

**PERAN KEPUASAN PELANGGAN MEMEDIASI
KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA MELIA LAUNDRY BALI)**



TESIS

oleh
AWALYA RAHMALLAH SARIJA
NIM 2429131060

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



TESIS

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

	 <p style="text-align: center;">Menyetujui</p>
Pembimbing I	Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D. NIP.198002172002122001
Pembimbing II	Trianasari, M.M., Ph.D. NIP.197006062002122002



- 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 Awalya Rahmallah Sarija 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 29 April 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001
Anggota	Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D. NIP.198002172002122001
Anggota	Trianasari, M.M., Ph.D. NIP.197006062002122002
Anggota	Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. NIP.198502202010121007

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 BSRé - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSRé
- 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 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, 14 April 2026

Yang memberi pernyataan,

Awalya Rahmallah Sarija

PRAKATA

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugrah-Nya, sehingga tesis yang berjudul: *“Peran Kepuasan Pelanggan Memediasi Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Melia Laundry Bali)”*, 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. Penyusunan tesis ini dapat terselesaikan berkat dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut..

1. Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D. dan Trianasari, M.M., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan serta masukan hingga tesis ini terselesaikan;
2. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. dan Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran konstruktif dalam sidang proposal tesis, sidang seminar hasil tesis, sidang kelayakan tesis maupun sidang akhir tesis;
3. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, beserta seluruh dosen dan staf akademik atas dukungan dan bantuan selama proses studi;

4. *Owner* beserta seluruh pegawai Melia Laundry Bali yang telah memberikan dukungan dan kontribusi yang sangat berarti dalam kelancaran proses pengumpulan data penelitian ini;
5. Direktur Program Pascasarjana dan Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan dukungan moral serta memfasilitasi berbagai kebutuhan penulis selama proses penyelesaian tesis ini;
6. Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bali dan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara yang telah memberikan izin dan bantuan administratif sehingga penulis memperoleh kesempatan melanjutkan studi dan menyelesaikan tesis;
7. Keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral, serta motivasi tanpa henti sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar Magister Manajemen;
8. Rekan-rekan Magister Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha atas kebersamaan, semangat, dan dukungan selama menempuh perkuliahan;

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan serta senantiasa melimpahkan kesehatan dan keharmonisan kepada Bapak, Ibu, dan seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki keterbatasan. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan di masa mendatang. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik manajemen.

Singaraja, 14 April 2026

Penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
ABSTRACT.....	iii
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	13
1.3 Batasan Masalah.....	14
1.4 Rumusan Masalah.....	14
1.5 Tujuan Penelitian.....	15
1.6 Manfaat Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Kajian Pustaka.....	18
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	30
2.3 Kerangka Berpikir.....	37
2.4 Hipotesis Penelitian.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Jenis Penelitian.....	42
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	43
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	43

3.4 Variabel Penelitian	46
3.5 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	51
3.6 Validitas dan Reliabilitas Instrumen	52
3.7 Teknik Analisis Data	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Hasil Penelitian.....	59
4.2 Pembahasan	93
BAB V PENUTUP.....	101
5.1 Simpulan.....	101
5.2 Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN.....	112



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pelanggan Melia Laundry selama 6 bulan terakhir tahun 2025	2
Tabel 3. 1 Variabel dan Indikator Penelitian	50
Tabel 4. 1 Persepsi Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan.....	69
Tabel 4. 2 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	71
Tabel 4. 3 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kepercayaan Pelanggan	73
Tabel 4. 4 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	75
Tabel 4. 5 Skor Loading factor	78
Tabel 4. 6 Nilai AVE	80
Tabel 4. 7 Skor Cross Loading.....	80
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas	82
Tabel 4. 9 Koefisien Determinasi.....	83
Tabel 4.10 Skor f-square	84
Tabel 4. 11 PLS-Predict	86
Tabel 4. 12 Uji Pengaruh Langsung.....	88
Tabel 4. 13 Uji Pengaruh Tidak Langsung	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Asosiasi Laundry Indonesia (ASLI)	1
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	38
Gambar 3. 2 Model Struktural dan Diagram Jalur Penelitian	55
Gambar 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	62
Gambar 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Gambar 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Pemakaian Jasa	65
Gambar 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
Gambar 4. 5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	67
Gambar 4. 6 Outer Loading	77
Gambar 4. 7 Output Bootstrapping	88



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	112
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden.....	118
Lampiran 3 Tabulasi Variabel Penelitian.....	123
Lampiran 4 <i>Outer Model</i>	141
Lampiran 5 <i>Inner Model</i>	142

