

**ANALISIS PERAN PRODUCTS KNOWLEDGE,
COMMUNICATION SKILL DAN CUSTOMER
VISIT TERHADAP KINERJA TENAGA PEMASAR
BANK : PENDEKATAN PLS-SEM (STUDI KASUS
KANTOR CABANG BRI SINGARAJA)**

TESIS



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



- 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 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



Pembimbing I	Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. NIP.198502202010121007
Pembimbing II	Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. NIP.198309212015041001



- 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 Panji Kurniawan 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 10 Juni 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001
Anggota	Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. NIP.198502202010121007
Anggota	Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. NIP.198309212015041001
Anggota	Trianasari, M.M., Ph.D. NIP.197006062002122002
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.



SURAT 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 sesuai dengan peraturan peundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.



Singaraja, 22 Juni 2026

Yang memberi pernyataan,

(Panji Kurniawan)

PRAKATA

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugrah-Nya, sehingga tesis yang berjudul: “Pengaruh *Product Knowledge*, *Communication Skill*, dan *Customer Visit* Terhadap Kinerja Tenaga Pemasar Pada Kantor Cabang BRI Singaraja”, dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Ilmu Manajemen. terselesaikannya tesis ini telah banyak memperoleh uluran tangan dari berbagai pihak. Untuk itu, ijin penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

1. Dr. I Nengah Suarmanayasa, 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
2. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., 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;
3. Trianasari, M.M., Ph.D., CHE dan Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. sebagai penguji yang telah banyak memberikan masukan-masukan yang bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini;
4. Pegawai tetap tenaga pemasar BRI Cabang Singaraja selaku mitra penelitian di tempat melakukan penelitian yang telah banyak membantu penulis dalam

- melakukan penelitian dan telah terlibat banyak sebagai subyek penelitian;
5. Kepala Cabang BRI Singaraja yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di BRI Cabang Singaraja;
 6. Koordinator Program Stud 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;
 7. Direktur Pascasarjana Undiksha dan staf, yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan tesis ini;
 8. Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam menyelesaikan tesis ini;
 9. 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;

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, 13 April 2026

Penulis,

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Pembatasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	10
1.5 Tujuan Masalah Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN TEORI.....	13
2.1 Kajian Teori : Kinerja Tenaga Pemasar.....	13
2.1.1 Kinerja Tenaga Pemasar	13
2.1.2 Product Knowledge.....	20
2.1.3 Communication Skill.....	26
2.1.4 Customer Visit	31
2.1 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan.....	34
2.2 Kerangka Berpikir.....	36
2.3 Deskripsi Hubungan Antar Variabel.....	37
2.4 Hipotesis Penelitian.....	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1 Jenis Penelitian.....	43
3.2 Rancangan Penelitian	43
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	45
3.3.1 Populasi.....	45
3.3.2 Sampel.....	46
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	46
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	48
3.6 Instrumen Pengumpulan Data	48
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data.....	49
3.8 Pengujian Instrumen Penelitian.....	49

3.8.1 Uji Validitas.....	49
3.8.2 Uji Reabilitas	51
3.9 Metode dan Teknik Analisis Data.....	51
3.9.1 Uji Asumsi Klasik.....	51
3.9.2 Uji Regresi Linear Berganda.....	53
3.9.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	54
3.9.4 Uji Hipotesis	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Deskripsi Profil Responden	57
4.2 Uji Prasyarat Analisis.....	59
4.2.1 Uji Normalitas	59
4.2.3 Uji Multikolinieritas	60
4.2.4 Uji Heteroskedastisitas	61
4.3 Pengujian Hipotesis.....	62
4.3.1 Uji t	62
4.3.2 Uji F	65
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	66
4.3.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	69
4.4 Pembahasan.....	70
4.4.1 Pengaruh <i>Product Knowledge</i> Terhadap Kinerja Tenaga Pemasar di Kantor Cabang Singaraja	70
4.4.2 Pengaruh <i>Communication Skill</i> Terhadap Kinerja Tenaga Pemasar di Kantor Cabang Singaraja	75
4.4.3 Pengaruh <i>Customer visit</i> Terhadap Kinerja Tenaga Pemasar di Kantor Cabang Singaraja	80
4.4.4 Pengaruh <i>Product Knowledge, Communication Skill, Dan Customer visit</i> Terhadap Kinerja Tenaga Pemasar di Kantor Cabang Singaraja....	84
BAB V PENUTUP.....	88
5.1. Simpulan	88
5.2. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil PenelitianTerdahulu.....	34
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	47
Tabel 3.2 Skor Instrumen Penelitian.....	49
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 3.4 Hasil Uji Reabilitas	51
Tabel 4.1 Karakteristik Profil Responden (n = 111).....	57
Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinieritas	60
Tabel 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	61
Tabel 4.5 Hasil Uji t.....	62
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Uji F	66
Tabel 4.7. Analisis Regresi Linier Berganda.....	67
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	69
Tabel 4.9 Validasi Tingkat Kelulusan Tes Pengetahuan Produk (TPK) Periode Kuartal IV 2025	73
Tabel 4.10 Rekapitulasi Efektivitas Aktivitas Kunjungan (Desember 2025).....	82



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	41
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	97
Lampiran 2. Tabulasi Data Uji Instrumen.....	101
Lampiran 3. Hasil Uji Instrumen	106
Lampiran 4. <i>Coding Book</i> Penelitian	109
Lampiran 5. Coding Sheet Uji Instrumen	114
Lampiran 6. <i>Coding Sheet</i> Sampel Penelitian.....	116
Lampiran 7. Tabulasi Data Kuesioner Penelitian	120
Lampiran 8. Data Kunjungan, Test, dan kinerja	136
Lampiran 9. Deskripsi Data Karakteristik Responden.....	145
Lampiran 10. Output Uji Asumsi Klasik	147
Lampiran 11. Output Uji Analisis Linier Berganda dan Uji t.....	150
Lampiran 12. Output Uji Koefisien Determinasi.....	151
Lampiran 13. Output Uji F.....	152

