

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN DAN NILAI
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH SIMPAN PINJAM
PADA KOPERASI UNIT DESA “TANI JAYA” KECAMATAN PUNCU**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Pada Program Studi Manajemen



OLEH :

KHARISMA NURFADILA

NPM : 19.1.02.02.0282

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
2023**

Skripsi Oleh:

KHARISMA NURFADILA

NPM: 19.1.02.02.0282

Judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN DAN NILAI
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH SIMPAN PINJAM
PADA KOPERASI UNIT DESA "TANI JAYA" KECAMATAN PUNCU**

Telah disetujui untuk Diajukan Kepada

Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal: Selasa, 11 Juli 2023

Pembimbing I



Ema Nurzainul H., M.M

NIDN. 0727127801

Pembimbing II



Sigit Ratnanto., M.M

NIDN. 0706067004

Skripsi oleh :

Kharisma Nurfadila
NPM:19.1.02.0282

Judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN DAN NILAI
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH SIMPAN PINJAM
PADA KOPERASI UNIT DESA "TANI JAYA" KECAMATAN PUNCU**

Telah dipersembahkan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nusantara PGRI Kediri
Pada tanggal : 18 Juli 2023

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji :

1. Ketua : Ema Nurzainul H., M.M.
2. Penguji I : Bambang Agus Sumantri, S.IP., M.M.
3. Penguji II : Sigit Ratnanto, M.M.



Mengetahui
Dekan FEB



Dr. Subagyo, M.M.
NIDN.0717066601

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Kharisma Nurfadila
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Kediri, 15 Juni 2001
NPM : 19.1.02.02.0282
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri,

Yang Menyatakan




Kharisma Nurfadila

NPM.19.1.02.02.0282

MOTTO

“Jangan menjelaskan tentang dirimu kepada siapapun karena yang menyukaimu tidak butuh itu yang membencimu tidak percaya itu.”- Ali bin Abi Thalib

Kupersembahkan :

1. Teristimewa khususnya kedua orang tua Bapak Mahfut dan Ibu Sriati yang tercinta telah membesarkan, membiayai, mendidik, memotivasi dan memberikan do'a, cinta dan kasih sayangnya pada saya hingga saat ini.
2. Kepada Yoga Bagus Tri Santoso, sbagai patner saya, terimakasih banyak atas cinta dan kasihnya juga sudah menjadi pendamping saya dalam segala hal, yang selalu menemani, meluangkan waktu, mendukung ataupun menghibur saya dalam kesedihan dan memberi semangat untuk selalu maju tanpa kenal kata menyerah dalam segala hal untuk meraih apa yang menjadi mimpi saya, sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.
3. Untuk adikku Fransiska Ayunda Kirani yang selalu ada dengan berbagai suka duka dan selalu mendukung disetiap pengerjaan skripsi.
4. Untuk Viona Reza Binta Daniella dan Nofita Penti Wulansari, terimakasih sudah mewarnai masa perkuliahan dari awal perkuliahan hingga pengujung perkuliahan penulis, juga membantu saling support satu sama lain dan memberikan dorongan kepada penulis untuk terus berjuang menyelesaikan skripsi.
5. Dan semua pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu yang telah membantu, serta memberikan semangat motivasi pada penulis sehingga skripsi ini terselesaikan.

ABSTRAK

Kharisma Nurfadila : “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Simpan Pinjam Pada Koperasi Unit Desa “TANI JAYA” Kecamatan Puncu.”

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Nilai Nasabah, dan Loyalitas Nasabah

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan dan nilai nasabah simpan pinjam terhadap loyalitas nasabah pada Koperasi Unit Desa “TANI JAYA” kecamatan puncu. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah sebagian nasabah simpan pinjam yang aktif menjadi nasabah koperasi sebanyak 40 orang. Sampel penelitian ini jumlah populasinya kurang dari 100 orang maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan.

Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dianalisis menggunakan analisis linier berganda. Hasil penelitian ini peneliti mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan dan nilai nasabah secara parsial hanya variabel kepuasan yang tidak berpengaruh signifikan, tetapi secara simultan semua variabel berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Simpan Pinjam Pada Koperasi Unit Desa “TANI JAYA” Kecamatan Puncu”** ini ditulis guna memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen, pada Program Studi Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Dr. Zainal Afandi, M.Pd., Selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
2. Bapak Dr. Subagyo, M.M., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Ibu Restin Meilina, M.M., Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
4. Ibu Drs. Ema Nurzainul H., M.M. , Selaku Dosen Pembimbing I yang telah senantiasa membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
5. Bapak Sigit Ratnanto, M.M., Selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.

6. Kepada kedua orang tua dan keluarga saya yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada saya selama mengerjakan dan menyusun skripsi.
7. Kepada teman seperjuangan saya termasuk Nofita Penti Wulansari dan Viona Reza Binta Daniella yang selalu memberikan arahan dan motivasi serta semangat mengerjakan skripsi.
8. Kepada yang tersayang Yoga Bagus Tri Santoso yang selalu memberikan support dan dukungan yang penuh selama pengerjakan skripsi.
9. Kepada Bapak Ketua Koperasi Unit Desa “TANI JAYA” Kecamatan Puncu beserta jajaran yang sudah membantu saya menyelesaikan skripsi dengan memberikan izin lokasi penelitian.
10. Ucapan terimakasih juga disampaikan kepada pihak-pihak lain yang telah banyak membantu menyelesaikan proposal ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam menyusun skripsi ini, untuk itu penulis sangat menghargai dan memerlukan kritik dan saran yang bersifat membangun dan dapat membantu dalam hal kesempurnaan laporan ini. Akhirnya dengan selesainya skripsi ini dibuat semoga berguna dan dapat bermanfaat bagi semua pihak dimasa akan datang.

Kediri, 12 Juli 2023

KHARISMA NURFADILA
NPM.19.1.02.02.0282

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian.....	10

BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS

A. Kajian Teori	11
1. Koperasi	11
a. Pengertian Koperasi.....	11
b. Fungsi Koperasi.....	12
c. Jenis-Jenis Koperasi.....	13
2. Loyalitas Nasabah	14
a. Pengertian Loyalitas Nasabah	14
b. Jenis- Jenis Loyalitas Nasabah	15
c. Karateristik Loyalitas Nasabah.....	16
d. Indikator Loyalitas Nasabah.....	17
3. Kualitas Pelayanan	17
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	17
b. Standart Kualitas Pelayanan.....	17

c. Indikator Kualitas Pelayanan.....	18
4. Kepuasan Nasabah.....	20
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	20
b. Standart Kepuasan Nasabah	22
c. Indikator Kepuasan Nasabah.....	23
5. Nilai Nasabah	26
a. Pengertian Nilai Nasabah	26
b. Manfaat Nilai Nasabaah.....	27
c. Dimensi Nilai Nasabah	29
d. Indikator Nilai Nasabah	27
B. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu	30
C. Kerangka Berpikir	33
D. Kerangka Konseptual	36
E. Hipotesis	36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Variabel Penelitian	38
1. Identifikasi Variabel Penelitian.....	38
2. Definisi Operasional Variabel.....	39
B. Pendekatan dan Teknik Penelitian	43
1. Pendekatan Penelitian.....	43
2. Teknik Penelitian.....	44
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	44
1. Tempat Penelitian.....	44
2. Waktu Penelitian	45
D. Populasi dan Sampel	45
1. Populasi Penelitian	45
2. Sampel Penelitian	45
E. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	46
1. Pengembangan Instrumen.....	46
2. Validitas dan Reabilitas	50

a. Uji Validitas	50
b. Uji Reabilitas	51
F. Teknik Pengumpulan Data	52
1. Sumber Data.....	52
2. Teknik Pengumpulan Data.....	54
G. Teknik Analisis Data	55
1. Analisis Deskriptif.....	55
2. Uji Asumsi Klasik	56
3. Analisis Regresi Linier Berganda	58
4. Uji Koefisien Determinan	58
5. Uji Hipotesis.....	59

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum	60
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	60
a. Sejarah Singkat KUD “TANI JAYA”	60
b. Prestasi yang Dicapai	61
c. Visi dan Misi	62
d. Tujuan dan Fungsi	63
e. Struktur Organisasi	64
2. Gambaran Umum Subjek Penelitian	71
a. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
b. Data Responden Berdasarkan Usia.....	72
c. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	72
B. Deskripsi Data Variabel.....	73
1. Deskripsi Variabel Terikat	73
a. Loyalitas Nasabah.....	73
2. Deskripsi Variabel Bebas	75
a. Kualitas Pelayanan.....	75
b. Kepuasan Nasabah.....	77
c. Nilai Nasabah	79

C. Analisis Data Penelitian.....	80
1. Uji Asumsi Klasik	80
a. Uji Normalitas	81
b. Uji Multikolinearitas.....	82
c. Uji Heteroskedastisitas	83
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	84
3. Uji Determinasi R ²	84
4. Uji Hipotesis.....	86
a. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	86
b. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji f)	88
D. Pembahasan	90

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan	95
B. Implikasi	95
1. Implikasi Teoritis	96
2. Implikasi Praktis.....	97
C. Saran.....	97

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	halaman
1.1 Daftar Nama Desa Milik KUD Di Kecamatan Puncu	3
2.1 Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu	31
1.1 Kisi-Kisi Instrument	47
1.2 Uji Validitas	50
1.3 Uji Reabilitas	52
4.1 Jenis Kelamin Responden	71
4.2 Tingkat Usia Responden	72
4.3 Tingkat Pekerjaan Responden	72
4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Nasabah	73
4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	75
4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah	77
4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Nilai Nasabah	79
4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	82
4.9 Hasil Regresi Linier Berganda	84
4.10 Koefisien Determinasi	86
4.11 Hasil Uji T (Parsial)	86
4.12 Hasil Uji F (Simultan)	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar	halaman
2.1 kerangka konseptual.....	36
4.1 struktur organisasi.....	64
4.2 uji normalitas grafik.....	81
4.3 grafik scatterplot	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- 1 : Kuesioner Penelitian
- 2 : Tabulasi Data Penelitian
- 3 : Gambaran Umum Responden
- 4 : Frekuensi Tanggapan Responden
- 5 : Uji Validitas dan Reabilitas
- 6 : Output SPSS
- 7 : Surat Izin Penelitian
- 8 : Surat Keterangan Penelitian
- 9 : Kartu Bimbingan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor perekonomian sangat memegang peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi, sektor perekonomian menjadi tolak ukur kemakmuran suatu Negara. Koperasi merupakan salah satu bentuk lembaga keuangan non-bank. Koperasi juga merupakan suatu jenis badan usaha bersama yang menggunakan asas kekeluargaan dan gotong royong. Maka dari itu koperasi berperan sangat penting dalam memperkuat perekonomian nasional khususnya pada perekonomian kerakyatan. Koperasi juga memiliki beberapa jenis salah satunya koperasi unit desa.

Koperasi unit desa merupakan koperasi diwilayah pedesaan yang mengadakan penyidikan kepentingan warga yang bersesuai dengan aktivitas yang dipekerjakan pertanian. Koperasi unit desa dapat juga diartikan sebagai wadah organisasi ekonomi yang berbasis sosial dan merupakan wadah untuk pengembangan berbagai aktivitas yang diperkerjakan ekonomi warga pedesaan yang diselenggarakan oleh masyarakat dan untuk masyarakat itu sendiri. Koperasi unit desa juga bisa dikatakan sebagai koperasi serba usaha karena berusaha memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat seperti simpan pinjam, konsumsi, produksi, pemasaran dan jasa. Adanya koperasi unit desa diharapkan dapat menjadi tiang perekonomian serta dapat berperan aktif untuk memperluas perekonomian skala kecil dan usaha keluarga di desa, dngan metode

membantu menyalurkan sarana produksi dan memasarkan hasil pertanian. selain itu koperasi unit desa diharapkan dapat memberikan asuhan teknis kepada petani dan masih menggunakan teknologi tradisional adalah dengan mengadakan penyuluhan kursus untuk petani. penyuluhan sangat dibutuhkan sebab untuk meningkatkan produksi hasil pertanian. tujuan akhirnya diharapkan hasil dapat meningkatkan kesejahteraan untuk petani di wilayah pedesaan.

Menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 1973 Pasal 1 tentang Koperasi Unit Desa ialah suatu kesatuan agro ekonomis dari masyarakat desa dalam suatu wilayah, yang memiliki fungsi-fungsi penyuluhan pertanian, perkreditan, penyaluran sarana produksi, pengolahan dan pemasaran hasil pertanian, yang dibentuk dan dibina dalam rangka program peningkatan produksi pertanian khususnya produksi pangan melalui usaha-usaha intensifikasi, serta pengembangan perekonomian masyarakat desa yang diorganisir berdasarkan koperasi guna meningkatkan taraf hidup para petani produsen khususnya serta masyarakat desa pada umumnya.

Koperasi Unit Desa adalah suatu Koperasi serba usaha yang beranggotakan penduduk desa dan berlokasi di daerah pedesaan, daerah kerjanya biasanya mencakup satu wilayah kecamatan. Pembentukan KUD ini merupakan penyatuan dari beberapa Koperasi pertanian yang kecil dan banyak jumlahnya di pedesaan. Selain itu KUD memang secara resmi didorong perkembangannya oleh pemerintah. Secara khusus,

koperasi pertanian di Indonesia terutama melalui Koperasi Unit Desa (KUD) telah mendapat tugas sebagai fasilitas untuk turut mendukung pembangunan ekonomi pedesaan. Keberadaan dan perkembangan KUD juga telah menjadi simbol dari keberadaan dan perkembangan koperasi pertanian di Indonesia serta sangat erat kaitannya dengan program dan peran pemerintah dalam pembangunan pertanian dan pedesaan. Secara umum KUD dinilai telah memberikan dukungan yang signifikan terhadap keberhasilan pembangunan pertanian yang berorientasi pada produksi. Berikut daftar nama desa/kelurahan milik Koperasi Unit Desa “TANI JAYA” Kecamatan Puncu :

No	Desa / Kelurahan
1.	Asmorobangun
2.	Gadungan
3.	Manggis
4.	Puncu
5.	Satak
6.	Sidomulyo
7.	Watugede
8.	Wonorejo

*Tabel 1.1 Sumber : DKCS Kemendagri.go.id
Daftar nama Desa milik Koperasi Unit Desa di Kecamatan Puncu*

Koperasi Unit desa “TANI JAYA” kecamatan puncu berdiri pada tahun 1990. Koperasi unit desa ini merupakan suatu koperasi unit desa yang berkerja dibidang pertanian, peternakan, perdagangan, dan simpan pinjam. Di suatu kecamatan banyak dibuka cabang koperasi unit desa tidak hanya di satu kantor saja. Diibidang peternakan sapi perah berkembang sangat pesat karena penjualan susu sapi murni sangat banyak peminatnya. Dan juga di bidang simpan pinjam sampai sekarang masih banyak nasabah juga. Dikarenakan di daerah kecamatan puncu mata pencaharian sebagian besar adalah petani. petani mendapatkan modal salah satunya dari koperasi unit desa. Tidak hanya dibidang pertanian dan peternakan saja Koperasi Unit Desa “TANI JAYA” Kecamatan Puncu juga ada dibidang perdagangan dan simpan pinjam.

Loyalitas nasabah merupakan komitmen nasabah terhadap suatu koperasi, berdasarkan sikap yang positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten. Loyalitas konsumen merupakan hal yang sangat penting ditengah persaingan bisnis yang tinggi, karena dengan loyalitas akan bermanfaat bagi perkembangan jangka panjang koperasi, menciptakan hubungan yang kuat dan erat dengan pelanggan adalah mimpi semua pengusaha dan hal ini sering menjadi kunci keberhasilan pemasaran jangka panjang. Loyalitas konsumen merupakan sebuah hasil yang didapat dari kepuasan konsumen akan sebuah produk barang atau jasa, loyalitas ini memberikan dampak positif bagi koperasi seperti nasabah yang loyal melakukan pembelian yang berulang-ulang.

Mosahab et al. (2010) menemukan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah secara langsung. Jika proses kualitas pelayanan itu terjadi berulang-ulang, berkelanjutan dan dipupuk secara terus menerus maka akan memberikan kepuasan pada pelanggan sesuai harapan. Kepuasan pelanggan adalah salah satu jenis respon (emosional). Untuk itu diperlukan upaya yang lebih dimana koperasi melihat lebih jauh ke depan, tidak hanya sekedar memberikan kepuasan kepada pelanggan tetapi juga menciptakan pelanggan menjadi loyal kepada koperasi. Salah satu alasan pelanggan berpindah koperasi adalah ketidakpuasan. Mereka merasakan alternatif hanya membuat lebih buruk tidak seperti koperasi yang mereka gunakan. Korelasi positif antara kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan sehingga manajer harus memberikan perhatian lebih untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Sejumlah penelitian pada sektor pelayanan secara empiris juga telah menghubungkan antara kepuasan dan perilaku-perilaku seperti tetap menggunakan penyedia layanan yang sama karena kepuasan pelanggan membawa pelanggan menjadi loyal. Loyalitas nasabah sangat berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan.

Kualitas Pelayanan menurut (Hendra Hendra, Arfandi SN 2021) adalah konsep yang kompleks yang membutuhkan pemahaman dan pengertian yang lengkap dan menyeluruh. Kualitas Pelayanan juga berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Konsep kualitas pelayanan

pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas pelayanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan. Kualitas pelayanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan. Kualitas Pelayanan juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah menurut wilkie merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman suatu pelayanan. Kepuasan nasabah telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Nasabah memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan koperasi. Kotler mendefinisikan Kepuasan pelanggan yaitu, “Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya”. Kepuasan nasabah akan menjamin loyalitas nasabah.

Nilai bagi nasabah sbagai *tradeoff* antara persepsi nasabah terhadap kualitas, manfaat produk dan pengorbanan yang dilakukan lewat pengorbanan yang dibayar. Nilai bagi nasabah bisa juga dilihat sebagai cerminan dari kualitas, manfaat dan pengorbanan yang diberikan untuk mendapatkan sebuah produk atau layanan. Sebuah produk atau layanan koperasi dikatakan mempunyai nilai yang tinggi dimata nasabah apabila

mampu memberikan kualitas, manfaat dan pengorbanan yang semaksimal mungkin.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui kualitas layanan, kualitas produk, nilai bagi nasabah dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah. Dalam jangka panjang loyalitas nasabah dapat dijadikan tujuan utama bagi perencanaan strategi pemasaran jasa perbankan. Terdapat beberapa penelitian yang mendukung hubungan antara kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah. Disamping itu, pada bagian ini juga dijelaskan hubungan antara kualitas layanan dengan loyalitas nasabah. Hubungan antara kualitas layanan dengan loyalitas nasabah bisa dalam bentuk hubungan langsung maupun hubungan tidak langsung dengan diantarai atau dimoderatori oleh kepuasan nasabah.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan peneliti ingin mengobservasi apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, nilai nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, dan kualitas, kepuasan dan nilai berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Dengan adanya pemaparan diatas, maka peneliti ingin mengetahui lebih lanjut sehingga tertarik mengambil kasus dalam pembahasan ini yaitu :

“ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN DAN NILAI NASABAH SIMPAN PINJAM TERHADAP LOYALITAS

NASABAH PADA KOPERASI UNIT DESA “TANI JAYA” KECAMATAN PUNCU “

B. Identifikasi Masalah

1. Pentingnya kualitas pelayanan untuk nasabah mempengaruhi loyalitas nasabah
2. Kepuasan nasabah sangat penting saat menjadi nasabah mempengaruhi loyalitas nasabah.
3. Nilai nasabah sangat penting saat menjadi nasabah juga mempengaruhi loyalitas nasabah
4. Kualitas pelayanan, kepuasan dan nilai nasabah berperan penting untuk loyalitas nasabah

C. Batasan Masalah

Dalam penyusunan penelitian ini, dibatasi berdasarkan ruang lingkup kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah sbagai berikut :

1. Masyarakat yang ditanya yang sudah lebih dari 1 tahun menjadi nasabah di Koperasi Unit Desa “TANI JAYA” Kecamatan Puncu
2. Studi kasus dilakukan di Koperasi Unit Desa “TANI JAYA” Kecamatan Puncu Kabupaten Kediri . Data yang digunakan berdasarkan data dari Nasabah KUD Kecamatan Puncu.

D. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Koperasi Unit Desa “TANI JAYA” Kecamatan Puncu?
2. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Koperasi Unit Desa “TANI JAYA” Kecamatan Puncu?
3. Apakah nilai nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Koperasi Unit Desa “TANI JAYA” Kecamatan Puncu?
4. Apakah kualitas pelayanan, kepuasan dan nilai nasabah bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Koperasi Unit Desa “TANI JAYA” Kecamatan Puncu?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pembuatan penelitian ini diuraikan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah, kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, kepuasan nasabah terhadap loyalitas.
2. Untuk mengukur dampak kualitas pelayanan terhadap loyalitas secara langsung.
3. Untuk mengetahui pengaruh pentingnya nilai nasabah terhadap loyalitas nasabah.
4. Untuk mengetahui ada hubungan antara variabel yang telah dikembangkan dari penelitian sebelumnya dengan fakta atau kejadian aktual di lapangan.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah, kepuasan dan nilai nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N., & Nirwana, Y. K. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Simpanan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium*, 7(2), 179–192. https://doi.org/10.47329/jurnal_mbe.v7i2.658
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v3i1.1463>
- Chandra, Gregorius; Tjiptono, Fandy; and Chandra, Yanto, 2004, *Pemasaran Globa*., Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hendra Hendra, A. S. (2021). *Manajemen Koperasi*.
- Imansyah, I., & Irawan, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Karaoke Inul Vizta Tanjung. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 4(3), 319–329. <https://doi.org/10.35972/jieb.v4i3.236>
- Imansyah, I., & Irawan, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Karaoke Inul Vizta Tanjung. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 4(3), 319–329. <https://doi.org/10.35972/jieb.v4i3.236>
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta
- Kotler, Philip, 1996, “ *Manajemen Pemasaran : Maketing Management 9e*” , Jakarta, PT. Prenhallindo.
- Kotler dan Armstrong, 2001, “ *Prinsip – Prinsip Pemasaran* “, edisi kedelapan, Jakarta, Erlangga.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Mahastika, I. M., & Wilyadewi, I. I. D. A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Artha Sedana di Tabanan. *Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(2), 479–490.
- Marsidi, (2020). *Buku Profil Koperasi Unit Desa “TANI JAYA” Kecamatan Puncu*
- Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35–39. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.35-39>

- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : ALFABETA.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Syafii, M., & Shobiha, L. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Koperasi Bina Syariah Ummah Wadeng Sidayu Gresik. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 3(2), 74–80. <http://journal.stienugresik.ac.id/index.php/jek/article/download/17/14>
- Setyawan, M. A. (2022). Jurnal Ekonomika dan Bisnis. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis*, 8(2), 27–41.