

**PERAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BRI DI
BULELENG**

TESIS



**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis oleh Fiorentina Dewantari ini telah diperiksa dan disetujui untuk memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen.

Singaraja, 30 Januari 2024

Pembimbing I



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si
NIP 197611102014042001

Pembimbing II



Dr. Ni Made Ary Widiastini, SST.Par., M.Par
NIP 198104162005012002



Lembar Persetujuan Tim Penguji

Tesis oleh Fiorentina Dewantari ini telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Program Studi Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Singaraja, 30 Januari 2024

oleh

Tim Penguji

.....
.....
.....
.....
.....

Ketua

Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.

NIP 198309212015041001

Anggota

Dr. Ni Kadek Sinarwati, S.E., M.Si., Ak

NIP 197210202010122002

Anggota

Trianasari, M.M., Ph.D., CHE

NIP 197006062002122002

Anggota

Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si

NIP 197611102014042001



Anggota

Dr. Ni Made Ary Widiastini, SST.Par., M.Par

NIP 198104162005012002

Mengetahui

Direktur Program Pascasarjana Undiksha,

Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd.

NIP 195910101986031003

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dari Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.



Singaraja, 30 Januari 2024

Yang memberi pernyataan,



(Fiorentina Dewantari)

PRAKATA

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugrahNya, sehingga tesis yang berjudul: **“Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah BRI di Buleleng”** dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Ilmu Manajemen. terselesaikannya tesis ini telah banyak memperoleh uluran tangan dari berbagai pihak. Untuk itu, ijin penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

1. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E.,M.Si, sebagai pembimbing I atas motivasi, bimbingan, arahan, dan masukan yang berharga sepanjang proses penelitian ini dalam membimbing saya melalui setiap langkah penelitian ini;
2. Dr. Ni Made Ary Widiastini, SST.Par., M.Par, sebagai pembimbing II, yang telah memberikan dukungan, saran, nasehat, dan bimbingannya yang berharga selama penyelesaian proses bimbingan sehingga tesis ini dapat terwujud dengan baik sesuai harapan;
3. Dr. Ni Kadek Sinarwati, S.E., M.Si., Ak dan Trianasari, M.M., Ph.D., CHE sebagai penguji yang telah banyak memberikan masukan, saran, dan motivasi yang bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini;
4. Para nasabah BRI wilayah Kabupaten Buleleng yang telah terlibat banyak sebagai subyek penelitian;
5. Kepala BRI Cabang Singaraja yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di BRI Singaraja
6. Koordinator Program Studi Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E.,M.Si dan staf dosen pengajar yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama penyusunan tesis ini;
7. Direktur Pascasarjana Undiksha dan staf, yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan tesis ini;

8. Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam menyelesaikan tesis ini;
9. Rekan-rekan seangkatan di Program Studi Ilmu Manajemen yang telah banyak berkontribusi selama menjalani studi dan penyelesaian tesis ini;
10. Keluarga penulis, yang telah banyak membantu secara material dan moral selama penyelesaian tesis ini.
11. Sahabat-sahabat penulis, yang telah memberikan dukungan langsung maupun tidak langsung selama proses penyelesaian tesis ini

Penulis sadar akan keterbatasan dalam penyusunan tesis ini. Oleh karena itu, masukan, saran, serta kritik membangun dari pembaca amat penulis harapkan guna perbaikan di masa mendatang. Semoga tesis ini dapat memberikan sumbangsih dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang yang relevan. Semoga juga bermanfaat bagi pembaca yang ingin lebih memahami topik yang dibahas. Akhir kata, penulis mohon maaf apabila terdapat kekurangan dalam penyusunan tesis ini.

Singaraja, 30 Januari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	Iv
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI	v
LEMBAR PERNYATAAN	vi
PRAKATA	vii
ABSTRAK.....	Ix
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	9
1.3. Batasan Masalah	10
1.4. Rumusan Masalah.....	11
1.5. Tujuan Penelitian.....	12
1.6. Manfaat Penelitian	12
1.7. Rencana Publikasi.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1. Kajian Teori	14
2.2. Kajian Empiris Hasil Penelitian Sebelumnya yang Relevan	36
2.3. Kerangka Berpikir.....	39
2.4. Hipotesis Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1. Jenis/Desain dan Sumber Data Penelitian.....	42
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	43
3.3. Tempat dan Waktu Penelitian.....	44
3.4. Subjek dan Objek Penelitian (Variabel Penelitian)	45
3.5. Operasional Variabel: Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.....	46
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	48

3.7. Instrumen Penelitian	49
3.8. Analisis Data	50
3.9. Rancangan Pengujian Hipotesis.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1. Hasil Penelitian	58
4.2. Pembahasan.....	75
4.3. Implikasi	85
BAB V PENUTUP	89
5.1. Simpulan	89
5.2. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	40
Gambar 3. 1 Model Struktural PLS	51
Gambar 4. 1 <i>Loading Factor</i>	61
Gambar 4. 2 <i>Bootstrapping</i>	69



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	46
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden.....	59
Tabel 4. 2 <i>Loading Factor</i>	62
Tabel 4. 3 <i>Fornell-Larcker Criterion Discriminant Validity</i>	64
Tabel 4. 4 Reliabilitas Komposit	65
Tabel 4. 5 Model Fit	67
Tabel 4. 6 <i>R Square</i>	68
Tabel 4. 7 Koefisien Jalur.....	70
Tabel 4. 8 Total Pengaruh Tidak Langsung	72



LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	99
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	105
Lampiran 3 Tabulasi Kuesioner Penelitian	112

