

**KINERJA CITRA, SIKAP MEREK, EKUITAS MEREK, KEPUASAN DAN
LOYALITAS NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK.
KANTOR CABANG CIK DITIRO YOGYAKARTA**

**PERFORMANCE IMAGE, BRAND ATTITUDE, BRAND EKUITY, AND
SATISFACTION OF LOYALTY CUSTOMER AT PT. BANK RAKYAT
INDONESIA (PERSERO) TBK, OFFICE OF BRANCH OF CIK DITIRO AT
YOGYAKARTA**



Disusun Oleh :
IMRON ABDUL CHAMAL
20040410123

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM MANAJEMEN**

**KINERJA CITRA, SIKAP MEREK, EKUITAS MEREK, KEPUASAN DAN
LOYALITAS NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK.
KANTOR CABANG CIK DITIRO YOGYAKARTA**

**PERFORMANCE IMAGE, BRAND ATTITUDE, BRAND EKUITY, AND
SATISFACTION OF LOYALTY CUSTOMER AT PT. BANK RAKYAT
INDONESIA (PERSERO) TBK, OFFICE OF BRANCH OF CIK DITIRO AT
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta**



Disusun Oleh :
IMRON ABDUL CHAMAL
20040410123

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2008

SKRIPSI

**KINERJA CITRA, SIKAP MEREK, EKUITAS MEREK, KEPUASAN DAN
LOYALITAS NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK.
KANTOR CABANG CIK DITIRO**

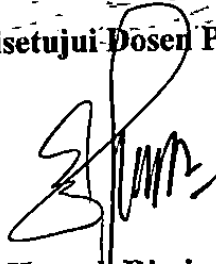
Diajukan oleh :

IMRON ABDUL CHAMAL

20040410123

Yogyakarta, Desember 2008

Telah disetujui Dosen Pembimbing



SKRIPSI

KINERJA CITRA, SIKAP MEREK, EKUITAS MEREK, KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG CIK DITIRO

Diajukan oleh:

IMRON ABDUL CHAMAL

20040410123

Skripsi ini telah dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 22 Desember 2008

Yang terdiri dari


Dra. Hasnah Rimiati, M.Si
Ketua Tim Penguji


Misbanul Anwar, SE, M.Si


Drs. Edi Supriyono, SE, MM

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Imron Abdul Chamal

Nomor Mahasiswa : 2 0 0 4 0 4 1 0 1 2 3

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : “Kinerja Citra, Sikap Merek, Ekuitas Merek, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Cik Ditiro”, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini terdapat karya atau pendapat yang

"Motto"

Tidak Ada Yang Tidak Bisa,

Yang Tidak Bisa Adalah Yang Tidak Dikerjakan

Jadikanlah Sebuah Peristiwa

Pelajaran Yang Berharga Dalam Hidup

Tidak Daya Dan Kekuatan Yang Terukur

Melainkan Dengan Bantuan

Yang Maha Luhur Lagi Maha Agung

Penderitaan Hidup Membuat Manusia Untuk Bisa

Mengharai Arti Dari Sebuah Kehidupan Dan

PERSEMBAHAN
Kupersembahkan skripsi ini Untuk;
Orang Tuaku Tercinta
Bapak H. Sunar & Ibu Hj. Sumiyati

"Tanks To"

- ❖ **Kakak-kakak'ku yang selalu penulis Hormati, Mas H.Sugeng & Mbak Hj. Siti (Irsa & Ardan), Mas H.Wawan & Mbak Hj.Lia (Reyhan & Calon Si kecil), Adik-adik'ku yang selalu penulis sayangi Khomariah & Novi, yang sudah memberi dorongan semangat dan motivasi.**
- ❖ **Indri (Kel. Bpk.Supratman) yang selalu memberikan do'a dan dukungannya, selalu setia menemani dalam suka maupun duka.**
- ❖ **Mas Fatur & Genk (Iim & Deni) terimakasih atas waktu & bimbingannya, jangan lupa di tunggu undangan nikahnya.**
- ❖ **"JMS" Suprex, Agung, dan seluruh Kel. Besar Klaten terimakasih atas dukungan & do'a restunya.**
- ❖ **Teman-teman Kos Al-Qaeda (Java Hura-Hura): "Ex, Wawan SE, Rambe",Wicax, Ardi Begil, Bagus Begenk, Habib, Udin, Fubu, Agus Kasela, Andi, Arib, Sunu, Epi, Rahmat, Yatno, Duwik, Japarak, N Ritno...ayo tetep semangat, kuliah yang bener ya le,,,jangan lupa bayar Listrik udah di tunggu di depan pintu kamar sama ibu kos.**
- ❖ **Teman-teman Pecundang FC, Bowo & Tiwi SE, Rivan SE, Hendry SE, Suryo sang manajer, Khilman, Rendra, Andi, Idris, Si kembar Jaka & Dadank, Si montox Koko & Memed, walau Qta ngak pernah menang tapi tetap semangat & selalu kompak.**
- ❖ **Semua makhluk Insani yang sudah mengajari penulis apa arti dari makna sebuah cinta,,,asam-manis cinta, warna-warni hidup.**
- ❖ **Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu (man**

KATA PENGANTAR



Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kenikmatan yang tidak dapat dihitung secara matematis, baik kenikmatan jasmani maupun kenikmatan rohani sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Sholawat serta salam semoga sampai pada Nabi Besar Muhammad SAW. Beliaulah sebagai nabi akhiruzzaman yang telah membawa kita kedalam tata kehidupan yang berberadapan.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan judul skripsi ini adalah Kinerja Citra, Sikap Merek, Ekuitas Merek Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Cik Ditiro.

Selanjutnya terima kasih kami ucapkan kepada :

1. Misbahul Anwar, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Dra. Hasnah Rimiyati., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
3. Civitas akademika Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis sadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, penulis minta kritikan yang membangun, sehingga skripsi ini mendekati kesempurnaan.

Akhirnya semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis, khususnya dan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	7
1. Kinerja Citra.....	8
2. Sikap Konsumen.....	13
3. Ekuitas Merek.....	16
4. Kepuasan Pelanggan.....	18
5. Loyalitas (<i>Loyalty</i>).....	23
B. Penelitian Terdahulu.....	27
C. Hipotesis.....	28
D. Model Penelitian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Obyek dan Subyek Penelitian.....	31
B. Jenis Data.....	31
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	33
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
F. Uji Kualitas Instrumen.....	38
G. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	41
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Hasil Uji Kualitas Instrumen.....	45
1. Uji Validitas.....	5
2. Uji Reliabilitas.....	46
B. Analisis Deskripsi.....	47
C. Analisis Kuantitatif.....	50
1. Uji Regresi Linear Berganda.....	50
2. Uji t (Hipotesis 1, 2 dan 3).....	52
	53

4. Regresi Sederhana.....	54
5. Uji t (Hipotesis 4)	55
6. Koefisien Determinasi (R^2).....	55
7. Pengujian Hipotesis 5, 6 dan 7.....	56
D. Pembahasan	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	62
DAFTAR BUSTAKA	63

DAFTAR TABEL

Tanah 4.1.	Hasil Uji Validitas	45
Tanah 4.2.	Hasil Uji Reliabilitas	47
Tanah 4.3.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tanah 4.4.	Kklasifikasi Responden Berdasarkan usia.....	48
Tanah 4.5.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Interaksi	49
Tanah 4.6.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pengeluaran	49
Tanah 4.7.	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
Tanah 4.8.	Model Summary	53
Tanah 4.9.	Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	54
Tanah 4.10.	Model Summary	56
Tanah 4.11.	Analisis MRA.....	56
Tanah 4.12.	Model Regresi variabel penelitian	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian

30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Daftar Pertanyaan	I
Lampiran Rekapitulasi Data	II
Lampiran Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	III
Lampiran Regresi	IV