

SKRIPSI

**PERSEPSI NASABAH PADA TINGKAT SUKU BUNGA
TABUNGAN DAN KUALITAS PELAYANAN DALAM KEPUTUSAN
MENABUNG DI LEMBAGA PERKREDITAN DESA (LPD) DESA
ADAT BONGKASA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NAMA : DESAK MADE CITRA ASIH
NIM : 2415664066**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI MANAJERIAL
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI
2025**

PERSEPSI NASABAH PADA TINGKAT SUKU BUNGA TABUNGAN DAN KUALITAS PELAYANAN DALAM KEPUTUSAN MENABUNG DI LEMBAGA PERKREDITAN DESA (LPD) DESA ADAT BONGKASA

Desak Made Citra Asih
2415664066

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi nasabah pada tingkat suku bunga tabungan dan kualitas pelayanan dalam keputusan menabung di Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Bongkasa. Menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini melibatkan 10 orang responden yang dipilih secara purposive, terdiri dari nasabah aktif LPD dengan berbagai latar belakang usia, jenis kelamin, dan lama menjadi nasabah. Data diperoleh melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan observasi langsung pada interaksi nasabah dan petugas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat suku bunga tabungan dianggap kompetitif oleh sebagian besar responden, namun bukan merupakan faktor dominan, beberapa nasabah mengaku memilih LPD karena kedekatan budaya dan kepercayaan pada pengelola. Kualitas pelayanan, meliputi kecepatan, keramahan, kejelasan informasi, dan transparansi prosedur, menjadi faktor utama yang mendorong keputusan nasabah untuk membuka dan melanjutkan tabungan. Terdapat interaksi yang sinergis antara persepsi suku bunga dan pelayanan, tingkat suku bunga yang memadai akan semakin optimal apabila didukung oleh pelayanan prima. LPD Desa Adat Bongkasa dapat meningkatkan loyalitas nasabah lebih efektif dengan menjaga kualitas pelayanan sebagai prioritas, sementara tetap menawarkan tingkat suku bunga yang menarik. Rekomendasi penelitian ini meliputi pengembangan program pelatihan layanan petugas, peningkatan sistem informasi suku bunga yang transparan, serta studi lanjutan dengan sampel dan variasi demografi yang lebih luas.

Kata Kunci: Persepsi Nasabah, Suku Bunga Tabungan, Kualitas Pelayanan, Keputusan Menabung, LPD.

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Abstrak.....	ii
Halaman Prasyarat Gelar Sarjana Terapan.....	iii
Halaman Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah	iv
Halaman Persetujuan Usulan Proposal Penelitian	v
Halaman Penetapan Kelulusan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teori.....	11
B. Kajian Penelitian yang Relevan	15
C. Alur Pikir.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Lokasi/Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	25
D. Keabsahan Data.....	27
E. Analisis Data	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
A. Hasil Penelitian	31
B. Pembahasan.....	36
C. Keterbatasan Penelitian.....	37
BAB V PENUTUP.....	39
A. Simpulan	39
B. Implikasi.....	39
C. Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA.....	42
LAMPIRAN.....	44

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 jumlah tabungan nasabah di LPD desa adat bongkasa periode 2020 - 2024.....	4
Tabel 3.1 Tabel Nara sumber.....	27
Tabel 4.1 Hasil Wawancara.....	32



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pikir Penelitian.....	22
Gambar 3.1 Teknik Analisis	30



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Wawancara	44
Lampiran 2 Kesimpulan Jawaban Wawancara.....	47
Lampiran 3 Responden Ketua LPD	51
Lampiran 4 Responden Kepala Bagian Tabungan	54
Lampiran 5 Responden nasabah 1.....	56
Lampiran 6 Responden nasabah 2.....	58
Lampiran 7 Responden nasabah 3.....	61
Lampiran 8 Responden nasabah 4.....	63
Lampiran 9 Responden nasabah 5.....	65
Lampiran 10 Responden nasabah 6.....	68
Lampiran 11 Responden nasabah 7.....	71
Lampiran 12 Responden nasabah 8.....	74

JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga Perkreditan Desa (LPD) adalah suatu badan usaha milik desa adat pekraman yang didirikan oleh desa adat pekraman yang mengoprasikan kegiatan usahanya hanya di lingkungan desa adat, dari dan untuk mengembangkan potensi dana desa pekraman (Perda Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2017), termasuk LPD Desa Adat Bongkasa. LPD merupakan lembaga keuangan milik desa adat di Bali yang bertujuan mendukung kesejahteraan masyarakat melalui layanan simpan pinjam yang berbasis pada nilai-nilai kearifan lokal. Keberadaan LPD, termasuk LPD Desa Adat Bongkasa, telah menjadi pilar ekonomi masyarakat desa adat dengan memberikan kemudahan akses layanan keuangan, khususnya bagi masyarakat yang tidak terjangkau oleh bank umum. Namun, di tengah persaingan lembaga keuangan yang semakin kompetitif, LPD dituntut untuk meningkatkan daya saing melalui strategi yang berfokus pada kepuasan nasabah.

Besar kecilnya ketertarikan dalam keputusan menabung nasabah pada LPD biasanya dipengaruhi oleh beberapa faktor penentu, yaitu tingkat suku bunga yang ditawarkan. Menurut Kasmir (2014), bunga bank merupakan balas jasa yang diberikan oleh bank berdasarkan prinsip konvensional kepada nasabah yang membeli atau menjual produknya. Tingkat suku bunga merupakan *opportunity cost of holding money* sehingga tingkat suku bunga yang semakin tinggi cenderung meningkatkan tabungan. Suku bunga yang

ditawarkan oleh bank memberikan insentif finansial bagi nasabah untuk menyimpan dana mereka. Menurut teori ekonomi, semakin tinggi suku bunga, semakin besar daya tarik tabungan bagi nasabah, karena mereka berharap mendapatkan keuntungan lebih banyak dari simpanan mereka. Oleh karena itu, suku bunga tabungan sering kali menjadi variabel yang dianggap penting dalam menarik nasabah untuk membuka rekening tabungan dan meningkatkan saldo tabungannya.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank juga memegang peranan yang sangat penting. Menurut Tjiptono (2019), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah dalam keputusan mereka untuk terus menabung. Tjiptono (2011) mengemukakan ada lima dimensi atau lima faktor utama kualitas pelayanan yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*). Pelayanan yang berkualitas dapat membangun kepercayaan dan hubungan jangka panjang antara lembaga keuangan dengan nasabahnya, sehingga berdampak positif pada peningkatan jumlah simpanan dan pertumbuhan lembaga.

Teori Preferensi Nasabah menurut Kotler & Keller (2021), preferensi nasabah sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal dan internal. Faktor

eksternal meliputi kondisi ekonomi dan suku bunga, sedangkan faktor internal meliputi kebutuhan individu dan pengalaman sebelumnya dengan layanan bank. Dalam konteks keputusan menabung, nasabah akan memilih tabungan dengan tingkat suku bunga yang lebih tinggi jika mereka menganggapnya akan memberikan keuntungan finansial yang lebih besar. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi ekspektasi, maka keputusan menabung nasabah bisa berkurang meskipun suku bunga yang ditawarkan relatif tinggi.

Fenomena yang terjadi di LPD Desa Adat Bongkasa menunjukkan bahwa masih terdapat fluktuasi dalam jumlah nasabah penabung. Hal ini diduga berkaitan dengan persepsi nasabah terhadap suku bunga tabungan dan kualitas pelayanan yang diberikan, baik dalam layanan simpanan maupun kredit. Pelayanan kredit yang diberikan oleh LPD kepada nasabah memiliki peran penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kinerja dan kredibilitas lembaga tersebut. Menurut Kotler dan Keller (2016), kualitas pelayanan merupakan totalitas fitur dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun tersirat. Di LPD Desa Adat Bongkasa, fenomena yang terjadi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, termasuk dalam hal pemberian kredit, berdampak langsung terhadap tingkat kepercayaan dan loyalitas nasabah. Ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (2015) yang menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas akan membentuk persepsi positif pelanggan dan dapat meningkatkan loyalitas. Beberapa nasabah menilai bahwa proses pelayanan kredit yang cepat, transparan, dan responsif meningkatkan

keinginan mereka untuk tetap menggunakan jasa LPD, termasuk untuk menabung. Namun, apabila terjadi keterlambatan dalam pencairan kredit, kurangnya komunikasi yang baik, atau ketidaksesuaian antara janji layanan dan realisasi, hal ini dapat menurunkan citra lembaga dan memengaruhi keputusan nasabah dalam menempatkan dana mereka di LPD. Hal ini selaras dengan teori dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengenai dimensi kualitas layanan (SERVQUAL), yang mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Oleh karena itu, penting bagi LPD untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, tidak hanya dalam aspek simpanan, tetapi juga dalam layanan kredit, karena kedua aspek tersebut saling berkaitan erat dalam membentuk persepsi positif nasabah dan mendorong keputusan mereka untuk tetap menabung di LPD.

Berikut ditampilkan data nasabah kredit pada LPD Desa Adat Bongkasa periode 2020-2024 dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Kredit

TAHUN	NASABAH KREDIT	PERTUMBUHAN %
2020	1.176	0
2021	1.163	-1,1
2022	1.046	-10
2023	962	-8
2024	855	-11,1

Sumber : LPD Desa Adat Bongkasa

Data pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah nasabah kredit di LPD Desa Adat Bongkasa mengalami tren penurunan selama lima tahun terakhir, yaitu dari 1.176 nasabah pada tahun 2020 menjadi 855 nasabah pada tahun 2024. Penurunan ini ditandai dengan pertumbuhan negatif setiap tahunnya,

dengan penurunan tertinggi terjadi pada tahun 2024 sebesar -11,1%. Fenomena ini mengindikasikan adanya kemungkinan penurunan kepercayaan atau kepuasan nasabah terhadap pelayanan kredit yang diberikan oleh LPD, atau adanya preferensi nasabah untuk beralih ke lembaga keuangan lain. Penurunan jumlah nasabah kredit ini juga dapat berdampak pada keputusan nasabah untuk menabung, karena persepsi terhadap layanan kredit seringkali berpengaruh terhadap persepsi terhadap keseluruhan kualitas lembaga. Oleh karena itu, penting bagi LPD untuk melakukan evaluasi terhadap aspek pelayanan dan strategi pemasaran guna mempertahankan serta meningkatkan kepercayaan nasabah.

Peneliti tertarik mengambil kajian ini karena beberapa alasan berikut. Pertama, LPD Desa Adat Bongkasa merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki peran penting dalam perekonomian masyarakat desa adat, sehingga memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan menabung sangat diperlukan untuk mendukung keberlanjutan lembaga tersebut. Kedua, tingkat suku bunga tabungan dan kualitas pelayanan merupakan dua aspek utama yang sering menjadi pertimbangan nasabah dalam memilih tempat menabung, namun bagaimana persepsi nasabah pada kedua aspek ini dalam konteks LPD masih belum banyak diteliti secara mendalam. Ketiga, dalam menghadapi persaingan dengan lembaga keuangan modern, LPD perlu mengetahui sejauh mana faktor-faktor tersebut mempengaruhi loyalitas dan keputusan nasabah agar dapat memperbaiki kualitas layanan dan penawaran produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dengan alasan-alasan tersebut,

peneliti merasa penting untuk menggali dan menganalisis persepsi nasabah pada tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan dalam keputusan menabung di LPD Desa Adat Bongkasa.

Judul ini dipilih karena dinilai mampu menjawab kebutuhan praktis dan akademis secara seimbang. Praktis untuk mendukung keberlangsungan dan daya saing LPD di tengah masyarakat adat, serta akademis karena memperkaya literatur mengenai pengaruh suku bunga dan pelayanan pada keputusan keuangan masyarakat lokal.

Persepsi Nasabah pada Tingkat Suku Bunga Tabungan dan Kualitas Pelayanan dalam Keputusan Menabung di LPD Desa Adat Bongkasa diangkat sebagai respons pada tantangan yang kini dihadapi oleh banyak Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Bali, termasuk LPD Desa Adat Bongkasa. LPD sebagai lembaga keuangan tradisional memiliki peran penting dalam menunjang perekonomian masyarakat adat. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, mulai terlihat adanya penurunan minat masyarakat untuk menabung di LPD, yang ditandai dengan fluktuasi jumlah nasabah dan menurunnya volume simpanan. Hal ini diduga kuat dipengaruhi oleh dua faktor utama, yakni tingkat suku bunga tabungan yang dirasa kurang kompetitif serta kualitas pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Dalam konteks persaingan dengan bank umum, koperasi modern, dan layanan keuangan digital, masyarakat kini semakin selektif dalam menentukan tempat untuk menyimpan dananya. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji persepsi nasabah pada dua aspek tersebut guna mengetahui sejauh mana pengaruhnya

pada keputusan menabung. LPD Desa Adat Bongkasa dipilih karena memiliki potensi ekonomi yang kuat, namun juga menghadapi tantangan dalam mempertahankan loyalitas nasabahnya. Dengan memahami persepsi masyarakat, LPD dapat melakukan evaluasi serta perbaikan dalam strategi pelayanan dan pengelolaan produk tabungan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam memperkuat posisi LPD di tengah dinamika ekonomi modern sekaligus memperkaya literatur akademik tentang perilaku konsumen dalam konteks lembaga keuangan lokal.

Hubungan antara suku bunga tabungan dan kualitas pelayanan sangat relevan untuk diteliti. Meskipun suku bunga yang tinggi dapat meningkatkan keputusan nasabah untuk menabung, jika kualitas pelayanan yang diberikan rendah, hal tersebut dapat menyebabkan ketidakpuasan nasabah dan pada akhirnya menurunkan keputusan mereka untuk menyimpan uang di bank tersebut. Sebaliknya, meskipun suku bunga yang ditawarkan tidak terlalu tinggi, lembaga keuangan dengan kualitas pelayanan yang unggul dapat menarik nasabah untuk tetap menabung, karena mereka merasa puas dan dihargai sebagai nasabah.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana persepsi nasabah pada tingkat suku bunga tabungan yang ditawarkan oleh LPD Desa Adat Bongkasa?
2. Bagaimana persepsi nasabah pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh LPD Desa Adat Bongkasa?

C. Batasan Masalah

Penelitian ini hanya berfokus pada persepsi nasabah pada dua faktor utama yaitu,

1. Tingkat suku bunga tabungan yang ditawarkan oleh LPD.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak LPD kepada nasabah.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi nasabah pada tingkat suku bunga tabungan dan kualitas pelayanan dalam keputusan menabung di LPD Desa Adat Bongkasa.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian dapat digunakan untuk mengembangkan model teoritis yang lebih komprehensif mengenai interaksi antara persepsi nasabah pada tingkat suku bunga tabungan, kualitas pelayanan, dan keputusan menabung.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi LPD

Hasil penelitian terapan ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis kepada strategi pemasaran LPD, temuan dari penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga bagi

manajemen LPD untuk menyusun strategi pemasaran yang lebih efektif, meningkatkan daya tarik produk tabungan mereka bagi nasabah.

Perbaikan kualitas pelayanan, penelitian ini akan mengidentifikasi aspek-aspek kualitas pelayanan dalam keputusan menabung, sehingga LPD dapat melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

2) Bagi LPLPD

Hasil penelitian terapan ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran bagi LPLPD untuk dapat memberikan wawasan tentang seberapa besar persepsi nasabah pada tingkat suku bunga pada keputusan menabung. LPLPD dapat menggunakan temuan ini untuk menetapkan tingkat suku bunga yang kompetitif, sehingga dapat menarik lebih banyak nasabah untuk menabung. Ini juga membantu mereka dalam menyeimbangkan antara memberikan bunga yang menarik dan menjaga kesehatan keuangan LPD.

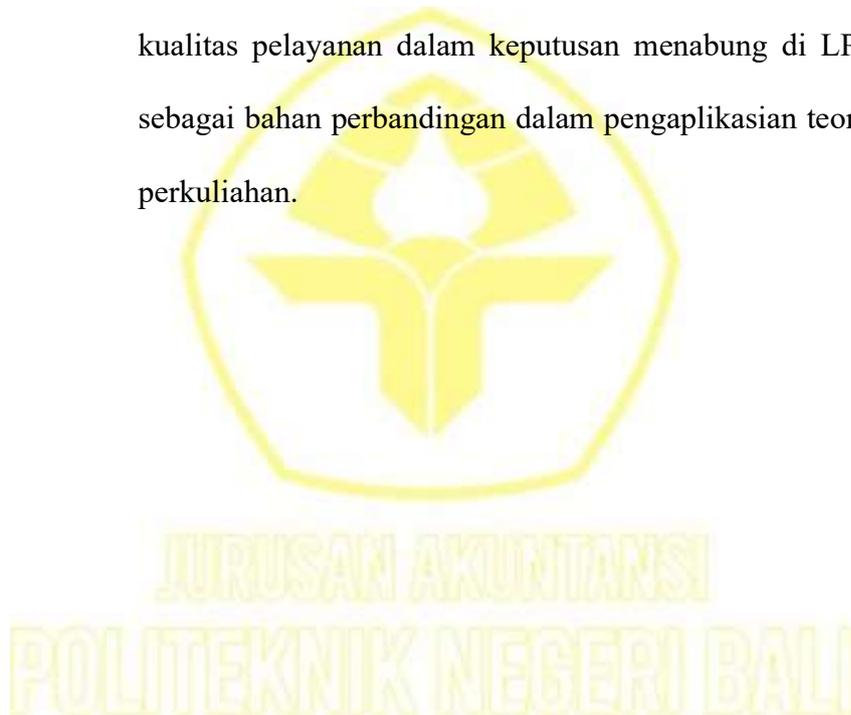
Dengan mengetahui faktor-faktor dalam keputusan menabung nasabah, LPLPD dapat menyesuaikan layanan dan penawaran mereka agar lebih kompetitif. Misalnya, jika penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan lebih memberikan dampak dari pada suku bunga, LPLPD bisa fokus pada peningkatan pengalaman nasabah sebagai keunggulan kompetitif.

3) Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada mahasiswa Politeknik Negeri Bali yang ingin menganalisis mengenai persepsi pada keputusan nasabah dalam menabung.

4) Bagi Mahasiswa

Hadirnya riset terapan diharapkan dapat memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk menuangkan pemikiran kritis terkait fenomena persepsi nasabah pada tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan dalam keputusan menabung di LPD, serta sebagai bahan perbandingan dalam pengaplikasian teori selama perkuliahan.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai persepsi nasabah pada tingkat suku bunga tabungan dan kualitas pelayanan dalam keputusan menabung di LPD Desa Adat Bongkasa, maka dapat disimpulkan bahwa meskipun tingkat suku bunga dianggap penting, sebagian besar nasabah lebih menekankan pada aspek kualitas pelayanan dalam menentukan keputusan menabung. Nasabah menilai bahwa sikap ramah, pelayanan yang cepat dan tanggap, serta kedekatan emosional antara petugas LPD dan masyarakat menjadi faktor utama yang membangun kepercayaan dan kenyamanan dalam menabung. Selain itu, keterikatan kultural dan rasa memiliki pada LPD sebagai lembaga keuangan milik desa adat juga memperkuat keputusan mereka untuk tetap menabung, meskipun tingkat suku bunga tidak selalu paling tinggi dibanding lembaga keuangan lain. Hal ini menunjukkan bahwa dalam konteks lokal seperti LPD Desa Adat Bongkasa, kualitas pelayanan dan nilai-nilai kearifan lokal lebih dominan memengaruhi keputusan nasabah dibandingkan pertimbangan ekonomi semata.

B. Implikasi

Implikasi dari hasil penelitian mengenai persepsi nasabah pada tingkat suku bunga tabungan dan kualitas pelayanan dalam keputusan menabung di LPD Desa Adat Bongkasa menunjukkan bahwa pengelola LPD perlu lebih

memfokuskan upaya pada peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh. Mengingat nasabah lebih mengutamakan aspek pelayanan seperti keramahan, kedekatan emosional, dan kenyamanan dalam berinteraksi dibandingkan tingkat suku bunga, maka pendekatan yang mengedepankan nilai-nilai kekeluargaan dan budaya lokal dapat menjadi strategi efektif dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah. Selain itu, pelatihan bagi petugas dalam hal komunikasi dan pelayanan prima menjadi penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat. Meskipun suku bunga tidak menjadi fokus utama bagi sebagian besar nasabah, transparansi dan konsistensi dalam penetapannya tetap perlu dijaga untuk membangun kepercayaan. Dengan demikian, kombinasi antara pelayanan yang berkualitas dan pendekatan berbasis budaya lokal dapat menjadi keunggulan kompetitif bagi LPD dalam meningkatkan keputusan menabung di kalangan masyarakat.

C. Saran

1. Bagi LPD Desa Adat Bongkasa

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan agar LPD Desa Adat Bongkasa terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan aspek keramahan, kecepatan, dan kenyamanan dalam melayani nasabah, karena faktor ini terbukti lebih dominan dalam pengambilan keputusan menabung dibandingkan tingkat suku bunga. LPD sebaiknya mengadakan pelatihan berkala bagi petugas untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan pelayanan prima, serta mendorong pendekatan yang lebih personal dan berbasis budaya lokal agar tercipta

hubungan yang lebih kuat dengan masyarakat. Selain itu, meskipun suku bunga bukan faktor utama, LPD tetap perlu menjaga transparansi dan memberikan informasi yang jelas mengenai kebijakan suku bunga agar nasabah merasa dihargai dan dilibatkan. Upaya ini tidak hanya akan memperkuat loyalitas nasabah, tetapi juga meningkatkan citra LPD sebagai lembaga keuangan yang profesional dan berakar kuat pada nilai-nilai adat setempat.

2. Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas model penelitian dengan menggunakan variabel lain dalam keputusan menabung nasabah, karena tidak menutup kemungkinan bahwa penelitian yang menggunakan lebih banyak variabel dapat memberikan kesimpulan yang lebih baik. Diharapkan dapat memperluas populasi untuk mengoptimalkan penelitian selanjutnya. Dengan demikian, hasil penelitian akan memberikan kontribusi yang lebih luas bagi pengembangan strategi pelayanan dan kebijakan kelembagaan di LPD maupun lembaga keuangan lokal lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, T., & Mustikawati, R. I. (2013). *Pengaruh persepsi nasabah tentang tingkat suku bunga, promosi, dan kualitas pelayanan pada minat menabung nasabah (Studi kasus pada BRI Cabang Sleman)*. *Nominal: Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 2(1), 182–198. <https://doi.org/10.21831/nominal.v2i1.1655>
- Dewi, R. N. A., & Rosita, R. (2025). *Pengelolaan transparan Lembaga Perkreditan Desa (LPD) oleh pengurus yang dipilih dari masyarakat setempat*. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Desa*, 15(1), 45–58.
- Haryoko, S., dkk. (2020). *Pengaruh Media Sosial Pada Perilaku Remaja (Triangulasi Data)*. *Jurnal Penelitian Ilmu Sosial*, 12(2), 45-60.
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management (16th ed.)*. Pearson Education.
- Kotler, Philip, & Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Lestari, S., Rahayu, L. P., & Safitri, U. R. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada loyalitas nasabah*. *EKOBIS: Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, 10(1), 116–126.
- Miles, Matthew B., & Huberman, A. Michael. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.)*. Sage.
- Nugroho, E. (2020). *Pengaruh Stabilitas Ekonomi pada Keputusan Menabung Nasabah di Negara Berkembang*. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan*, 15(2), 123–145.
- Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2017 tentang Lembaga Perkreditan Desa JDIH Pemerintah Provinsi Bali*.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Rahman, A. (2021). *Dampak Digital Banking pada Keputusan Menabung Generasi Muda*. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 7(2), 123-135.
- Safitri, S., & Suhardi. (2020). *Pengaruh service quality dan suku bunga pada customer loyalty PT BPR Satya Mitra Andalan*. *Jurnal Ilmiah Maksitek*, 5(2), 62–69.
- Saleh, Sirajuddin. (2017). *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: Pustaka Ramadhan Bandung.

- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2010). *Consumer behavior (10th ed.)*. Pearson Education.
- Setiawan, Y. R., & Putri, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan pada keputusan menabung nasabah di Bank Permata Cabang Yogyakarta. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 7(1), 21–38. <https://doi.org/10.14710/jspi.v7i1.21-38>
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2019). *Pemasaran Jasa (Service Marketing)*. Yogyakarta: ANDI.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 adalah dasar hukum yang mengatur kegiatan perbankan di Indonesia
- Widowati, A. S., & Mustikawati, R. I. (2018). Pengaruh Pengetahuan Produk Tabungan, Reputasi Bank, dan Persepsi Nasabah Mengenai Suku Bunga Simpanan Pada Keputusan Menabung Nasabah. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 7(2).
- Wijaya, F., Addiarrahman, A., & Ridho, M. T. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, promosi, dan lokasi pada minat masyarakat menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI): Studi pada masyarakat Kecamatan Merlung. *Al Itmamiy: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)*, 5(1), 1–14.