

PENGARUH DIMENSI-DIMENSI BAURAN PEMASARAN JASA DAN *CORPORATE*

***BRAND IMAGE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH**

PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK,

CABANG KEBON JERUK

SKRIPSI



UNIVERSITAS

MERCU BUANA

UNIVERSITAS

Nama : Miftakhul Irfan Ardiansah

Nim : 43113110152

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MIFTAKHUL IRFAN ARDIANSAH
NIM : 43113110152
Program Studi : Manajemen S1

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, 19 September 2017



Miftakhul Irfan Ardiansah
NIM : 43113110152

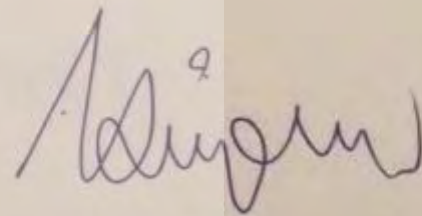
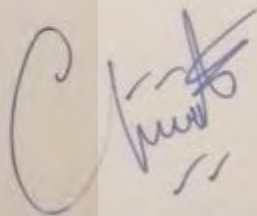
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Miftakhul Irfan Ardiansah
NIM : 43113110152
Program Studi : Manajemen – S1
Judul Skripsi : Pengaruh Dimensi-Dimensi Bauran Pemasaran Jasa Dan
Corporate Brand Image Terhadap Loyalitas Nasabah
PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Kebon Jeruk
Tanggal Lulus Ujian : 14 September 2017

Disahkan oleh:

Pembimbing,

Ketua Penguji,



Christina Ariadne Sekar Sari, SE, MM

Priyono, SE, ME

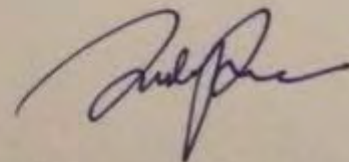
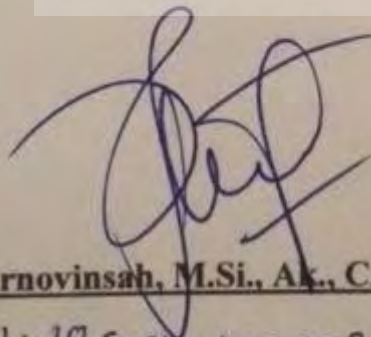
Tanggal : 20 September 2017

Tanggal : 20 September 2017

Dekan,

Ketua Program Studi

SI Manajemen,



Dr. Harnovinsah, M.Si., Ak., CA., CIPSAS.

Dudi Permana, ST., MM, Ph.D.

Tanggal : 20 September 2017

Tanggal : 20 September 2017

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH DIMENSI-DIMENSI BAURAN PEMASARAN JASA DAN CORPORATE BRAND IMAGE TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA CABANG KEBON JERUK”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Christina Ariadne Sekar Sari, SE, MM., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis.

Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.

2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, ST., MM., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Kedua orang tua tercinta, Bapak Suyantono dan Ibu Suci Afri Anik serta adik-adik saya yang telah memberi semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Christina Ariadne Sekar Sari, SE, MM, yang selalu memberikan masukan-masukan yang baik untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan pelayanan dalam studi dan dalam pembuatan skripsi ini.
7. Rekan-rekan karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Cabang Kebon Jeruk yang telah bersedia membantu penulis mengumpulkan data-data yang diperlukan untuk penyusunan skripsi.
8. Seluruh teman-teman mahasiswa Universitas Mercu Buana jurusan Manajemen angkatan 2013 terima kasih atas segala dukungan dan do'anya.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala bantuan dan informasi yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan rahmat hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi. Akhir kata, penulis mengharapkan semoga tulisan yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua yang membaca dan sebagai wahana menambah pengetahuan serta pemikiran.



Jakarta,

2017

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Miftakhul Irfan Ardiansah
Penulis

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	13
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	14
1. Tujuan Penelitian.....	14
2. Kontribusi Penelitian.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	16
1. Pemasaran.....	16
2. Manajemen Pemasaran	18
3. Bauran Pemasaran Jasa	19
4. Citra Merek Perusahaan	23
5. <i>Brand Image</i> (Citra Merek).....	24
6. Loyalitas Nasabah	27
7. Penelitian Terdahulu.....	30
B. Rerangka Pemikiran	39
C. Hipotesis Penelitian.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	44
B. Desain Penelitian	45
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	46
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	50
E. Teknik Pengumpulan Data	51
F. Metode Analisis Data	53
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	53
2. Uji Kualitas Data	53
a. Uji Validitas.....	53
b. Uji Reliabilitas.....	54

3. Uji Asumsi Klasik	56
a. Uji Normalitas	56
b. Uji Multikolinieritas	56
c. Uji Heteroskedastisitas	56
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
5. Uji Hipotesis.....	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	62
B. Karakteristik Profil Responden	64
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	66
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	67
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	69
e. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan Dalam Satu Bulan.....	70
C. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	72
D. Hasil Uji Kualitas Data.....	84
a. Hasil Uji Validitas	84
b. Hasil Uji Reliabilitas	89
E. Hasil Uji Asumsi Klasik	90
1. Uji Normalitas	91
2. Uji Multikolinieritas	92
3. Uji Heteroskedastisitas	93
F. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	95
G. Hasil Uji Hipotesis	98
1. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	98
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji statistik F).....	99
3. Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t).....	101
H. Pembahasan Hasil Penelitian.....	104
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	109
B. Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN.....	119

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	: Sepuluh Bank Dengan Aset Terbesar Singga September 2015	3
1.2	: Daftar Bank Dengan <i>Brand Image</i> Terbaik di Indonesia	9
1.3	: Peringkat 10 Besar Kantor Cabang.....	10
1.4	: Realisasi Simpanan BRI Cabang Kebon Jeruk Tahun 2011-2016	11
1.5	: Simpanan BRI Cabang Kebon Jeruk Tahun 2011-2016.....	12
2.1	: Penelitian Terdahulu	30
3.1	: Tabel Operasional Variabel Penelitian	46
3.2	: Tabel Skala Likert.....	52
4.1	: Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
4.2	: Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	66
4.3	: Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	68
4.4	: Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	69
4.5	: Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan dalam Satu Bulan.....	71
4.6	: Rekapitulasi Pernyataan Responden Variabel Jasa.....	72
4.7	: Rekapitulasi Pernyataan Responden Variabel Biaya.....	74
4.8	: Rekapitulasi Pernyataan Responden Variabel Lokasi	75
4.9	: Rekapitulasi Pernyataan Responden Variabel Promosi.....	76
4.10	: Rekapitulasi Pernyataan Responden Variabel Orang	78
4.11	: Rekapitulasi Pernyataan Responden Variabel Bukti Fisik	79
4.12	: Rekapitulasi Pernyataan Responden Variabel Proses.....	80
4.13	: Rekapitulasi Pernyataan Responden Variabel <i>Brand Image</i>	82
4.14	: Rekapitulasi Pernyataan Responden Variabel Loyalitas Nasabah.....	83
4.15	: Hasil Uji Validitas Variabel Jasa	85
4.16	: Hasil Uji Validitas Variabel Biaya	85
4.17	: Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi.....	86
4.18	: Hasil Uji Validitas Variabel Promosi	86
4.19	: Hasil Uji Validitas Variabel Orang.....	87
4.20	: Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik.....	87
4.21	: Hasil Uji Validitas Variabel Proses	88
4.22	: Hasil Uji Validitas Variabel <i>Brand Image</i>	88
4.23	: Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah	89
4.24	: Hasil Uji Reliabilitas.....	90
4.25	: Hasil Uji Normalitas Normalitas	91

4.26 : Hasil Uji Regresi Coefficients	93
4.27 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda Coefficients	95
4.28 : Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary	98
4.29 : Hasil Uji Statistik F ANOVA	100
4.30 : Hasil Uji Statistik t Coefficients	101



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Gambar Rerangka Pemikiran	39
4.1	Gambar Diagram Pie Berdasarkan Jenis Kelamin	65
4.2	Gambar Diagram Pie Berdasarkan Usia	67
4.3	Gambar Diagram Pie Berdasarkan Pendidikan Terakhir	68
4.4	Gambar Diagram Pie Berdasarkan Lama Bekerja	70
4.5	Gambar Diagram Pie Berdasarkan Pendapatan Dalam Satu Bulan	71
4.6	Gambar Hasil Uji Normalitas Grafik P-P Plot.....	92
4.7	Gambar Hasil Uji Heteroskedastisita Scatterplot	94



DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	119
Lampiran 2	Hasil Kuesioner Variabel Jasa.....	125
Lampiran 3	Hasil Kuesioner Variabel Biaya	130
Lampiran 4	Hasil Kuesioner Variabel Lokasi.....	134
Lampiran 5	Hasil Kuesioner Variabel Promosi	138
Lampiran 6	Hasil Kuesioner Variabel Orang	142
Lampiran 7	Hasil Kuesioner Variabel Bukti Fisik.....	147
Lampiran 8	Hasil Kuesioner Variabel Proses	151
Lampiran 9	Hasil Kuesioner Variabel <i>Brand Image</i>	155
Lampiran 10	Hasil Kuesioner Variabel Loyalitas Nasabah.....	160
Lampiran 11	Hasil Statistik Karakteristik Responden	164
Lampiran 12	Hasil Statistik Deskriptif Variabel Jasa.....	165
Lampiran 13	Hasil Statistik Deskriptif Variabel Biaya	167
Lampiran 14	Hasil Statistik Deskriptif Variabel Lokasi.....	168
Lampiran 15	Hasil Statistik Deskriptif Variabel Promosi	169
Lampiran 16	Hasil Statistik Deskriptif Variabel Orang.....	170
Lampiran 17	Hasil Statistik Deskriptif Variabel Bukti Fisik.....	171
Lampiran 18	Hasil Statistik Deskriptif Variabel Proses	172
Lampiran 19	Hasil Statistik Deskriptif Variabel <i>Brand Image</i>	174
Lampiran 20	Hasil Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Nasabah.....	175
Lampiran 21	Hasil Uji Validitas Variabel Jasa	176
Lampiran 22	Hasil Uji Validitas Variabel Biaya.....	177
Lampiran 23	Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	178
Lampiran 24	Hasil Uji Validitas Variabel Promosi	179
Lampiran 25	Hasil Uji Validitas Variabel Orang	180
Lampiran 26	Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik	180
Lampiran 27	Hasil Uji Validitas Variabel Proses.....	181
Lampiran 28	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Brand Image</i>	182
Lampiran 29	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah.....	183
Lampiran 30	Hasil Uji Reliabilitas	183
Lampiran 32	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	186
Lampiran 33	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	188
Lampiran 34	Hasil Uji Hipotesis	188