

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH LPD DESA ADAT CANGGU**



POLITEKNIK NEGERI BALI

NAMA : NI MADE SUTAMI
NIM 2415664102

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

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH LPD DESA ADAT CANGGU

Ni Made Sutami

2415664102

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

ABSTRAK

Industri keuangan di Indonesia telah mengalami pertumbuhan berkelanjutan sejak awal deregulasi, dengan perbankan sebagai motor utama dalam mendorong sektor usaha masyarakat dan penyediaan sumber pendanaan. Di Provinsi Bali, Lembaga Perkreditan Desa (LPD) hadir sebagai lembaga keuangan mikro berbasis adat yang berperan penting dalam meningkatkan kesejahteraan krama desa adat, mengurangi ketergantungan masyarakat pada rentenir, serta melestarikan nilai-nilai budaya melalui konsep Tri Hita Karana. LPD beroperasi dengan prinsip kekeluargaan dan norma adat, sehingga loyalitas nasabah menjadi salah satu faktor kunci untuk menjaga keberlanjutan lembaga. Namun, masih terdapat variasi tingkat loyalitas nasabah yang diduga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan terhadap LPD. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada LPD Desa Adat Canggu. Jenis penelitian kuantitatif dengan teknik *Accidental sampling*, melibatkan 99 nasabah sebagai responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, demikian pula kepercayaan yang juga memiliki pengaruh positif dan signifikan. Secara simultan, kualitas pelayanan dan kepercayaan terbukti sebagai faktor penting yang mempengaruhi loyalitas nasabah. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kedua faktor tersebut dapat menjadi strategi efektif dalam menjaga dan memperkuat loyalitas nasabah, sehingga mendukung keberlanjutan LPD sebagai lembaga keuangan berbasis komunitas. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi pengelola LPD dalam merumuskan kebijakan pelayanan yang lebih strategis dan berorientasi pada kepuasan serta kepercayaan nasabah.

Kata Kunci: *LPD Desa Adat Canggu, Kualitas pelayanan, Kepercayaan, Loyalitas Nasabah*

DAFTAR ISI

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 Tabel.....	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teori.....	9
B. Kajian Penelitian yang Relevan.....	17
C. Kerangka Pikir dan Konseptual.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Jenis Penelitian	24
B. Tempat dan Waktu Penelitian	24
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	25
D. Variabel Penelitian dan Definisi.....	26
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	27
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	28
G. Teknik Analisis Data	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Deskripsi Hasil Penelitian	33

B. Pembahasan	50
C. Keterbatasan Penelitian	54
BAB V PENUTUP.....	56
A. Simpulan.....	56
B. Implikasi	57
C. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	61



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Perkembangan Nasabah LPD Desa Adat Cangu Tahun 2022 - 2024 .	2
Tabel 2. 1	Kajian Penelitian Terdahulu	17
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Penelitian.....	34
Tabel 4. 2	Uji Validitas.....	36
Tabel 4. 3	Uji Reliabilitas	37
Tabel 4. 4	Uji Hasil Uji <i>Descriptive Statistics</i>	39
Tabel 4. 5	Uji Normalitas Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah	39
Tabel 4. 6	Uji Normalitas Pengaruh Kepercayaan Terhadap Nasabah.....	40
Tabel 4. 7	Uji Multikolinearitas Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah	41
Tabel 4. 8	Uji Multikolinearitas Pengaruh Kepercayaan Terhadap Nasabah	41
Tabel 4. 9	Uji Heteroskedastisitas Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah	42
Tabel 4.10	Uji Heteroskedastisitas Pengaruh Kepercayaan Terhadap Nasabah .	43
Tabel 4.11	Analisis Regresi Linier Berganda Pelayanan Terhadap Nasabah	44
Tabel 4. 12	Analisis Regresi Linier Berganda Kepercayaan Terhadap Nasabah	45
Tabel 4. 13	Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah....	46
Tabel 4. 14	Uji Koefisien Determinasi Kepercayaan Terhadap Nasabah.....	47
Tabel 4. 15	Uji Signifikansi t Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah	48
Tabel 4. 16	Uji Signifikansi t Kepercayaan Terhadap Nasabah	48
Tabel 4. 17	Uji Signifikansi F.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Pikir Penelitian.....	19
Gambar 2. 2 Kerangka Pikir dan Konseptual.....	23



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	62
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	64
Lampiran 4. Hasil Uji	66



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri keuangan di Indonesia sejak tahun 1983 hingga saat ini telah memasuki fase pertumbuhan berkelanjutan (*Sustainable Growing*). Sebagai motor penggerak perekonomian nasional, perbankan memiliki sejumlah peran strategis, antara lain mendorong pertumbuhan sektor usaha kerakyatan, meningkatkan kapasitas ekonomi pelaku usaha serta UMKM, dan berfungsi sebagai sumber utama pendanaan (Kori et al., 2020). Selain itu, bank juga berperan sebagai lembaga keuangan yang menyediakan tempat bagi perusahaan, lembaga pemerintah maupun swasta, serta individu untuk menyimpan dana mereka secara aman (Tengeh & Talom, 2020).

Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Provinsi Bali merupakan lembaga keuangan mikro yang didirikan berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Bali Nomor 972 Tahun 1984 tanggal 1 November 1984 tentang Pendirian Lembaga Perkreditan Desa di Provinsi Bali (KEPGUB, 1984). Pendirian LPD bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup *krama* di desa *pakraman*, mengurangi ketergantungan pada rentenir, mengatasi kesulitan akses kredit perbankan, serta menjaga dan melestarikan adat dan budaya Bali yang berlandaskan konsep *Tri Hita Karana* (Sukendri et al., 2023). Hubungan antara LPD dan desa adat bersifat sinergis, dimana LPD menyediakan jasa keuangan yang dianggap efektif dalam meringankan beban ekonomi masyarakat desa adat sekitar (Darmayasa, 2023; Huang et al., 2020). LPD beroperasi berdasarkan

prinsip kekeluargaan dan norma adat yang tertuang dalam *awig-awig*, aturan adat yang dihormati dan ditaati oleh *krama* desa adat. Nasabah merupakan faktor krusial dalam perkembangan LPD, karena tanpa adanya nasabah, operasional LPD tidak dapat berjalan secara optimal. Loyalitas nasabah merupakan aspek yang sangat penting dalam meningkatkan profitabilitas LPD (Ahmadi, 2023). Loyalitas ini juga berperan dalam membangun reputasi positif di pasar serta menarik nasabah baru. Salah satu faktor utama yang dapat meningkatkan loyalitas nasabah adalah kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah secara signifikan. Kualitas pelayanan dapat meningkatkan loyalitas nasabah juga terbukti pada LPD Desa Adat Canggü. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa jumlah nasabah LPD Desa Adat Canggü mengalami peningkatan setiap tahunnya, baik pada nasabah tabungan, deposito, maupun nasabah peminjam.

Tabel 1. 1
Perkembangan Nasabah LPD Desa Adat Canggü Tahun 2022 – 2024

Tahun	Tabungan	Jumlah Penabung	Deposito (Rp)	Jumlah Deposan	Pinjaman (Rp)	Jumlah peminjam
2022	246.423.936.741	9.361	109.316.750.000	591	84.787.888.700	586
2023	368.626.858.547	10.296	117.951.884.000	634	120.143.137.900	669
2024	472.347.972.028	11.160	116.840.500.000	658	180.273.359.650	719

Sumber: LPD Desa Adat Canggü, diolah kembali 2025

Berdasarkan Tabel 1.1, terlihat bahwa jumlah tabungan, deposito, pinjaman, serta jumlah penabung, deposan, dan peminjam di LPD Desa Adat Canggü mengalami peningkatan setiap tahunnya selama periode 2022 hingga 2024. Jumlah tabungan naik dari Rp246.423.936.741,00 pada tahun 2022

Rp472.347.972.028,00 pada tahun 2024. Jumlah penabung juga meningkat dari 9.361 orang pada tahun 2022 menjadi 11.160 orang pada tahun 2024. Hal serupa terjadi pada deposito yang naik dari Rp109.316.750.000,00 menjadi Rp116.840.500.000,00 dan jumlah depasan bertambah dari 591 menjadi 658 orang. Selain itu, pinjaman yang disalurkan meningkat dari Rp84.787.888.700,00 pada tahun 2022 menjadi Rp180.273.359.650,00 pada tahun 2024, dengan jumlah peminjam yang juga bertambah dari 586 menjadi 719 orang.

Berbagai penelitian sebelumnya mengkaji pengaruh positif kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah. Satria & Diah Astarini (2023) dalam penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Weleri. Widyananta & Utomo (2024) juga menemukan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan berkontribusi signifikan terhadap loyalitas nasabah. Selanjutnya, penelitian Sari & Aprianti (2020) menyimpulkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah. Namun, pada beberapa Lembaga Perkreditan Desa (LPD) ditemukan fenomena di mana kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan masyarakat diabaikan, sehingga memicu menurunnya loyalitas nasabah. Pada penelitian sebelumnya, fenomena ini terlihat dari meningkatnya jumlah keluhan nasabah terkait layanan yang lambat, kurangnya transparansi dalam pengelolaan dana, hingga kasus-kasus penyalahgunaan dana yang menggerus kepercayaan masyarakat terhadap LPD (Jimbaranto et al., 2024).

Berdasarkan sejumlah penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, secara empiris diketahui bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan memiliki hubungan yang erat dengan loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah tidak hanya mencerminkan kepuasan terhadap layanan, tetapi juga menjadi fondasi penting dalam menjaga stabilitas dan keberlanjutan lembaga keuangan, termasuk LPD. Namun pada kenyataannya, masih terdapat LPD yang kurang memperhatikan aspek loyalitas nasabah. Beberapa kasus menunjukkan bahwa nasabah berpindah ke lembaga keuangan lain karena merasa tidak dilayani dengan baik, kehilangan kepercayaan, atau tidak mendapatkan perhatian yang layak sebagai pelanggan tetap (Gonu et al., 2023; Negassa & Japee, 2023; Supriyanto et al., 2021). Dalam jangka panjang, hal ini dapat berdampak serius, mulai dari penurunan jumlah simpanan hingga penarikan dana secara massal, yang pada akhirnya mengancam keberlanjutan operasional LPD. Bahkan, terdapat LPD yang mengalami kebangkrutan akibat menurunnya kepercayaan dan loyalitas nasabah secara signifikan.

Berdasarkan sejumlah penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, secara empiris kualitas pelayanan dan kepercayaan memiliki hubungan yang erat dengan loyalitas nasabah. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan tema “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah LPD Desa Adat Canggal”. Melalui pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan dan harapan nasabah, LPD dapat merancang strategi pelayanan yang lebih efektif dan berorientasi pada kepuasan pelanggan, sehingga mampu mempertahankan eksistensi dan

membangun kepercayaan jangka panjang. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat loyalitas nasabah yang menjadi faktor kunci keberlanjutan lembaga keuangan tersebut di tengah persaingan dan dinamika kebutuhan masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang, perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah LPD Desa Adat Cangu?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah LPD Desa Adat Cangu?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah LPD Desa Adat Cangu?

C. Batasan Masalah

Batasan masalah bertujuan untuk menghindari perbedaan persepsi dari pembaca, dan untuk membatasi ruang lingkup yang akan diteliti. Dalam penelitian ini terkait mengenai kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah. Adapun responden dalam penelitian ini yaitu nasabah LPD Desa Adat Cangu.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk memahami sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan serta mengidentifikasi tingkat kepercayaan nasabah terhadap LPD Desa Adat Cunggu yaitu:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah LPD Desa Adat Cunggu.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah LPD Desa Adat Cunggu.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan terhadap loyalitas nasabah LPD Desa Adat Cunggu.

Dengan memahami pengaruh variabel-variabel tersebut, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi kepada LPD Desa Adat Cunggu tentang strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan loyalitas nasabah, baik melalui peningkatan kualitas pelayanan maupun penguatan hubungan berbasis kepercayaan, sehingga membangun loyalitas jangka panjang terhadap nasabah.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoretis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori pelayanan, memberikan wawasan baru mengenai teori kepercayaan nasabah, serta meningkatkan pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah. Penelitian ini dapat

memberikan bukti empiris mengenai hubungan antara kedua faktor (kualitas pelayanan dan kepercayaan) terhadap loyalitas nasabah LPD Desa Adat Cangu.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi LPD

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran bagi LPD Desa Adat Cangu dalam merancang dan melaksanakan kebijakan serta strategi yang dapat meningkatkan loyalitas nasabah.

2) Bagi Lembaga Pemberdayaan Lembaga Perkreditan Desa (LPLPD)

Penelitian ini memberikan manfaat yang signifikan bagi LPLPD untuk mengidentifikasi masalah operasional, melakukan pengawasan tata kelola dan penilaian laporan keuangan LPD.

3) Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada mahasiswa dalam menambah wawasan serta informasi terkait kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada penulisan penelitian lainnya yang terkait serta relevan dengan penelitian ini.

4) Bagi Mahasiswa

Hadirnya riset terapan diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan keterampilan dalam memahami kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah yang akan berguna dalam dunia bisnis. Selain itu, mahasiswa juga memperoleh pengalaman

dalam melakukan penelitian yang dapat diterapkan dalam konteks akademis maupun profesional.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, maka diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) pada LPD Desa Adat Cangu. Berdasarkan hasil analisis, terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah. Hasil pengujian menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dapat diterima.

2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa variabel kepercayaan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y). Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepercayaan nasabah dan loyalitas terhadap LPD. Semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah, semakin besar pula loyalitas yang ditunjukkan. Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua, yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, dapat diterima.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan secara Simultan terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y). Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kedua variabel tersebut saling melengkapi dalam membentuk loyalitas yang lebih kuat. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, dapat diterima.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan merupakan faktor penting yang mempengaruhi loyalitas nasabah pada LPD Desa Adat Cangu. Upaya peningkatan kedua faktor tersebut dapat menjadi strategi efektif dalam menjaga dan memperkuat loyalitas nasabah.

B. Implikasi

1. Implikasi Praktis

- a. Pengurus LPD Desa Adat Cangu diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, khususnya dalam aspek kecepatan, ketepatan, dan keramahan dalam memberikan layanan. Peningkatan ini tidak hanya akan memperkuat loyalitas nasabah, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap stabilitas dan pertumbuhan LPD dalam

jangka panjang. Di lapangan, pelayanan yang responsif dan bersahabat dapat mendorong nasabah untuk tetap setia menggunakan layanan LPD, bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sari & Aprianti (2020) yang menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas merupakan faktor kunci dalam mempertahankan nasabah pada lembaga keuangan mikro.

- b. LPD juga disarankan untuk memperkuat kepercayaan nasabah melalui langkah-langkah nyata seperti meningkatkan transparansi dalam pengelolaan dana, menjamin kerahasiaan informasi pribadi nasabah, dan menjalin komunikasi yang terbuka dan responsif. Penerapan strategi ini secara konsisten akan menciptakan rasa aman dan nyaman bagi nasabah dalam berinteraksi dengan LPD. Di lapangan, hal ini dapat mendorong nasabah untuk tetap setia, mengurangi risiko perpindahan ke lembaga keuangan lain, serta memperkuat reputasi LPD sebagai lembaga yang profesional dan terpercaya. Dengan demikian, LPD tidak hanya mempertahankan loyalitas nasabah, tetapi juga meningkatkan daya saingnya di tengah persaingan industri keuangan yang semakin ketat (Patsiaouras, 2022).

2. Implikasi Teoretis

- a. Penelitian ini mendukung teori *Customer Loyalty* yang menjelaskan bahwa loyalitas nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepercayaan sebagai faktor utama dalam membentuk hubungan jangka panjang antara lembaga dan nasabah (Alfonsius et al., 2023).

b. Penelitian ini juga memperkaya literatur mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah pada lembaga keuangan berbasis adat seperti LPD. Studi serupa sebelumnya masih terbatas pada konteks lembaga keuangan konvensional (Elliyana et al., 2022), sehingga hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji loyalitas dalam konteks lokal.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan untuk pengembangan ke depan, baik bagi pihak praktisi, lembaga pendidikan, maupun peneliti selanjutnya, yaitu:

1. Bagi LPD Desa Adat Cangu

Pihak LPD diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengembangan kompetensi karyawan, penerapan teknologi informasi untuk mempercepat proses layanan, serta memastikan layanan yang diberikan selalu sesuai dengan kebutuhan nasabah. Selain itu, upaya membangun dan menjaga kepercayaan nasabah juga harus diprioritaskan, seperti dengan menjaga transparansi pengelolaan dana, memberikan informasi yang jelas kepada nasabah, dan menjaga kerahasiaan data nasabah. Strategi ini penting untuk memperkuat loyalitas nasabah sehingga LPD dapat bersaing dengan lembaga keuangan lain dan mempertahankan keberlanjutan operasionalnya.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai lembaga pendidikan tinggi vokasi, Politeknik Negeri Bali diharapkan dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai bahan ajar atau

studi kasus pada mata kuliah yang relevan, khususnya yang berkaitan dengan manajemen keuangan, pemasaran jasa, dan loyalitas pelanggan. Selain itu, kampus dapat memfasilitasi mahasiswa untuk melakukan penelitian lanjutan terkait pengembangan lembaga keuangan berbasis komunitas seperti LPD, sehingga mampu menghasilkan rekomendasi yang lebih komprehensif bagi pembangunan ekonomi lokal.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan pada ruang lingkup wilayah dan jumlah variabel yang diteliti. Oleh karena itu, peneliti berikutnya disarankan untuk memperluas area penelitian pada LPD di wilayah lain dengan karakteristik yang berbeda, serta menambah variabel lain yang relevan seperti kepuasan nasabah, persepsi risiko, citra lembaga, dan inovasi layanan. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan metode campuran (mixed methods) untuk memperoleh hasil yang lebih mendalam, baik dari segi kuantitatif maupun kualitatif.

Dengan demikian, diharapkan saran-saran yang telah disampaikan dapat menjadi bahan pertimbangan dan acuan bagi LPD Desa Adat Canggü dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan nasabah. Harapannya, temuan dalam penelitian ini dapat memberikan manfaat nyata bagi pengembangan lembaga keuangan berbasis adat sekaligus memperkaya literatur di bidang manajemen loyalitas nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdel, W. H., Diaa, N. M., & Ahmed, N. S. (2023). Demographic Characteristics And Consumer Decision-Making Styles: Do They Impact Fashion Product Involvement? *Cogent Business & Management*, 10(2). <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2208430>
- Abubakar, R. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian*.
- Ahmadi, M. A. (2023). Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 7(1), 15–25. <https://doi.org/10.56858/jmpkn.v7i1.167>
- Alfaisaly, R. A. (2024). Customer Loyalty: A Systematic Literature Review And Future Directions In The Islamic Financial Industry. *Cogent Business & Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2389464>
- Alfianto, A. I. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. In *Amsir Bunga Rampai Journal* (Vol. 1).
- Alfonsius, Sari, V., Suwarni, E., & Sholihah, R. (2023). *Perilaku Konsumen*. PT Penamuda Media.
- Braimah, S. M., Odoom, R., & Amoakoh, M. N. (2025). Understanding How the Dimensions of Brand Choice Influence Customer Loyalty Among Ghanaian University Students: The Trust-Commitment Theory Perspective. *Journal of African Business*, 1–21. <https://doi.org/10.1080/15228916.2025.2451548>
- Creswell, W. (2022). *Research Design : Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Darmayasa, I. N. (2023). Darmayasa (2023) Realitas Audit Umum Dan Investigasi Pada Lembaga Perkreditan Desa. JAMAL. 14(1) (1). *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*. <https://doi.org/https://doi.org/10.21776/ub.jamal.2023.14.1.07>
- Delphine, G.-W., Schill, M., & Hogg, M. K. (2023). Consumer Wisdom And Well-Being Investigated Via Intergenerational Interactions. *Journal of Marketing Management*, 39(15–16), 1502–1532. <https://doi.org/10.1080/0267257X.2023.2241473>
- Elliyana, E., Surianti, Rostini, Gazali, & Suchidha, I. (2022). *Perilaku Konsumen* (Vol. 7). Ahlimedia Press.
- Ghozali, I., & Chariri, A. (2014). *Teori Akuntansi: International Financial Reporting System (IFRS)* (Edisi 4). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gonu, E., Agyei, P. M., Richard, O. K., & Asare-Larbi, M. (2023). Customer Orientation, Service Quality And Customer Satisfaction Interplay In The Banking Sector: An Emerging Market Perspective. *Cogent Business & Management*, 10(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2163797>

- Gordon R., F., Jorge M., O.-C., & Rafael B., P. (2021). Consumer Behavior Analysis And The Marketing Firm: Measures Of Performance. *Journal of Organizational Behavior Management*, 41(2), 97–123. <https://doi.org/10.1080/01608061.2020.1860860>
- Huang, K.-W., Wang, H.-M., Towsley, D., & Poor, H. V. (2020). LPD Communication: A Sequential Change-Point Detection Perspective. *IEEE Transactions on Communications*, 68(4), 2474–2490. <https://doi.org/10.1109/TCOMM.2020.2969416>
- Jimbaranto, G. P., Sumada, I. M., & Wirata, G. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah LPD Desa Adat Padang Luwih Kecamatan Kuta Utara Kabupaten Badung . *Jurnal Ilmiah Global Education*. <https://doi.org/https://doi.org/10.55681/jige.v5i1.2671>
- KEPGUB. (1984). *Keputusan Gubernur Bali Nomor 972 Tahun 1984 tentang Pendirian Lembaga Perkreditan Desa Di Propinsi Daerah Tingkat I Bali*.
- Kori, B. W., M. A. Muathe, S., & Maina, S. M. (2020). Financial and Non-Financial Measures in Evaluating Performance: The Role of Strategic Intelligence in the Context of Commercial Banks in Kenya. *International Business Research*, 13(10), 130. <https://doi.org/10.5539/ibr.v13n10p130>
- Lutfiani, A. N., & Salma Musfiroh, M. F. (2022). Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Perbankan Syariah*, 2(3), 50–64. <https://doi.org/10.32699/jamasy.v2i3.2917>
- Martins, A., Hilton, K., Quaye, G., & Khalid, A. A. (2024). Relationship Marketing and Customer Loyalty: The Moderating Effect of Relationship Duration, Strength, and Intensity. *Journal of African Business*, 1–16. <https://doi.org/10.1080/15228916.2024.2361506>
- Mugova, S., Kiliswa, N. G., & Mashizha, M. (2025). The Mediating Role Of Customer Satisfaction In The Relationship Between Service Quality And Customer Loyalty In Multi-Channel Retail Banking. *Cogent Business & Management*, 12(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2025.2514937>
- Negassa, G. J., & Japee, G. P. (2023). The Effect of Bonding, Responsiveness and Communication on Customer Retention: The Mediating Role of Customer Satisfaction. *Journal of Relationship Marketing*, 22(2), 115–131. <https://doi.org/10.1080/15332667.2023.2191111>
- Nguyen, N. X., Tran, K., & Nguyen, T. A. (2021). Impact of Service Quality on In-Patients' Satisfaction, Perceived Value, and Customer Loyalty: A Mixed-Methods Study from a Developing Country. *Patient Preference and Adherence, Volume 15*, 2523–2538. <https://doi.org/10.2147/PPA.S333586>
- Patsiaouras, G. (2022). Marketplace cultures for social change? New social movements and consumer culture theory. *Journal of Marketing Management*, 38(1–2), 17–47. <https://doi.org/10.1080/0267257X.2021.1996443>
- Sanjaya, A., Suriani, S., & Said, M. (2022). *Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan* (Vol. 8). Chakti Pustaka Indonesia.

- Sari, R. J., & Aprianti, I. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah*. <http://jurnal.usbypkp.ac.id/index.php/jemper>
- Satria, F., & Diah Astarini. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 1911–1924. <https://doi.org/10.25105/jet.v3i1.16124>
- Shetty, D. K., Perule, N., Potti, S. R., Jain, M., Malarout, N., Devesh, S., Vaz, S. F., Singla, B., & Naik, N. (2022). A study of service quality in Indian public sector banks using modified SERVQUAL model. *Cogent Business & Management*, 9(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2152539>
- Shi, W., Rumokoy, F. S., & Frank, B. (2025). Customer loyalty through augmented reality apps: quality attributes, market differences, and trust as a mediator. *Total Quality Management & Business Excellence*, 36(7–8), 759–787. <https://doi.org/10.1080/14783363.2025.2477169>
- Sivapalan, A., Shankar, A., Das, M., & Konalingam, K. (2022). How to Enhance Customer Loyalty to Retail Stores via Retail Service Quality Practices? A Moderated Mediated Mechanism. *Services Marketing Quarterly*, 43(4), 445–465. <https://doi.org/10.1080/15332969.2021.1997504>
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sukendri, N., Muktiyanto, A., Geraldina, I., & Safitri, J. (2023). Harmony of Bank Structure Ownership through Tri Hita Karana Cultural Concept. *Journal of Accounting and Strategic Finance*, 6(2), 259–279. <https://doi.org/10.33005/jasf.v6i2.469>
- Supriyanto, A., Wiyono, B. B., & Burhanuddin, B. (2021). Effects Of Service Quality And Customer Satisfaction On Loyalty Of Bank Customers. *Cogent Business & Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1937847>
- Tengeh, R. K., & Talom, F. S. G. (2020). Mobile Money As A Sustainable Alternative For Smes In Less Developed Financial Markets. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(4), 1–21. <https://doi.org/10.3390/joitmc6040163>
- Trung, N. K. Q., & Minh, N. H. (2023). Factors Affecting Supply Chain Efficiency In Commercial Banks' Operations – Case In Vietnam. *Cogent Business & Management*, 10(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2175438>
- Unaradjan, D. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- Widyananta, A. S., & Utomo, S. B. (2024). Pengaruh Kinerja Dan Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Bri Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBis)*, 3(1), 13–27. <https://doi.org/10.24034/jimbis.v3i1.6400>
- Yeboah, A., & Afrifa-Yamoah, E. (2024). The Influence of Social Presence on Customer Loyalty in Emerging Market Retail Industry: The Mediating Role of Trust. *Journal of African Business*, 25(2), 287–308. <https://doi.org/10.1080/15228916.2023.2171023>