

**PENGARUH CITRA MEREK, KESADARAN MEREK DAN LOYALITAS
MEREK TERHADAP EKUITAS MEREK PADA NASABAH BANK
SYARIAH MANDIRI DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

LAILY FARHANA
NIM: 2013210559

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

**PENGARUH CITRA MEREK, KESADARAN MEREK, DAN LOYALITAS
MEREK TERHADAP EKUITAS MEREK PADA NASABAH BANK
SYARIAH MANDIRI DI SURABAYA**

Diajukan Oleh:

LAILY FARHANA
NIM : 2013210229

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diuji

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 18/09/2017


(Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si)

**PENGARUH CITRA MEREK, KESADARAN MEREK, DAN LOYALITAS
MEREK TERHADAP EKUITAS MEREK PADA NASABAH BANK
SYARIAH MANDIRI DI SURABAYA**

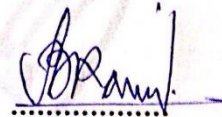
Disusun oleh

LAILY FARHANA
NIM : 2013210559

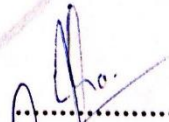
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 25 Agustus 2017

Tim Penguji

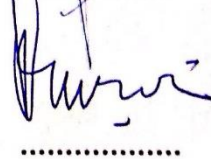
Ketua : Dr. Basuki Rachmat, SE., MM



Sekretaris : Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si



Anggota : Dra. Lindiawati, M.M



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Laily Farhana
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 16 Juli 1995
N.I.M : 2013210559
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Citra Merek, Kesadaran Merek, dan Loyalitas Merek terhadap Ekuitas Merek Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Surabaya

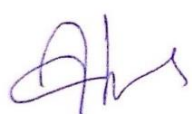
Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 18/09/2017

Tanggal : 18-09-2017


(DR. MUAZAROH, S.E., M.T.)


(DR. DRS. SONI HARSONO, M.SI)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

**“Fokus, Berdoa, Bersyukur dan Jangan
Lupa Bahagia”**

PERSEMBAHAN

Puji Syukur kepada ALLAH SWT dan Nabi Muhammad SAW, atas rahmat dan karunia-Nya akhirnya saya dapat menyelesaikan karya tulis skripsi ini, meskipun tidak bisa ditempuh selama 3.5 tahun, namun saya sangat bersyukur karena selama empat tahun atau depalan semester memperoleh banyak ilmu dan pengalaman yang berharga.

Karya tulis ini saya persembahkan kepada:

Untuk Kedua orang tua yang dengan sabar tanpa kenal lelah selalu memberikan dorongan motivasi baik dengan kata-kata, tindakan bahkan finansial dan do'a yang tiada henti demi anaknya tercinta agar cepat menyelesaikan kuliah serta tugas akhir dengan tepat waktu dan lulus dengan nilai yang baik. Semoga dengan gelar sarjana ini nantinya saya dapat membuat kedua orang tua saya bangga sesuai dengan harapan yang diinginkan dan saya dapat menjadi panutan bagi adik saya.

Untuk keluarga saya lainnya yang tidak kenal lelah mendoakan serta memotivasi serta tidak lupa untuk selalu mengingatkan agar tidak patah semangat

dan selalu segera menyelesaikan skripsi ini, khususnya Mbah Hula saya tercinta yang selalu bisa membuat saya lupa akan kelelahan dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas support dan do'a nya selama ini, semoga senantiasa selalu diberi kesehatan dan rizky yang melimpah. Amiiin.

Untuk bapak Soni Harsono selaku dosen pembimbing. Terima kasih banyak karena sudah dengan sabar mendengarkan keluh kesah dan komplain serta membimbing proses penyelesaian skripsi saya dari awal hingga akhir, terima kasih juga atas semua motivasi yang sangat mendukung sehingga dapat berusaha dan tidak patah semangat demi menyelesaikan skripsi dengan baik, dan agar dapat menjadi pribadi yang lebih baik serta bermanfaat di masa depan.

Untuk SWS (Seger Waras Squad), yaitu semua bebeb-bebebcuu (Ais, Febri, Rina, Devi, dan juga Mbak Be/Nurulsasa) juga Ajeng dan Viaaa, serta lelaki-lelaki peran pendukung yang menjadi peran penting kadang” (Didin, Ucuup, Komang). Thanksfull gaess karena sudah menjadi teman/sabahat/keluarga seperjuangan dalam mengerjakan skripsi ini dari awal buat ngerombak Bab 1 sampai akhir sidang skripsi menjadi supporter terbaik, terima kasih banyak karena kalian selalu bisa jadi support system yang handal dikala hati dan pikiran tidak sinkron/bermalas-malasan, dan yang terpenting thanks juga karena selalu bisa bikin ketawa meskipun kadang gak pas momennya.

Untuk rekan seperjuangan lainnya yang sudah melalui kelas bersama berkali-kali, dari kelas bareng dedek-dedek maba sampe kelas yang isinya senior semua. Thanksfull ya ririii/Claudia Bimantari/juara harapan Cak-Yuk

Gresik th 2016, akhirnya kita lulus-wisudah barengan ya rii, ga sia-sia kuliah sampe 4th. Juga gak lupa Yuni dan Intan yang selalu jadi rekan seperjuangan juga dari semester awal yang selalu support, ayo kalian cepet nyusul skripsi juga yah. Dan juga mbak inggar, maretha, anggik, firma, thanks yaaa karena sudah membantu mempelancar skripsi ini.

Dan terakhir ntuk sahabat rasa keluarga yang sudah kenal dari SMP (Strong Woman Squad) yaitu endang, ima, feby, nurul, moom yessy, moom deevi dan iiiiiis thanksfull ya guys atas support systemnya selama ini yaa looooveeeee, juga thanks untuk my stranger yang sudah selalu menjadi moodbooster.

Semua yang telah disebut diatas adalah bagian dari saksi sejarah dalam perjuangan perjalanan saya dalam menempuh jenjang perkuliahan ini yang bertujuan untuk menjadi probadi yang sukses di masa depan. Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat dan hidayahnya dan selalu memberikan yang terbaik kepada kita semua dan semoga setiap kebaikan, motivasi, dan doa yang kita lakukan untuk orang lain nantinya dapat kembali kepada kita sebagai mukjizat yang indah.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat serta kehendak-Nya sehingga peneliti mampu menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Citra Merek, Kesadaran Merek, dan Loyalitas Merek Terhadap Ekuitas Merek Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Surabaya”** untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program studi strata satu jurusan manajemen.

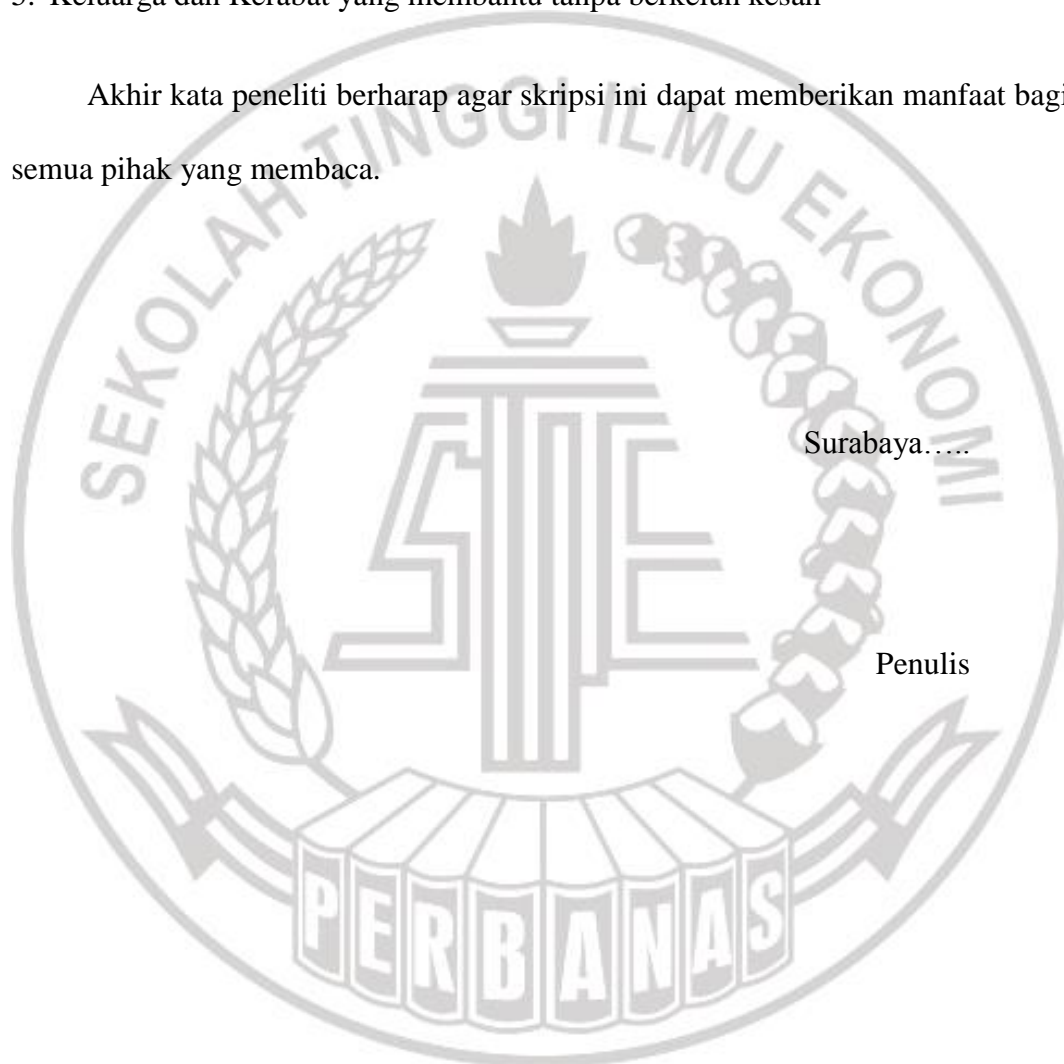
Meskipun melalui proses yang cukup panjang dan banyak rintangan, pada akhirnya peneliti dapat memahami betapa pentingnya arti dari sebuah pengorbanan dan Doa demi tercapainya tujuan.

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. Drs. Soni Harsono, M.Sii selaku Dosen Pembimbing skripsi yang senantiasa dengan penuh kesabaran dan pengertian telah memberikan waktu, tenaga, serta pikiran untuk selalu memberikan pengarahan dalam menyelesaikan skripsi.
2. Ibu Dr. Muazarah, S.E., M.T selaku Ketua Jurusan Manajemen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan pengarahan kepada peneliti dalam setiap pemrograman mata kuliah pada setiap semester dan sekaligus selaku Dosen Wali yang selalu memberi dukungan

3. Bapak Dr. Lutfi, S.E., M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
4. Bapak dan Ibu dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada peneliti selama kuliah berlangsung, serta semua staf dan pihak civitas akademik STIE Perbanas Surabaya.
5. Keluarga dan Kerabat yang membantu tanpa berkeluh kesah

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



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI	ii
HALAMAN LULUS UJI SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN AKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Landasan Teori	19
2.3 Kerangka Pemikiran	27
2.4 Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	
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	34
3.6 Instrumen Penelitian	36
3.7 Data Dan Metode Pengumpulan Data	36
3.8 Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	37
3.9 Teknik Analisis Data	38
BAB IV GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1 Gambaran Subjek Penelitian	45
4.2 Analisis Data	49
4.3 Pembahasan	67
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	76

5.2 Keterbatasan Penelitian	76
5.3 Saran.....	77

DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Perbedaan Biaya Ketentuan Dasar dan Fitur Tabungan BSM Bank Syariah Mandiri dan Tabungan Haji Bank BriSyariah iB	6
Tabel 2.1 : Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	18
Tabel 3.1 : Kis-kisi Rancangan Kuisisioner	36
Tabel 3.2 : Kelas Interval	39
Tabel 3.3 : Kriteria Pengambilan Keputusan Autokorelasi	41
Tabel 4.1 : Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	50
Tabel 4.2 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Sampel Besar	52
Tabel 4.3 : Kelas Interval	53
Tabel 4.4 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek	53
Tabel 4.5 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kesadaran Merek	54
Tabel 4.6 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Merek	55
Tabel 4.7 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Ekuitas Merek	55
Tabel 4.8 : Hasil Analisis Uji Normalitas	58
Tabel 4.9 : Hasil Analisis Uji Multikolinearitas	59
Tabel 4.10 : Hasil Analisis Uji Autolinearitas	60
Tabel 4.11 : Kriteria Pengambilan Keputusan Autokorelasi	60
Tabel 4.12 : Pengambilan Keputusan Uji DW	61
Tabel 4.13 : Hasil Analisis Uji Regresi Linear Berganda	62
Tabel 4.14 : Hasil Analisis Uji Koefisien Determinasi	64
Tabel 4.15 : Hasil Analisis Uji Simultan (Uji F)	65
Tabel 4.16 : Hasil Analisis Uji Parsial (Uji t)	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Moshina, Md. Abdul dan Abdul Kadar (2013)	14
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Jumiati Sasmita, Norazah Mohd Suki (2015)	15
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Aditya rizky, Setyo Pantawis (2012)	17
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran Sekarang	28
Gambar 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Gambar 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan/Status	47
Gambar 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan	48
Gambar 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi	48
Gambar 4.5 : Hasil Uji Normalitas	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Identitas Responden dan Tabulasi Data Responden Sampel Kecil

Lampiran 3 : Identitas Responden dan Tabulasi Data Responden Sampel Besar

Lampiran 4 : Hasil Uji Kriteria Responden

Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

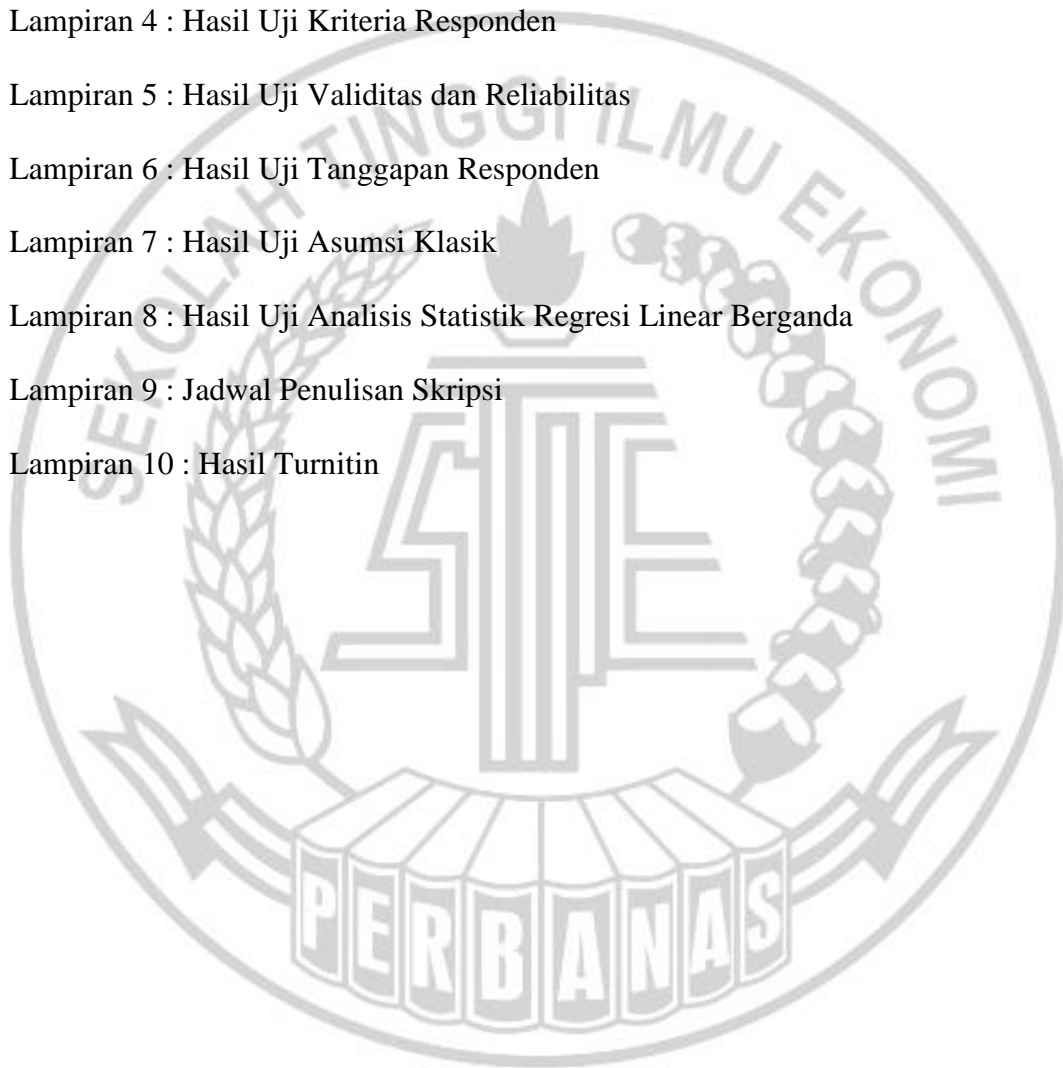
Lampiran 6 : Hasil Uji Tanggapan Responden

Lampiran 7 : Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 8 : Hasil Uji Analisis Statistik Regresi Linear Berganda

Lampiran 9 : Jadwal Penulisan Skripsi

Lampiran 10 : Hasil Turnitin



***THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE, BRAND AWARENESS, AND
BRAND LOYALTY OF THE BRAND EQUITY TOWARDS BANK SYARIAH
MANDIRI CUSTOMER'S IN SURABAYA***

Laily Farhana

STIE Perbanas Surabaya

Email : lailyfarhanahana@gmail.com

ABSTRACT

The bank provides a product called savings and it is provided to help customers manage their finances safely as customers' needs. This research is to analyze the influence of brand image, brand awareness, and brand loyalty of the equity towards BSM Bank Syariah Mandiri customers in Surabaya. The samples of this research are the BSM respondent who perform transaction in Bank Syariah Mandiri Branch Office/Sub-Branch Office in East and North Surabaya. The total of samples used in as many as 80 respondents obtained through an offline questionnaire and purposive sampling. The SPSS program 16.0. version is used as the analysis tool. The result shows that each brand image variable has significant positive effect to brand equity, and brand awareness has no significant positive effect to brand equity.

Keyword : Brand Image, Brand Awareness, Brand Loyalty, and Brand Equity.