

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KELENGKAPAN PRODUK DAN BRAND IMAGE
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
TOSERBA CEMPAKA (MINIMARKET LOKAL)**

TESIS



**OLEH:
MADE HENDY PRATAMA
2429131104**

**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN (S2)
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
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
- Cetak 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	Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D. NIP.198002172002122001
Pembimbing II	Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. NIP.198207292010122003



- 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 Made Hendy Pratama 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 08 Juli 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	Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. NIP.198207292010122003
Anggota	Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par. NIP.198104162005012002
Anggota	Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. NIP.197404122010121001

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, 11 Juni 2026
Yang memberi pernyataan,



METERAN
TEMPEL
10000
P01856ADX087044062

(Made Hendy Pratama)

PRAKATA

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga tesis yang berjudul: <Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk, dan Brand Image terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toserba Cempaka Celukan Bawang, Bali=, dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Manajemen pada Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Ilmu Manajemen. terselesaikannya tesis ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

1. Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D., selaku Pembimbing I yang telah dengan penuh kesabaran membimbing, mengarahkan, serta memberikan motivasi yang sangat berarti sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis ini dengan baik;
2. Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan saran, masukan, dan arahan yang konstruktif selama proses penelitian dan penyusunan tesis ini;
3. Dr. Ni Made Ary Widiastini, SST.Par., M.Par dan Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc sebagai penguji yang telah memberikan kritik, saran, serta masukan yang sangat bermanfaat dalam penyempurnaan tesis ini;
4. Pimpinan dan pihak manajemen Toserba Cempaka Celukan Bawang yang telah memberikan kesempatan dan bantuan kepada penulis dalam melakukan penelitian;
5. Para pelanggan Toserba Cempaka di Celukan Bawang yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini;
6. Koordinator Program Studi Ibu Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. dan staf dosen pengajar yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, dan motivasi kepada penulis selama menempuh pendidikan;
7. Prof.Dr I Nyoman Jampel,M.Pd selaku Direktur Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah membantu penulis selama proses penyelesaian studi;
8. 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;
9. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Ilmu Manajemen yang telah memberikan dukungan, kebersamaan, serta semangat selama menempuh perkuliahan hingga penyusunan tesis ini;
10. Bapak dan Ibu selaku orang tua penulis yang telah memberikan dukungan moral, material, doa, serta motivasi yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.

Penulis juga menyadari bahwa proses penyusunan tesis ini tidak selalu berjalan dengan mudah. Berbagai tantangan, kendala, serta keterbatasan yang dihadapi selama proses penelitian hingga penulisan laporan ini menjadi pengalaman berharga yang memberikan pembelajaran dan memperkaya wawasan penulis. Oleh karena itu, segala bentuk bantuan, dukungan, dan motivasi dari berbagai pihak

menjadi sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan tesis ini. Semoga segala bantuan yang telah diberikan oleh berbagai pihak dalam penyelesaian studi ini memperoleh imbalan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa berupa kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan dalam kehidupan. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Namun demikian, diharapkan tesis ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pemasaran, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Singaraja, 11 Juni 2026

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA	ii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
10.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
10.2 Identifikasi Masalah Penelitian	15
10.3 Pembatasan Masalah	16
10.4 Rumusan Masalah Penelitian	16
10.5 Tujuan Penelitian	16
10.6 Manfaat Hasil Penelitian	17
BAB II KAJIAN TEORI	18
2.1 Kepuasan Pelanggan	18
2.2 Kualitas Pelayanan	20
2.3 Kelengkapan Produk	23
2.4 <i>Brand Image</i>	26
2.5 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	29
2.6 Kerangka Berpikir	36
2.7 Hipotesis Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Rancangan Penelitian	43
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	45
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	45
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Penelitian	46
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	48
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	52
3.7 Pengujian Hipotesis	55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Deskripsi Data.....	57
4.2 Pengujian Asumsi.....	60
4.3 Pengujian Hipotesis.....	68
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	72
4.5 Implikasi Hasil Penelitian.....	84
BAB V PENUTUP.....	87
5.1 Simpulan.....	87
5.2 Saran.....	87
DAFTAR RUJUKAN	90
LAMPIRAN.....	93



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan dan Omset Penjualan Bulan September 2024 Februari 2025.....	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	47
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.3 Deskripsi Statistik Variabel Penelitian.....	60
Tabel 4.4 Hasil Pengujian <i>One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test</i>	64
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas.....	65
Tabel 4.6 Hasil Uji Glejser	67
Tabel 4.7 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	68
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	70
Tabel 4.9 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	71
Tabel 4.10 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian.....	44
Gambar 4.1 Grafik Normal <i>P-Plot</i>	63
Gambar 4.2 Grafik Scatterplot.....	66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 0.1 Surat Izin Permohonan Data dan Penelitian	100
Lampiran 0.2 Kuesioner Penelitian	101
Lampiran 0.3 Data Observasi Awal.....	106
Lampiran 0.4 Tabulasi Data Kuesioner	108
Lampiran 0.5 Hasil <i>Output</i> SPSS	111

