

**SKRIPSI**

**EKSPLORASI KEPUTUSAN MENABUNG MASYARAKAT  
DALAM KONTEKS TINGKAT SUKU BUNGA TABUNGAN DAN  
FASILITAS PELAYANAN DI LPD DESA ADAT BONGKASA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NAMA : I MADE BAWA  
NIM : 2415664067**

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

# EKSPLORASI KEPUTUSAN MENABUNG MASYARAKAT DALAM KONTEKS TINGKAT SUKU BUNGA TABUNGAN DAN FASILITAS PELAYANAN DI LPD DESA ADAT BONGKASA

I Made Bawa  
2415664067

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi keputusan masyarakat dalam konteks tingkat suku bunga dan fasilitas pelayanan di LPD Desa Adat Bongkasa. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode wawancara dan observasi. Penelitian ini menggunakan dua teori yaitu Teori Bunga Klasik dan Teori Preferensi Likuiditas. Instrumen pengumpulan data berupa daftar pertanyaan yang disesuaikan dengan metode pengujian keabsahan data. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan wawancara, studi literatur, dan observasi mendalam serta Metode pengujian data yang digunakan mencakup teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah tabungan di LPD Desa Adat Bongkasa. Sampel kemudian ditentukan berdasarkan metode *purposive sampling* dengan kriteria usia, pekerjaan dan lama menabung, didapatkan sampel sebanyak 11 informan yang terdiri dari 2 petugas LPD, 1 orang sebagai Kelian Adat dan sisanya nasabah tabungan LPD Desa Adat Bongkasa. Hasil wawancara kemudian diinterpretasikan menjadi data deskriptif yang mengemukakan bahwa sebagian nasabah lebih mempertimbangkan fasilitas pelayanan yang diberikan oleh LPD Desa Adat Bongkasa, meliputi kemudahan akses transaksi, keramahan petugas dan kenyamanan fasilitas penunjang dalam menentukan keputusan. Sementara itu, tingkat suku bunga memiliki peran yang mendorong beberapa nasabah untuk menambah jumlah tabungannya secara rutin. Kedua aspek tersebut sama-sama dipertimbangkan oleh nasabah dalam penentuan keputusan menabung masyarakat.

**Kata kunci:** *Tingkat Suku Bunga, Fasilitas Pelayanan, Keputusan Menabung, LPD.*

# EXPLORATION OF COSTUMER SAVING DECISIONS IN CONTEXT SAVINGS INTEREST RATES AND SERVICE FACILITIES AT LPD DESA ADAT BONGKASA

I Made Bawa  
2415664067

## **ABSTRACT**

*This research aims to explore community decisions in the context of interest rates and service facilities at the LPD of Bongkasa Traditional Village. This study is a qualitative study that uses data collection techniques with interview and observation methods. This study uses two theories, namely the Classical Interest Theory and the Liquidity Preference Theory. The data collection instrument is a list of questions adapted to the data validity testing method. This study uses data collection methods with interviews, literature studies, and in-depth observations. The data testing methods used include source triangulation and method triangulation techniques. The population in this study were all savings customers at the LPD of Bongkasa Traditional Village. The sample was then determined based on a purposive sampling method with criteria of age, occupation and length of savings, obtained a sample of 11 informants consisting of 2 LPD officers, 1 person as Kelian Adat and the rest are savings customers of the LPD of Bongkasa Traditional Village. The results of the interviews were then interpreted into descriptive data which suggested that some customers considered the service facilities provided by the LPD of Bongkasa Traditional Village, including ease of transaction access, friendliness of officers and comfort of supporting facilities in making decisions. Meanwhile, interest rates play a role in encouraging some customers to regularly increase their savings. Both aspects are considered by customers when making savings decisions.*

**Keywords:** Saving Interest Rate, Service Facilities, Saving Decision, LPD.

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Sampul Depan</b> .....	<b>i</b>
<b>Abstrak</b> .....	<b>ii</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>iii</b>
<b>Halaman Prasyarat Gelar Sarjana Terapan</b> .....	<b>iv</b>
<b>Halaman Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah</b> .....	<b>v</b>
<b>Halaman Persetujuan Usulan Proposal Penelitian</b> .....	<b>vi</b>
<b>Halaman Penetapan Kelulusan</b> .....	<b>vii</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>viii</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>xi</b>
<b>Daftar Table</b> .....	<b>xii</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xiii</b>
<b>Daftar Lampiran</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori.....	8
B. Kajian Penelitian Yang Relevan.....	14
C. Alur Pikir.....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	19
B. Lokasi/Tempat Dan Waktu Penelitian.....	19
C. Teknik Dan Instrumen Pengumpulan Data .....	20
D. Keabsahan Data.....	20
E. Analisis Data .....	21
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	24
B. Pembahasan Dan Temuan .....	25
C. Keterbatasan Penelitian.....	29
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Simpulan .....	32
B. Implikasi.....	33
C. Saran.....	34
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Tabungan LPD Desa Adat Bongkasa Periode 2020 - 2024. ....	4
---	---



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pikir Penelitian.....	18
Gambar 3.1 Teknik Analisa Data .....	23



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Wawancara .....	38
Lampiran 2 Kesimpulan Jawaban Wawancara.....	41
Lampiran 3 Informan Ketua LPD .....	45
Lampiran 4 Informan Kepala Bagian Tabungan .....	48
Lampiran 5 Informan Kelian Adat .....	51
Lampiran 6 Informan Nasabah 1.....	54
Lampiran 7 Informan Nasabah 2.....	57
Lampiran 8 Informan Nasabah 3.....	60
Lampiran 9 Informan Nasabah 4.....	63
Lampiran 10 Informan Nasabah 5.....	66
Lampiran 11 Informan Nasabah 6.....	69
Lampiran 12 Informan Nasabah 7.....	72
Lampiran 13 Informan Nasabah 8.....	75



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Lembaga Perkreditan Desa (LPD) merupakan lembaga keuangan mikro yang unik dan khas di Bali, karena berakar kuat dalam struktur sosial dan budaya masyarakat adat. Keberadaannya menjadi tulang punggung perekonomian desa adat dengan peran strategis dalam menghimpun dana masyarakat sekaligus menyalurkannya dalam bentuk kredit produktif. LPD tidak hanya berfungsi sebagai lembaga keuangan mikro, tetapi juga sebagai representasi kearifan lokal yang menyatu dalam sistem adat desa. LPD menghimpun dana masyarakat, menyalurkan pinjaman, dan turut berperan dalam pembangunan desa adat.

Kepercayaan masyarakat terhadap LPD menjadi landasan utama keberlangsungan lembaga ini, terutama dalam aspek keputusan untuk menabung. Meskipun LPD telah melekat dalam kehidupan masyarakat adat, persaingan dengan lembaga keuangan modern termasuk bank umum, Bank Pembangunan Daerah (BPD), BPR, serta koperasi simpan-pinjam LPD menghadapi tantangan signifikan, terutama dalam adopsi teknologi digital dan daya tarik di kalangan generasi muda. Meskipun demikian, LPD tetap memiliki keunggulan kompetitif karena basis kepercayaan sosial dan nilai-nilai budaya yang tertanam kuat dalam manajemennya melalui awig-awig dan penerapan Tri Hita Karana Atmadja (2013).

Upaya menjawab tantangan zaman, sejumlah LPD telah melakukan sinergi dengan Bank BPD Bali melalui digitalisasi layanan, misalnya melalui peluncuran aplikasi e-Link dan LPD Mobile, yang diharapkan mendorong inklusi keuangan di desa. Dengan demikian, kompetisi antara LPD dan lembaga perbankan modern di Bali bukan hanya soal persaingan pasar, tetapi juga transformasi budaya lembaga melalui integrasi teknologi dan penguatan tata kelola berbasis adat. Dalam situasi ini, keputusan masyarakat untuk menabung di LPD menjadi suatu fenomena yang menarik untuk dikaji, khususnya dalam konteks dua faktor utama: tingkat suku bunga tabungan dan fasilitas pelayanan yang disediakan.

Menurut N. Gregory Mankiw (2021), menjelaskan bahwa tingkat suku bunga adalah mekanisme yang menentukan alokasi sumber daya antar waktu, karena ia memengaruhi keputusan rumah tangga dalam menabung dan perusahaan dalam berinvestasi. Ia juga menekankan peran suku bunga sebagai alat utama dalam mengendalikan inflasi dan pertumbuhan ekonomi. Tingkat suku bunga seringkali dianggap sebagai insentif utama bagi masyarakat untuk menabung. Semakin tinggi bunga yang ditawarkan, semakin besar insentif finansial yang diterima oleh penabung. Namun, dalam praktiknya, masyarakat tidak selalu mengambil keputusan berdasarkan pertimbangan rasional tersebut. Seperti yang dijelaskan oleh Kotler dan Keller (2009), keputusan konsumen tidak hanya ditentukan oleh faktor ekonomi, tetapi juga oleh faktor psikologis, sosial, dan budaya.

Menurut Yasri (2012) Keputusan nasabah merupakan sebuah tindakan atau pilihan yang dilakukan konsumen pada saat pembelian suatu produk yang didasari oleh adanya kesadaran atas pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Schiffman dan Kanuk (2007) menyatakan bahwa keputusan individu dalam mengonsumsi suatu produk atau jasa dipengaruhi oleh kombinasi motivasi pribadi, pengaruh sosial, serta pengalaman masa lalu. Dalam konteks menabung, keputusan ini dapat mencakup persepsi terhadap keamanan, kepercayaan terhadap institusi keuangan, serta kenyamanan dalam proses pelayanan.

Selain suku bunga, fasilitas pelayanan yang disediakan oleh lembaga keuangan juga memainkan peran penting. Fasilitas pelayanan seperti kemudahan transaksi, kecepatan pelayanan, keramahan petugas, serta ketersediaan teknologi digital (misalnya mobile banking atau internet banking) juga menjadi determinan penting dalam keputusan menabung. Lupiyoadi (2020) menjelaskan bahwa fasilitas pelayanan mencakup semua aspek fisik yang secara langsung dan tidak langsung mendukung proses pelayanan, termasuk tata ruang, peralatan, serta suasana yang berpengaruh terhadap pengalaman konsumen dalam menerima layanan.

Kualitas layanan merupakan salah satu indikator utama kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap lembaga keuangan Zeithaml, Bitner, dan Gremler, (2017). Namun, dalam konteks LPD yang berbasis adat, faktor budaya dan kepercayaan juga tidak dapat diabaikan. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa masyarakat Bali masih memiliki loyalitas terhadap

lembaga adat karena kedekatan sosial dan peran LPD dalam mendukung kegiatan adat dan keagamaan Astika & Mimba (2020).

**Tabel 1.1**

**Jumlah Nasabah LPD Desa Adat Bongkasa Periode 2020-2024**

<b>Tahun</b>	<b>Nasabah Tabungan</b>	<b>Pertumbuhan %</b>
2020	3844	0
2021	4023	4,7
2022	4231	5,2
2023	3945	-6,8
2024	4246	7,6

Sumber : LPD Desa Adat Bongkasa

Pada tahun 2020, jumlah nasabah tabungan LPD Desa Adat Bongkasa tercatat sebanyak 3844 nasabah. Angka ini meningkat menjadi 4023 pada 2021 dengan pertumbuhan 4,7%. Pada 2022, jumlah nasabah tabungan kembali meningkat menjadi 4231, dengan kenaikan 5,2%. Namun, pada 2023, terjadi penurunan sebesar -6,8%, dengan total nasabah sebanyak 3945. Hal ini disebabkan oleh pendapatan masyarakat yang semakin minim karena pengaruh pariwisata kurang berkembang maka terjadinya penarikan yang cukup banyak. Pada 2024, jumlah nasabah kembali naik sebesar 7,6% menjadi 4246 nasabah, hal ini terbukti dari kembali normalnya penghasilan masyarakat di sektor pariwisata yang menyebabkan kenaikan jumlah nasabah tabungan serta kepercayaan masyarakat pada LPD.

Dari Tabel 1.1 kondisi di LPD Desa Adat Bongkasa menunjukkan fluktuasi jumlah nasabah Tabungan selama periode 2020-2024. Data ini mengindikasikan perlunya kajian lebih lanjut tentang pengaruh faktor tersebut mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih untuk menabung di LPD. Dengan pemahaman yang lebih baik mengenai hal ini, diharapkan LPD Desa Adat Bongkasa dapat merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan daya saing dan pertumbuhan usahanya, serta memberikan manfaat ekonomi yang lebih besar bagi masyarakat setempat.

#### **B. Rumusan Masalah**

Bagaimanakah masyarakat memandang peran tingkat suku bunga dan fasilitas pelayanan dalam keputusan mereka menabung di LPD Desa Adat Bongkasa?

#### **C. Batasan Masalah**

Penelitian ini akan dibatasi pada fokus analisis mengenai tingkat suku bunga tabungan dan fasilitas pelayanan dalam keputusan menabung di LPD Desa Adat Bongkasa pada tahun 2024.

#### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menggali persepsi masyarakat Desa Adat Bongkasa mengenai tingkat suku bunga tabungan yang ditawarkan oleh LPD, mengidentifikasi pengalaman masyarakat terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh LPD Desa Adat Bongkasa dan juga memberikan rekomendasi kepada LPD Desa Adat Bongkasa mengenai strategi yang dapat

meningkatkan minat menabung nasabah dan memberikan kontribusi dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi minat menabung, serta memberikan saran yang bermanfaat bagi pihak LPD dalam mengoptimalkan operasinya.

## 2. Manfaat Penelitian

### a. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian dapat diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis dalam bidang ilmu ekonomi dan manajemen keuangan, khususnya yang berkaitan dengan perilaku konsumen dalam mengambil keputusan keuangan, serta untuk memberikan sumbangan terhadap literatur keuangan mikro, khususnya dalam konteks lembaga keuangan mikro seperti LPD serta mengembangkan model teoritis mengenai interaksi antara keputusan menabung, tingkat suku bunga dan fasilitas pelayanan.

### b. Manfaat Praktis

#### 1) Bagi LPD

Hasil penelitian terapan ini diharapkan dapat Memberikan informasi berharga untuk menyusun strategi pemasaran yang lebih efektif dan meningkatkan fasilitas layanan, dan juga diharapkan dapat memberikan manfaat praktis khususnya bagi LPD Desa Adat Bongkasa dalam upaya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menabung.

#### 2) Bagi Lembaga Pemberdayaan LPD

Hasil penelitian terapan ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi Lembaga Pemberdayaan LPD (LPLPD) sebagai

lembaga pengawas, pembina, dan pemberdaya seluruh LPD di Bali dan juga dapat menjadi bahan pemikiran bagi LPLPD untuk dapat memberikan wawasan mengenai tingkat suku bunga dan fasilitas pelayanan. 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.

### 3) Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan institusi pendidikan, khususnya bagi Politeknik Negeri Bali (PNB), serta dapat memberikan bahan studi yang bermanfaat bagi mahasiswa dalam menganalisis keputusan menabung masyarakat.

### 4) Bagi Mahasiswa

Hadirnya riset terapan diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi mahasiswa, khususnya sebagai Sarana pengembangan kemampuan akademik dan penelitian, meningkatkan pemahaman terhadap lembaga keuangan lokal, serta memperkaya pengetahuan terkait tingkat suku bunga dan fasilitas pelayanan dalam minat menabung pada LPD.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai eksplorasi keputusan menabung masyarakat dalam konteks tingkat suku bunga tabungan dan fasilitas pelayanan di LPD Desa Adat Bongkasa, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat suku bunga tabungan memiliki peran terhadap keputusan masyarakat untuk menabung di LPD Desa Adat Bongkasa. Meskipun tidak menjadi faktor utama bagi semua Informan, namun masyarakat tetap mempertimbangkan tingkat suku bunga sebagai salah satu bentuk keuntungan finansial yang mendorong minat nasabah untuk menyimpan dana di LPD. Tingkat bunga yang bersaing dan stabil dinilai memberikan rasa aman dan nilai tambah bagi simpanan masyarakat.

Fasilitas pelayanan menjadi faktor yang lebih dominan dalam memengaruhi keputusan menabung masyarakat. Pelayanan yang cepat, ramah, serta kemudahan akses dalam melakukan transaksi saat jam operasional yang fleksibel, pelayanan jemput bola, hingga kenyamanan lokasi kantor LPD Desa Adat Bongkasa menjadi daya tarik utama masyarakat untuk memilih LPD sebagai tempat menyimpan uang. Keputusan menabung juga dipengaruhi oleh faktor kedekatan sosial dan kepercayaan masyarakat terhadap LPD Desa adat Bongkasa sebagai lembaga milik desa adat. Perasaan memiliki dan kontribusi sosial yang dirasakan masyarakat terhadap LPD turut mendorong loyalitas mereka untuk terus menabung, meskipun mungkin terdapat alternatif lembaga

keuangan lain. Kombinasi antara keseimbangan suku bunga yang kompetitif, fasilitas pelayanan yang memadai, serta hubungan sosial-kultural yang kuat menjadikan LPD Desa Adat Bongkasa tetap relevan dan dipercaya sebagai lembaga penyimpanan dana oleh masyarakat lokal.

## **B. Implikasi**

### **1. Implikasi Teoritis**

Berdasarkan pada hasil penelitian diatas bahwa fasilitas pelayanan dan suku bunga memberikan kontribusi terhadap keputusan menabung masyarakat dan pertumbuhan nasabah tabungan. Oleh sebab itu LPD Desa Adat Bongkasa perlu melakukan upaya-upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan fasilitas pelayanan sebagai faktor dominan pendorong masyarakat untuk menabung. Pelayanan yang ramah, efisien, serta fasilitas dengan kemudahan akses seperti layanan jemput tabungan ke tempat nasabah perlu terus dikembangkan sebagai strategi pelayanan keuangan berbasis daerah atau local. Bentuk upaya-upaya yang dapat LPD Desa Adat Bongkasa lakukan antara lain:

- a. Kepala LPD harus mengkaji ulang tentang penentuan tingkat suku bunga tabungan agar kepuasan nasabah meningkat namun masih dalam pertimbangan internal dan tata kelola.
- b. Kepala LPD harus memberikan contoh yang baik kepada bawahannya dan memberikan pengetahuan-pengetahuan tentang pelayanan nasabah melalui berbagai pelatihan dan evaluasi berkala.

- c. Untuk dapat mempertahankan kualitas yang telah dimiliki maka LPD Desa Adat Bongkasa harus terus berproses dengan mensinergi semua komponen kualitas yang ada. Saling support antar Kepala dan seluruh petugas.

## 2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian yang didapatkan dapat digunakan sebagai masukan bagi lembaga terkait dan petugas LPD Desa Adat Bongkasa dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab terhadap pekerjaan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat dijadikan dasar pengembangan penelitian yang akan datang. Penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan memperluas jumlah Informan dan lokasi penelitian, agar menghasilkan hasil yang lebih general dan dapat dibandingkan antar lembaga keuangan.

## C. Saran

### 1. Saran bagi LPD Desa Adat Bongkasa

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan LPD Desa Adat Bongkasa untuk terus meningkatkan kualitas fasilitas pelayanan, seperti mempercepat proses transaksi, memperluas layanan jemput tabungan, serta memanfaatkan teknologi sederhana seperti SMS notifikasi untuk meningkatkan kenyamanan nasabah. Transparansi dan sosialisasi mengenai tingkat suku bunga perlu diperkuat agar masyarakat memahami manfaat yang diperoleh dari tabungan mereka. LPD juga perlu memperhatikan hal-hal yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah dibidang fasilitas pelayanan dan

menciptakan ruang dan lingkungan yang lebih kondusif bagi nasabah saat bertransaksi.

## 2. Saran bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan aspek lain di luar tingkat suku bunga, fasilitas pelayanan dan produk layanan simpanan untuk menunjukkan hal lain yang turut mendorong keputusan nasabah untuk menabung. Untuk penelitian selanjutnya, peneliti disarankan untuk melakukan penelitian dengan cakupan yang lebih luas seperti metode yang digunakan beragam seperti kuesioner yang lebih rinci dan mengambil data valid mengenai topik yang dibahas. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan LPD.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dahlius, Apri, dkk., 2016. *Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Bank RiauKepri Cabang Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi*, JOM FISIP, Vol. 3 no. 2.
- Haryoko, Sapto dkk. 2020. Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis). Makassar: Badan Penerbit UNM.
- Indrajaya, A. A. N., Astika, I. B. P., & Mimba, N. P. S. H. (2017). Pengaruh Intelligence Qoutient, Emotional Quotient, Spiritual Qoutient, dan Time Budget Pressure pada Perilaku Underreporting of Time. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, Vol 12(2): 82–92.
- Kasmir. (2012), Analisis Laporan Keuangan. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2019). Manajemen Pemasaran Edisi ke Tigabelas Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, R. (2020). Manajemen Pemasaran Jasa : Berbasis Kompetensi. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. Terjemahan. Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Mowen, John C., dan Minor, Michael. (2013). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- N. Gregory Mankiw. (2021). *Principles Of Economics*-Cengage Learning (2021).
- Nugroho, A. (2020) ‘Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada OZ KOPI)’. Available at: <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/28294> (Accessed: 6 June 2025).
- Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2017 tentang Lembaga Perkreditan Desa : 6 hlm
- Saleh, Sirajuddin. (2017). Analisis Data Kualitatif. Bandung: Pustaka Ramadhan. Bandung.
- Sari, Anita. (2018). *Analisis Kinerja Keuangan Bank Syariah. Studi Kasus: PT Bank Syariah Mandiri, TBK Tahun 2015-2017*: *Jurnal Pendidikan dan Ekonomi*, Vol, 8 No.5
- Sciffman dan Kanuk 2007. *Perilaku Konsumen*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Indeks Gramedia
- Sofyan, Lutfi, I, dkk., (2013). *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Star Clean Car Wash Semarang*, DIPONEGORO JOURNAL OF SOCIAL AND POLITIC Tahun 2013, Hal. 1-12 <http://ejournals1.undip.ac.id/index.php/>

- Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2017). *Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center*. Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA, 7(1), 31-38.
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Wijaya, B. S. 2020. *Metode Validitas Data: Kualitatif vs. Kuantitatif. Dalam Modul Riset Komunikasi Merek*. UB Press
- Yasri Y., Abror A., Desi Novia. “*The Effects of Interpersonal Communication and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behaviour (at Agam District Government)*”. *Advances in Economics, Business and Management Research*, Vol. 97 (2019).
- Yuriansyah, Auli Lucky. (2013), “*Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan*”, *Management Analysis Journal* 2 (1)(2013)
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

