

**DETERMINAN KEPUASAN NASABAH PADA LPD
DESA ADAT BANYUNING KABUPATEN
BULELENG BALI**

TESIS

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



**oleh
KOMANG KRISTINA ISMAYANTI
NIM 2329131027**

**PROGRAM STUDI S2 ILMU MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis oleh Komang Kristina Ismayanti ini telah diperiksa dan disetujui untuk mengikuti ujian tesis.

Singaraja, 23 Mei 2025

Pembimbing I



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si
NIP. 198502202010121007

Pembimbing II



Dr. Made Ary Meitriana, S.Pd., M.Pd
NIP. 198005032006042003

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Tesis oleh Komang Kristina Ismayanti 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: 23 Mei 2025

Oleh
Tim Penguji:


.....
Ketua

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

NIP. 198309212015041001


.....
Anggota

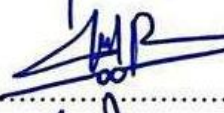
Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si.

NIP. 198502202010121007


.....
Anggota

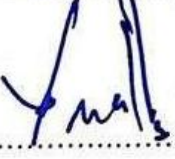
Dr. Made Ary Meitriana, S.Pd., M.Pd.

NIP. 198005032006042003


.....
Anggota

Prof. Putu Indah Rahmawati, S.St.Par., M.Bis., Ph.D.

NIP. 198002172002122001


.....
Anggota

Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd.

NIP. 198712112018031002


.....
Mengetahui Direktur
Program Pascasarjana Undiksha

DIREKTUR
Prof. Dr. 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 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, 23 Mei 2025
Yang memberi pernyataan,


Komang Kristina Ismayanti

PRAKATA

Puji dan Syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dalam bentuk Tesis yang berjudul “Determinan Kepuasan Nasabah Pada LPD *Desa Adat* Banyuning Kabupaten Buleleng Bali” tepat pada waktunya. Penulisan Tesis ini merupakan salah satu untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program studi Ilmu Manajemen pada program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha. Untuk itu, penulis dalam kesempatan ini mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang selalu memberikan ruang dan fasilitas selama mengikuti perkuliahan di Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku Direktur Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha yang tidak henti-hentinya memberikan motivasi dan dukungan dalam menyelesaikan perkuliahan.
3. Koordinator Program Studi Ilmu Manajemen Ibu 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.
4. Bapak Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku pembimbing I yang telah memberikan motivasi, arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Ibu Dr. Made Ary Meitriana, S.Pd., M.Pd. selaku pembimbing II yang dengan sepenuh hati selalu memberikan saran, arahan serta koreksi secara teknis maupun substansi terhadap penelitian yang dilakukan penulis.
6. Rekan-rekan seangkatan di Program Studi Ilmu Manajemen yang dengan karakternya masing-masing telah banyak berkontribusi kepada penulis selama menjalani studi dan penyelesaian tesis ini.
7. Keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan studi pada program studi Ilmu Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha.
8. Komang Agus Darmayoga Kantina suami saya tercinta yang selalu memberikan motivasi serta doa dalam kelancaran studi pada program studi Ilmu Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha.

Semoga semua bantuan yang telah mereka berikan dalam menyelesaikan studi ini, mereka diberkati imbalan yang sepadan oleh Tuhan Yang Maha Esa, kesehatan dan keharmonian dalam menjalani kehidupan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam tesis ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu demi kesempurnaan tesis ini, penulis mengharapkan kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan pengetahuan dibidang manajemen pemasaran.

Singaraja, 23 Mei 2025

Penulis,

Komang Kristina Ismayanti



DAFTAR ISI

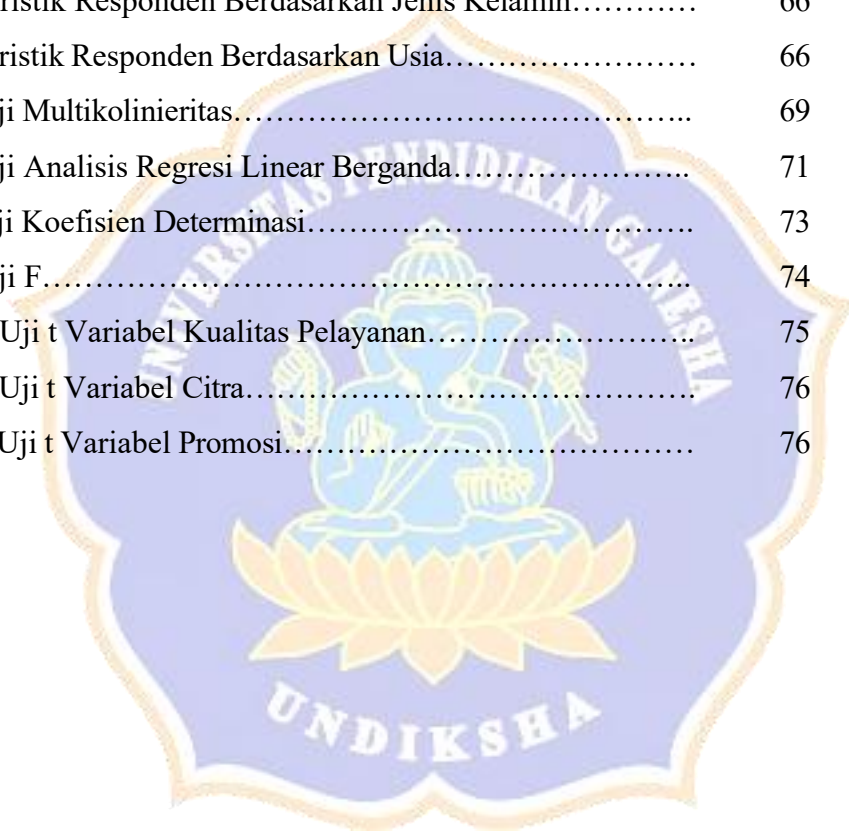
	Halaman
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	14
1.3 Pembatasan Masalah.....	14
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	15
1.5 Tujuan Penelitian.....	15
1.6 Manfaat Penelitian.....	16
1.7 Penjelasan Istilah.....	16
1.8 Rencana Publikasi.....	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	18
2.1 Kepuasan Nasabah.....	18
2.1.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	18
2.1.2 Dimensi Kepuasan Nasabah.....	19
2.1.3 Indikator Kepuasan Nasabah.....	20
2.2 Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	23
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	24
2.3 Citra.....	25
2.3.1 Pengertian Citra.....	25
2.3.2 Dimensi Citra.....	28
2.3.3 Indikator Citra.....	29
2.4 Promosi.....	29
2.4.1 Pengertian Promosi.....	29
2.4.2 Dimensi Promosi.....	31

2.4.3 Indikator Promosi.....	32
2.5 Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	33
2.6 Hubungan Antar Variabel.....	41
2.6.1 Hubungan Kualitas Pelayanan, Citra dan Promosi terhadap Kepuasan Nasabah	41
2.6.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	42
2.6.3 Hubungan Citra terhadap Kepuasan Nasabah	43
2.6.4 Hubungan Promosi terhadap Kepuasan Nasabah	44
2.7 Kerangka Berpikir.....	45
2.8 Hipotesis Penelitian.....	47
BAB III METODE PENELITIAN.....	49
3.1 Rancangan Penelitian.....	49
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	49
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	50
3.4 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.....	51
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	53
3.5.1 Jenis dan Sumber Data.....	53
3.5.2 Metode Pengumpulan Data.....	54
3.5.3 Instrumen Pengumpulan Data.....	54
3.6 Teknik Analisis Data.....	57
3.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	60
3.6.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	61
3.7 Uji Hipotesis.....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1 Deskripsi Data Penelitian.....	65
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....	66
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	66
4.2 Pengujian Asumsi.....	66
4.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	67
4.2.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	70
4.2.3 Koefisien Determinasi.....	73

4.2.4 Uji F (Simultan).....	73
4.2.5 Uji t (Parsial).....	75
4.2.6 Struktur Hubungan Kualitas Pelayanan, Citra dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah.....	77
4.3 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	78
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah.....	78
4.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	78
4.3.3 Hubungan Citra Terhadap Kepuasan Nasabah.....	79
4.3.4 Hubungan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah.....	79
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	80
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah.....	80
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	88
4.4.3 Pengaruh Citra Terhadap Kepuasan Nasabah.....	93
4.4.4 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah.....	96
4.5 Keterbatasan Penelitian.....	101
BAB V PENUTUP.....	102
5.1 Simpulan.....	102
5.2 Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN.....	114

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Tabungan dan Deposito LPD <i>Desa Adat</i> Banyuning Tahun 2019-2023.....	3
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	34
Tabel 3.1 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.....	52
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	56
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4.1 Rincian Pendistribusian dan Pengembalian Kusioner Penelitian	65
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	66
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas.....	69
Tabel 4.5 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	71
Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	73
Tabel 4.7 Hasil Uji F.....	74
Tabel 4.8.1 Hasil Uji t Variabel Kualitas Pelayanan.....	75
Tabel 4.8.2 Hasil Uji t Variabel Citra.....	76
Tabel 4.8.3 Hasil Uji t Variabel Promosi.....	76



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Determinan Kepuasan Nasabah Pada LPD Desa Adat Banyuning Kabupaten Buleleng Bali.....	47
 Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot.....	68
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i>	70
Gambar 4.3 Struktur Hubungan Kualitas Pelayanan, Citra dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah.....	77



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 01. Surat Penelitian.....	114
Lampiran 02. Kuesioner Penelitian.....	115
Lampiran 03. Tabulasi Data Responden.....	119
Lampiran 04. Data Jawaban Responden.....	124
Lampiran 05. Hasil Output SPSS.....	131

