

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN,
DAN CITRA LEMBAGA TERHADAP KEPUASAN
NASABAH LPD DESA ADAT
TULIKUP KALER
GIANYAR**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

Nama : I Kadek Aditya Pratama
NIM : 202261201064
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NGURAH RAI
DENPASAR
2026**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN,
DAN CITRA LEMBAGA TERHADAP KEPUASAN
NASABAH LPD DESA ADAT
TULIKUP KALER
GIANYAR**

**Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar
Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Ngurah Rai Denpasar**



Diajukan Oleh:

Nama : I Kadek Aditya Pratama
NIM : 202261201064
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NGURAH RAI
DENPASAR
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN CITRA LEMBAGA TERHADAP KEPUASAN NASABAH LPD DESA ADAT TULIKUP KALER GIANYAR

**Skripsi ini diajukan untuk persyaratan guna memperoleh gelar
Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Ngurah Rai Denpasar**

Oleh:

Nama : I Kadek Aditya Pratama
NIM : 202261201064
Program Studi : Manajemen

Disetujui pada tanggal 6 Juli 2026

Pembimbing I



I Made Sumartana ,S.E.,M.Si
NIP.196112311998031009
Lektor Kepala/ Pembina,IV/b

Pembimbing II



Dr. I Made Kartika, SE.,M.MA.,CSCA
NIP/NIDN.196412311990031024/0031126441
Pembina Tk.I/ IV.b

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN CITRA LEMBAGA TERHADAP KEPUASAN NASABAH LPD DESA ADAT TULIKUP KALER GIANYAR

Dipersiapkan dan disusun oleh:
I KADEK ADITYA PRATAMA

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 6 Juli 2026

Susunan Tim Penguji

Ketua : I Made Sumartana, S.E.,M,S



Anggota Penguji I : Dr. I Made Kartika, SE.,M.MA.,CSCA



Anggota Penguji II : Cokorda Istri Agung Vera Nindia Putri, SE.,MM



Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen

Mengetahui,

Dekan



Dr. Putu Gede Denny Herlambang, S.T., M.M.
NIK/NIDN.200 604 021/0815107803
Lektor/ Penata III/c

Ketua Program Studi
Manajemen



Dr. I Gusti Putu Agung Widya Goca, S.E., M.M., CHRA.
NIP/NIDN.200 601 297/0810059401
Lektor/ Penata Muda Tk. I Gol. III/b

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : I Kadek Aditya Pratama
NIM : 202261201064
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen
Alamat e-mail : adityapratama0502@gmail.com
No. Telepon/HP : 083114750643

Menyatakan bahwa memang benar melakukan penelitian pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa adat Tulikup Kaler Gianyar, dengan judul penelitian (Skripsi) : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan ,dan Citra Lembaga Terhadap Kepuasan Nasabah LPD Desa Adat Tulikup Kaler Gianyar. Skripsi yang saya buat merupakan hasil karya sendiri dan bukan jiplakan atau plagiat. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, dan apabila di kemudian hari terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, maka saya siap dikenakan sanksi, sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Gianyar, 6 Juli 2026
Yang membuat pernyataan



I Kadek Aditya Pratama
NIM : 202261201064

KATA PENGANTAR

Puji syukur dihadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini tepat pada waktunya, dalam usaha memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ngurah Rai Denpasar. Skripsi ini berjudul : “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN CITRA LEMBAGA TERHADAP KEPUASAN NASABAH LPD DESA ADAT TULIKUP KALER GIANYAR”

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Ni Putu Tirka Widanti, S.S., M.M., M.Hum. selaku Rektor Universitas Ngurah Rai Denpasar.
2. Bapak Dr. Putu Gede Denny Herlambang, S.T., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ngurah Rai Denpasar.
3. Ibu Dr. Ni Nyoman Sudiyani, S.E.,M.M.,Ak. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ngurah Rai.
4. Bapak Dr. I Gusti Putu Agung Widya Goca, S.E.,M.M.,CHRA. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ngurah Rai Denpasar.

5. Bapak I Made Sumartana, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan saran, petunjuk dan bimbingan yang sangat berharga dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. I Made Kartika, SE., M.MA., CSCA selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran-saran dan masukan untuk perbaikan skripsi ini.
7. Ibu Cokorda Istri Agung Vera Nindia Putri, SE., MM selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan saran-saran dan masukan untuk perbaikan skripsi ini,
8. Bapak Tjokorda Gede Agung Wijaya Kesuma Suryawan, Bcomm., MIntBus., CMA selaku Pembimbing Akademis yang telah banyak meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan selama penulis mengikuti pendidikan di bangku kuliah.
9. Bapak I Wayan Arta Utama selaku ketua LPD Desa adat Tulikup Kaler beserta staf yang telah banyak membantu penulis dalam pengumpulan data guna menyelesaikan skripsi ini.
10. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik penulis sehingga mampu menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ngurah Rai Denpasar.
11. Seluruh karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ngurah Rai, yang telah banyak membantu dalam urusan administrasi selama penulis mengikuti studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ngurah Rai Denpasar.

12. Orang tua, dan keluarga tercinta yang telah mendukung baik moral maupun material sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
13. Rekan-rekan mahasiswa dan sahabat-sahabat penulis lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan, bantuan dan perhatiannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa berkenan melimpahkan rahmat-Nya serta membalas budi baik Bapak/Ibu/Saudara sekalian. Sebagai akhir kata, dengan penuh kerendahan hati penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi sempurnanya skripsi ini. Akhirnya, skripsi ini penulis persembahkan kepada almamater tercinta, semoga dapat bermanfaat.

Gianyar, 6 Juli 2026



I Kadek Aditya Pratama
NIM : 202261201064

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Citra Lembaga Terhadap Kepuasan Nasabah LPD Desa Adat Tulikup Kaler Gianyar
Nama : I Kadek Aditya Pratama
e-mail : adityapratama0502@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan nasabah merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan lembaga keuangan dalam mempertahankan hubungan jangka panjang dengan pengguna layanan. Tingkat kepuasan tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya kualitas pelayanan, kepercayaan, dan citra lembaga. Masih ditemukannya kendala yang berkaitan dengan konsistensi pelayanan serta penyampaian informasi pada LPD Desa Adat Tulikup Kaler Gianyar menjadi dasar dilaksanakannya penelitian ini. Penelitian bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan citra lembaga terhadap kepuasan nasabah, baik secara simultan maupun parsial. Pendekatan yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis berbasis PLS. Data diperoleh dari 90 responden yang dipilih menggunakan purposive sampling. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan, dan citra lembaga secara simultan maupun parsial berkontribusi terhadap kepuasan nasabah, dengan citra lembaga menjadi variabel yang memiliki pengaruh paling dominan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Citra Lembaga, Kepuasan Nasabah, LPD Desa Adat Tulikup Kaler

Title : The Effect of Service Quality, Trust, and Corporate Image on Customer Satisfaction at LPD Desa Adat Tulikup Kaler Gianyar
Name : I Kadek Aditya Pratama
e-mail : adityapratama0502@gmail.com

ABSTRAK

Customer satisfaction is regarded as an important benchmark for assessing a financial institution's ability to maintain sustainable relationships with its customers. This condition is influenced by several factors, particularly service quality, trust, and corporate image. The presence of issues related to service consistency and information delivery at LPD Desa Adat Tulikup Kaler Gianyar provided the rationale for conducting this study. The research was designed to examine the effects of service quality, trust, and corporate image on customer satisfaction, both collectively and individually. A quantitative approach was employed, and data were collected from 90 respondents selected through purposive sampling. The findings indicate that service quality, trust, and corporate image contribute to customer satisfaction both simultaneously and partially, with corporate image demonstrating the strongest contribution.

Keywords: Service Quality, Trust, Corporate Image, Customer Satisfaction, LPD Desa Adat Tulikup Kaler

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN (COVER)	
HALAMAN SAMPUL DALAM	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	14
1.3.1 Tujuan Penelitian	14
1.3.2 Manfaat Penelitian	15
1.4 Sistematika Penulisan	16
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 18
2.1 Landasan Teori	18
2.1.1 Grand Theory Customer Satisfaction Theory	18
2.1.2 Kepuasan Nasabah	23
2.1.3 Kualitas Pelayanan	29
2.1.4 Kepercayaan	34
2.1.5 Citra Lembaga	39
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	43
2.3 Kerangka Pemikiran	48
2.4 Kerangka Konseptual.....	50
2.5 Pengembangan Hipotesis Penelitian	51
 BAB III METODE PENELITIAN	 56
3.1 Desain Penelitian.....	56
3.2 Lokasi dan Obyek Penelitian.....	56
3.2.1 Lokasi Penelitian	56
3.2.2 Obyek Penelitian	57
3.3 Identifikasi Variabel.....	57
3.4 Definisi Operasional Variabel	57
3.4.1 Kepuasan Nasabah.....	58
3.4.2 Kualitas Pelayanan.....	59

3.4.3 Kepercayaan	61
3.4.4 Citra Lembaga	63
3.5 Populasi dan Metode Penentuan Sampel	65
3.5.1 Populasi	65
3.5.2 Metode Penentuan Sampel	65
3.6 Jenis Data	67
3.6.1 Berdasarkan Sumber	67
3.6.2 Berdasarkan Sifat	68
3.7 Teknik Pengumpulan Data	68
3.8 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	70
3.8.1 Uji Validitas	70
3.8.2 Uji Reliabilitas	71
3.9 Teknik Analisis Data	71
3.9.1 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	72
3.9.2 Pengujian Hipotesis melalui Prosedur Bootstrapping	72
3.10 Penutup Tahapan Analisis	73
3.11 Jadwal Penelitian	73
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	75
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	75
4.1.1 Sejarah LPD Desa Adat Tulikup Kaler	75
4.1.2 Visi Misi LPD Desa Adat Tulikup Kaler	76
4.1.3 Struktur Organisasi LPD Desa Adat Tulikup Kaler.....	77
4.2 Karakteristik Responden	84
4.2.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	84
4.2.2 Karakteristik Responden Menurut Usia	85
4.2.3 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	85
4.2.4 Karakteristik Responden Menurut Lama Menjadi Nasabah	86
4.3 Hasil Uji Outer Model.....	87
4.3.1 Convergent Validity	87
4.3.2 Discriminant Validity	89
4.4 Deskripsi Data.....	92
4.4.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	93
4.4.2 Deskripsi Variabel Kepercayaan	95
4.4.3 Deskripsi Variabel Citra Lembaga	98
4.4.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah	100
4.5 Hasil Uji Inner Model.....	102
4.5.1 R-Square (R ²)	103
4.5.2 Model Fit	104
4.5.3 Uji Hipotesis (Bootstrapping)	105
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	109
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Citra Lembaga secara Simultan terhadap Kepuasan Nasabah LPD desa adat Tulikup Kaler Gianyar	109
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah LPD desa adat Tulikup Kaler Gianyar.....	111

4.6.3 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah LPD desa adat Tulikup Kaler Gianyar	112
4.6.4 Pengaruh Citra Lembaga terhadap Kepuasan Nasabah LPD desa adat Tulikup Kaler Gianyar	113
BAB V PENUTUP	115
5.1 Kesimpulan.....	115
5.2 Saran	117
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

No.	Tabel	Halaman
1. 1	Hasil Survei Awal Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah LPD Desa Adat Tulikup Kaler	6
1. 2	Hasil Survei Awal Variabel Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah LPD Desa Adat Tulikup Kaler.....	7
1. 3	Hasil Survei Awal Variabel Citra Lembaga Terhadap Kepuasan Nasabah LPD Desa Adat Tulikup Kaler.	8
1. 4	Hasil Survei Awal Kualitas Variabel Kepuasan Nasabah LPD Desa Adat Tulikup Kaler	9
3. 1	Ringkasan Kriteria Evaluasi SEM-PLS	73
3. 2	Jadwal Penelitian.....	74
4. 1	Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	84
4. 2	Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Usia.....	85
4. 3	Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Pekerjaan.....	86
4. 4	Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	86
4. 5	Hasil Pengujian <i>Outer Loading</i>	88
4. 6	Hasil Perhitungan <i>Fornell-Larcker</i>	89
4. 7	Hasil Perhitungan <i>Cross Loading</i>	90
4. 8	Hasil Perhitungan <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	91
4. 9	Hasil Penelitian Reliabilitas Instrumen	92
4. 10	Total Skor, Rata-rata Skor dan Kategori Penilaian Masing-masing Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	93
4. 11	Total Skor, Rata-rata Skor dan Kategori Penilaian Masing-masing Variabel Kepercayaan (X_2).....	96

4. 12	Total Skor, Rata-rata Skor dan Kategori Penilaian Masing-masing Variabel Citra Lembaga (X_2).....	98
4. 13	Total Skor, Rata-rata Skor dan Kategori Penilaian Masing-masing Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	100
4. 14	Hasil Koefisien Determinasi R-Square (R^2).....	103
4. 15	Hasil Pengujian Model Fit.....	104
4. 16	Hasil Uji Pengaruh Langsung	107

DAFTAR GAMBAR

No.	Gambar	Halaman
1. 1	Perkembangan Jumlah Nasabah LPD Desa Adat Tulikup Kaler (2022-2025).....	4
2. 1	Kerangka Pemikiran Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Citra Lembaga terhadap Kepuasan Nasabah LPD Desa Adat Tulikup Kaler Gianyar	49
2. 2	Kerangka Konseptual Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Citra Lembaga terhadap Kepuasan Nasabah LPD Desa Adat Tulikup Kaler Gianyar	50
4. 1	Struktur Organisasi LPD Desa Adat Tulikup Kaler	77
4. 2	Model Empiris Penelitian.....	106

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Lampiran	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian	125
2.	Tabulasi Data	132
3.	Karakteristik Responden	142
4.	Tabel Frekuensi Variabel	143
5.	Hasil Uji Partial Least Square (PLS).....	151
6.	Dokumentasi Penelitian.....	151
7.	Surat Izin Penelitian	151
8.	Surat Keterangan Olah Data.....	151