

**“PENGARUH CITRA MEREK (BRAND IMAGE) DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH  
DALAM MEMILIH JASA PT. BANK MANDIRI (PERSERO)  
TBK.”**

**(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Mandiri KCP Bekasi Kota Deltamas)**

**SKRIPSI**

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



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Nama : Andyca Nadhila Kanzi**

**NIM : 43113320092**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2017**

**“PENGARUH CITRA MEREK (BRAND IMAGE) DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH  
DALAM MEMILIH JASA PT. BANK MANDIRI (PERSERO)  
TBK.”**

**(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Mandiri KCP Bekasi Kota Deltamas)**



**Nama : Andyca Nadhila Kanzi**

**NIM : 43113320092**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2017**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andyca Nadhila Kanzi

Nim : 43113320092

Program Studi : SI Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya sendiri apabila saya mengutip dari hasil 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.

Jakarta, 28 Juli 2017



**Andyca Nadhila Kanzi**

**NIM : 43113320092**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Andyca Nadhila Kanzi  
NIM : 43113320092  
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Jasa PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.  
Tanggal Lulus Ujian : 07 September 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji

  
Nur Aisyah F. Pulungan, S.E, MM

Tanggal : 23 September 2017

  
Prof. Dr. Ngadino Surip, MS

Tanggal :

Dekan,

Ketua Program Studi  
S1 Manajemen,

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

Tanggal :

  
Dudi Permana, MM, Ph.D

Tanggal : 25/9-2017

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya yang luar biasa kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jasa PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.”** secara tepat waktu. Skripsi ini ditujukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak luput dari bimbingan, bantuan, dan dukungan berbagai pihak, khususnya Ibu Nur Aisyah F. Pulungan, SE., MM, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan yang telah memberikan petunjuk, pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis dan banyak meluangkan waktunya dalam proses bimbingan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Dr. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., C.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, MM., Ph.D, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Bapak Muhamad SE., MM., selaku Sekretaris Program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Kampus D Bekasi.
5. Seluruh dosen, seluruh staf, dan keluarga besar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmu pengetahuannya dan bantuan.
6. Kedua orang tua tercinta dan terkasih, (Alm.) Bapak Edison Nazir dan Ibu Laura Rosalina, Istri tersayang Dewi Astutik, serta kedua adik saya, Zaskia Salsabilla dan Qisti Fauza yang telah senantiasa memberikan semangat, doa dan dukungan moral maupun material kepada penulis.
7. Teman-teman satu bimbingan tugas akhir dan juga rekan-rekan FEB angkatan 2013 yang telah menjadi pemberi semangat, tempat bertukar pikiran dan saling mendukung dalam penyelesaian skripsi ini serta membantu selama masa perkuliahan.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini bukanlah tanpa kelemahan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan untuk membantu penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca, serta dapat digunakan dengan sebaik-baiknya oleh semua pihak.

Jakarta, 18 Juli 2017

Andyca Nadhila Kanzi



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	7
1. Tujuan Penelitian .....	7
2. Kontribusi Penelitian .....	8
<b>BAB II      KAJIAN PUSTAKA. RERANGKA KONSEPTUAL</b>	
<b>                  DAN HIPOTESIS</b>	



A. Kajian Pustaka .....	9
1. Manajemen Pemasaran .....	9
2. Bauran Pemasaran .....	10
a. <i>Product</i> (Produk) .....	10
b. <i>Price</i> (Harga) .....	10
c. <i>Promotion</i> (Promosi) .....	10
d. <i>Place</i> (Tempat) .....	11
e. <i>Customer Service</i> (Layanan Konsumen) .....	11
f. <i>People</i> (Orang) .....	11
g. <i>Process</i> (Proses) .....	11
3. Citra Merek .....	12
4. Memilih Elemen Merek .....	12
5. Strategi Revitalisasi Merek .....	15
6. Kualitas Pelayanan .....	16
7. Pengambilan Keputusan Konsumen .....	18
8. Keputusan Membeli .....	21
9. Penelitian Terdahulu .....	30
B. Rerangka Konseptual .....	32
C. Pengembangan Hipotesis .....	33

### **BAB III      METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	35
--------------------------------------	----

B. Desain Penelitian .....	35
C. Definisi dan Operasional Variabel .....	35
D. Pengukuran Variabel .....	41
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	41
F. Teknik Pengumpulan Data .....	43
G. Metode Analisis .....	44

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

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	55
1. Waktu dan Tempat Penelitian .....	55
B. Karakteristik Profil Responden .....	55
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	56
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	57
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	58
5. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	58
C. Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	59
D. Hasil Uji Kualitas Data .....	59
1. Hasil Uji Validitas .....	63
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	65
E. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	68
1. Hasil Uji Normalitas .....	68

2.	Hasil Uji Multikolinieritas .....	69
3.	Hasil Uji Heterokedastisitas .....	70
4.	Analisis Regresi Linear Berganda .....	71
F.	Hasil Uji Hipotesis .....	72
1.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	72
2.	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) .....	73
G.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	75
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A.	Simpulan .....	76
B.	Saran .....	76
DAFTAR PUSTAKA	.....	78
LAMPIRAN	.....	81

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan Halaman	
2.1	Penelitian Terdahulu .....	30
3.1	Definisi dan Operasional Variabel .....	37
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	56
4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	57
4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	58
4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan .....	59
4.6	Uji Statistik Deskriptif Citra Merek .....	60
4.7	Uji Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	61
4.8	Uji Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian .....	62
4.9	Uji Validitas Variabel Citra Merek .....	63
4.10	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	64
4.11	Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian .....	65
4.12	Uji Reliabilitas .....	67
4.13	Uji Multikolinieritas .....	69
4.14	Uji Koefisien Determinasi .....	72
4.15	Uji Signifikansi Parameter Individual .....	73

## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan Halaman	
1.1	Peringkat Bank Terbaik .....	5
1.2	Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga Bank Mandiri .....	6
2.1	Rerangka Konseptual .....	33
4.1	Grafik Histogram .....	68
4.2	Grafik P Plot .....	69
4.3	Scatterplot .....	70



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA