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini Volume 7*. Lubunglinggau Sumatera Selatan.
- Darsono, Edilius. 2004. *Manajemen Koperasi Indonesia*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 19*. Edisi kelima. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Memertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.
- Hartono, Zakaria. 2009. Analisis Pelayanan Kesehatan Bernuansa Islami di Puskesmas Kota Langsa. Tesis. Medan: Universitas Sumatra Utara.
- Husain, Umar. 2005. *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pusat.
- Rahayu, Betty. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Artha Pamenang Cabang Jombang. Jombang.
- Slameto. 2007. *Belajar dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sugiyono, Prof. Dr. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung : CV Alfabeta.

Permana. dan Nurcahya. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada LPD Desa Adat Kedonganan. Kedonganan.