

**PENGARUH KEPERCAYAAN, CITRA MEREK, KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP NIAT NASABAH MENABUNG  
PADA BANK MANDIRI DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Penyelesaian  
Program Sarjana  
Manajemen**



**M.ADIS TIYO**  
**NIM : 2012210606**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2016**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, CITRA MEREK, KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP NIAT NASABAH MENABUNG  
PADA BANK MANDIRI DI SURABAYA**

Diajukan Oleh :

**M.ADIS TIYO**

**2012210606**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal :.....



**Dr.Drs.M.NADJIB USMAN,M.M**

# SKRIPSI

## PENGARUH KEPERCAYAAN, CITRA MEREK, KUALITAS LAYANAN TERHADAP NIAT NASABAH MENABUNG PADA BANK MANDIRI DI SURABAYA


Disusun oleh


**M.ADIS TIYO**

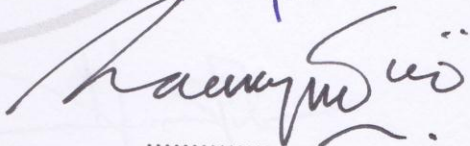
**2012210606**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal .....

Tim penguji

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

**Sekretaris** : Dr.Drs.M.Nadjib Usman,M.M 

**Anggota** : Drs.Harry Widyantoro,EC,M.SI 

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : M.ADIS TIYO  
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 15 Desember 1993  
N.I.M : 2012210606  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
J u d u l : Pengaruh Kepercayaan, Citra Merek,  
Kualitas Layanan Terhadap Niat Nasabah  
Menabung Pada Bank Mandiri Di Surabaya


Disetujui dan diterima baik oleh :


Ketua Program Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing,

Tanggal : .....

Tanggal : .....

  
**Dr. MUAZAROH, SE, MT**  
NIP. 36940131

  
**Dr. Drs. M. NADJIB USMAN, M.M**  
NIP. 36110270

## **Motto:**

Dengan NIAT BESAR Dan TEKAT KUAT, Serta USAHA  
MAKSIMAL  
Yakinlah Kita Pasti Bisa  
Melakukan Segalanya.

M.Adis Tiyo

## **PERSEMBAHAN**

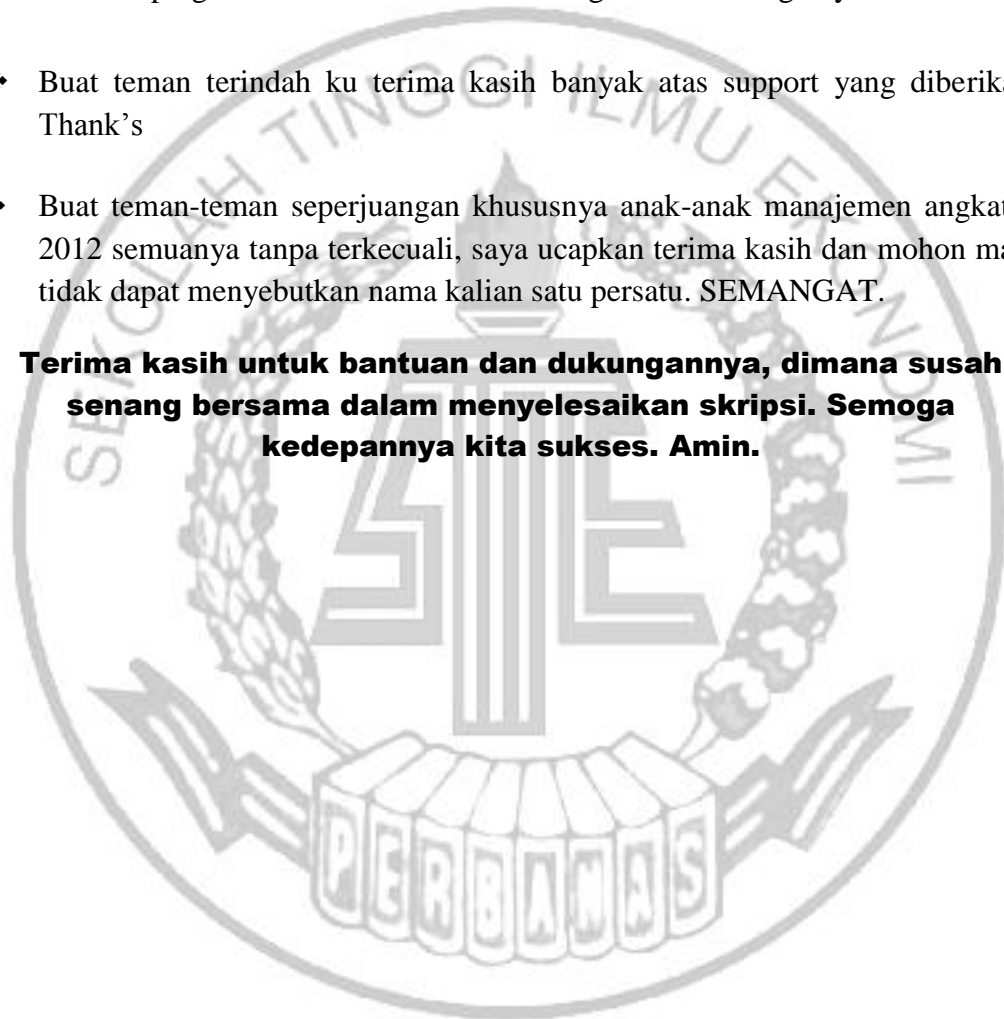
“Skripsi ini Saya persembahkan untuk orang-orang yang membantu dalam menyelesaikan skripsi”

- ❖ Saya berterima kasih dan sangat bersyukur pada ALLAH SWT atas segala Kasih dan Hikmat-NYA yang telah memberikan kuasa dan kekuatan bagi saya untuk bisa menyelesaikan tugas akhir dengan baik dan melancarkan siding saya sehingga saya bisa lulus dengan nilai yang memuaskan.
- ❖ Buat kedua orang tua saya yang tercinta dan tersayang, yaitu Bapak dan Ibu yang selalu mendukung saya untuk terus berjuang menghadapi tugas akhir dan mendoakan agar semua usaha saya berjalan lancar dan bisa tercapai. Sayang Bapak dan Ibu.
- ❖ Buat Dosen Pembimbing saya Bapak Dr.Drs.M.Nadjib Usman,M.M, terima kasih banyak atas bimbingannya selama ini dan selalu memberi semangat terhadap semua anak-anak bimbingannya.
- ❖ Terima kasih banyak Bapak Dosen penguji, Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH., M.M. dan Bapak Drs.Harry Widiantoro,EC,M.SI. yang sangat tertarik tentang penelitian yang saya angkat serta yang telah memberikan arahan-arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Terima kasih untuk semua Dosen dan civitas akademik STIE Perbanas Surabaya yang telah mengajar saya sampai saya lulus dan menjadi sarjana terima kasih Bapak atau Ibu
- ❖ Buat semua teman seperjuangan anak bimbing Bapak Dr.Drs.M.Nadjib Usman,M.M, yaitu Tertranda Puspita, S.E., Ratna Purnami, S.E., Ayu

Pratiwi, S.E., terima kasih banyak atas semua bantuan yang diberikan dan semangat dan motivasi yang selalu dikobarkan

- ❖ Untuk sahabatku Adi Isa Anshori, S.E., Bella Ramadhani, S.E., M. Kharis, S.E., Dian Ayu Anggraeni, S.E., Jeannita Anggraeni Wirawan, S.E., Doddy Bill Yuan. S.E., Gita Defi.S.E., Khusul A'yun.S.E., Henri Surya Wijaya, Farid Yanuar, Sancaka, Oppi Putri Bunga, Ivtha Subroto dan semua teman-teman seperguruan terima kasih atas dukungan dan semangatnya
- ❖ Buat teman terindah ku terima kasih banyak atas support yang diberikan, Thank's
- ❖ Buat teman-teman seperjuangan khususnya anak-anak manajemen angkatan 2012 semuanya tanpa terkecuali, saya ucapkan terima kasih dan mohon maaf tidak dapat menyebutkan nama kalian satu persatu. SEMANGAT.

**Terima kasih untuk bantuan dan dukungannya, dimana susah senang bersama dalam menyelesaikan skripsi. Semoga kedepannya kita sukses. Amin.**



## KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur saya pajatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan ridho-Nya akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : “Pengaruh Kepercayaan, Citra Merek, Kualitas Layanan Terhadap Niat Nasabah Menabung Pada Bank Mandiri Di Surabaya”.

Penulisan juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang selama ini memberikan bantuan dan dukungannya, yaitu kepada :

1. Dr.Lutfi, S.E., M.Fin. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Dr.Drs.M.Nadjib Usman,M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran Beliau dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Dr. Muazaroh, S.E., M.T. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
4. Mellyza Silvy, S,S.E., M.Si. Selaku Dosen Wali yang telah membantu mengarahkan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu dan pengalaman kepada penulis selama proses pembelajaran.
6. Seluruh Staff Perpustakaan dan Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah membantu dalam penulisan proses skripsi ini.

Penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis sendiri maupun pihak lain yang berkepentingan.

Surabaya, Maret 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO &amp; PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori .....	14
2.3 Kerangka Pemikiran .....	22
2.4 Hipotesis Penelitian.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian .....	24
3.2 Batasan Penelitian .....	24
3.3 Identifikasi Variabel .....	25
3.4 Definisi Pengukuran Variabel dan Operasional .....	25
3.5 Instrumen Penelitian.....	29
3.6 Populasi, Sampel dan Pengukuran Variabel.....	30
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data .....	32
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	33
3.9 Teknik Analisis Data .....	33
<b>BAB IV GAMBARAN SUBYEK DAN ANALISIS DATA</b>	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian .....	38
4.2 Analisis Data .....	44
4.3 Pembahasan .....	63
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	66
5.3 Saran .....	67
<b>DAFTAR RUJUKAN</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang .....	13
Tabel 3.1 Interval Kelas .....	29
Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner.....	29
Tabel 4.1 Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.2 Kriteria Responden Berdasarkan Usia .....	39
Tabel 4.3 Kriteria Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	40
Tabel 4.4 Kriteria Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
Tabel 4.5 Kriteria Responden Berdasarkan Pendapatan .....	41
Tabel 4.6 Kriteria Responden Berdasarkan Lama Menggunakan.....	42
Tabel 4.7 Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Tabungan.....	43
Tabel 4.8 Kriteria Responden Berdasarkan Retensi Berkunjung ke Kantor Bank .....	44
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil .....	45
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas Sampel Besar .....	46
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Reliabilitas Sampel Kecil.....	47
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Reliabilitas Sampel Besar .....	48
Tabel 4.13 Kategori Mean dari Variabel Bebas dan Terikat.....	49
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan .....	49
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Citra Merek.....	50
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan .....	51
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Niat Menabung .....	52
Tabel 4.18 Hasil Uji One-Sample Kolmogorov Smirnov .....	53
Tabel 4.19 Uji Multikolinieritas.....	54
Tabel 4.20 Ketentuan Metode Durbin Watson.....	55
Tabel 4.21 Hasil Uji Autokorelasi.....	55
Tabel 4.22 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	56
Tabel 4.23 Hasil Perhitungan Persamaan Regresi.....	57
Tabel 4.24 Hasil Analisis Uji Simultan (Uji F).....	59
Tabel 4.25 Hasil Perhitungan Auto Korelasi dan Determinasi .....	60
Tabel 4.26 Hasil Perhitungan Uji T.....	60
Tabel 4.27 Hasil Uji T dan Koefisien Determinasi Parsial .....	62

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Lailatul Faiza Abu Hassan, Wan Jamaliah Wan Juhanson, dan Zarinah Hamid.....	10
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Muhammad Arslan, M. Phil, dan Rashid Zaman .....	13
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran .....	22



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Biodata Responden
- Lampiran 3 : Tabulasi Data
- Lampiran 4 : Hasil Analisis Statistik SPSS



**THE EFFECT OF TRUST, BRAND IMAGE, AND SERVICE  
QUALITY ON SAVING INTENTION OF MANDIRI  
BANK OF SURABAYA**

**M ADIS TIYO**  
STIE Perbanas Surabaya  
Email : [tiyo\\_va@ymail.com](mailto:tiyo_va@ymail.com)

**ABSTRACT**

*The research is conducted in Mandiri Bank in Surabaya. The research aims are to recognize the effect of (1) trust (2) brand image (3) quality service on customer saving (4) to recognize the effect of trust, brand image, and quality service simultaneously toward customers interest saving. Population of this reseach is customers of mandiri bank in surabaya. 100 respondents sampling by using judgement sampling method. Data questionnaire while data use analyzed by multiple linier regression analysis, the result of this research are :*

*Trust simultaneously have insignificance effect toward customers interest saving in Mandiri of Surabaya. Brand image simultaneously have insignificance effect toward customers interest saving in Mandiri of Surabaya. Service quality simultaneously have significance effect toward customers interest saving in Mandiri of Surabaya. Trust, brand image, and service quality simultaneously have significance effect toward customers interest saving in Mandiri of Surabaya.*

**Keyword :** *trust, brand image, service quality, interest saving*