

**PERAN KEPERCAYAAN PELANGGAN MEMEDIASI
PENGARUH KESADARAN MEREK DAN
PEMASARAN DIGITAL TERHADAP
MINAT BELI ULANG PADA
UMKM ENDEK**

TESIS



**OLEH:
KOMANG ADI GUNAWAN
NIM 2429131050**

**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
2026**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

TESIS

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR MAGISTER MANAJEMEN

Menyetujui

Pembimbing I	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001
Pembimbing II	Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par. NIP.198104162005012002



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



Tesis oleh Komang Adi Gunawan telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Ilmu Manajemen (S2), Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha
Pada tanggal 06 Maret 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001
Anggota	Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par. NIP.198104162005012002
Anggota	Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. NIP.198502202010121007
Anggota	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005

Mengetahui Direktur Program Pascasarjana
Universitas Pendidikan Ganesha,



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

NIP.195910101986031003



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



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, 15 Januari 2026
Yang memberi pernyataan,



Komang Adi Gunawan
NIM. 2429131050

PRAKATA

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugrah-Nya, sehingga tesis yang berjudul: “Peran Kepercayaan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kesadaran Merek dan Pemasaran Digital terhadap Minat Beli Ulang Pada UMKM Endek”, 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, izinkan penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
2. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku Direktur Program Pascasarjana Undiksha dan staf, yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan tesis ini.
3. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si sebagai pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi yang demikian bermakna, sehingga penulis mampu melewati berbagai hambatan dalam perjalanan studi dan penyelesaian tesis ini;
4. Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par sebagai pembimbing II, yang dengan gaya dan pola komunikasi yang khas, telah melecut semangat, motivasi, dan harapan penulis selama penelitian dan penulisan naskah laporan tesis ini, sehingga tesis ini dapat terwujud dengan baik sesuai harapan;
5. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si dan Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M sebagai penguji yang telah banyak memberikan masukan-masukan yang bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini.
6. Pelaku Endek Kecamatan Seririt selaku mitra penelitian di tempat melakukan penelitian yang telah banyak membantu penulis dalam melakukan penelitian;

7. Para siswa kelas A konsentrasi pemasaran yang telah terlibat banyak membantu peneliti dalam proses belajar mengajar dan memberikan masukan selama proses penyusunan tesis ini.
8. 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.
9. Rekan-rekan seangkatan yang dengan karakternya masing-masing telah banyak berkontribusi membentuk kedirian penulis selama menjalani studi dan penyelesaian tesis ini;
10. Bapak I Wayan Suparta dan Ibu Ni Ketut Samiati selaku orang tua penulis, yang telah banyak membantu secara material dan moral selama penyelesaian tesis ini.

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 bahwa tesis ini belum sempurna. Namun, kehadirannya dalam konstelasi masyarakat akademis akan menambah perbendaharaan ilmu dalam perkembangan ilmu pengetahuan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi masyarakat akademis, terutama mereka yang menyatakan diri bernaung di bawah kebesaran panji-panji pendidikan.

Singaraja, 20 Januari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Pembatasan Masalah	12
1.4 Rumusan Masalah	12
1.5 Tujuan Penelitian	13
1.6 Manfaat Penelitian	14
1.7 Penjelasan Istilah.....	15
1.8 Rencana Publikasi	17
BAB II KAJIAN TEORI.....	18
2.1 Kajian Teori	18
2.2 Kajian Penelitian yang Relevan	27
2.3 Kerangka Berpikir.....	37
2.4 Hipotesis Penelitian.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Jenis Penelitian.....	46
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	47
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	47
3.4 Variabel Penelitian	49
3.5 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	51
3.6 Validitas dan Reliabilitas Instrumen	53
3.7 Teknik Analisis Data.....	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59

4.1	Hasil Penelitian	59
4.2	Pembahasan.....	83
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		120
5.1	Simpulan	120
5.2	Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA.....		124
LAMPIRAN.....		132



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Data Pengusaha UMKM Endek Kabupaten Buleleng	2
Tabel 1. 2 Data Pelaku UMKM Endek Kecamatan Seririt	3
Tabel 1. 3 Data Penjualan Endek di Setiap UMKM Kecamatan Seririt	4
Tabel 1. 4 Kuesioner Awal Responden.....	6
Tabel 3. 1 Definisi Variabel Operasional	49
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	62
Tabel 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel 4. 5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan	64
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel Kesadaran Merek	66
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel Pemasaran Digital	67
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan Pelanggan	68
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang	70
Tabel 4. 10 Uji Validitas dan Reliabilitas	71
Tabel 4. 11 Uji Model Pengukuran	72
Tabel 4. 12 Uji Kelayakan Model	74
Tabel 4. 13 <i>Regression Weights</i>	76
Tabel 4. 14 Uji Mediasi	77
Tabel 4. 15 Uji <i>Total Effect</i>	79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	37
Gambar 3. 1 Model Penelitian	54
Gambar 4. 1 Diagram Model	75



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	132
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	133
Lampiran 3 Data UMKM Produktif.....	136
Lampiran 4 Tabulasi Data Penelitian	138
Lampiran 5 Hasil Uji Statistik.....	150
Lampiran 6 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	157

