

**PENGARUH KESADARAN, CITRA DAN ASOSIASI MEREK
TERHADAP EKUITAS MEREK TABUNGAN TAHAPAN
PADA BANK CENTRAL ASIA DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

AJENG TIARA DEWI

2014241059

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2016

**PENGARUH KESADARAN, CITRA DAN ASOSIASI MEREK
TERHADAP EKUITAS MEREK TABUNGAN TAHAPAN
PADA BANK CENTRAL ASIA DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

AJENG TIARA DEWI

NIM : 2014241059

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 17-10-2016



Dra. Ec. ANIEK MASCHUDAH ILFITRIAH, M.Si

SKRIPSI

**PENGARUH KESADARAN, CITRA DAN ASOSIASI MEREK
TERHADAP EKUITAS MEREK TABUNGAN TAHAPAN
PADA BANK CENTRAL ASIA DI SURABAYA**

Disusun oleh

AJENG TIARA DEWI

NIM : 2014241059

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 19 Agustus 2016

Tim Penguji

Ketua : Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom.,MH

Sekretaris : Dra.Ec. Aniek Maschudah I., M.Si

Anggota : Dra. Psi. Tjahyani Prawitowati, MM

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ajeng Tiara Dewi
Tempat, Tanggal Lahir : Bangkalan, 23 Juli 1994
N.I.M : 2014241059
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Kesadaran, Citra dan Asosiasi Merek Terhadap Ekuitas Merek Tabungan Tahapan pada Bank Central Asia di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen, Dosen Pembimbing,
Tanggal, 19-10-2016 Tanggal : 17-10-2016



Dr.MUAZAROH,SE.,M.T



Dra.Ec.ANIEK MASCHUDAH ILFITRIAH,M.Si

MOTTO HIDUP

“jadikanlah kekecewaan dari kegagalan masa lalu
menjadi senjata sukses di masa depan”

“ Besarnya usaha mencerminkan
seberapa bagus hasil yang dicapai”

“ berjalanlah dengan mereka yang ingin terus berjalan,
janganlah berdiri diam sebagai penonton
yang menyaksikan perakan berlalu”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobilalamin....

Sembah sujud serta syukurku kepada **Allah SWT**. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya Skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan Salam selalu terlimpahkan keharibaan **Rasulullah Muhammad SAW**.

Kupersembahkan karya Tugas Akhir ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi **Ibu, Bapak, Kakak, dan Adikku** tercinta yang telah memberikan segala dukungan, doa, dan cinta kasih yang tiada hentinya.

Dan terima kasih banyak untuk dosen pembimbing, **Ibu Dra.Ec.Aniek Maschudah Ilfitriah.,M.Si** yang telah banyak memberikan Waktu, masukan, nasehat, dan ilmu hingga Skripsi ini selesai.

Terima kasih atas kasih sayang, perhatian, dan kesabaranmu yang telah memberikanku semangat dan inspirasi, **Mahanani Karno Putro**

Tertulis ucapan terima kasih untuk sahabat seperjuanganku, **Margaretha Chistina, Feby Arifianti, Revika Sari, Pratini Ode, dan Agnes Lantika** yang telah meluangkan waktunya untuk berdiskusi agar Skripsi ini tersusun indah.

Serta terima kasih telah berjuang bersama dalam melanjutkan studi s1 selama 1,5 tahun ini.

Terima kasih rekan-rekan bimbingan ibu Aniek (**Revika, Fitri, Dian, Della, Wisda, Senja**) yang telah bekerja sama untuk memberikan semangat, informasi, dan pengetahuan dalam pengerjaan skripsi ini.

Terima kasih rekan-rekan **S1 Manajemen** Perbankan **angkatan 2012**.

Semoga keakraban kita tidak berakhir sampai disini.

*“Aku akan berjalan bersama mereka yang berjalan
karena aku tidak akan berdiri diam sebagai penonton
yang menyaksikan perarakan berlalu.”*

–Khalil Gibran–

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas rahmat dan anugerah yang diberikan Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “*Pengaruh Kesadaran, Citra Dan Asosiasi Merek terhadap Ekuitas Merek Tabungan Tahapan pada Bank Central Asia di Surabaya*”. Shalawat serta salam juga penulis panjatkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, karena beliau yang telah membimbing manusia menuju jalan yang terang dan di Ridhoi Allah SWT.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Strata Satu Program Studi Manajemen Konsentrasi Perbankan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Selama Penulis melakukan penyusunan skripsi ini banyak kendala dan kesulitan yang seringkali menghambat penulis dalam penyusunannya. Dengan nasehat serta dukungan dan semangat yang diberikan oleh berbagai pihak dapat memotivasi penulis dalam penyusunan skripsi ini. Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak untuk itu penulis banyak mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapak Dr. Lutfi, SE.,M.Fin selaku ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Ibu Dr. Muazaroh, SE.,M.T selaku dosen wali dan ketua program sarjana manajemen STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan selama penulisan skripsi ini.

4. Bapak dan ibu dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan , mendidik dan membimbing penulis menempuh kuliah di STIE Perbanas Surabaya.
5. Seluruh rekan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah memberikan dukungan serta saran dalam skripsi ini.
6. Seluruh Civitas Akademika STIE Perbanas Surabaya.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam menambah wawasan, khususnya di bidang perbankan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini.

Surabaya, 15 Oktober 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori.....	15
2.3 Pengaruh Kesadaran, Citra, dan Asosiasi Merek terhadap Ekuitas Merek.....	27
2.4 Kerangka Pemikiran.....	29
2.5 Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Rancangan Penelitian.....	31
3.2 Batasan Penelitian.....	32
3.3 Identifikasi Variabel.....	32
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	32
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	39
3.6 Instrumen Penelitian.....	41
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	43
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	45
3.9 Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	54
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	54
4.2 Analisis Data.....	61

4.3	Pembahasan.....	83
BAB V PENUTUP.....		89
5.1	Kesimpulan	89
5.2	Keterbatasan Penelitian	90
5.3	Saran.....	90

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

JADWAL PENULISAN SKRIPSI



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : <i>Top Brand Index</i> (TBI) Produk Tabungan.....	3
Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian Saat ini dengan Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 : Nilai Jawaban Kuesioner	39
Tabel 3.2 : Kisi-Kisi Pernyataan Kuesioner	42
Tabel 3.3 : Tabel Keputusan Autokorelasi	49
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Menurut Usia	55
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Menurut Pendidikan terakhir	56
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	57
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Menurut Pendapatan perbulan	58
Tabel 4.6 : Karakteristik Responden Menurut Lama Menggunakan Produk Tabungan Tahapan	59
Tabel 4.7 : Karakteristik Responden Menurut Penggunaan Terhadap Tabungan Bank Lain	60
Tabel 4.8 : Karakteristik Responden Menurut Frekuensi Responden Bertransaksi di Bank dalam 3 Bulan terakhir	60
Tabel 4.9 : Uji Validitas Sampel Kecil	62
Tabel 4.10 : Uji Reliabilitas Sampel Kecil	63
Tabel 4.11 : Uji Validitas Sampel Besar	64
Tabel 4.12 : Uji Reliabilitas Sampel Besar	65
Tabel 4.13 : Interval Kelas	66
Tabel 4.14 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kesadaran Merek ..	67
Tabel 4.15 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek	68
Tabel 4.16 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Asosiasi Merek	69
Tabel 4.17 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Ekuitas Merek	71
Tabel 4.18 : Hasil Uji <i>One-Sample</i> Kolmogrov-Skirnov	73
Tabel 4.19 : Hasil Uji Autokorelasi	74
Tabel 4.20 : Hasil Uji Multikoleniaritas	75
Tabel 4.21 : Hasil Uji Glejser	77
Tabel 4.22 : Hasil Uji Regresi	78
Tabel 4.23 : Hasil Uji t	80
Tabel 4.24 : Hasil Uji F	82
Tabel 4.25 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	82

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Elemen-elemen Ekuitas Merek Aaker	18
Gambar 2.2 : Piramida Resonansi Merek	19
Gambar 2.3 : Piramida <i>Brand Awareness</i>	22
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran Penelitian	30
Gambar 4.1 : Grafik Uji Plot	76



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Identitas Responden
- Lampiran 3 : Tabulasi Data Sampel Kecil dan Sampel Besar
- Lampiran 4 : Analisis Deskriptif
- Lampiran 5 : Uji Validitas
- Lampiran 6 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 : Uji Deskriptif Tanggapan Responden
- Lampiran 8 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 9 : Analisis Statistik



**THE EFFECTS OF BRAND AWARENESS, IMAGE AND
ASSOCIATION ON BRAND EQUITY OF TAHAPAN
BANK CENTRAL ASIA IN SURABAYA**

Ajeng Tiara Dewi

*Students of Faculty Economic, Banking Management
STIE Perbanas Surabaya*

Email : ajengtiaradewi@gmail.com

ABSTRACT

Managing brand equity has become a major issue for the marketers and marketing research for a several decades. The purpose of this study is to investigate how brand awareness, brand image, and brand association affect the brand equity of Tahapan Savings. This study employed a self-administered questionnaire and collected data from 100 respondents of BCA saving customers. Sampling technique using the method of purposive sampling. Type of data used is primary data and data analysis technique using multiple regression analysis. The result showed that the effects of brand awareness and brand association has a positive significant contribution to brand equity Tahapan Saving on BCA in Surabaya. But brand image has a negative significant contribution to brand equity. Advice that can be delivered is Bank BCA Surabaya should improve or focus on designing Tahapan Saving and services that benefit customer more than or equal the others Bank.

Keywords : *Brand Awareness, Brand Image, Brand Association, Brand Equity*

**PENGARUH KESADARAN, CITRA, DAN ASOSIASI MEREK
TERHADAP EKUITAS MEREK TABUNGAN TAHAPAN
PADA BANK CENTRAL ASIA DI SURABAYA**

Ajeng Tiara Dewi
Mahasiswa Fakultas Ekonomi, Manajemen Perbankan
STIE Perbanas Surabaya
Email : ajengtiaradewi@gmail.com

ABSTRAK

Mengelola ekuitas merek telah menjadi isu utama bagi pemasaran dan riset pemasaran untuk beberapa dekade ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki bagaimana kesadaran merek, citra merek, dan asosiasi merek mempengaruhi ekuitas merek tabungan Tahapan BCA. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner dan mengumpulkan data dari 100 responden nasabah BCA. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling. Jenis data yang digunakan adalah data primer, sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh dari kesadaran merek dan asosiasi merek memiliki kontribusi yang signifikan positif terhadap ekuitas merek Tahapan pada BCA di Surabaya. Namun variabel citra merek memiliki kontribusi yang negatif signifikan terhadap ekuitas merek. Saran yang dapat disampaikan pada Bank BCA Surabaya adalah diharapkan untuk meningkatkan dan fokus pada merancang inovasi Tabungan Tahapan dan layanan yang bermanfaat bagi nasabah.

Kata Kunci : Kesadaran Merek, Citra Merek, Asosiasi Merek, Ekuitas Merek