

**PENGARUH CITRA MEREK, KEPERCAYAAN (*TRUST*) DAN  
KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT.  
HENAN PUTIHRAI ASSET MANAGEMENT”**

**SKRIPSI**  
**Program Studi Manajemen – Strata 1**

Nama : Siti Maliyah  
NIM : 43108110038



**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**JAKARTA**  
**2014**

**PENGARUH CITRA MEREK, KEPERCAYAAN (*TRUST*) DAN  
KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT.  
HENAN PUTIHRAI ASSET MANAGEMENT”**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
SARJANA EKONOMI  
Program Studi Manajemen – Strata 1**

Nama : Siti Maliyah  
NIM : 43108110038



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2014**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Maliyah  
NIM : 43108110038  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 09 Agustus 2014



(Siti Maliyah)  
NIM: 43108110038

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Siti Maliyah  
NIM : 43108110038  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan (*Trust*) dan  
Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Henan  
Putihrai Asset Management  
Tanggal Ujian Skripsi :

Disahkan oleh,

**Pembimbing Skripsi**

Endi Rekart SE, ME

Tanggal:

**Ketua Penguji**

Tri Wahyono SE, MM

Tanggal:

**Dekan,**

Prof. Dr. Wiwik Utami, SE.,Ak,MS

Tanggal: 11-8-2014

**Ketua Program Studi**

Dr. Rina Astini SE, MM

Tanggal: 11/8 2014.

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan karunia-Nya yang begitu besar sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan penulis memberikan judul sebagai berikut “Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan (*Trust*) Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Henan Putihrai Asset Management”. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat kelulusan dari Program S1 (Strata Satu) pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana.

Berbagai kesulitan yang Penulis hadapi selama penulisan skripsi ini, akhirnya telah Penulis Lewati berkat bantuan dan dorongan berbagai pihak yang telah sabar membantu Penulis baik bantuan yang bersifat material maupun spiritual, karena itu pada kesempatan yang sangat berharga ini, maka izinkanlah Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Prof. Dr. Wiwik Utami Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dan H. Arief Bowo Prayoga K, SE, MM Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
3. Dr. Rina Astini SE, MM selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen
4. Luna Haningsih SE, ME dan Hesti Maheswari SE, MS selaku Sekretaris S-1 Manajemen

5. Endi Rekarti SE, ME selaku dosen pembimbing, terima kasih yang tak terhingga atas waktu, tenaga, pikiran, dan nasehat yang telah Bapak berikan kepada Penulis
  6. Tri Wahyono SE, MM dan Dra. Aty Herawati MS selaku dosen penguji sidang akhir Penulis
  7. Staff/karyawan/dosen di lingkungan Universitas Mercu Buana.
  8. Setia Dharma selaku Pimpinan PT. Henan Putihrai Asset Management
  9. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spiritual
  10. Rekan-rekan mahasiswa Universitas Mercu Buana khususnya angkatan 2008
- Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebutkan satu persatu, dan dengan segala kerendahan hati Penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan di masa yang akan datang agar penulis dapat lebih baik lagi.
- Akhir kata semoga Skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta. 09 Agustus 2014

Penulis

Siti Maliyah

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUT.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1 Tujuan dari penelitian.....	6
1.4.2 Manfaat penelitian .....	7

## BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN

### HIPOTESIS

2.1	Pengertian Pemasaran .....	9
2.1.1	Definisi Pemasaran .....	9
2.1.2	Fungsi Pemasaran .....	10
2.1.3	Tujuan Pemasaran .....	11
2.1.4	Konsep Pemasaran .....	11
2.1.5	Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ) .....	12
2.2	Pengertian Perilaku Konsumen .....	15
2.2.1	Teori-Teori Perilaku Konsumen .....	20
2.2.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen ...	21
2.3	Citra Merek ( <i>Brand Image</i> ) .....	25
2.3.1	Pengertian Merek .....	25
2.3.2	Manfaat Merek .....	26
2.3.3	Pengertian Citra Merek .....	28
2.3.4	Indikator Citra Merek .....	29
2.4	Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) .....	31
2.4.1	Jenis – Jenis kepercayaan .....	34
2.4.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepercayaan .....	35
2.4.3	Indikator Kepercayaan .....	36
2.4.4	Kepercayaan terhadap Loyalitas .....	37
2.5	Pengertian Komitmen .....	37
2.5.1	Dimensi Komitmen .....	41



2.6 Pengertian Loyalitas.....	44
2.6.1 Tahapan-Tahapan Loyalitas .....	49
2.6.2 Kerangka Pemikiran .....	52
2.7 Hipotesis .....	55

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	56
3.1.1 Tempat Penelitian.....	56
3.1.2 Sejarah Singkat PT Henan Putihrai Asset Management ..	56
3.1.3 Visi dan Misi PT Henan Putihrai Asset Management ....	57
3.2 Desain Penelitian .....	57
3.4 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran.....	58
3.4.1 Definisi Operasional.....	58
3.4.2 Skala Pengukuran.....	62
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	62
3.6 Jenis Data Penelitian.....	63
3.7 Populasi dan Sampel.....	63
3.8 Metode Analisis Data.....	64

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	69
4.1.1 Karakter Responden Menurut Jenis Kelamin .....	70
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	70

4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	71
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	72
4.1.5	Variabel Citra Merek	72
4.1.6	Variabel Kepercayaan (Trust)	73
4.1.7	Variabel Komitmen	74
4.1.8	Variabel Loyalitas nasabah	75
4.3	Uji Reabilitas dan Validitas	75
4.3.1	Uji Reabilitas	75
4.3.2	Uji Validitas	76
4.3.3	Uji CFA Eksogen	77
4.3.4	Uji Kesesuaian Model	79
4.4	Pengujian Hipotesis	81
4.5.1	Analisa Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepercayaan	82
4.5.2	Analisa Pengaruh Citra Merek Terhadap Komitmen	82
4.5.3	Analisa Pengaruh Kepercayaan Terhadap Komitmen	83
4.5.4	Analisa Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas	83
4.5.5	Analisa Pengaruh Komitmen Terhadap Loyalitas	83

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan	85
5.2	Saran	86

## **DAFTAR PUSTAKA .....88**

## **LAMPIRAN .....91**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian Citra Merek .....	58
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) .....	59
Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian Komitmen .....	60
Tabel 3.4 Operasional Variabel Penelitian Loyalitas Nasabah .....	61
Tabel 3.5 Skor Jawaban dari pertanyaan .....	62
Tabel 3.6 Indeks Kelayakan Model .....	66
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	70
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia .....	71
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan .....	71
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	72
Tabel 4.5 Jawaban Pertanyaan Tentang Citra Merek .....	72
Tabel 4.6 Jawaban Pertanyaan Tentang Kepercayaan .....	73
Tabel 4.7 Jawaban Pertanyaan Tentang Komitmen .....	74
Tabel 4.8 Jawaban Pertanyaan Tentang Loyalitas Nasabah .....	75
Tabel 4.9 Tingkat Reabilitas Berdasarkan Nilai Alpha .....	76
Tabel 4.14 Pengukuran tingkat Kesesuaian (goodness of-fit model) .....	80
Tabel 4.15 Rangkuman Hasil Analisa Hipotesis dengan metode SEM .....	81

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.10 Hasil Uji Kelayakan Variabel Eksogen .....	77
Gambar 4.11 Hasil Uji Kelayakan Variabel Endogen .....	78
Gambar 4.12 Hasil Uji Kelayakan Variabel Endogen Valid .....	79
Gambar 4.13 Hasil Uji Kelayakan Ksesuaian Model .....	79



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
<b>Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....</b>	<b>91</b>
<b>Lampiran 2 Tabulasi Kuesioner .....</b>	<b>98</b>
<b>Lampiran 3 Profil Penulis .....</b>	<b>108</b>

