

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK
KARTU FLAZZ BCA TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA BCA KCP UOB PLAZA,
JAKARTA**

SKRIPSI

Nama : Yulisa Regina
N I M : 43110110161



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013**

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK
KARTU FLAZZ BCA TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA BCA KCP UOB PLAZA,
JAKARTA**

SKRIPSI

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

Nama : Yulisa Regina
N I M : 43110110161



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2013

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yulisa Regina

NIM : 43110110161

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, 26 Agustus 2013



**YULISA REGINA
43110110161**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Yulisa Regina
N I M : 43110110161
Program Studi : Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Kartu Flazz BCA terhadap Loyalitas Nasabah BCA KCP UOB Plaza, Jakarta
Tanggal Lulus Ujian : 26 Agustus 2013

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS
(Drs. Wawan Purwanto, SE., MM)

MERCU BUANA

Dekan,

Ketua Program Studi Manajemen – S1,

(Dr. Wiwik Utami, Ak., CA.)

10 September 2013

(Dr. Rina Astini SE., MM.)

10 September 2013

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Kartu Flazz BCA terhadap Loyalitas
Nasabah BCA KCP UOB Plaza, Jakarta

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

Yulisa Regina

43110110161

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 26 Agustus 2013

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

Drs. Wawan Purwanto, SE., MM

Anggota Dewan Penguji

MERCU BUAHA

Tri Wahyono, SE., MM

Anggota Dewan Penguji

Cp

Cecep Winata, Dr, M.Si

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas bimbingan dan kartuniaNya sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini tepat pada waktunya dengan judul Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Kartu Flazz BCA Terhadap Loyalitas Nasabah BCA KCP UOB Plaza, Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya:

1. Ibu Dr. Wiwik Utami, Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
2. Ibu DR. Rina Astini, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana.
3. Dosen Pembimbing Drs. Wawan Purwanto, SE., MM yang telah banyak membimbing dan memberi pengertian dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu segala kritikan dan saran yang membangun akan penulis terima dengan baik. Semoga skripsi " Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Kartu Flazz BCA Terhadap Loyalitas Nasabah BCA KCP UOB Plaza, Jakarta ini dapat bermanfaat pada yang membacanya.

Jakarta, 26 Agustus 2013

Yulisa Regina

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Penelitian	4
1.3.2 Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Pengertian Manajemen	6
2.2 Manajemen Pemasaran	8
2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	8

2.2.2 Konsep Pemasaran	8
2.3 Tinjauan Umum Bank	10
2.3.1 Pengertian Bank	10
2.3.2 Fungsi Bank	11
2.3.3 Jenis Jenis Bank	11
2.3.4 Usaha Bank	12
2.4 Citra Merek	15
2.4.1 Pengertian Citra	15
2.4.2 Pengertian Merek	17
2.4.3 Pengertian Citra Merek	18
2.4.4 Manfaat Citra Merek	18
2.4.5 Faktor-faktor yang membentuk Citra Merek	19
2.4.6 Komponen Citra Merek	20
2.5 Kualitas Produk.....	22
2.5.1 Pengertian Kualitas Produk	22
2.5.2 Pendekatan Perspektif Produk	23
2.5.3 Dimensi Kualitas Produk	25
2.6 Loyalitas Pelanggan	29
2.6.1 Pengertian Pelanggan	29
2.6.2 Pengertian Loyalitas Pelanggan (Nasabah)	30
2.6.3 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	33
2.7 Kerangka Pemikiran	36

BAB III	METODE PENELITIAN	38
3.1	Objek Penelitian	38
3.1.1	Lokasi Penelitian	38
3.1.2	Sejarah Singkat Perusahaan	38
3.1.3	Visi, Misi dan Tata Nilai PT BCA, Tbk	41
3.1.4	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	42
3.2	Desain Penelitian	48
3.3	Hipotesis Penelitian	48
3.4	Variabel dan Skala Pengukurannya	49
3.4.1	Variabel	49
3.4.2	Skala Pengukuran	50
3.5	Definisi Operasional Variable	51
3.5.1	Citra Merek (X_1)	45
3.5.2	Kualitas Produk Kartu Flazz BCA (X_2)	50
3.5.3	Loyalitas Nasabah (Y)	54
3.6	Metode Pengumpulan Data	55
3.6.1	Observasi	55
3.6.2	Kuesioner	55
3.7	Jenis Data	55
3.7.1	Data Primer	55
3.7.2	Data Sekunder	56
3.8	Populasi Dan Sample	56
3.8.1	Populasi	56

3.8.2 Sample	56
3.9 Metode Analisis Data	57
3.9.1 Metode Analisis Deskriptif Kuantitatif	58
3.9.2 Metode Analisis Uji Instrumen	58
3.9.3 Metode Analisis Koefisien Regresi Berganda	60
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Analisis Karakteristik Responden	63
4.2 Hasil Uji Instrumen	65
4.2.1 Hasil Uji Validitas Instrumen	65
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	67
4.3 Analisis Variabel	68
4.3.1 Analisis Citra Merek Kartu Flazz BCA pada BCA KCP UOB Plaza, Jakarta (X_1)	68
4.3.2 Analisis Kualitas Produk Kartu Flazz BCA pada BCA KCP UOB Plaza, Jakarta (X_2)	76
4.3.3 Analisis Loyalitas Nasabah BCA pada BCA KCP UOB Plaza, Jakarta (Y)	84
4.4 Analisis Koefisien Regresi Berganda	89
4.4.1 Uji F (Pengujian Hipotesis I)	89
4.4.2 Uji t (Pengujian Hipotesis II)	90
4.4.3 Persamaan Umum Koefisien Regresi Berganda	90
4.4.4 Koefisien Determinasi (R^2)	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	94

5.1	Kesimpulan	94
5.2	Saran	95
	DAFTAR PUSTAKA	96

LAMPIRAN

Lampiran 1:	Kuesioner	98
Lampiran 2:	Distribusi Jawaban Responden pada Kuesioner	102
Lampiran 3:	Output SPSS 17.....	110



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1 Skor Jawaban Skala Likert	50
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Nasabah ...	64
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan Nasabah	64
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pengisian Ulang Kartu Flazz BCA per bulan	65
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	66
Tabel 4.6 Reliability Statistics	67
Tabel 4.7 Penilaian responden terhadap Logo atau lambang Kartu Flazz BCA menarik bagi setiap nasabah BCA	68
Tabel 4.8 Penilaian responden terhadap Ketersediaan fasilitas alat pembaca (Card Reader) Kartu Flazz BCA di berbagai pusat perbelanjaan	69
Tabel 4.9 Penilaian responden terhadap Nasabah tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan jawaban atas keluhan dalam penggunaan kartu Flazz BCA yang diajukan kepada card centre	70

Tabel 4.10 Penilaian responden terhadap Jaminan keamanan dan kemudahan penggunaan Kartu Flazz BCA oleh Nasabah BCA	70
Tabel 4.11 Penilaian responden terhadap Karyawan BCA selalu siap memberikan seluruh informasi yang Nasabah butuhkan	71
Tabel 4.12 Penilaian responden terhadap Nasabah BCA merasa lebih praktis karena waktu pelayanan transaksi penggunaan Kartu Flazz BCA selama 24 jam non stop	72
Tabel 4.13 Penilaian responden terhadap Nasabah memiliki pengalaman menggunakan produk-produk dari BCA	72
Tabel 4.14 Penilaian responden terhadap Kecepatan transaksi dalam menggunakan Kartu Flazz BCA dalam memfasilitasi kebutuhan Nasabah BCA	73
Tabel 4.15 Penilaian responden terhadap Harapan Nasabah terhadap produk Kartu Flazz BCA sesuai dengan kebutuhan Nasabah BCA	74
Tabel 4.16 Penilaian responden terhadap Produk yang ditawarkan oleh perbankan menjamin kualitas produk bank	74
Tabel 4.17 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Variabel Citra Merek (X_1)	75
Tabel 4.18 Penilaian responden terhadap Kartu Flazz BCA merupakan alat pembayaran multifungsi tercepat pertama di Indonesia	76

Tabel 4.19 Penilaian responden terhadap Kegagalan dalam penggunaan fasilitas kartu Flazz BCA yang mengurangi saldo top up, nasabah akan di verifikasi secara cepat oleh BCA	77
Tabel 4.20 Penilaian responden terhadap Kartu Flazz BCA memiliki fitur yang lebih menarik daripada produk pesaing	78
Tabel 4.21 Penilaian responden terhadap Desain kartu Flazz BCA rapih dan mudah dikenali, dan memiliki perbedaan yang spesifik dari kartu-kartu keluaran BCA lainnya	78
Tabel 4.22 Penilaian responden terhadap Setiap melakukan transaksi dengan menggunakan kartu Flazz BCA, informasi jumlah sisa saldo dapat langsung diperoleh secara akurat dan tepat, sehingga nasabah dapat segera melakukan Top Up (isi ulang)	79
Tabel 4.23 Penilaian responden terhadap Kartu Flazz BCA memberikan kemudahan didalam melakukan transaksi keuangan dalam jumlah yang relative kecil (bayar parkir, belanja di mini market, dll)	80
Tabel 4.24 Penilaian responden terhadap Ketersediaan brosur atau media pelayanan dan teknologi tentang produk kartu Flazz BCA sangat lengkap	81

Tabel 4.25 Penilaian responden terhadap Sebagai nasabah yang menggunakan kartu Flazz BCA, nasabah benar-benar telah dilayani dengan baik 81

Tabel 4.26 Penilaian responden Setiap transaksi dengan menggunakan kartu Flazz BCA, selalu diberikan bukti transaksi (sah) sebagai tanda sah bukti bayar 82

Tabel 4.27 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kualitas Produk (X₂) ... 83

Tabel 4.28 Penilaian responden bahwa nasabah selalu menggunakan kartu Flazz BCA karena dapat memudahkan anda untuk bertransaksi 84

Tabel 4.29 Penilaian responden bahwa nasabah Selain menggunakan kartu Flazz BCA, anda juga menggunakan produk-produk BCA lainnya ... 85

Tabel 4.30 Penilaian responden bahwa sebagai Nasabah BCA, akan merekomendasikan BCA ke orang lain 85

Tabel 4.31 Penilaian responden bahwa sebagai Nasabah BCA menemukan kepuasan selama menggunakan Kartu Flazz BCA 86

Tabel 4.32 Penilaian responden bahwa sebagai Nasabah BCA, yakin pada keunggulan-keunggulan produk yang ditawarkan oleh BCA ... 87

Tabel 4.33 Penilaian responden bahwa sebagai Nasabah BCA, tidak ingin beralih ke perbankan yang lain 87

Tabel 4.34 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Variabel Loyalitas Nasabah BCA (Y)	88
Tabel 4.35 Tabel Anova Hasil Analisis Data	89
Tabel 4.36 Tabel Coefficients ^a	91
Tabel 4.37 Model Summary ^b	92



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran 37

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. BCA, Tbk KCP UOB Plaza, Jakarta 43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner	98
Lampiran 2: Distribusi Jawaban Responden pada Kuesioner	102
Lampiran 3: Output SPSS 17.....	110

