

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN
BRAND AWARENESS TERHADAP MINAT NASABAH
MENABUNG PADA PRODUK SIMPEDES BANK BRI**

(Studi Kasus Pada Bank BRI KCP Batusari Kebon Jeruk)

SKRIPSI



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Nama : Mia Angelina
NIM : 43118010175

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN
BRAND AWARENESS TERHADAP MINAT NASABAH
MENABUNG PADA PRODUK SIMPEDES BANK BRI**

(Studi Kasus Pada Bank BRI KCP Batusari Kebon Jeruk)

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Mia Angelina

NIM : 43118010175

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERISTAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2022

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mia Angelina

NIM : 43118010175

Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

MERCU BUANA

Jakarta, 20 Oktober 2022



Mia Angelina

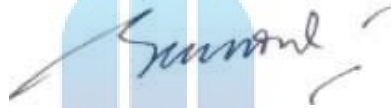
43118010175

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mia Angelina
NIM : 43118010175
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN BRAND AWARENESS TERHADAP MINAT NASABAH MENABUNG PADA PRODUK SIMPEDES BANK BRI. (Studi Kasus Pada Bank BRI KCP Batusari, Kebon Jeruk.
Tanggal Sidang : 20 Oktober 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Syafrizal Chan, SE., MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi S1 Manajemen



MERCU BUANA

Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 11221771



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan *Brand Awareness* Terhadap Minat nasabah menabung pada produk Simpedes Bank BRI**”. Penelitian ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

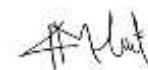
Penyusunan penelitian ini tidak lepas dari bimbingan Bapak Dr. Syafrizal Chan, SE, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya penelitian ini. Serta bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan penelitian ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M. Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Ema Sofriana Imaningsih selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. H Sonny Indrajaya, MM. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami.
5. Kepada Bapak Supriyono dan Ibu Maryamah yaitu selaku kedua orang tua tercinta serta keluarga yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Kepada Panji Prasetyo Utomo yang telah banyak membantu dan selalu memberikan dukungan tiada hentinya.
7. Kepada senior dan para teman seperjuangan yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dan menjadi teman bertukar pikiran selama masa kuliah ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam penelitian ini. Akhir kata, semoga penelitian ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 20 oktober 2022



Mia Angelina

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Kontribusi Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	14
A. Kajian Pustaka.....	14
1. Pemasaran.....	14
2. Kualitas Pelayanan.....	15
3. Promosi.....	18
4. <i>Brand Awareness</i>	21
5) Minat.....	26

6) Penelitian terdahulu.....	30
B. Pengembangan Hipotesis	38
1. Hubungan Antar Variabel.....	38
2. Kerangka Pemikiran	40
3. Hipotesis	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
A. Waktu dan Tempat Penelitian	41
B. Desain Penelitian	41
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	42
1. Definisi Variabel	42
2. Operasional Variabel.....	44
D. Skala Pengukuran Variabel.....	47
E. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	49
1. Populasi Penelitian.....	49
2. Sampel Penelitian.....	50
F. Teknik Pengumpulan Data	51
G. Jenis Data Penelitian	52
H. Metode Analisis Data	52
1. Analisis Deskriptif.....	52
2. Uji Instrument.....	53
3. SEM (<i>Structural Equation Modeling</i>) – PLS (<i>Partial Least Square</i>)	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	59
B. Statistik Deskriptif.....	60
1. Karakteristik Responden.....	60

2. Deskriptif Jawaban Responden.....	61
C. Uji Instrumen	67
1. Evaluasi Measurement Model (Outer Model).....	67
a) Uji Validitas (<i>Convergent Validity</i>).....	67
b) <i>Discriminant Validity</i>	70
c) <i>Composite Reliability dan Cronbach's Alpha</i>	72
2. Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis (Inner Model)	73
a) Nilai <i>R-Square</i> (R^2).....	74
b) <i>Q-Square (Goodness of Fit Model)</i>	74
c) Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur).....	75
D. Pembahasan	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
A. KESIMPULAN.....	81
D. SARAN	82
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan Jumlah Nasabah Simpedes dan BritAma	4
Tabel 1.2 Top Brand Indeks (TBI) Merek Tabungan Perbankan	10
Tabel 1.3 Data Pra Survey	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel Minat.....	44
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	45
Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel Promosi	46
Tabel 3. 4 Operasionalisasi Variabel Kesadaran Merek	46
Tabel 3. 5 Instrument Skala Likert.....	47
Tabel 4 1 Deskriptif Responden.....	60
Tabel 4 2 Karakteristik Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan	62
Tabel 4 3 Karakteristik Jawaban Variabel Promosi	63
Tabel 4 4 Karakteristik Jawaban Variabel Kesadaran Merek	64
Tabel 4 5 Karakteristik Jawaban Variabel MNM	66
Tabel 4 6 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	68
Tabel 4 7 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> modifikasi.....	70
Tabel 4 8 Hasil <i>Output AVE</i>	70
Tabel 4 9 Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	71
Tabel 4 10 Hasil pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell-Lacker Criterion)</i>	72
Tabel 4 11 Hasil Pengukuran <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i>	73
Tabel 4 12 Hasil Uji Nilai <i>R-Square (R²)</i>	74
Tabel 4 13 Hasil Pengujian Hipotesis	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Salah Satu Promosi BANK BRI.....	8
Gambar 2.1 Piramida Brand Awareness	24
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian	40
Gambar 4 1 Hasil Output Diagram Jalur Awal.....	68
Gambar 4 2 Hasil Output Diagram Jalur Awal.....	69
Gambar 4 3 Hasil Output Bootstraping.....	77



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner.....	88
Lampiran 2: Hasil Kuesioner	93
Lampiran 3: Hasil Output PLS.....	102

