

---

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
INVESTOR DAN LOYALITAS INVESTOR DI GALERI INVESTASI  
UNIVERSITAS MIKROSKIL**

**Apren Halomoan Hutasoit<sup>✉</sup>, Sherly Joe, Suwianto**

Universitas Mikroskil, Medan, Indonesia

Email: [apren.halomoan@mikroskil.ac.id](mailto:apren.halomoan@mikroskil.ac.id)

**ABSTRAK**

*Tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan investor, kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan kepuasan terhadap loyalitas. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini untuk mendapatkan data penelitian adalah dengan cara membagikan kuesioner kepada para investor yang memiliki SID di Galeri Investasi Mikroskil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan investor, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas investor, kepuasan investor tidak berpengaruh terhadap loyalitas investor dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan investor. Dari hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting dalam mengembangkan khususnya Galeri Investasi. Selain itu juga, dalam melaksanakan kualitas pelayanan yang konsisten diharapkan bagi Galeri Investasi dapat memberikan peningkatan pelayanan yang lebih maksimal khususnya dalam memberikan edukasi Pasar Modal kepada calon investor dan investor yang sudah berinvestasi. Selain itu juga pengelola Galeri Investasi perlu lebih cermat dalam memilih sekuritas yang memiliki latar belakang yang baik agar tidak lagi terjadi kondisi seperti pemberhentian sementara oleh karena adanya permasalahan internal yang dialami oleh perusahaan sekuritas.*

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Investor, Loyalitas Investor.**

---

**PENDAHULUAN**

Dalam era pandemic banyak beberapa perusahaan sekuritas di kota Medan melakukan penyesuaian kegiatan layanan kepada para nasabahnya/investor. Salah satunya adalah Galeri yang dimiliki oleh perusahaan Kresna Sekuritas yang juga ikut serta dalam mendukung program dari pemerintah tersebut. Kresna Sekuritas memiliki salah satu Galeri yang dikelola oleh Universitas Mikroskil di Kota Medan yang sudah beroperasi kurang lebih 2 tahun lamanya. Sebelum masa pandemic, banyak aktivitas-aktivitas yang telah dilakukan untuk mendukung program dari Bursa Efek Indonesia dalam menumbuhkan jumlah investor di Indonesia. Galeri Investasi yang dikelola ini, telah mendapatkan dukungan juga dari beberapa stakeholder salah satunya adalah dari OJK.

Jika dilihat dari data investor di GI Mikroskil, pertumbuhan investor begitu sangat pesat. Pertumbuhan tersebut dapat dilihat dari beberapa laporan pembukaan SID berdasarkan data terakhir yaitu September 2020 ada sebanyak 506 SID (*single investor indentification*) di Galeri Investasi Mikroskil. Namun bila dilihat pada masa pandemic, jumlah penurunannya sangat banyak. Berdasarkan survei yang dilakukan peneliti, sebahagian dari total SID tercatat bahwa banyak yang melakukan pemindahan rekening efek. Semula terdaftar di GI Mikroskil yaitu melalui Kresna Sekuritas dan memindahkan dana investasinya ke perusahaan sekuritas lainnya. Penurunan jumlah investor yang terdaftar ini berkaitan dengan loyalitas para investor yang semakin menurun. Loyalitas merupakan sikap setia oleh para investor untuk mendukung keberlangsungan Galeri Investasi Mikroskil (Mardalis, 2006). Beberapa investor saat ditanya menyatakan bahwa alasan pemindahan rekening efek dikarenakan sulitnya melakukan transaksi oleh karena GI yang tutup selama pandemic. Selain itu juga beberapa investor menyatakan bahwa rekening efek yang dimiliki investor tidak bisa dimanfaatkan untuk melakukan trading saham oleh karena adanya kebijakan dari OJK yang mengharuskan kresna sekuritas menghentikan aktivitas perdagangan. Berkaitan dengan itu tentunya akan membuat para investor mengalami kesulitan untuk mengelola investasinya atau dengan kata lain tidak bisa melakukan trading. Oleh karena adanya Batasan tersebut, sehingga banyak pula investor yang kecewa dan merasakan ketidakpuasan. Kepuasan merupakan perasaan senang oleh investor saat menginvestasikan modalnya. Kepuasan investor dapat didefinisikan sebagai tingkat pemenuhan kebutuhan (Farida, 2017).

Untuk memberikan kepuasan para investor, terdapat hal yang perlu diperhatikan oleh pengelola Galeri Investasi. Hal yang perlu diperhatikan adalah terkait dengan kualitas pelayanan yang dapat diberikan kepada para investor. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen. Kualitas pelayanan memiliki lima dimensi yang diantaranya adalah bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sebaiknya Galeri Investasi dapat menerapkan kelima dimensi tersebut (Kurriwati, 2015). Kualitas pelayanan sekuritas berkaitan dengan kecepatan aplikasi yang digunakan saat melakukan trading saham. Selain itu juga dapat dilihat dari banyaknya aktivitas kegiatan edukasi yang dilakukan oleh pengelola GI Bersama investor. Diantara banyaknya investor, sebahagian diantaranya menyatakan bahwa aplikasi trading yang disediakan belum begitu mampu memberikan kecepatan dalam melakukan transaksi saat jam perdagangan. Selain itu juga disampaikan bahwa GI Mikroskil selama masa pandemic tidak melakukan kegiatan edukasi terhadap para investor yang terdaftar. Hal ini tentunya akan memberikan ketidaknyamanan yang dialami oleh para investor.

Selain itu hal yang paling sangat dirasakan oleh investor bahwa pada tahun 2020 sekuritas yang terdapat di galer tersebut di berhentikan sementara atau dengan

kata lain seluruh investor tidak dapat melakukan transaksi di sekuritas tersebut. Dengan demikian hal tersebut memberikan kesulitan bagi investor. Dengan adanya keterbatasan tersebut tentunya investor mengalami kendala untuk mengelola dana investasi yang sudah ada di rekening dana investasi pada sekuritas tersebut. Hingga saat ini diketahui bahwa pembekuan transaksi sekuritas kresna belum juga dibuka oleh OJK. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Farida menerangkan bahwa kualitas pelayanan yang optimal akan memberikan pengaruh terhadap keputusan berinvestasi (Farida, 2017). Maka dengan demikian hal yang seharusnya dapat dilakukan oleh sekuritas berbanding terbalik dengan kondisi yang sebenarnya.

## **LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN**

### **Loyalitas Investor**

Terciptanya kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, menjadi dasar bagi pembelian ulang dan menciptakan loyalitas pelanggan serta rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan (Farida, 2017). Hal serupa juga dinyatakan bahwa loyalitas adalah komitmen yang dipegang teguh untuk membeli kembali atau berlangganan produk pilihan atau jasa di masa depan meskipun pengaruh situasional dan upaya pemasaran memiliki potensi untuk menyebabkan konsumen beralih ke produk lain (Setiawan, 2011). Loyalitas investor merupakan kesetiaan yang dimiliki oleh para investor untuk tetap menanamkan modalnya melalui perusahaan sekuritas yang terdaftar di Galeri Investasi.

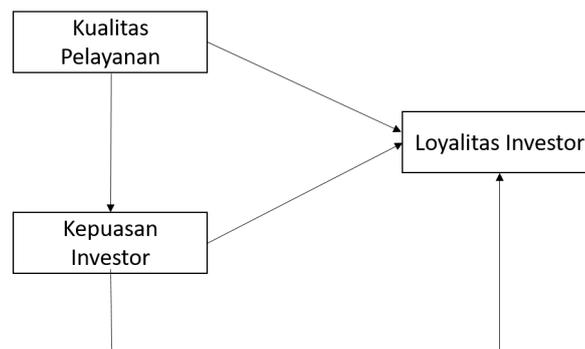
### **Pengertian Kepuasan Investor**

Kepuasan merupakan perasaan yang dimiliki oleh seseorang antara senang atau kecewa yang muncul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan (Putro, 2010). Kepuasan juga dapat dimaknai dengan hasil dari penilaian pelanggan bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan bisa lebih atau kurang (Farida, 2017). Kepuasan investor dapat dimaknai dengan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh investor saat berinvestasi saham dengan dukungan layanan yang diberikan oleh pengelola galeri investasi. Kepuasan investor dapat dinyatakan sebagai hasil perbandingan yang dialami oleh investor saat sebelum berinvestasi di perusahaan sekuritas yang dipilih dan setelah berinvestasi di perusahaan sekuritas. Bila yang dialami oleh para investor sesuai dengan ekspektasi sebelum berinvestasi, maka para investor merasakan kepuasannya, tetapi jika tidak sesuai dengan ekspektasi hal ini mengakibatkan ketidakpuasan oleh investor (Putro, 2010).

### **Pengertian Kualitas Pelayanan Sekuritas**

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Pradana, 2018). Terdapat beberapa faktor yang dapat menyebabkan kualitas

menjadi buruk, seperti produk dan konsumsi yang terjadi secara simultan sehingga mengakibatkan timbul masalah-masalah sehubungan dengan adanya interaksi antara produsen dan konsumen oleh karena tidak terampil dalam melayani. Hal berikutnya adalah intensitas tenaga kerja yang tinggi, dukungan terhadap pelanggan yang kurang memadai, kesenjangan komunikasi, memperlakukan pelanggan dengan cara yang sama, perluasan dan pengembangan pelayanan secara berlebihan (Adikusuma & Lestari, n.d.). Kualitas pelayanan sekuritas dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan yang dijalankan oleh pengelola galeri investasidan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan investor.



**Gambar 1.** Model Penelitian

### Hipotesis Penelitian

Adapun daripada hiptesis penelitian ini, yang dibangun berdasarkan kerangka berpikir pada penelitian ini dapat dideskripsikan sebagai berikut:

- H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan investor.
- H<sub>2</sub>: Terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan terhadap loyalitas investor.
- H<sub>3</sub>: Terdapat pengaruh yang signifikan pada kepuasan investor terhadap loyalitas investor.
- H<sub>4</sub>: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas investor melalui kepuasan investor.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan data berupa angka dalam hal untuk mengambil kesimpulan. Penelitian ini menggunakan instrument angket/kuesioner yang diharapkan memperoleh data yang dapat digunakan untuk mendukung penelitian. Objek pada penelitian ini adalah seluruh investor yang terdapat di Galeri Investasi Mikroskil dengan jumlah sebanyak 506 rekening efek. Dalam penelitian ini menggunakan probability sampling. Probability sampling meruakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik probability sampling yang

digunakan adalah dengan cara simple random sampling (Sugiyono, 2017). Sampel dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan rumus slovin yaitu:

$$n = 506 / (1 + 506 \times 0,01^2)$$
$$n = 83$$

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melakukan pembagian kuesioner kepada responden dengan menggunakan skala likert. Pada penelitian ini dilakukan metode analisis data yaitu analisis statistik deskriptif, uji kualitas data yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Untuk menguji hipotesis pada penelitian ini, digunakan alat analisis yaitu secara parsial test, dan koefisien determinasi dan analisis jalur. Model penelitian ini merupakan penelitian analisis jalur (Sugiyono, 2017).

### Definisi Operasional Variabel

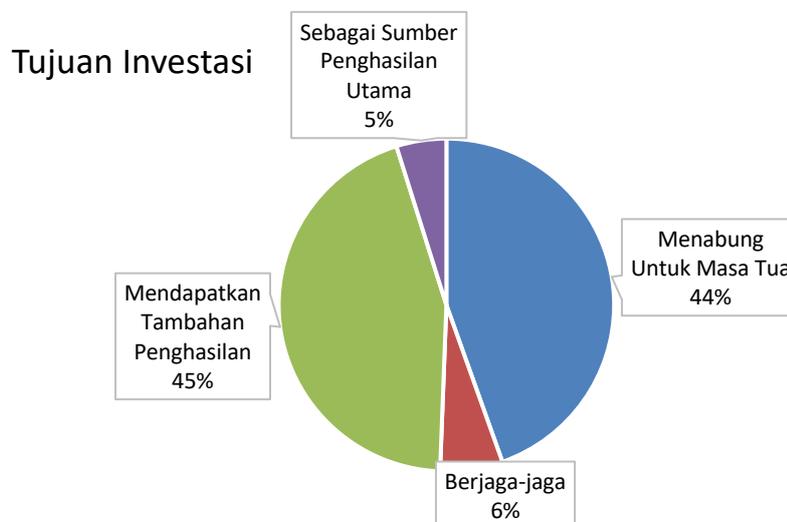
Adapun definisi operasional variabel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 1 Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Defenisi Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas Pelayanan adalah seberapa baik kemampuan pengelola galeri investasi dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan investor	1. Berwujud ( <i>Tangibles</i> ) 2. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) 3. Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) 4. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) 5. Empati ( <i>Emphaty</i> )	Skala Likert
Kepuasan Investor (Z)	Kepuasan investor dapat dimaknai dengan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh investor saat berinvestasi saham	1. Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya) 2. Selalu membeli produk. 3. merekomendasikan kepada orang lain. 4. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk.	Skala Likert
Loyalitas Investor (Y)	Loyalitas investor merupakan kesetiaan yang dimiliki oleh para investor untuk tetap menanamkan modalnya	1. Melakukan setiap pembelian secara teratur 2. Membeli diluar lini produk/jasa 3. Merekomendasikan produk-produk lain 4. Menunjukkan dari ketahanan daya tarik dari produk sejenis pesaing	Skala Likert

## PEMBAHASAN

Terdapat tujuan investor melakukan investasi saham, diantaranya adalah sebagai berikut ini:



**Gambar 2.** Tujuan Investor Berinvestasi

Dilihat dari Gambar 2 bahwa terdapat beberapa alasan investor memilih untuk berinvestasi. Yang pertama adalah menabung untuk masa tua dengan total responden sebanyak 44%. Selanjutnya untuk mendapatkan tambahan penghasilan sebanyak 45%, untuk berjaga-jaga sebanyak 6% dan yang terakhir sebagai sumber penghasilan utama sebanyak 5%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kebanyakan investor memilih berinvestasi saham dengan alasan untuk mendapatkan penghasilan tambahan. Terutama pada kalangan mahasiswa, melakukan investasi saham hanya sekedar melakukan fast trading atau bisa disebut dengan *swing trading*. Artinya adalah kebanyakan dari mahasiswa melakukan trading pada saat momen tertentu saja lalu memanfaatkannya untuk mendapatkan profit. Selanjutnya juga yang menarik bahwa alasan investor melakukan investasi saham adalah karena untuk mempersiapkan masa tua. Ketika setelah pensiun, investor mempersiapkannya dari sekarang dengan menabung saham dan pada saat masuk pada masa pensiun mereka dapat memanfaatkan hasil investasinya untuk keperluan masa tuanya.

**Tabel 2** Reliabilitas Instrumen

Variabel	Reliability	Skala Pemanding	Keputusan
Loyalitas Investor	0,727	0,70	Reliabel
Kepuasan Investor	0,859	0,70	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,888	0,70	Reliabel

Dari Tabel 2 terlihat pada pengujian instrument penelitian yaitu reliabilitas diperoleh nilai reliabilitas variabel loyalitas investor lebih besar dari 0,70. Variabel kepuasan investor juga lebih besar dari 0,70 dan variabel kualitas pelayanan juga lebih besar dari 0,70. Artinya bahwa seluruh instrument variabel penelitian dinyatakan reliabel.

**Tabel 3** Hasil Validitas Instrumen

Variabel	Loyalitas Investor	Kepuasan Investor	Kualitas Pelayanan	Keterangan
LI 1	0,319			Valid
LI 2	0,315			Valid
LI 3	0,567			Valid
LI 4	0,404			Valid
LI 5	0,568			Valid
LI 6	0,438			Valid
LI 7	0,516			Valid
LI 8	0,220			Valid
KI 1		0,647		Valid
KI 2		0,638		Valid
KI 3		0,634		Valid
KI 4		0,555		Valid
KI 5		0,506		Valid
KI 6		0,735		Valid
KI 7		0,430		Valid
KI 8		0,646		Valid
KP 1			0,729	Valid
KP 2			0,345	Valid
KP 3			0,517	Valid
KP 4			0,706	Valid
KP 5			0,678	Valid
KP 6			0,575	Valid
KP 7			0,634	Valid
KP 8			0,594	Valid
KP 9			0,662	Valid
KP 10			0,757	Valid

Dapat dilihat dari Tabel 3 bahwa terlihat dari seluruh instrument pernyataan yang diajukan dapat dinyatakan valid.

### Uji Hipotesis

Untuk melihat hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini, maka dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini:

**Tabel 4.** Hasil Rekapitulasi Uji Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Koefisien	Direct Effect	Sig	Indirect Efect	Keterangan
H <sub>1</sub>	Kualitas Pelayanan → Kepuasan Investor	0,809	-	0,000	-	Signifikan
H <sub>2</sub>	Kualitas Pelayanan → Loyalitas Investor	0,408	-	0,000	-	Signifikan
H <sub>3</sub>	Kepuasan Investor → Loyalitas Investor	0,202	-	0,087	-	Tidak Signifikan
H <sub>4</sub>	Kualitas Pelayanan → Kepuasan Investor → Loyalitas Investor		408	-	0,163	Tidak Memediasi

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Dilihat dari Tabel 4, bahwa hipotesis kualitas pelayanan terhadap kepuasan investor berpengaruh signifikan. Untuk hipotesis kualitas pelayanan terhadap loyalitas investor juga berpengaruh signifikan. Sedangkan pada hipotesis kepuasan investor terhadap loyalitas berpengaruh tidak signifikan. Sedangkan untuk hipotesis pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa pengaruh langsung lebih besar dibandingkan dengan pengaruh tidak langsungnya. Maka dengan demikian diperoleh hasil kepuasan investor tidak mampu memediasi antara kualitas pelayanan dengan loyalitas investor.

#### **Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Investor**

Dari hasil uji hipotesis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan investor. Hipotesis pada penelitian ini dapat dibuktikan bahwa kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan investor. Kualitas pelayanan memiliki indikator utama yang dapat memperkuatnya sehingga mampu memberikan kontribusi yang maksimal dalam memberikan pengaruh terhadap kepuasan investor. Kualitas pelayanan diperkuat oleh indikator *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*. Dari antara kelima indikator kualitas pelayanan, yang memberikan kontribusi paling kuat adalah *emphaty* dan *assurance*. Investor yang bertransaksi di Galeri Investasi Mikroskil merasa senang dengan kepedulian yang dilakukan oleh staf yang berjaga. Selanjutnya juga investor merasa senang dengan layanan yang diberikan oleh staff dalam menanggapi setiap keluhan para investor khususnya pada saat bertransaksi di galeri. Selain itu juga informasi yang diperoleh dari beberapa investor bahwa pada saat tamu datang pertama kalinya ke galeri, petugas

menanggapi dengan serius apa yang menjadi tujuan calon investor tersebut datang ke galeri, sehingga keberlanjutan dari penanganan tersebut mampu memikat investor untuk membuka rekening saham di Galeri Investasi Mikroskil.

Selain itu, diketahui bahwa pada awal tahun 2020 sekuritas yang ada di galeri tersebut sempat melakukan kolaborasi yaitu melaksanakan webinar terkait Pasar Modal. Melalui Pelaksanaan webinar tersebut banyak investor yang tetap tertarik untuk ikut belajar saham. Namun diakhir tahun 2020 karena adanya kebijakan yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengharuskan sekuritas kresna tidak dapat menjalankan aktivitas transaksi oleh karena adanya permasalahan yang harus diselesaikan oleh pihak kresna sekuritas. Hal tersebut tentunya berdampak kepada investor yang sebelumnya sudah menempatkan modal investasinya di sekuritas tersebut tepatnya di Galeri Investasi Mikroskil. Namun dengan adanya keterbatasan tersebut, sekuritas kresna masih tetap memberikan pelayanan kepada investornya khususnya di Galeri Investasi Mikroskil. Kresna sekuritas bersedia membantu investor yang ingin memindahkan dana investasinya ke sekuritas lain. Perhatian tersebut merupakan komitmen dari sekuritas untuk memberikan pelayanan kepada investornya. Sekuritas memberikan jaminan bahwa dana yang telah disetorkan kepada sekuritas kresna tetap dapat dipindahkan ke sekuritas lain agar investor tetap dapat mengelola dana investasi yang dimiliki. Dengan demikian, oleh karena adanya keterbatasan tersebut ternyata kualitas pelayanan yang diberikan kepada investor berpengaruh terhadap kepuasan investor.

Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kekuatan dari pelayanan yang prima dan maksimal dapat memberikan dampak positif terhadap harapan investor. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh para ahli yang menyatakan bahwa keberhasilan dari sebuah perusahaan adalah diperkuat dari pelayanannya terutama pada perusahaan yang menyediakan jasa atau layanan (Pradana, 2018). Hal senada juga dinyatakan oleh beberapa peneliti yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang maksimal memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hal serupa juga dinyatakan pada penelitian lainnya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat memberikan kepuasan terhadap kepuasan (Hutasoit, Fauzi, & Gultom, 2019).

### **Kepuasan Investor Terhadap Loyalitas Investor**

Hasil statistik menunjukkan bahwa kepuasan investor tidak mampu menjawab hipotesis pada penelitian ini. Dari hasil statistik menunjukkan nilai signifikan variabel kepuasan lebih besar dari tingkat signifikansi yang ditentukan sebesar 0,05. Hasil tersebut menyimpulkan bahwa kepuasan investor tidak berpengaruh terhadap loyalitas investor. Loyalitas investor merupakan kesetiaan yang dimiliki oleh para investor untuk tetap menanamkan modalnya melalui perusahaan sekuritas yang terdaftar di Galeri Investasi. Loyalitas investor memiliki indikator utama yaitu melakukan pembelian produk investasi secara teratur di Galeri Investasi Mikroskil dan membeli diluar lini produk. Hasil tersebut

menunjukkan bahwa loyalitas investor diperkuat dari apa yang disediakan oleh Galeri Investasi termasuk diantaranya adalah variasi investasi yang disediakan dan dapat dibeli oleh para investor. Variasi tersebut adalah tidak hanya saham saja, tetapi juga reksadana, obligasi, deposito.

### **Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Investor**

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjawab hipotesis pada penelitian ini. Dari hasil statistik menunjukkan bahwa nilai signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas investor adalah lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas investor. Kualitas pelayanan memiliki lima indikator yang memperkuatnya, diantaranya adalah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Dari kelima indikator tersebut responden pada penelitian ini yaitu investor lebih banyak memberikan respon positif pada indikator assurance dan emphaty, dan diikuti dengan indikator *tangible*. Dari informasi yang diperoleh peneliti bahwa saat investor melakukan transaksi di Galeri Investasi Mikroskil staff yang berjaga dapat memberikan penanganan terhadap keluhan yang dihadapi oleh investor. Biasanya keluhan yang dihadapi adalah kesulitan memahami aplikasi trading dilayar komputer, terutama pada investor yang masih baru melakukan transaksi. Dalam hal ini kemampuan staff dalam menunjukkan pelayanan yang berwujud kepada para investor yang hadir akan memberikan kesan yang mengingatkan investor menjadi pengalaman yang baik saat bertransaksaksi saham di Galeri Investasi Mikroskil. Hasil penelitian ini mendukung dari hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh langsung terhadap loyalitas. Hal tersebut dikarenakan bahwa dalam menjalankan bisnis dibidang jasa, hal yang diutamakan dalam mempertahankan loyalitas adalah karena kualitas pelayanannya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan memberikan dampak positif terhadap loyalitas (Hutasoit et al., 2019).

### **Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Investor Melalui Kepuasan Investor**

Dari hasil analisis jalur yang diperoleh bahwa kepuasan investor tidak menjadi variabel perantara kualitas pelayanan dengan loyalitas investor. Hasil tersebut dapat dibuktikan berdasarkan analisis jalur hasil perkalian nilai koefisien beta variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan investor dan kepuasan investor terhadap loyalitas investor. Hasil perkalian tersebut diperoleh nilai sebesar 0,163. Jika dilihat dari hasil pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas diperoleh nilai koefisien beta sebesar 0,408. Selanjutnya untuk melihat dan mengetahui kepuasan investor sebagai variabel perantara dengan membandingkan pengaruh langsung dengan pengaruh tidak langsung. Hasilnya menunjukkan bahwa pengaruh langsung lebih besar dari pengaruh tidak langsung, yang artinya bahwa

---

kepuasan investor tidak mampu memediasi antara kualitas pelayanan dengan loyalitas investor.

Loyalitas investor merupakan kesetiaan yang dimiliki oleh para investor untuk tetap menanamkan modalnya melalui perusahaan sekuritas yang terdaftar di Galeri Investasi. Loyalitas investor dapat dipengaruhi langsung oleh kualitas pelayanan. Artinya hubungan antara kualitas pelayanan sangat kuat dan dapat berpengaruh secara langsung tanpa kepuasan. Kualitas pelayanan yang diperkuat lima indikator tangible, reliability, assurance, empathy, dan *responsiveness* dapat memberikan tingkat loyalitas investor di Galeri Investasi Mikroskil. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan sebelumnya bahwa kepuasan bukan merupakan perantara kualitas pelayanan dengan loyalitas (Farida, 2017).

### KESIMPULAN

Adapun kesimpulan yang dapat dirumuskan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Investor
2. Kepuasan Investor Berpengaruh Tidak Signifikan Terhadap Loyalitas Investor
3. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas Investor
4. Kualitas Pelayanan Tidak Berpengaruh Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Investor

### DAFTAR PUSTAKA

- Adikusuma, S. T., & Lestari, R. B. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mirae Asset Sekuritas Palembang*.
- Farida, T. (2017). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Investor PT Danareksa Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 17(1).
- Hutasoit, A. H., Fauzi, A., & Gultom, P. (2019). The Effect of Tariffs and Service Quality on Customer Satisfaction That Affects of The Customer Loyalty of Medan City Using Grab-Car Transportation. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 21(5), 36–45.
- Kurriwati, N. (2015). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas konsumen. *Eco-Entrepreneur*, 1(1), 48–55.
- Mardalis, A. (2006). Meraih loyalitas pelanggan. *Benefit: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 9(2), 111–119.
- Pradana, F. (2018). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah

- Pt Fac Sekuritas Indonesia Di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(2), 193–212.
- Putro, H. B. (2010). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Variety Seeking Sebagai Variabel Moderasi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Setiawan, S. (2011). *Loyalitas pelanggan jasa*. PT Penerbit IPB Press.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung