

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI LPD DESA PEKRAMAN BANJAR DINAS DUKUH PULU KAJA TABANAN

¹Elsita Lisnawati Guntar, ²Ni Putu Widi Astuti, ³I Gede Agus Suardana Putra
STIE Bali International Institute Of Tourism Management
Email : agussuardana999@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of corporate image and service quality on customer satisfaction at LPD Desa Pekraman Br Dinas Dukuh Pulu Kaja Tabanan. This research is a descriptive analysis research using a quantitative approach. Collecting data using a questionnaire. The sample of this study was 83 respondents and used the Slovin formula method. The data analysis technique used multiple linear regression analysis. The results of the study found that: (1) Company image (X1) had a positive and significant effect on customer satisfaction (Y) with a sig.t value of 0.023 < 0.05. (2) Service Quality (X2) has a positive and significant effect on customer satisfaction (Y) with a sig.t value of 0.004 < 0.05. (3) Company image and service quality have a significant effect on customer satisfaction with a sig.f value of 0.000 < 0.05, indicating that H₀ rejected and H₁ accepted. Contribution or contribution simultaneously variable corporate image and service quality to customer satisfaction is 58.7% while the remaining 41.3% is determined by other variables not examined in this study.

Keywords : Corporate Image, Service Quality, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Tujuan Penelitian Ini Adalah Untuk Mengetahui Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada LPD Desa Pekraman Br Dinas Dukuh Pulu Kaja Tabanan. Penelitian ini merupakan penelitian analisis deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Sampel dari penelitian ini adalah sebanyak 83 responden dan menggunakan metode rumus slovin. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menemukan bahwa: (1) Citra perusahaan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan nilai sig.t 0,023 < 0,05. (2) Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan nilai sig.t sebesar 0,004 < 0,05. (3) Citra perusahaan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai sig.f 0,000 < 0,05 mengidentifikasi bahwa H₀ ditolak dan H₁ diterima. Kontribusi atau sumbangan secara simultan variabel citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah 58,7% sedangkan sisanya 41,3% ditentukan oleh variabel yang lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

PENDAHULUAN

Kebijakan dalam bidang perbankan mempengaruhi kondisi perekonomian di Bali khususnya dalam sektor jasa perbankan, dimana Bali mejadi lahan potensial dalam pengembangan lembaga keuangan dengan mendirikan ataupun membuka kantor-kantor cabang. Salah satu lembaga keuangan yang mengalami perkembangan adalah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) yang sangat berkontribusi bagi perekonomian pedesaan. Kemajuan perekonomian dapat dimulaidari desa yang nantinya jika sudah merata keadaan ekonomi di setiap desa maka otomatis berdampak pada keadaan ekonomi di kota dan akan mengalami kestabilandi segala bidang.

Lembaga Perkreditan Desa dapat berperan besar bagi kemajuan perekonomian desa, hal tersebut dapat dilihat dari seberapa besar peluang pasar bagi LPD untuk memajukan perekonomian masyarakat. Untuk itulah setidaknya setiap desa harus memiliki lembaga keuangan tersendiri, salah satunya LPD untuk menghimpun dananya. Lembaga keuangan merupakan suatu badan yang bergerak di bidang keuangan untuk menyediakan jasa bagi nasabah atau masyarakat. Lembaga keuangan meemiliki fungsi utama yaitu sebagai lembaga yang dapat menghimpun dana nasabah atau masyarakat ataupun sebagai lembaga yang menyalurkan dana pinjaman untuk nasabah untuk masyarakat

Lembaga Perkreditan Desa (LPD) merupakan badan usaha milik desa yang melaksanakan kegiatan usaha di lingkungan desa dan untuk krama desa. LPD sebagai salah satu wadah kekayaan desa, menjalankan fungsinya dalam bentuk usaha-usaha ke arah peningkatan taraf hidup krama desa dan dalam kegiatannya banyak menunjang pembangunan desa. Tujuan pendirian sebuah LPD pada setiap desa adat, berdasarkan penjelasan peraturan Daerah No 8/tahun 2002 mengenai Lembaga Perkreditan Desa, adalah untuk mendukung pembangunan ekonomi pedesaan melalui peningkatan kebiasaan menabung masyarakat desa dan menyediakan kredit bagi usaha skala kecil, untuk menghapuskan bentuk-bentuk eksploitasi dalam hubungan kredit, untuk menciptakan kesempatan yang setara bagi kegiatan usaha pada tingkat desa dan untuk meningkatkan tingkat moneterisasi di daerah pedesaan.

Maka dari itu Citra perusahaan dianggap sebagai persepsi masyarakat terhadap jati diri perusahaan atau organisasi (Sutojo (2016:63)). Citra adalah sesuatu yang sangat penting dalam sebuah badan usaha. Sekarang ini banyak sekali organisasi memahami sekali perlunya memberi perhatian yang cukup untuk membangun suatu citra yang menguntungkan bagi suatu perusahaan tidak hanya melepaskan diri terhadap terbentuknya suatu kesan publik negatif. Sukatendel dalam Soemirat dan Ardianto (2003:112) citra itu dengan sengaja perlu diciptakan agar bernilai positif. Citra itu sendiri merupakan salah satu aset terpenting dari suatu perusahaan atau organisasi memiliki citra yang baik di mata masyarakat akan menjadi konsekuensi dari pembentukan citra. Citra dapat mendukung dan merusak nilai yang nasabah rasakan

Kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (Usmara, 2003:231). Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan nasabah (Menurut Tjiptono (2006:59), kualitas pelayanan terdiri dari tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah

Kepuasan nasabah senantiasa menjadi salah satu fokus dari setiap kegiatan usaha perusahaan. Kepuasan nasabah ini menjadikan evaluasi setelah dilakukannya pembelian suatu produk, dimana dapat sesuai atau mampu melebihi dari harapan nasabah. Menurut Lovelock, dkk. (2011:74) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Menurut Oliver (dalam Supranto, 2011:233) kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan yang diharapkan. Secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai perbandingan antara harapan dan kinerja. Karena meningkatnya kepuasan nasabah akan memberikan dampak pada berkembangnya LPD. Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penelitian yang memilih judul “Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di LPD Desa Pekraman Br. Dinas Dukuh Pulu Kaja Tabanan”.

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah yang diteliti sebagai berikut : (1) Apakah ada pengaruh citra perusahaan secara parsial terhadap kepuasan nasabah di LPD Desa Pekraman Br Dinas Dukuh Pulu Kaja Tabanan?, (2) Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah di LPD Desa Pekraman Br Dinas Dukuh Pulu Kaja Tabanan ?, (3) Apakah citra perusahaan, kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di LPD Desa Pekraman Br Dinas Dukuh Pulu Kaja Tabanan?

TIJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Citra Perusahaan

Citra Perusahaan Definisi menurut Kotler dan Keller (2012), citra perusahaan merupakan seperangkat keyakinan, ide, dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek, sedangkan menurut Gregory (2011) citra perusahaan merupakan kombinasi dampak terhadap observer dari semua komponen verbal maupun visual perusahaan yang baik direncanakan ataupun tidak atau dari pengaruh eksternal lainnya. Citra perusahaan (corporate image) merupakan representasi dari keseluruhan persepsi terhadap perusahaan dan dibentuk dari informasi dan pengalaman masa lalu terhadap perusahaan (Pradipta, 2012). Citra perusahaan yang bersumber dari pengalaman memberikan gambaran telah terjadi keterlibatan antara konsumen dengan perusahaannya, upaya perusahaan sebagai sumber informasi yang lengkap dimaksudkan sebagai informasi yang dapat menjawab kebutuhan dan keinginan objek sasaran (Zaynuri (2010:41)).

Indikator citra perusahaan menurut Engel, dkk (1995:245) adalah :

- 1) Lokasi. Perusahaan sebaiknya memilih lokasi yang strategis. Lokasi dapat dilihat dari tepi jalan dan memiliki tempat parkir yang luas.
- 2) Kualitas produk. Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka akan tercipta persepsi yang baik.
- 3) Tingkat harga. Pada tingkat harga tertentu yang telah ditentukan, pelanggan dapat merasakan manfaat dari produk atau jasa yang telah mereka gunakan. Dalam hal ini indikator yang digunakan adalah suku bunga yang ada pada koperasi.
- 4) Promosi. Perusahaan sebaiknya melakukan promosi agar banyak yang menggunakan jasa mereka.

- 5) Personal penjualan. Presentasi pribadi oleh perusahaan dalam rangka membangun hubungan dengan pelanggan.
- 6) Atribut. Atribut yang dimaksud yaitu penampilan fisik yang dimiliki perusahaan.
- 7) Pelayanan sesudah pembelian. Perusahaan harus mengatasi berbagai macam keluhan atau tanggapan yang kurang baik dari pelanggan.

2. Pengertian Kualitas

Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Philip, 1998: 41). Goetsh dan Daus dalam Fandy Tjiptono (2001 : 51), mendefinisikan kualitas sebagai suatu dimensi yang berhubungan dengan produk, jasa atau manusia, alam atau lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Jadi, kualitas merupakan bagian dari produk yang dapat diciptakan oleh manusia dan alam sudah menyiapkan untuk dapat dimanfaatkan manusia agar menjadi suatu produk.

Indikator Kualitas Pelayanan menurut Joesron (2005:15):

- 1) *Tangible* (keberwujudan fisik) meliputi sarana fisik seperti bangunan dan perlengkapan, penampilan karyawan, sarana komunikasi dan keberwujudan fisik lainnya yang dapat menjadi perhatian pelanggan.
- 2) *Reliability* (keandalan) merupakan kemampuan yang dapat diandalkan dalam memberikan jasa secara cepat, tepat, akurat dan konsisten sehingga dapat memuaskan anggota sebagai pelanggan.
- 3) *Responsiveness* (daya tangkap) adalah keinginan pribadi para staf dan karyawan perusahaan yang secara sadar ingin membantu pelanggan dan memberikan jasa sesegera mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan.
- 4) *Assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan dan keterampilan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf dan karyawan sehingga menjamin pelanggan terhindar dari bahaya, resiko, atau keragu – ragan dan kekecewaan.
- 5) *Emphaty* (empati) yang mencakup perhatian individu/pribadi dalam memahami kebutuhan pelanggan, kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan mudah dipahami.

3. Pengertian kepuasan pelanggan

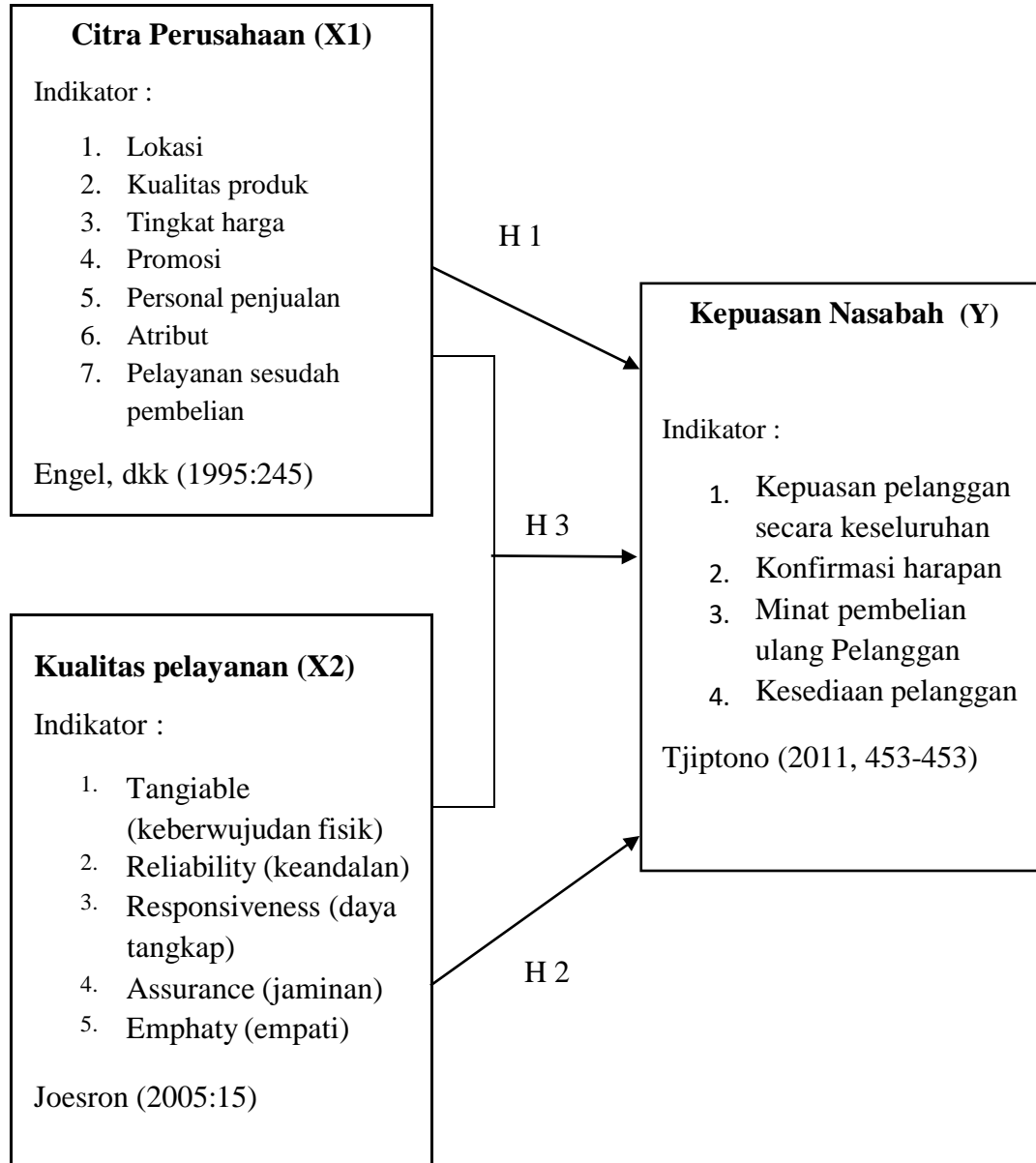
Kotler, et al. (2014:150) menyatakan Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi, jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa sangat puas senang atau gembira (Kotler, et al. (2016:153)). Kepuasan Pelanggan Menurut Tjiptono (2012) kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian kinerja dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi

Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2011, 453-453) :

- 1) Kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Pelanggan ditanya langsung seberapa puas mereka terhadap produk atau jasa yang diberikan perusahaan.
- 2) Konfirmasi harapan Meliputi tingkat kesesuaian antara kinerja karyawan dengan harapan pelanggan.
- 3) Minat pembelian ulang Pelanggan ditanya apakah akan membeli produk atau menggunakan jasa perusahaan lagi.
- 4) Kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan Jika pelanggan puas maka mereka akan merekomendasikan teman atau keluarga untuk menggunakan jasa perusahaan produk bersangkutan.

Kerangka konseptual



Hipotesis :

H1 : Ada pengaruh positif dan signifikan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah di LPD Desa Pekraman Br Dinas Dukuh Pulu Kaja Tabanan

H2 : Ada pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di LPD Desa Pekraman Br Dinas Dukuh Pulu Kaja Tabanan

H3 : Ada pengaruh signifikan Citra dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah di LPD Desa Pekraman BrDinas Dukuh Pulu Kaja Tabanan.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilakukan di LPD Desa Pekraman Br Dinas dukuh pulu kaja ,terletak di Dukuh pulu kaja ,desa mambang ,kecamatan selemadeng timur, kabupaten tabanan Penelitian ini adalah jenis kuantitatif,dengan variabel Citra Perusahaan (X1),Kualitas Pelayanan (X2), dan Kepuasan Nasabah (Y). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, dokumentasi , kuesioner.Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Regresi Linear Berganda,Korelasi Berganda,Determinasi,F-test (Uji-F) dan Uji T-tes (Uji-T). Dalam penelitian ini teknik pengumpulan sampel menggunakan menggunakan metode Slovin yaitu 83 nasabah pada LPD Desa Pekraman Br DinasDukuh Pulu Kaja Tabanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil perhitungan uji regresi linier berganda bebas citra perusahaan (X1) dan kualitas pelayanan (X2), dan secara simultan terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y) di LPD Desa Pakraman Br. Dinas Suku Pulu Kaja Tabanan diperoleh hasil sebagai berikut :

$$a = 7,827$$

$$b_1 = 0,213$$

$$b_2 = 0,334$$

Oleh karena itu, persamaan regresi linier berganda yang menyatakan pola pengaruh variabel bebas kinerja bebas citra perusahaan (X1) dan kualitas pelayanan (X2), dan secara simultan terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y) di LPD Desa Pakraman Br. Dinas Suku Pulu Kaja Tabanan dapat dinyatakan sebagai berikut :

$$Y = 7,827+ 0,213 X_1 + 0,334 X_2$$

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) $a = 7,827$ artinya apabila tidak perhatian terhadap citra perusahaan dan kualitas pelayanan atau nilai adalah konstan maka kepuasan nasabah adalah sebesar 7,827.

- 2) $b_1 = 0,213$ artinya meningkatnya skor citra perusahaan sebesar satu-satuan akan diikuti oleh meningkatnya skor kepuasan nasabah sebesar 0,213.
- 3) $b_2 = 0,334$ artinya meningkatnya skor kualitas pelayanan sebesar satu-satuan akan diikuti oleh meningkatnya skor kepuasan nasabah sebesar 0,334.

Berdasarkan penjelasan di atas secara umum dapat dinyatakan bahwa variabel citra perusahaan dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Ini menunjukkan bahwa apabila citra perusahaan dan kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan nasabah juga akan meningkat. Begitupula sebaliknya apabila citra perusahaan dan kualitas pelayanan menurun maka kepuasan nasabah juga ikut menurun.

Analisis Korelasi Berganda

Berdasarkan atas pengolahan data yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini, maka hasil uji korelasi berganda R variabel bebas yaitu citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah dapat dilihat pada tabel di atas sebagai berikut :

Tabel 1
Korelasi Berganda (R)

Model Summary ^b	
Model	R
1	,775 ^a

Sumber : Data diolah, 2021

Pada tabel di atas dapat dilihat hasil perhitungan koefisien korelasi berganda (R) adalah 0,775 berarti ada hubungan secara positif yang kuat dan signifikan secara simultan antara citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya, berdasarkan kriteria tinggi-rendahnya hubungan menurut Sugiyono (2012:21) maka koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,775 di atas, terletak diantara 0,600 hingga 0,799 yang berarti korelasinya kuat. Hubungan positif menjelaskan adanya hubungan searah yaitu apabila citra perusahaan dan kualitas pelayanan secara simultan meningkat, maka akan diikuti oleh kepuasan nasabah.

5. Analisis Determinasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh variabel yang diteliti, yaitu antara variabel bebas citra perusahaan (X1) dan kualitas pelayanan

(X2), dan secara simultan terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y) dengan rumus sebagai berikut (Riduwan dan Sunarto, 2011:81) :

$$KP = r^2 \cdot 100\%$$

Keterangan :

KP : Nilai koefisien determinasi

r : Nilai koefisien korelasi

Tabel 2
Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,775 ^a	0,601	0,587	2,081
a. Predictors: (Constant), Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah				

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan data pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai Adjusted R_{square} pada koefisien determinasi variabel citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,587 atau 58,7%. Rumus untuk menentukan besarnya koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} KP &= R^2 \times 100\% \\ &= 0,58,7 \times 100\% \\ &= 58,7 \% \end{aligned}$$

Dari hasil uji koefisien determinasi seperti pada tabel di atas dan perhitungan diatas dapat diartikan bahwa citra perusahaan dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 58,7% sedangkan sisanya 41,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

1. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji ini digunakan untuk menguji signifikansi masing – masing koefisien regresi, sehingga diketahui adakah pengaruh secara parsial antara citra perusahaan dan kualitas pelayanan dan secara parsial terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y) di LPD Desa Pakraman Br. Dinas Sukuh Pulu Kaja Tabanan.

Tabel 3
Uji Statistik T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,827	5,812		1,347	0,182
	Citra Perusahaan	0,213	0,092	0,250	2,325	0,023
	Kualitas Pelayanan	0,334	0,111	0,323	3,003	0,004

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data diolah, 2021

Langkah – langkah uji statistiknya adalah :

1). Membuat formulasi hipotesis

Ho: $b_{1,2} = 0$, berarti tidak ada pengaruh antara citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Ha: $b_{1,2} > 0$, berarti ada pengaruh antara citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

2). Ketentuan Pengujian

Menggunakan derajat kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan 5% ($\alpha = 0,05$), derajat kebebasan $n-k = (83 - 2) = 81$, test satu sisi pada sisi kanan diperoleh nilai t-tabel $(0,05:83) = 1,667$.

3). Kriteria Pengujian

a) Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel} (1,667)$ maka Ho ditolak, berarti signifikan.

b) Jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel} (1,667)$ maka Ho diterima, berarti tidak signifikan.

4). Menentukan t-hitung

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda maka nilai t-hitung variabel bebas terdiri dari kinerja karyawan dan kualitas pelayanan masing – masing antara lain 2,325 dan 3,003.

Uji Signifikansi Simultan dengan F_{test} (Uji Statistik F)

F-test digunakan untuk menguji signifikansi koefisien korelasi berganda (R) sehingga diketahui apakah hubungan secara simultan antara citra perusahaan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat kepuasan nasabah di LPD

Desa Pakraman Br. Dinas Dukuh Pulu Kaja Tabanan. Uji Statistik F

Tabel 2

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	130,884	2	65,442	12,271	.000^b
	Residual	426,658	80	5,333		
	Total	557,542	82			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan						

Sumber : Data diolah, 2022

Hasil perhitungan pada tabel diatas didapat F-hitung sebesar 12,271 dengan sig 0,000, ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama (simultan) dari citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Untuk membuktikan hal tersebut, maka dilakukan langkah-langkah uji statistik F (*f-test*), sebagai berikut :

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Citra Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di LPD desa pekraman br dinas dukuh pulu kaja tabanan. Ini dapat dilihat dari hasil uji t hitung sebesar 2,325 dengan nilai sig sebesar $0,023 < \alpha (0,05)$ maka disimpulkan H₀ ditolak. Hal ini berarti variabel Citra perusahaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah di di LPD Desa Pekraman Br Dinas Dukuh Pulu Kaja Tabanan.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di LPD desa pekraman br dinas dukuh pulu kaja tabanan. Ini dapat dilihat dari hasil uji t hitung sebesar 3,003 dengan nilai sig sebesar $0,004 < \alpha (0,05)$ maka disimpulkan H₀ ditolak. Hal ini berarti Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di di LPD Desa Pekraman Br Dinas Dukuh Pulu Kaja Tabanan.
3. Citra perusahaan dan Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan nasabah di LPD desa pekraman br dinas dukuh pulu kajatabanan. Ini dapat dilihat dari hasil uji f hitung sebesar 12,271 dengan sig $0,000 < \alpha (0,05)$. maka

disimpulkan H0 ditolak. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama – sama (simultan) terhadap kepuasan nasabah di LPD Desa Pekraman Br Dinas Dukuh Pulu Kaja Tabanan.

Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan ,maka dapat diajukan saran kepada bagian pengurus LPD di Desa Pekraman Br Dinas Dukuh Pulu Kaja Tabanan ,untuk bahan masukan dan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah LPD di Desa Pekraman Br Dinas Dukuh Pulu Kaja.
2. Berdasarkan hasil penelitian, citra perusahaan berpengaruh terhadapkepuasan nasabah, sehingga LPD Desa Pekraman Br Dinas Dukuh Pulu Kaja Tabanan diharapkan dapat menurunkan suku bunga agar kepuasan nasabah semakin meningkat.
3. Berdasarkan hasil penelitian Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di LPD Desa Pekraman Br Dinas Dukuh pulu Kaja Tabanan diharapkan para pegawai selalu siap menanggapi keluhan para nasabah
4. Berdasarkan hasil penelitian kepuasan nasabah diharapkan para pegawai dapat menyakinkan para nasabah agar kembali menabung atau memijam di LPD di Desa Pekraman Br Dinas Dukuh Pulu Kaja.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrita,Widya.”*Pengaruh Citra dan Kualitas Pelayanan terhap Kepuasan nasabah Koperasi Amertha Dana Lestari di Badung*”,Jurnal manajemen,Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia,Februari 2021.
- Fakhrudin,Arif.”*Pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai sriwijaya air di Bandar udara internasional adisutjipto Yogyakarta*”,Jurnal,STTKD Yogyakarta,Februari2020.
- Kusdayanti,Niken.”*Pengaruh Citra Koperasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Setia Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo*” ,Skripsi,Universitas Negeri Yogyakarta, 2016.
- Wahab ,Wirdayani.” *Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas pelayanan Terhadap kepuasan anggota pada Koperasi pegawai republik Idonesia (KPRI) kantor kementerian agama kota pekan baru*”,Jurnal, STIE Mahaputra Riau, Desember 2020.
- Ni Putu Dharma Diyanthini. 2014. *Pengaruh Citra perusahaan, Promosi Penjualan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada LPD Desa Pakraman*

Panjer.Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Bali.

Dyah, Tri Wibawati dan Trisnowati Juni, 2015, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Bunga Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit di PT. Bank Rakyat Indonesia*, TBK, Manajemen Fakultas Ekonomi: Universitas Surakarta

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.

Kotler, Philip and Keller Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Jilid
Jakarta: Penerbit PT Indeks.

Joesron. 2005. *Manajemen Strategis Koperasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu Kasmir.(2004).
Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: PT. Raja Brafindo.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.

Sunyoto, Danang. 2010. *Uji Khi Kuadrat & Regresi untuk Penelitian*. Yogyakarta:Graha
Ilmu.

Tjiptono. 2008. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.