

**PERAN KEPUASAN PARTISIPASI MEMEDIASI
SIKAP, NORMA SUBJEKTIF, DAN PERSEPSI
KONTROL PERILAKU TERHADAP NIAT
MENGUNAKAN KEMBALI**

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 BSR - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR
- 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
- Cetakan 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	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005



- 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 Nyoman Satya Paramartha 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 27 Juli 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001
Anggota	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005
Anggota	Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. NIP.198309212015041001
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 Ilmu 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, 27 Juli 2026

Yang memberi pernyataan,



(I Nyoman Satya Paramartha)

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah-Nya sehingga tesis yang berjudul “Peran Kepuasan Partisipasi Memediasi Sikap, Norma Subjektif, dan Persepsi Kontrol Perilaku terhadap Niat Menggunakan Kembali” dapat diselesaikan sesuai dengan rencana.

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Magister Ilmu Manajemen pada Program Studi Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha. Penyelesaian tesis ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, dan kontribusi berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

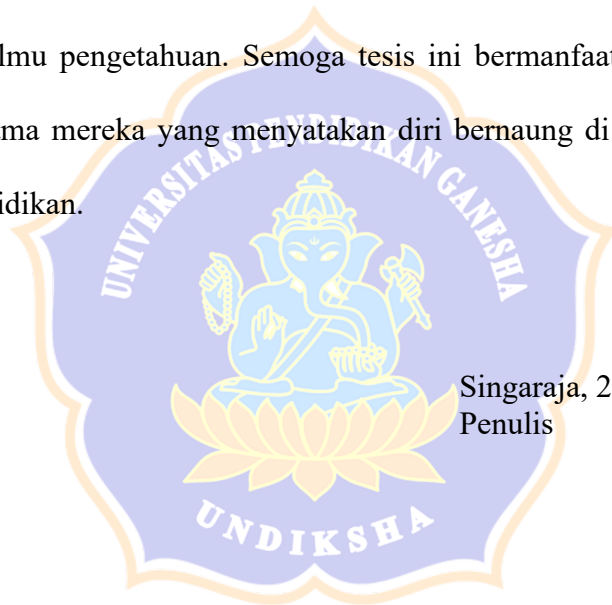
1. Ibu Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku Pembimbing I sekaligus Koordinator Program Studi Ilmu Manajemen yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dan saran secara berkelanjutan selama pelaksanaan penelitian dan penyusunan tesis ini.
2. Bapak Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dan masukan yang konstruktif sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Bapak Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. selaku penguji sekaligus Pembimbing Akademik dan Ibu Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par. selaku penguji yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang bermanfaat bagi penyempurnaan tesis ini.

4. Para pengelola Bank Sampah Induk dan Bank Sampah Unit di Provinsi Bali yang telah memberikan izin, informasi, bantuan, dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.
5. Para nasabah Bank Sampah di Provinsi Bali yang telah bersedia meluangkan waktu dan berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini.
6. Bapak dan Ibu dosen serta tenaga kependidikan Program Studi Ilmu Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, pelayanan akademik, dan dukungan selama penulis menempuh pendidikan.
7. Bapak Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan fasilitas dan dukungan akademik sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
8. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan, fasilitas, dan dukungan akademik kepada penulis selama menempuh pendidikan.
9. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Ilmu Manajemen Angkatan 2024 yang telah memberikan dukungan, pengalaman, semangat, dan kebersamaan selama penulis menjalani studi dan menyelesaikan tesis ini.
10. Orang tua penulis, Bapak Drs. I Made Cakra Prabawa dan Ibu Ni Wayan Rantyan, serta istri penulis, Ni Putu Indah Pradnyaswari, S.M., yang telah memberikan dukungan moral, material, doa, perhatian, dan pengertian selama penulis menyelesaikan studi dan tesis ini.

11. Anak penulis, I Gede Davartha Paranarananda, yang kehadirannya senantiasa menjadi sumber kebahagiaan, semangat, dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan imbalan yang sepadan, kesehatan, dan keharmonisan kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan studi dan tesis ini.

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, 27 Juli 2026
Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN DEPAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
PRAKATA	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Pembatasan Masalah	15
1.4 Rumusan Masalah	16
1.5 Tujuan Penelitian	17
1.6 Manfaat Penelitian	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA	20
2.1 Kajian Teori	20
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB)	20
2.1.2 <i>Expectation-Confirmation Theory</i> (ECT)	22
2.1.3 Niat Menggunakan Kembali	24
2.1.4 Kepuasan Partisipasi	27
2.1.5 Sikap Penggunaan Layanan	29
2.1.6 Norma Subjektif	31
2.1.7 Persepsi Kontrol Perilaku	33
2.2 Kajian Penelitian Relevan	35
2.3 Kerangka Pikir	47

2.4 Hipotesis Penelitian	50
2.4.1 Pengaruh Sikap Penggunaan Layanan pada Kepuasan Partisipasi Nasabah.	50
2.4.2 Pengaruh Norma Subjektif pada Kepuasan Partisipasi Nasabah Bank Sampah di Provinsi Bali.	51
2.4.3 Pengaruh Persepsi Kontrol Perilaku pada Kepuasan Partisipasi Nasabah Bank Sampah di Provinsi Bali.	52
2.4.4 Pengaruh Kepuasan Partisipasi Nasabah pada Niat Menggunakan Layanan Kembali Bank Sampah di Provinsi Bali.	54
2.4.5 Pengaruh Sikap Penggunaan Layanan pada Niat Menggunakan Layanan Kembali.	55
2.4.6 Pengaruh Norma Subjektif pada Niat Menggunakan Layanan Kembali Bank Sampah di Provinsi Bali.	56
2.4.7 Pengaruh Persepsi Kontrol Perilaku pada Niat Menggunakan Layanan Kembali Bank Sampah di Provinsi Bali.	57
2.4.8 Peran Kepuasan Partisipasi Nasabah dalam Memediasi Hubungan antara Sikap Penggunaan Layanan dengan Niat Menggunakan Layanan Kembali Bank Sampah di Provinsi Bali.	58
2.4.9 Peran Kepuasan Partisipasi Nasabah dalam Memediasi Pengaruh Norma Subjektif dan Niat Menggunakan Layanan Kembali Bank Sampah di Provinsi Bali.	59
2.4.10 Peran Kepuasan Partisipasi Nasabah dalam Memediasi Pengaruh Persepsi Kontrol Perilaku dan Niat Menggunakan Layanan Kembali Bank Sampah di Provinsi Bali.	61
BAB III METODE PENELITIAN	63
3.1 Jenis Penelitian	63
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	63
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	63
3.4 Variabel Penelitian	67
3.5 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	68
3.6 Validitas dan Reliabilitas Instrumen	70

3.7 Teknik Analisis Data	73
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	73
3.7.2 Analisis Statistik Inferensial.....	74
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	80
4.1 Hasil Penelitian.....	80
4.1.1 Karakteristik Responden	81
4.1.2 Deskriptif Variabel Penelitian	83
4.1.3 Hasil Analisis Statistik Inferensial	89
4.2 Pembahasan	106
4.2.1 Pengaruh Sikap Penggunaan Layanan pada Kepuasan Partisipasi Nasabah	106
4.2.2 Pengaruh Norma Subjektif terhadap Kepuasan Partisipasi Nasabah	107
4.2.3 Pengaruh Persepsi Kontrol Perilaku terhadap Kepuasan Partisipasi Nasabah	109
4.2.4 Pengaruh Kepuasan Partisipasi Nasabah terhadap Niat Menggunakan Layanan Kembali	110
4.2.5 Pengaruh Sikap Penggunaan Layanan terhadap Niat Menggunakan Layanan Kembali	112
4.2.6 Pengaruh Norma Subjektif terhadap Niat Menggunakan Layanan Kembali	113
4.2.7 Pengaruh Persepsi Kontrol Perilaku terhadap Niat Menggunakan Layanan Kembali	114
4.2.8 Peran Kepuasan Partisipasi Nasabah dalam Memediasi Pengaruh Sikap Penggunaan Layanan terhadap Niat Menggunakan Layanan Kembali	116
4.2.9 Peran Kepuasan Partisipasi Nasabah dalam Memediasi Pengaruh Norma Subjektif terhadap Niat Menggunakan Layanan Kembali	117
4.2.10 Peran Kepuasan Partisipasi Nasabah dalam Memediasi Pengaruh Persepsi Kontrol Perilaku terhadap Niat Menggunakan Layanan Kembali	119

4.3 Implikasi Penelitian	121
4.3.1 Implikasi Teoretis	121
4.3.2 Implikasi Praktis	122
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	123
5.1 Simpulan	123
5.2 Saran	125
DAFTAR PUSTAKA	128



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Volume Pengelolaan Sampah melalui TPA per Kabupaten dan Kota di Provinsi Bali Tahun 2025	2
Tabel 1.2 Perkembangan Aktivitas Bank Sampah Unit dan Bank Sampah Induk di Provinsi Bali Tahun 2019–2025	3
Tabel 1.3 Jumlah Nasabah Aktif dan Nonaktif Bank Sampah Induk dan Bank Sampah Unit di Provinsi Bali Tahun 2025	4
Tabel 1.4 Hasil Pra-Survei Niat Menggunakan Layanan Kembali Bank Sampah .	6
Tabel 3.1 Besaran Sampel Nasabah Aktif Bank Sampah di Provinsi Bali	66
Tabel 3.2 Definisi Variabel Operasional.....	68
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	71
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	72
Tabel 3.5 Kriteria Interpretasi Nilai Rata-Rata Variabel Penelitian	74
Tabel 4.1 Proses Penyaringan Data Kuesioner Penelitian	80
Tabel 4.2 Karakteristik Responden.....	81
Tabel 4.3 Hasil Deskripsi Variabel Sikap Penggunaan Layanan.....	83
Tabel 4.4 Hasil Deskripsi Variabel Norma Subjektif	84
Tabel 4.5 Hasil Deskripsi Variabel Persepsi Kontrol Perilaku	86
Tabel 4.6 Hasil Deskripsi Variabel Kepuasan Partisipasi Nasabah.....	87
Tabel 4.7 Hasil Deskripsi Variabel Niat Menggunakan Layanan Kembali.....	88
Tabel 4.8 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	90
Tabel 4.9 <i>Discriminant Validity Heterotrait-Monotrait Ratio</i>	92
Tabel 4.10 <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	94
Tabel 4.11 Hasil Nilai R Square	96
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung	99
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung.....	103

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model <i>Theory of Planned Behavior</i>	21
Gambar 2.2 Paradigma Penelitian.....	49
Gambar 3.1 Tahapan Pengujian Mediasi	78
Gambar 4.1 Hasil Uji PLS (<i>Outer Model</i>)	89

