

**PERAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM
MEMEDIASI PENGARUH CITRA MEREK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI PURI BAGUS
LOVINA**

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



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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	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 I Gusti Bagus Sudarsana 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 22 Juni 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001
Anggota	Trianasari, M.M., Ph.D. NIP.197006062002122002
Anggota	Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D. NIP.198002172002122001
Anggota	Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par. NIP.198104162005012002

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 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, 29 Juni 2026
Yang memberi pernyataan,



A handwritten signature in black ink, likely belonging to I Gusti Bagus Sudarsana.

I Gusti Bagus Sudarsana
NIM 2429131033

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penyusunan tesis dengan judul “Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Puri Bagus Lovina” ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Magister Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Ilmu Manajemen. Proses penyusunan hingga selesainya tesis ini tentu tidak lepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tulus pada kesempatan ini kepada:

1. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. sebagai pembimbing I yang dengan penuh kesabaran memberikan arahan dan motivasi yang bermakna, sehingga berbagai hambatan dalam penyusunan tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Trianasari, M.M., Ph.D. sebagai pembimbing II, yang telah memberikan masukan dan saran yang sistematis selama penulisan naskah tesis ini, sehingga dapat terwujud sesuai harapan penulis.
3. Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D. dan Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par. sebagai penguji yang telah berupaya memberikan koreksi serta masukan yang begitu bermanfaat dalam penyusunan tesis ini.
4. Manajemen Puri Bagus Lovina yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
5. Koordinator Program Studi Magister Manajemen dan staf dosen pengajar yang sudah banyak memberikan motivasi dalam penyusunan tesis.

6. Direktur Program Pascasarjana Undiksha dan staf, yang turut memberikan bantuan kepada penulis sehingga harapan penulis dapat terwujud.
7. Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang sudah memfasilitasi berbagai kepentingan dalam penyelesaian tesis ini.
8. Rekan-rekan seangkatan di Program Studi Magister Manajemen yang turut memberikan kontribusi positif kepada penulis dalam menjalani studi.
9. Orang tua penulis, I Gusti Made Putra Adnyana dan Desak Nyoman Astuti yang telah banyak membantu secara material dan moral selama penyelesaian tesis ini.
10. Istri tercinta, Ns. Luh Reka Putriani, S.Kep. yang dengan penuh keikhlasan dan kasih sayang senantiasa mendampingi, memberikan motivasi, serta menjadi *support system* terbaik bagi penulis di setiap fase penyelesaian studi ini.

Penulis sadar bahwa masih terdapat kekurangan. Untuk itu, dengan kerendahan hati, penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan baik yang disengaja maupun tidak disengaja. Semoga tesis ini dapat memberikan kontribusi positif dan menjadi bahan rujukan yang bermanfaat bagi pembaca dan penelitian selanjutnya.

Singaraja, 29 Juni 2026

Penulis,

I Gusti Bagus Sudarsana

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL TESIS	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Loyalitas Pelanggan.....	11
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.3 Citra Merek.....	14
2.4 Kualitas Pelayanan	17
2.5 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	18
2.6 Hubungan Antar Variabel	26
2.7 Kerangka Berpikir	28
2.8 Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Rancangan Penelitian	30
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	30
3.3 Populasi dan Sampel.....	31
3.4 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian	32
3.5 Jenis dan Sumber Data	34
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	35
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Hasil Penelitian.....	44
4.1.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	44
4.1.2 Deskripsi Responden	47
4.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	50
4.1.4 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	52
4.1.5 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	56
4.1.6 Evaluasi Kecocokan Model (<i>Model Fit</i>).....	68
4.1.7 Uji Hipotesis	69

4.2 Pembahasan	73
4.2.1 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan.....	73
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	76
4.2.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	78
4.2.4 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	80
4.2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	82
4.2.6 Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan pada Hubungan Citra Merek dan Loyalitas.....	83
4.2.7 Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan pada Hubungan Kualitas Pelayanan dan Loyalitas	85
BAB V PENUTUP.....	88
5.1 Simpulan.....	88
5.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	98



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penjualan Kamar Bulan Januari – Oktober 2025 di Puri Bagus Lovina.....	4
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Variabel, Indikator, dan Skala Pengukuran	33
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Asal Responden.....	49
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen (<i>Pearson Product Moment</i>)	51
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen (<i>Cronbach's Alpha</i>)	52
Tabel 4.6 <i>Outer Loading</i> Indikator.....	53
Tabel 4.7 <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	54
Tabel 4.8 Uji Validitas Diskriminan (Kriteria <i>Fornell–Larcker</i>)	55
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Konstruk	56
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi (R^2)	57
Tabel 4.11 <i>Predictive Relevance</i> (Q^2)	58
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Effect Size</i> (f^2)	59
Tabel 4.13 Uji Pengaruh Langsung	60
Tabel 4.14 Uji Pengaruh Citra Merek.....	64
Tabel 4.15 Uji Pengaruh Kualitas Pelayanan.....	66
Tabel 4.16 Uji Pengaruh Tidak Langsung (Mediasi)	67
Tabel 4.17 Hasil Uji Kecocokan Model (<i>Model Fit</i>)	68



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4.1 Logo Puri Bagus Lovina	45
Gambar 4.2 Suasana Hotel Puri Bagus Lovina	45
Gambar 4.3 Karyawan Puri Bagus Lovina dengan Seragam	46
Gambar 4.4 Model Pengukuran (<i>Outer Model Loading</i>)	53
Gambar 4.5 Model Struktural Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	61
Gambar 4.6 <i>Triangel Model</i> Citra Merek, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	63
Gambar 4.7 <i>Triangel Model</i> Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	65
Gambar 4.8 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	67



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 01 Kuesioner Penelitian.....	99
Lampiran 02 Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah, dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal dan Kuesioner Secara Total Variabel Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan	106
Lampiran 03 Data Hasil Kuesioner Awal Variabel Loyalitas Pelanggan (Y), Citra Merek (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Kepuasan Pelanggan (M).....	114
Lampiran 04 Hasil Uji Statistik	117
Lampiran 05 Rekap Responden	127
Lampiran 06 Penjualan Kamar Periode Bulan Januari – Oktober 2025 Puri Bagus Lovina	133
Lampiran 07 Dokumentasi Kegiatan	134
Lampiran 08 Ulasan Pelanggan pada Platform Digital Trip.com Puri Bagus Lovina.....	135
Lampiran 09 Surat Izin Penelitian	136

