

**PENGARUH CITRA MEREK, KEPERCAYAAN MEREK, KEPUASAN
NASABAH DAN IKLAN TERHADAP LOYALITAS MEREK PRODUK
TABUNGAN BANK MANDIRI DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Manajemen



Oleh :

SEPTINIA DEWI ARIMBI
2012210125

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

**PENGARUH CITRA MEREK, KEPERCAYAAN MEREK, KEPUASAN
NASABAH DAN IKLAN TERHADAP LOYALITAS MEREK
PRODUK TABUNGAN BANK MANDIRI DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

SEPTINIA DEWI ARIMBI

NIM : 2012210125

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

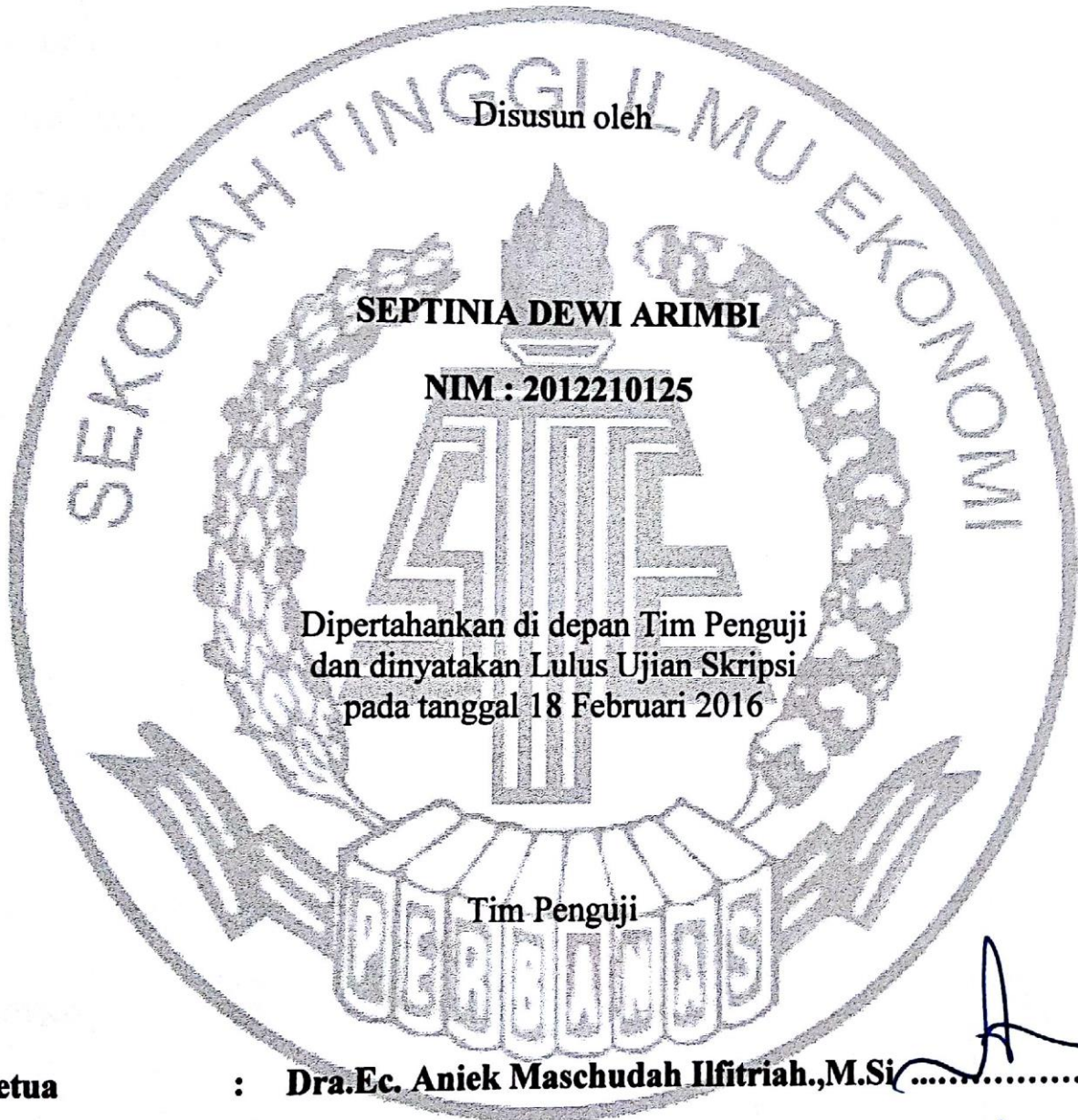
Tanggal : 22 - 01 - 2016



Dr. Basuki Rachmat, SE., M.M

SKRIPSI

PENGARUH CITRA MEREK, KEPERCAYAAN MEREK, KEPUASAN NASABAH DAN IKLAN TERHADAP LOYALITAS MEREK PRODUK TABUNGAN BANK MANDIRI DI SURABAYA



Disusun oleh

SEPTINIA DEWI ARIMBI

NIM : 2012210125

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 18 Februari 2016

Tim Penguji

Ketua : **Dra.Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah.,M.Si**

Sekretaris : **Dr. Basuki Rachmat, SE.,MM**

Anggota : **Dr. Ronny, S.Kom.,M.Kom.,MH.**

(Handwritten signature of Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah., M.Si)
.....

(Handwritten signature of Dr. Basuki Rachmat, SE., MM)
.....

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : SEPTINIA DEWI ARIMBI
Tempat, Tanggal Lahir : Kediri, 12 September 1994
N.I.M : 2012210125
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek,
Kepuasan Nasabah dan Iklan Terhadap
Loyalitas Merek Produk Tabungan Bank
Mandiri Di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Jurusan Manajemen

Tanggal : 04-04-2016



Dr. Muazaroh, S.E., MT

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 04 - 04 - 2016



Dr. Basuki Rachmat, S.E., MM

MOTTO



**Jika Salah Perbaiki
Jika Gagal Coba Lagi, TAPI!
Jika KAMU MENYERAH Semuanya
SELESAI !**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Allah SWT

Alhamdulillah, puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang telah diberikan kepada saya, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi dan bisa lulus dengan studi 3,5 tahun.

Orang Tuaku

Terima kasih kepada kedua orang tuaku (Ayah dan Ibu) yang selalu mendoakan anaknya sampai bisa menyelesaikan tanggung jawabnya sesuai dengan yang diinginkan. #Alhamdulillah haha.

Mams alias ibu aku yang cantik

Mams makasih selalu memberi semangat arimbi buat ngerjain skripsi, makasih sudah sabar dengerin arimbi yang kerjanya selalu ngeluh kalau lagi dirumah gara gara skripsi tercinta. Makasih sudah menjadi semangat arimbi buat cepet- cepet nyelesain kuliah hingga selesai. Akhirnya cita cita mams tercapai bisa sekolahin arimbi sampai sarjana. Makasih banyak mams Doa dan Dukungan yang selalu diberikan tiada henti. Hehe love you :*

My Dad My Hero alias Ayah

Ayah terima kasih sudah selalu sabar dengerin curhatan arimbi, terima kasih sudah ngerawat arimbi dari kecil hingga tanggal 15 November 2015 di waktu ayah menutup mata dan menghembuskan nafas terakhir. Ayah arimbi sudah jadi sarjana sekarang, impian ayah buat liat arimbi wisuda belum bisa tercapai karena ayah sudah ninggain arimbi duluan, padahal kurang satu langkah lagi ayah sudah bisa melihat putri cantik yang sedikit bandel memakai baju toga, tapi takdir berkata lain. Meskipun ayah nggak sempet liat arimbi pakai toga tapi setidaknya arimbi sudah menuhin janji arimbi buat nyelesain sekolah hingga menjadi Sarjana. Ayah bahagia di surga ya, arimbi janji bakal gantiin ayah buat jagain ibu dan adek. ☺

Adek dan Kakak

Kakak dan adek aku yang paling aku sayangi, makasih ya sudah memberi semangat sampai bisa menyelesaikan skripsi, meskipun kadang kalian sering gangguin arimbi ngerjakan skripsi, sering bikin tambah sumpek (haha) tapi aku tau kok tujuan kalian baik biar akunya gak terlalu serius dan berujung sumpek gara- gara liat skripsi. Hahahha #Alay. Tapi makasih banget sudah ngehibur aku disaat aku lagi pusing

Bapak Terganteng, Terbaik dan TerFriendly se Perbanas

(Pak Dr. Basuki Rachmat., SE., MM)

Pak bas terima kasih sudah sabar bimbing arimbi dari pertama bimbingan skripsi hingga arimbi bisa lulus dan menyanggah gelar SE. Pak... maafin arimbi ya pak barangkali arimbi pernah buat jengkel bapak gara-gara sering datang tanpa bikin janji dulu. Hehe pokoknya makasih banyak pak buat semua bimbingan yang telah diberikan. Saya sudah tidak bisa berkata-kata lagi. Terima kasih juga pak sudah menjadi bapak kedua bagi arimbi selama arimbi di kampus. Haturnuhun sanget ☺

Unit Layanan Psikologi

Ibu Laila Saleh Marta' S.Psi., M.MT., psikolog

Ibu makasih sudah menjadi ibu kedua bagi arimbi disaat arimbi di surabaya terima kasih sudah memberi semangat serta memberikan bimbingan yang mungkin arimbi nggak tau bisa membalasnya apa enggak. Terima kasih sudah mengingatkan arimbi disaat arimbi melakukan kesalahan dan terima kasih sudah mengajarkan untuk berperilaku baik. Bu, makasih juga sudah diberi saran-saran dalam memulai pengerjaan skripsi. Terima Kasih Banyak Bu ☺

Sandra dan Fahmi. Makasih ya rek sudah semangat aku disaat aku lelah, meskipun kadang kalian bikin aku emosi (Haha) tapi kalian juga yang buat ketawa karena tingkah laku kalian yang bisa dibilang yaa gitu deh gaenak bilangannya. Hahaha

Mas Chun, mas agil, mas dany, mbak rani, mbak ayu, mbak dewi, mas andi makasih sudah sering ngajak arimbi bercanda disaat stres. Makasih sudah mau jadi kakak kakak arimbi ☺

Tim Dosen Perbanas

Terima kasih saya ucapkan kepada bapak dan ibu dosen penguji yang sudah memberikan saran perbaikan bagi skripsi saya. Terima kasih saya ucapkan pada bapak/ibu dosen yang sudah membagikan ilmunya kepada saya.

My Best Ciwi Ciwi aku

Citra, Cece, Cintya makasih ya rek kalian juga yang semangat aku disaat aku mulai lelah dan rasanya ingin sekali meyerah #halahopose hahaha. Makasih sudah mau jadi sahabat aku dari mulai semester 1 kita ketemu di UKM Tari sampai sekarang. Semoga kita bisa bersama terus aamiin Hehe

Teman Se Lokasi (Kos)

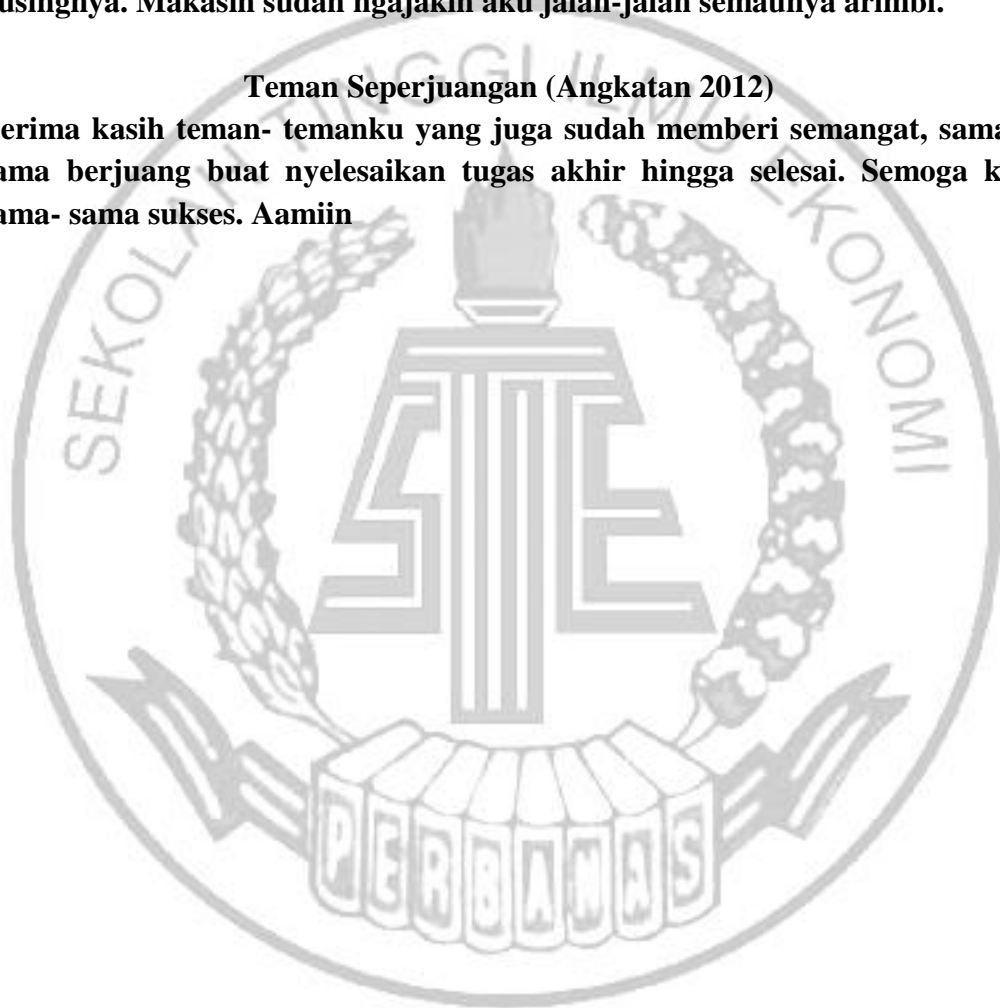
Hey Ayu Pratiwi Eka risti yang selalu teriak kalau manggil dan mau masuk kamarku, Alhamdulillah yaa akhirnya kita lulusnya barengan. Makasih ya ayu wes buru – buruin aku ngerjain skripsi biar cepet lulus katanya.

Teman Bahagia (SCD)

Ayu Komala, Sansan, Mr. Fawas, Bang Rian, Bang Marta, Bang Taufik, Bang Arik. Makasih yaaa rek selalu menghibur arimbi pas lagi pusing-pusingnya. Makasih sudah ngajakin aku jalan-jalan semauanya arimbi.

Teman Seperjuangan (Angkatan 2012)

Terima kasih teman- temanku yang juga sudah memberi semangat, sama – sama berjuang buat nyelesaikan tugas akhir hingga selesai. Semoga kita sama- sama sukses. Aamiin



KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberi taufiq dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyusun proposal skripsi ini dengan judul “PENGARUH CITRA MEREK, KEPERCAYAAN MEREK, KEPUASAN NASABAH DAN IKLAN TERHADAP LOYALITAS MEREK PRODUK TABUNGAN BANK MANDIRI DI SURABAYA”

Meskipun melalui proses yang cukup panjang dan banyak rintangan, pada akhirnya peneliti dapat memahami betapa pentingnya arti dari sebuah pengorbanan dan Doa demi tercapainya tujuan.

Skripsi ini dapat terselesaikan tentunya tidak lepas dari bantuan pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, nasihat serta bimbingan kepada peneliti. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Basuki Rachmat, SE., MM selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan pengarahan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi
2. Ibu Dr. Muazaroh, SE., MT selaku Ketua Jurusan Manajemen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan pengarahan kepada peneliti dalam setiap pemrograman mata kuliah pada setiap semester.
3. Bapak Dr. Drs. Emanuel Kristijadi, M.M selaku dosen wali yang selalu memberi dukungan
4. Bapak Dr. Lutfi, S.E., M.Fin selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
5. Ibu Laila Saleh Marta' S.Psi., M.MT., psikolog yang telah memberi dukungan
6. Bapak dan Ibu dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada peneliti selama kuliah berlangsung.
7. Semua staf dan pihak civitas akademik STIE Perbanas Surabaya

Akhir kata peneliti berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membaca.

Surabaya,

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
S K R I P S I	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Landasan Teori	16
2.3. Pengaruh Antar Variabel Penelitian	24
2.4. Kerangka Pemikiran	27
2.5. Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1. Rancangan Penelitian	29
3.2. Batasan Penelitian	29
3.3. Identifikasi Variabel	30
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	30
3.5. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	33
3.6. Instrumen Penelitian	36
3.7. Data dan Pengumpulan Data	37
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	38
3.9. Teknik Analisis Data	39
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .	46
4.1. Gambaran Subyek Penelitian	46
4.2. Analisis Data	50
4.3. Pembahasan	70
BAB V PENUTUP	78
5.1. Kesimpulan.....	78
5.2. Keterbatasan penelitian	79
5.3. Saran	79
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Posisi Loyalitas Tabungan Bank Mandiri 4
Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian sekarang 15
Tabel 3.1	Tabel Kelas interval 33
Tabel 3.2	Instrument Penelitian 36
Tabel 3.3	Kriteria Pengambilan keputusan autokorelasi 41
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 47
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 47
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan 48
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 49
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 50
Tabel 4.6	Interval Kelas 51
Tabel 4.7	Rekapan Tanggapan Responden Citra Merek 52
Tabel 4.8	Rekapan Tanggapan Responden Kepercayaan Merek 53
Tabel 4.9	Rekapan Tanggapan Responden Kepuasan Nasabah 54
Tabel 4.10	Rekapan Tanggapan Responden Iklan 55
Tabel 4.11	Rekapan Tanggapan Responden Loyalitas Merek 56
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Sampel Kecil 57
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Sampel Besar 58
Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil 60
Tabel 4.15	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar 60
Tabel 4.16	Hasil Uji Multikoleniaritas 61
Tabel 4.17	Hasil Uji Autokorelasi 62
Tabel 4.18	Hasil Uji Normalitas 63
Tabel 4.19	Koefisien Regresi Linear Berganda 64
Tabel 4.20	Hasil Analisis Uji simultan (Uji F) 67
Tabel 4.21	Koefisien Determinasi Simultan 67
Tabel 4.22	Hasil Perhitungan Uji T 68
Tabel 4.23	Koefisien Determinasi Parsial 70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Zohaib Ahmed <i>et al</i>	10
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Ahsan Jamal Baig <i>et al</i>	11
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Abdullah alhaddad	13
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran	27



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Tabulasi Data Responden Sampel Kecil
Lampiran 3	Tabulasi Skor Responden Sampel Kecil
Lampiran 4	Tabulasi Data Responden Sampel Besar
Lampiran 5	Tabulasi Skor Responden Sampel Besar
Lampiran 6	Analisis Deskriptif
Lampiran 7	Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
Lampiran 8	Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar
Lampiran 9	Uji Asumsi Klasik
Lampiran 10	Uji Regresi Linear Berganda
Lampiran 11	Karakteristik Responden

THE EFFECT OF BRAND IMAGE, BRAND TRUST, CUSTOMER SATISFACTION, AND ADVERTISEMENT ON BRAND LOYALTY SAVINGS PRODUCTS BANK MANDIRI IN SURABAYA

Septinia Dewi Arimbi

2012210125

Email : Septiniaarimbi@yahoo.com

ABSTRACT

This study assessing the effect brand image, brand trust, customer satisfaction, and advertisement on brand loyalty savings products Bank Mandiri in Surabaya. Sampling technique used is judgment sampling. The data collection method using questionnaires distributed to 100 respondents users savings Bank Mandiri in Surabaya. This study uses SPSS 16.0 for windows using multiple linear regression analysis. The independent variables used in this study are brand image, brand trust, customer satisfaction, and advertisement, while the dependent variable is brand loyalty. The result showed that independent variables simultaneously have positive significant effect on brand loyalty savings Products Bank Mandiri in Surabaya. Partially, the results showed that the brand image and brand trust were positive significant effect on brand loyalty savings products bank mandiri in Surabaya, while customer satisfaction and advertisement not significantly influence brand loyalty savings products Bank Mandiri in Surabaya.

Keywords: Brand Image, Brand Trust, Customer Satisfaction, Advertisement, Brand Loyalty