

# **PERAN KEPUASAN NASABAH MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH LPD TANJUNG BENOA**

## **TESIS**



**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN (S2)  
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 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.

# 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 BSR E - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR E
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Tesis oleh Mensen Mone Hae 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 03 Juni 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. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. NIP.198309212015041001
Anggota	Dr. Made Ary Meitriana, S.Pd., M.Pd. NIP.198005032006042003

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 BSR-E - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR-E
- 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, 20 Mei 2026  
Yang memberi pernyataan,



Mensen Mone Hae  
NIM. 2429131005

## PRAKATA

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugrah-Nya, sehingga tesis yang berjudul: <Peran Kepuasan Nasabah Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah LPD Tanjung Benoa=, 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, ijinakan penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan dukungan dalam proses pendidikan pada Program Pascasarjana;
2. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Manajemen Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan arahan serta dukungan selama proses perkuliahan dan penyusunan tesis.
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. Sebagai penguji yang telah banyak memberikan masukan-masukan yang bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini;
6. Nasabah LPD 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; Direktur Program Pascasarjana Undiksha dan staf, yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan tesis ini; Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam menyelesaikan 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 Miron Miha Mone dan Ibu Sriyati Octavia Agustinus selaku orang tua penulis, yang telah banyak membantu secara material dan moral selama penyelesaian tesis ini.



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>PRAKATA</b> .....	<b>i</b>
<b>Abstrak</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	9
1.3 Batasan Masalah .....	10
1.4 Rumusan Masalah .....	10
1.5 Tujuan Penelitian .....	11
1.6 Manfaat Penelitian .....	12
1.7 Penjelasan Istilah .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>15</b>
2.1 Landasan Teori .....	15
2.2 Kajian Penelitian Relevan .....	27
2.3 Kerangka Berpikir .....	35
2.4 Hipotesis Penelitian .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>40</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	40
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	41
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	41
3.4 Variabel Penelitian .....	43
3.5 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....	45
3.6 Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	48
3.7 Teknik Analisis Data .....	49
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>57</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	57
4.2 Pembahasan .....	76

4.2.1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah .....	76
4.2.2 Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah .....	78
4.2.3 Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah .....	80
4.2.4 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah .....	82
4.2.5 Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah.....	83
4.2.6 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai mediasi .....	85
4.2.7 Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai mediasi .....	86
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>89</b>
5.1 Simpulan.....	89
5.2 Saran.....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>99</b>



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Data Laporan Keuangan LPD Tanjung Benoa .....	5
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel .....	44
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	59
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	60
Tabel 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	61
Tabel 4. 5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan.....	62
Tabel 4. 6 Uji Validasi Diskriminan .....	64
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas .....	65
Tabel 4. 8 Koefisien Determinasi .....	67
Tabel 4. 9 Predictive Relevance .....	68
Tabel 4. 10 Uji Pengaruh Langsung .....	69
Tabel 4. 11 Uji Mediasi .....	70



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....	35
Gambar 3. 1 Model struktural PLS.....	50
Gambar 4. 1 Outer Model Loading .....	63
Gambar 4. 2 inner Model Loading .....	66



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	99
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	100
Lampiran 3 Hasil Statistik.....	105
Lampiran 4 Dokumentasi Kegiatan.....	109

