

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BRI UNIT
DENBANTAS KABUPATEN TABANAN**

TESIS

Oleh

MADE SRI REJEKI ARTHASARI

NIM. 2229131019



**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHHA**

2024



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
BRI UNIT DENBANTAS KABUPATEN TABANAN**

TESIS

Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Manajemen
Program Studi S2 Ilmu Manajemen

Oleh:

MADE SRI REJEKI ARTHASARI
NIM. 2229131019



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

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis oleh Made Sri Rejeki Arthasari ini telah diperiksa dan disetujui untuk mengikuti Ujian Tesis

Singaraja, 20 Desember 2024

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Trianasari, M.M., Ph.D.
NIP. 197006062002122002

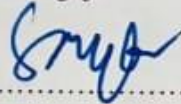
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Tesis oleh Made Sri Rejeki Arthasari 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.

Disetujui pada tanggal:

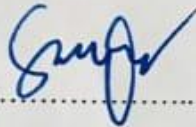
Oleh

Tim Penguji:



Ketua

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



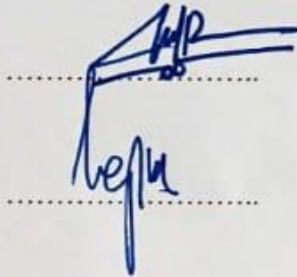
Anggota

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



Anggota

Trianasari, M.M., Ph.D.
NIP. 197006062002122002



Anggota

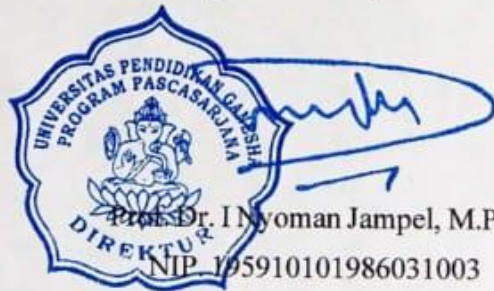
Prof. Putu Indah Rahmawati, SST.Par., M.Bus., Ph.D.
NIP. 198002172002122001



Anggota

Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.
NIP. 198309212015041001

Mengetahui
Direktur Program Pascasarjana Undiksha



UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
PROGRAM PASCASARJANA
DIREKTUR
Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd.
NIP. 195910101986031003

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan ini bahwa tesis yang saya susun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen dari Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha sepenuhnya asli. Saya telah memastikan bahwa semua bagian dalam tesis saya yang saya kutip dari karya orang lain ditulis dengan baik dan sesuai dengan standar akademik, peraturan, dan etika.

Saya menyetujui pencabutan gelar akademik saya dan sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Negara Kesatuan Republik Indonesia, apabila di kemudian hari ditemukan sebagian atau semua isi tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau hasil karya saya sendiri atau terdapat unsur plagiarisme pada bagian tertentu.

Singaraja, 20 Desember 2024

Yang memberi pernyataan,



Made Sri Rejeki Arthasari

PRAKATA

Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah-Nya yang luar biasa, yang telah memampukan penyelesaian tesis dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Bri Unit Denbantas Bali)”, dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Sebagai salah satu prasyarat untuk mendapatkan gelar Magister Manajemen gelar Magister Manajemen dari Program Studi Ilmu Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha, telah terpenuhi dengan penulisan tesis ini. Banyak pihak yang telah berkontribusi secara signifikan dalam penyelesaian tesis ini. Perkenankan penulis untuk mengungkapkan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan:

1. Ibu Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si sebagai pembimbing utama, yang dengan penuh kesabaran telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan dorongan yang sangat berharga, sehingga penulis bisamengatasi berbagai tantangan selama proses studi dan penyelesaian tesis ini;
2. Ibu Trianasari, M.M., Ph.D yang merupakan pembimbing kedua, yang penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan penulis agar bisa menyelesaikan tesis ini
3. Koordinator Program Studi Ilmu Manajemen, Ibu Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si, beserta seluruh staf pengajar yang sudah mendukung dan menyemangati penulis sepanjang penyelesaian tesis ini;
4. Direktur Pascasarjana Undiksha beserta staf, yang sudah memberikan bantuan dan bimbingan selama proses penyelesaian tesis ini
5. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang sudah mendukung secara moral yang berarti serta memberikan fasilitas serta beberapa keperluan dan kepentingan penulis dalam menyelesaikan tesis ini dengan optimal;
6. Teman-teman sejawat di Program Studi Ilmu Manajemen yang telah memberikan kontribusi signifikan dalam membentuk kepribadian serta wawasan penulis selama masa studi hingga penyelesaian tesis ini;
7. Kedua orang tua saya, yang dengan cinta, pengorbanan, dan dukungan tak henti-hentinya telah menjadi pilar utama dalam mendukung perjalanan akademik dan keberhasilan penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Semoga segala bentuk dukungan yang diberikan selama penyelesaian kajian ini dapat meningkatkan keseimbangan, kesehatan, dan keharmonisan Tuhan Yang Maha Esa di kehidupan sehari-hari.

Penulis sadar adanya kekurangan dalam tesis ini. Meskipun demikian, dengan dimasukkannya tesis ini ke dalam konstelasi masyarakat akademis, tesis ini akan memberikan kontribusi untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Diharapkan tesis ini dapat bermanfaat bagi masyarakat akademis, khususnya mereka yang menganggap pendidikan sebagai tujuan mulia.

Singaraja, 20 November 2024
Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	3
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	xi
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
1.7 Rencana Publikasi.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Loyalitas Nasabah.....	12
2.1.1 Indikator Loyalitas Nasabah.....	14
2.2 Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan.....	18
2.3 Citra perusahaan.....	20
2.3.1 Indikator Citra Perusahaan.....	24
2.4 Kepercayaan Pelanggan.....	24
2.4.1 Indikator Kepercayaan Pelanggan.....	27
2.5 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	28
2.6 Kerangka Berpikir.....	32
2.7 Hipotesis Penelitian.....	35

BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Jenis Penelitian.....	39
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	39
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	42
3.4 Subjek dan Objek Penelitian	42
3.5 Operasional Variable.....	42
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.7 Instrumen Penelitian	44
3.8 Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Hasil Penelitian	52
4.1.1 Karakteristik Responden.....	52
4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	57
4.3.1 Uji Validitas	57
4.4 Uji Reabilitas	58
4.4.1 Deskripsi Data	58
4.5 Uji Instrumen	58
4.6 Uji Asumsi Klasik.....	60
4.6.1 Uji normalitas	60
4.6.2 Uji Multikolinearitas	61
4.6.3 Uji Heteroskedastisitas	62
4.7 Uji Kelayakan model	63
4.7.1 Uji Koefisien Determinasi.....	63
4.7.2 Uji F.....	64
4.7.3 Uji t.....	65
4.8 Analisis Regresi Linear Berganda	66
4.9 Pembahasan Hasil	67
4.9.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah ..	67
4.9.2 Pengaruh Citra Perusahaan Pada Loyalitas Nasabah	69
4.9.3 Pengaruh Kepercayaan pada Loyalitas Nasabah	71

4.9.4 Pengaruh secara simultan kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah.....	72
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1 Simpulan	75
5.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	80



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Sektor Perbankan 6



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	43
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	55
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Lama Nasabah	56
Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	56
Tabel 4. 7 Hasil Statistik Deskriptif.....	59
Tabel 4. 8 Hasil Uji Kolmogorov- Smirnov	60
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heterskedastisitas	62
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	63
Tabel 4. 12 Hasil Uji F.....	65
Tabel 4. 13 Hasil Uji t.....	65
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Responden.....	88
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	90
Lampiran 3. Output SEM-PLS.....	92

