

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN BAURAN
PEMASARAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN NASABAH KUR PADA
PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK
KANTOR CABANG TANJUNGPINANG**

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 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.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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 Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001



- 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 oleh Qorina Amalia 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	Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D. NIP.198002172002122001
Anggota	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Anggota	Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. NIP.198207292010122003

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 dikemudian 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 saya yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya, sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku di Wilayah Kesatuan Republik Indonesia.



Singaraja. 27 Juli 2026

Yang memberi pernyataan,

(Qorina Amalia)



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, kasih karunia, serta penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang Berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bauran Pemasaran Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Kur Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tanjungpinang" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M.) pada Program Studi S2 Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha).

Penyusunan tesis ini merupakan perjalanan panjang yang penuh tantangan, pembelajaran, serta pengalaman yang sangat berharga. Dengan rasa syukur yang mendalam, penulis akhirnya dapat menyelesaikan seluruh proses pendidikan Strata Dua (S2) di Universitas Pendidikan Ganesha. Keberhasilan ini tentunya tidak terlepas dari doa, dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan di Universitas Pendidikan Ganesha.

3. Ibu Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D., selaku Pembimbing Utama (Promotor), yang dengan penuh kesabaran memberikan ilmu, masukan, kritik, dan saran sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Ibu Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen sekaligus Pembimbing Pendamping (Co-Promotor I), yang telah memberikan arahan, motivasi, serta bimbingan selama proses penyusunan tesis.
5. Ibu Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si., selaku Penguji I, atas segala masukan dan saran yang sangat bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini.
6. Ibu Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M., selaku Penguji II, atas kritik dan saran yang membangun sehingga tesis ini menjadi lebih baik.
7. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan ilmu, pelayanan, dan pengalaman selama penulis menempuh pendidikan.
8. Manajemen PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tanjungpinang, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan Magister Manajemen serta memberikan izin dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian sebagai bagian dari penyelesaian tesis ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh rekan kerja yang

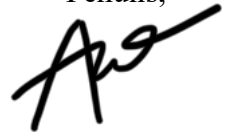
telah memberikan semangat, bantuan, dan kerja sama selama proses penyusunan tesis.

9. Orang Tua Penulis Alm. Bapak Ujang Afit Kirana dan Ibu Nurhaida yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa yang tidak pernah putus, pengorbanan, dukungan moral maupun materi, serta menjadi sumber kekuatan dan semangat dalam setiap langkah kehidupan penulis. Keberhasilan ini merupakan persembahan sederhana sebagai wujud rasa syukur dan bakti penulis kepada orang tua.

10. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada keluarga, sahabat, rekan-rekan mahasiswa Magister Manajemen Undiksha, serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan memberikan dukungan selama proses penyelesaian studi ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Penulis,



Qorina Amalia

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	8
1.3. Pembatasan Masalah	10
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.....	15
KAJIAN PUSTAKA	15
2.1. Kajian Teori	15
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.2. Strategi Bauran Pemasaran	25
2.1.3. Kepercayaan.....	30
2.1.4. Kepuasan Pelanggan	33
2.2. Kajian Penelitian Relevan.....	39
2.2.1. Gunawan & Putra (2024)	39
2.2.2. Julia & Suci (2023)	39
2.2.3. Putra & Suarmanayasa (2024)	40
2.2.4. Suteja & Ariasih (2025)	41
2.2.5. Haryanti & Tripalupi (2022)	42
2.2.6. G. F. S. Putra & Yulianthini (2022).....	43
2.2.7. Putra (2020).....	44
2.2.8. Krisnanto & Yulianthini (2021)	45
2.2.9. Cahyadi & Telagawathi (2022)	46
2.2.10. Saraswati & Ariasih (2025).....	47
2.2.11. Supriyanto et al. (2023).....	47

2.2.12. Sitinjak et al. (2023).....	48
2.2.13. Santoso & Alawiyah (2021).....	49
2.2.14. Firdaus & Rachmawati (2024).....	50
2.2.15. Artha & Suprapti (2023)	51
2.3. Kerangka Pikir	52
2.4. Hipotesis Penelitian	53
BAB III	54
METODE PENELITIAN	54
3.1. Jenis Penelitian	54
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	54
3.2.1. Populasi	54
3.2.2. Sampel.....	55
3.3. Variabel Penelitian	56
3.4. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	57
3.4.1. Teknik Pengumpulan Data	58
3.4.2. Instrumen Pengumpulan Data	58
3.5. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	59
3.5.1. Uji Validitas	59
3.5.2. Uji Reliabilitas	60
3.6. Teknik Analisa Data	60
3.6.1. Analisis Deskriptif	61
3.6.2. Uji Asumsi Klasik	61
3.6.3. Uji Regresi Linier Berganda	63
3.6.4. Uji Hipotesis	64
3.7. Tempat dan Waktu Penelitian	66
BAB IV	67
HASIL DAN PEMBAHASAN	67
4.1. Profil PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.	67
4.2. Karakteristik Responden	69
4.3. Analisis Deskriptif	74
4.3.1. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	74
4.3.2. Statistik Deskriptif Variabel Bauran Pemasaran	76
4.3.3. Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan (X3).....	78

4.3.4. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah	80
4.4. Uji Validitas dan Reliabilitas	82
4.4.1. Uji Validitas.....	82
4.4.2. Uji Reliabilitas	84
4.5. Uji Asumsi Klasik.....	85
4.5.1. Uji Normalitas.....	85
4.5.2. Uji Multikolinearitas	86
4.5.3. Uji Heterokedastisitas	87
4.6. Uji Regresi Linier Berganda	88
4.7. Uji Hipotesis	90
4.7.1. Uji t	90
4.7.2. Uji F	92
4.7.3. Koefisien Determinasi (R^2).....	94
4.8. Pembahasan	95
4.8.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	95
4.8.2. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Nasabah	98
4.8.3. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah	100
BAB V.....	104
PENUTUP.....	104
5.1. Kesimpulan	104
5.2. Saran	105

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Jumlah Nasabah KUR pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tanjungpinang Tahun 2022 – 2024	4
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian	43
Tabel 3.2	Variabel Penelitian	45
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	71
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	73
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Nasabah	74
Tabel 4.5	Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	76
Tabel 4.6	Deskriptif Variabel Bauran Pemasaran	77
Tabel 4.7	Deskriptif Variabel Kepercayaan	79
Tabel 4.8	Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah	81
Tabel 4.9	Uji Validitas	83
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas	85
Tabel 4.11	Uji Multikolinearitas	87
Tabel 4.12	Uji Heterokedastisitas	89
Tabel 4.13	Uji Regresi Linier Berganda	92
Tabel 4.14	Uji T	95
Tabel 4.15	Uji F	96
Tabel 4.16	Koefisien Determinasi	97



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	40
Gambar 4.1	Normal Probability Plot	86



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner.....	112
Lampiran Hasil Alat Uji SPSS.....	127

