

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA
MEREK, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA SISWA KELAS
X LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR
RUANGGURU DENPASAR MELATI**

TESIS



**OLEH:
LINDA WAHYUNINGSIH
2429131093**

**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 BSR-E - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR-E
- 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	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 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 Linda Wahyuningsih 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 20 Juli 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. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd. NIP.198304242009121002
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.



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 Juli 2026
Yang memberi pernyataan,

Linda Wahyuningsih
NIM. 2429131093

PRAKATA

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugrah-Nya, sehingga tesis yang berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada siswa kelas X Lembaga Bimbingan Belajar Ruangguru Denpasar Melati, 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, ijin penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

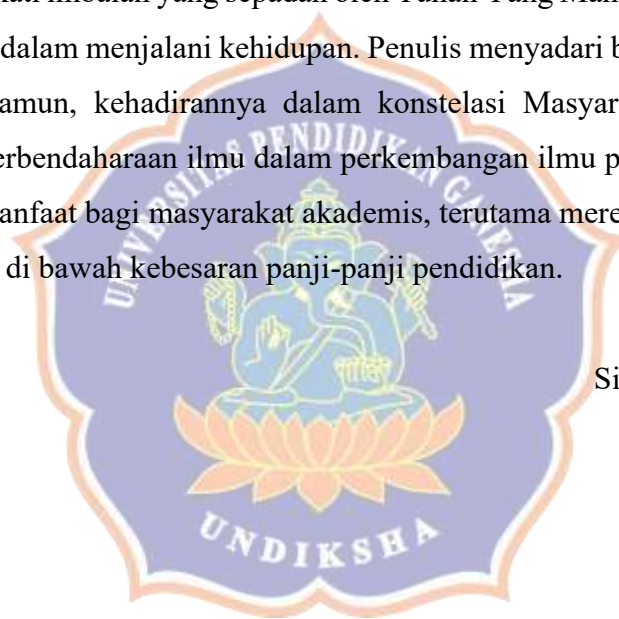
1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
2. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku Direktur Program Pascasarjana Undiksha dan staf, yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan tesis ini.
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. Ruangguru Denpasar Melati selaku mitra penelitian di tempat melakukan penelitian yang telah banyak membantu penulis dalam melakukan penelitian;

6. Rekan kelas F konsentrasi pemasaran yang telah terlibat banyak membantu peneliti dalam proses belajar mengajar dan memberikan masukan selama proses penyusunan tesis ini.
7. 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.
8. Orang tua penulis, yang telah banyak membantu secara material dan moral selama 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, 20 Juli 2026

Penulis



DAFTAR ISI

PRAKATA	viii
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
 BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Pembatasan Masalah.....	11
1.4 Rumusan Masalah	11
1.5 Tujuan Penelitian	12
1.6 Manfaat Penelitian	12
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	13
1.6.2 Manfaat Praktis	13
 BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	14
2.1 Kajian Teori	14
2.1.1 Loyalitas Pelanggan.....	14
2.1.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan	16
2.1.3 Kualitas Layanan.....	19
2.1.4 Citra Merek.....	21
2.1.5 Kepercayaan Pelanggan.....	23
2.2 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan	25
2.3 Kerangka Berpikir.....	28
2.4 Hipotesis Penelitian.....	31
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	32
2.4.2 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan	32
2.4.3 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	33
2.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	34
 BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	37
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	38
3.4 Variabel Penelitian	39
3.5 Teknik dan Instrumen Penelitian.....	41
3.5.1 Sumber Data	41
3.5.2 Metode Pengumpulan Data	42
3.5.3 Instrumen Penelitian.....	43
3.6 Validitas dan Reliabilitas Instrumen	44
3.7 Teknik Analisis Data.....	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Hasil Penelitian.....	55
4.1.1 Uji Prasyarat	65
4.1.2 Uji Hipotesis.....	69
4.2 Pembahasan	74
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	74
4.2.2 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan	78
4.2.3 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	81
4.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	85
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	 89
5.1 Simpulan	89
5.2 Saran	90
DAFTAR RUJUKAN.....	93



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 data Pelanggan Ruangguru 2022-2025.....	8
Tabel 2.1 Definisi Operasional Variabel.....	40
Tabel 3.2 hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	47
Tabel 3.3 hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek (X2)	48
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Pelanggan (X3)	48
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	49
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.1 karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.2 karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.3 karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan.....	57
Tabel 4.4 persepsi Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan	59
Tabel 4.5 persepsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel 4.6 Persepsi Responden Terhadap Variabel Citra Merek.....	62
Tabel 4.7 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kepercayaan Pelanggan.....	64
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
Tabel 4.11 Hasil Uji-T.....	70
Tabel 4.12 Uji F.....	72



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.	28
------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	82
Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian	85
Lampiran 3 Deskripsi Karakteristik Responden.....	87
Lampiran 4 Statistik Deskriptif	88
Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas	89
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik.....	90
Lampiran 7 Analisis Regresi Linear Berganda.....	91
Lampiran 8 R Tabel.....	92
Lampiran 9 Dokumentasi	93

