

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, STRATEGI
PROMOSI, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA ADIRA
FINANCE CABANG SINGARAJA**

TESIS

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

Magister Manajemen

Oleh:

**Aden Winangun Lutfi
NIM. 2329131033**

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

2025

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis oleh Aden Winangun Lutfi ini telah diperiksa dan disetujui untuk memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen.

Singaraja, 28 Juli 2025
Pembimbing I



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.
NIP.19740123010121001

Pembimbing II



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP.196810291993032001

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Tesis oleh Aden Winangun Lutfi 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.

Tim Penguji:


.....

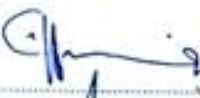
Ketua

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


.....

Anggota

Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.
NIP. 19740122010121001


.....

Anggota

Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001


.....

Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198304242009121002


.....

Anggota

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

Mengetahui

Direktur Program Pascasarjana Undiksha


.....

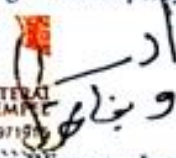
PW. Dr. Roman Jampel, M.Pd
NIP. 195910101986031003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis tesis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Strategi Promosi, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Adira Finance Cabang Singaraja" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan (plagiarisme) serta pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 28 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Aden Winangun Lutfi
NIM. 2329131033

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Strategi Promosi, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Adira Finance Cabang Singaraja”. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Magister Ilmu Manajemen Program Studi Ilmu Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha.

Tesis ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu berkat bimbingan, arahan, serta dukungan dalam hal bantuan baik moral maupun material dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dengan tulus kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Fridavana Yudiaatmaja, M.Sc. selaku Pembimbing I yang senantiasa tulus ikhlas mengorbankan waktu serta tenaga untuk memberikan arahan, bimbingan serta dukungan yang tidak henti-hentinya sampai tesis ini bisa terselesaikan.
2. Ibu Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. selaku Pembimbing II yang dengan segala tanggung jawab, sabar dan semangat dalam memberikan bimbingan, saran serta masukan selama proses penyelesaian tesis ini.
3. Koordinator Program Studi Ilmu Manajemen dan staf dosen pengajar yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama penyusunan tesis ini.
4. Direktur Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha dan staf, yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan tesis ini.
5. Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Rekan-rekan seangkatan di Program Studi Ilmu Manajemen, yang dengan karakternya masing-masing telah banyak berkontribusi membentuk kedirian penulis selama menjalani studi dan penyelesaian tesis ini.
7. Keluarga tercinta Ayah, Ibu, dan Saudara yang telah memberikan kasih sayang, doa, dukungan, serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

8. Semua pihak yang saya tidak bisa sebut satu persatu yang telah menyemangati dan memberikan dukungan dalam proses pembuatan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini tidak akan pernah berhasil tanpa bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Walaupun demikian, penulis tetap bertanggung jawab terhadap isi tesis ini. Penulis berharap semoga tesis ini bisa bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Singaraja, 25 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,

Aden Winangun Lutfi
NIM. 2329131033



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	8
1.3 Rumusan Masalah Penelitian.....	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI	
2.1 Kepuasan Pelanggan	11
2.2 Kualitas Pelayanan.....	20
2.3 Strategi Promosi.....	23
2.4 Persepsi Harga	36
2.5 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	44
2.6 Hubungan Antar Variabel	44
2.7 Kerangka Berpikir.....	47
2.8 Hipotesis Penelitian	50
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian.....	51
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	51
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	51
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	53
3.5 Metode Pengumpulan data.....	55
3.6 Instrumen Penelitian	56
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	58
3.8 Metode dan Teknik Analisis Data.....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	65
4.2 Pembahasan Penelitian.....	74
4.3 Implikasi Penelitian	86
4.4 Keterbatasan Penelitian.....	87
BAB V SIMPULAN	
5.1 Simpulan	88
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian	41
Tabel 3.1 Variabel, Konsep Variabel, Indikator dan Skala Ukur	56
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Butir	58
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	60
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Usia	65
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Pekerjaan	66
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	66
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas Data.....	67
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinieritas	68
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
Tabel 4.8 Hasil Analisis Koefisien Regresi	69
Tabel 4.9 Hasil Koefisien Determinasi	71
Tabel 4.10 Hasil Uji t.....	72
Tabel 4.11 Hasil Uji f	73



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	49
Gambar 2.2 Hipotesis Penelitian	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	92
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	97
Lampiran 3 Tabulasi Data Penelitian	104
Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik	139
Lampiran 5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	140
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian	141

