

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KESADARAN MEREK TERHADAP
EKUITAS MEREK YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS YANG
DIRASA NASABAH TABUNGAN BRI SYARIAH
DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

AMELIA DESY RIANTI
NIM : 2013210590

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KESADARAN MEREK TERHADAP
EKUITAS MEREK YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS YANG
DIRASA NASABAH TABUNGAN BRI SYARIAH
DI SURABAYA**

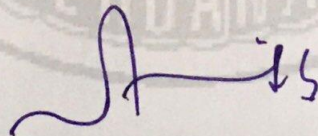
Diajukan oleh :

Amelia Desy Rianti

NIM : 2013210590

Skripsi ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 27-07-2017



Dra. Ec. Aniek Maschudah I, M.Si.)

SKRIPSI

PENGARUH CITRA MEREK DAN KESADARAN MEREK TERHADAP EKUITAS MEREK YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS YANG DIRASA NASABAH TABUNGAN BRI SYARIAH DI SURABAYA

Disusun oleh

AMELIA DESY RIANTI

2013210590

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 15 Agustus 2017

Tim Penguji

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

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

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

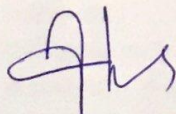
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Amelia Desy Rianti
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 07 Desember 1994
N.I.M : 2013210590
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Citra Merek dan Kesadaran Merek
Terhadap Ekuitas Merek Yang Dimediasi Oleh
Kualitas Yang Dirasa Nasabah Tabungan BRI Syariah
Di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh:

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

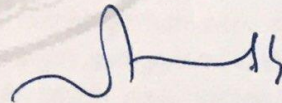
Tanggal : 26-09-2017



(Dr. Muazaroh, S.E., M.T.)

Dosen Pembimbing

Tanggal : 10-09-2017



(Dra.Ec. Aniek Maschudah I, M.Si.)

MOTTO

*Do your best at any
moment that you have*

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirohim, saya menuliskan persembahan ini untuk :

Allah SWT

Alhamdulillah, saya panjatkan puji syukur dan terima kasih kepada Allah SWT yang telah mengabulkan segala doa dan permintaan saya supaya di lancarkan dan selalu diberi kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu dan mendapatkan hasil yang cukup memuaskan.

Kedua Orang Tua

Terimakasih ayah Agung Rudiyanto untuk doa, semangat, dan motivasinya selama ini agar menjadi wanita yang berani, mandiri, dan tidak mudah putus asa. Dan terimakasih untuk mama terbaik dalam hidup saya Yayuk Agus Indayani yang selalu mengingatkan saya dalam hal apapun, mengeluarkan suara-suara yang sangat mengguncang disaat memarahi saya, selalu menjadi tempat keluh kesah saya setiap hari. Terima kasih untuk cinta dan kasih sayang ayah dan mama kepada adik yang tidak bisa tergantikan oleh apapun, terimakasih doa dan semangatnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga ayah dan mama selalu diberikan kesehatan serta panjang umur supaya bisa bersama adik terus, I love you both ☺

Seluruh Anggota Keluarga

Terimakasih untuk masku Febriandy Alfiando dan mbak Fian yang selalu nanyain gimana skripsinya sudah selesai belum, selalu memberikan nasihat-nasihat dan motivasi kepada saya hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Ibu Dra.Ec Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si.

Terimakasih banyak ibu atas bimbingannya selama ini dalam penyelesaian skripsi, beliau yang selalu sabar, benar-benar membimbing saya, selalu mengarahkan, selalu mengingatkan, dan selalu memotivasi anak-anaknya. Saya bersyukur telah diberi dosen pembimbing seperti ibu Aniek, ibu sudah seperti ibu saya sendiri. Terimakasih bu sudah menjadi pembimbing yang terbaik hingga saya dapat menyelesaikan skripsi sampai lulus dengan nilai yang baik. Semoga ibu sekeluarga selalu di berikan kesehatan dan selalu dalam lindungan Allah SWT. Amiiin ☺

Muhammad Septiawan Prasetyo

Terimakasih telah menjadi orang yang selalu ada untuk aku, selalu sabar ngadepin aku, selalu memberikan motivasi dan semangat disaat aku sedikit menyerah, selalu menjadi tempat keluh kesahku serta mendengarkan ocehanku. Semoga keberuntungan dan kesuksesan selalu berpihak kepadamu serta selalu dalam lindungan Allah SWT.

My Princess

Terimakasih my princess Vani, Opi, Putri, Indri, dan Dita yang sudah menjadi sahabat terbaik buat aku selama ini. selalu menasihati, memberikan motivasi, memberikan semangat, selalu menjadi tempat curahan hatiku, selalu ada pundak di saat aku sedih, dan selalu menghibur di saat lagi buntu. Sukses selalu ya my princess.

Balola-Balola

Terimakasih untuk teman-teman dari awal kuliah masuk semester 1

Arum, Suci, Iil, Ayu dan Adel yg selalu bersama selama 3,5 tahun dan Oncom, Paufi yg selalu bersama bertiga hingga 4 tahun ini kita bisa lulus bareng. Terimakasih hiburan konyolnya, nasihatnya, semangatnya dan kegokilannya. Keep solid ya guys!

Dulur-dulur kampus

Terimakasih untuk Chandra yang sudah mau mengajari saya disaat saya tidak paham dengan pls sampai akhirnya saya mengerti pls dan menyelesaikan skripsi dengan nilai yang baik, jasamu tidak akan pernah aku lupakan dan terimakasih untuk Tita, Fina, Intene, Eli, Dhelima, Bebek (Putri), Vella, Fatra, Rini, Sakinah, Sofani, Primanda, dan semua teman-teman satu angkatan S1 Manajemen yang sudah memberikan doa, semangat, motivasi dan yang telah hadir dalam sidang saya terimakasih rek kalian luar biasa.

Teman Sepermainan

Terimakasih banyak untuk Novi, Septi, Shinta, Agung Agil (kembar), Faris, Randy, Meme, Mas Tito, Sucem, Anggri serta anak-anak DBS Family, dll yang sudah mau saya repotin hehe, selalu mendoakan, memberi semangat, membantu saya menyebarkan kuesioner hingga skripsi saya bisa terselesaikan seperti ini. Semoga kalian selalu dalam lindungan Allah SWT 😊

Teman satu bimbingan

Terimakasih untuk Oktavia yang selalu bareng dari awal bimbingan bingung bareng, susah bareng, hingga akhir sidang bareng, lulus bareng ya. Dan terimakasih untuk Paufi, Claudia, Bella, Shafira, Yuni, Lilis, Tari dan Gio yang selalu saling mendoakan dan memberikan semangat bersama-sama hingga kita bisa lulus bareng. Semoga sukses selalu buat kita yaa 😊

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan lindungan dan limpahan rahmatnya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Citra Merek dan Kesadaran Merek Terhadap Ekuitas Merek yang Dimediasi oleh Kualitas yang Dirasa Nasabah Tabungan BRI Syariah di Surabaya” untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan sarjana program studi manajemen.

Pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Lutfi S.E., M.Fin sebagai Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Muazaroh S.E., M.T. selaku Ketua Jurusan Manajemen STIE Perbanas dan Dosen Wali.
3. Ibu Dra.Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si.selaku Dosen Pembimbing
4. Seluruh dosen STIE Perbanas Surabaya beserta seluruh civitas.
5. Orang tua yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi agar terselesainya skripsi ini.

Peneliti berharap semoga Allah SWT selalu berkenan melimpahkan rahmad-Nya kepada semua pihak atas bantuan yang telah diberikan dan skripsi ini semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Surabaya, 16 September 2017

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK/RINGKASAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori.....	18
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
2.4 Hipotesis Penelitian	27
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.....	31
3.5 Instrumen Penelitian	35
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	39
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	40
3.9 Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	47
4.2 Analisis Deskriptif	49
4.3 Analisis Statistik	54
4.4 Pembahasan.....	65
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	73
5.3 Saran	73
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

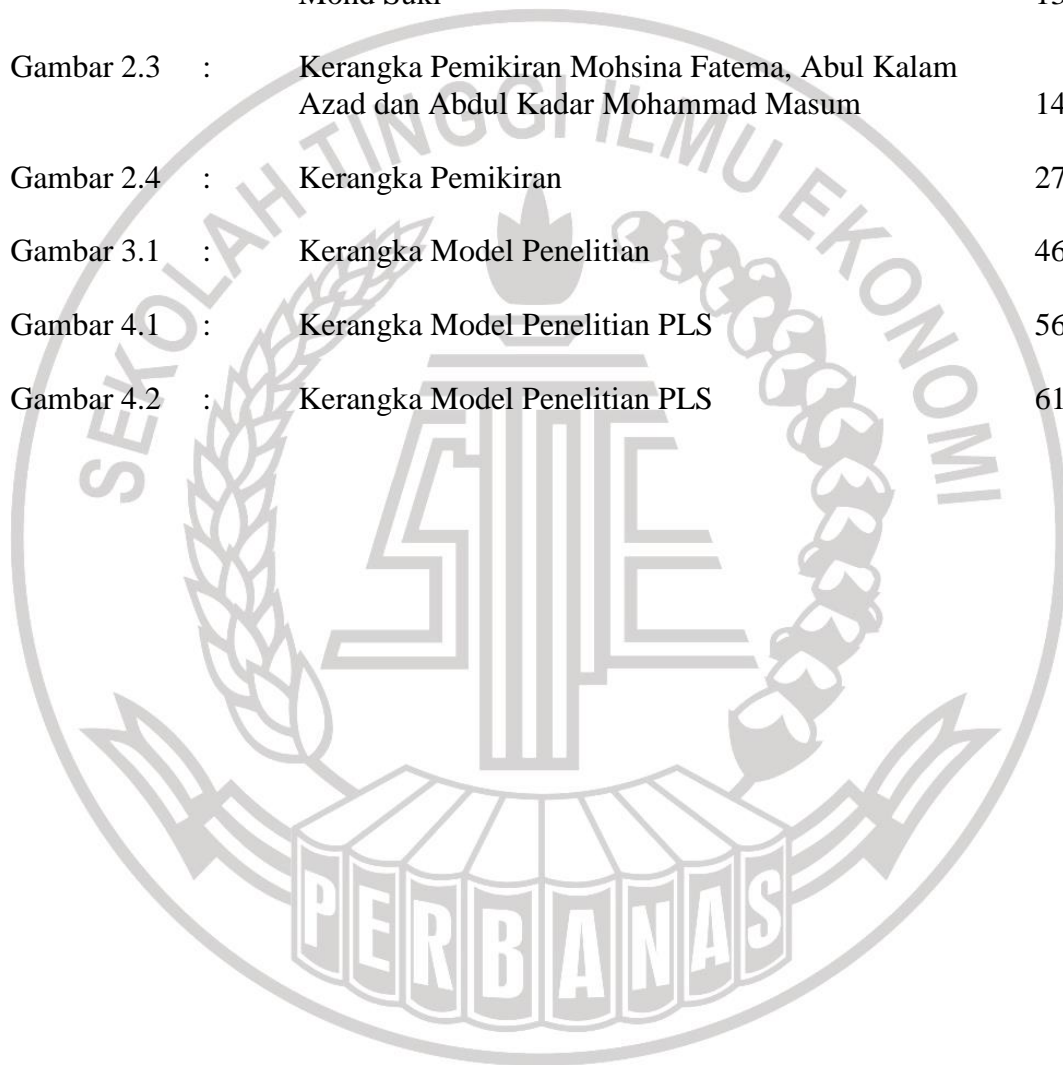
	Halaman
Tabel 1.1 : Top Brand Index Produk Tabungan Bank Syariah Indonesia 2015-2016	2
Tabel 1.2 : Data Perbandingan Laporan Posisi Keuangan Tabungan BRI Syariah dan Bank Syariah Mandiri	3
Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti Sekarang	16
Tabel 3.1 : Skala Likert	34
Tabel 3.2 : Kelas Interval	35
Tabel 3.3 : Kisi-kisi Kuesioner	35
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden	48
Tabel 4.2 : Rumus Interval Class	50
Tabel 4.3 : Hasil Pernyataan Responden Terhadap Variabel Citra Merek	50
Tabel 4.4 : Hasil Pernyataan Responden Terhadap Variabel Kesadaran Merek	51
Tabel 4.5 : Hasil Pernyataan Responden Terhadap Variabel Kualitas yang Dirasa	52
Tabel 4.6 : Hasil Pernyataan Responden Terhadap Variabel Ekuitas Merek	53
Tabel 4.7 : <i>Cross Loading</i> Sampel Kecil	54
Tabel 4.8 : <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	55
Tabel 4.9 : <i>Composite Reliability</i>	56
Tabel 4.10 : <i>Result For Outer Loading</i>	57
Tabel 4.11 : <i>Discriminant Validity</i>	58
Tabel 4.12 : <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	59

Tabel 4.13	:	<i>Composite Reliability</i>	60
Tabel 4.14	:	Nilai <i>R-Square</i> Persamaan Variabel	62
Tabel 4.15	:	Uji Hipotesis	63



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Erfan Severil dan Kwek Choon Ling	11
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Jumiati Sasmita dan Norazah Mohd Suki	13
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Mohsina Fatema, Abul Kalam Azad dan Abdul Kadar Mohammad Masum	14
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran	27
Gambar 3.1 : Kerangka Model Penelitian	46
Gambar 4.1 : Kerangka Model Penelitian PLS	56
Gambar 4.2 : Kerangka Model Penelitian PLS	61



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Data Responden
- Lampiran 3 : Uji Hasil Kriteria Responden
- Lampiran 4 : Uji Hasil Tanggapan Responden
- Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6 : Jadwal Penulisan Skripsi



**THE EFFECT OF BRAND IMAGE AND BRAND AWARENESS ON
BRAND EQUITY THAT MEDIATED BY PERCEIVED QUALITY
OF BRI SYARIAH SAVING CUSTOMERS IN SURABAYA**

Amelia Desy Rianti

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2013210590@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

Savings is a product provided by banks to save money to make it more secure and practical. The purpose of this research was to analyze the effect of Brand Image on Brand Equity mediated by Perceived Quality. The sample used in this research is BRI Syariah saving customers who live in Surabaya city. Samples total used in the study were 110 respondents who distributed directly and using purposive sampling technique. Data were analyzed by using Partial Least Square (PLS) with SmartPLS version 2.0 software. The result of the research shows that Brand Image variable has a significant positive effect on the perceived quality, the perceived negative quality has no significant effect on Brand Equity, Brand Image has a significant positive effect on Brand Equity, Brand Awareness has a significant positive effect on Brand Equity of BRI Syariah savings customers in Surabaya. Based on the results of data analysis collected in this study, it can be concluded that Brand Image has a significant positive effect on Brand Equity mediated by the Perceived Quality of savings customers BRI Syariah in Surabaya

Keyword : *Brand Image, Brand Awareness, Brand Equity, Perceived Quality*

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KESADARAN MEREK TERHADAP
EKUITAS MEREK YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS YANG
DIRASA NASABAH TABUNGAN BRI SYARIAH
DI SURABAYA**

Amelia Desy Rianti

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2013210590@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Tabungan adalah produk yang disediakan oleh bank untuk menyimpan uang supaya lebih aman dan praktis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Citra Merek terhadap Ekuitas Merek yang dimediasi oleh Kualitas yang Dirasa nasabah tabungan BRI Syariah di Surabaya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan BRI Syariah yang berada di kota Surabaya. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian sebanyak 110 responden yang disebarkan secara langsung dan menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data menggunakan program *smartPLS (Partial Least Square)* versi 2.0. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel Citra Merek berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas yang Dirasa, Kualitas yang Dirasa berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap Ekuitas Merek, Citra Merek berpengaruh positif signifikan terhadap Ekuitas Merek, Kesadaran Merek berpengaruh positif signifikan terhadap Ekuitas Merek nasabah tabungan BRI Syariah di Surabaya. Berdasarkan hasil analisis data yang terkumpul dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa Citra Merek berpengaruh positif signifikan terhadap Ekuitas Merek yang dimediasi oleh Kualitas yang Dirasa nasabah tabungan BRI Syariah di Surabaya.

Kata Kunci : Citra Merek, Kesadaran Merek, Ekuitas Merek, Kualitas yang Dirasa