

**PENGARUH CITRA MEREK DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL
MODERASI**

(Studi Kasus di Bank BPD DIY Syariah)

***THE EFFECT OF BRAND IMAGE AND PROMOTION ON THE
CUSTOMERS' LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS THE
MODERATING VARIABLE***

(Case Study on Bank BPD DIY Syariah)



Oleh:

Elawati

NPM: 20170730013

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2021

**PENGARUH CITRA MEREK DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI
VARIABEL MODERASI
(Studi Kasus di Bank BPD DIY Syariah)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna
memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (SE) Strata Satu
pada Prodi Ekonomi Syariah
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

Elawati

NPM: 20170730013

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2021

NOTA DINAS

Lamp : 3 eks. Skripsi

Yogyakarta, 13 Juli 2021

Hal : Persetujuan

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah

Yogyakarta

Assalamu 'alaikum warohamtullahi wabarokatuh,

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : **ELAWATI**

NPM : **20170730013**

Judul : **PENGARUH CITRA MEREK DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL MODERASI (STUDI KASUS PADA BANK BPD DIY SYARIAH)**

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih

Wassalamu 'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Dosen Pembimbing



Syarif As'ad, S.E.I., M.Si.,

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : **ELAWATI**

Nomor Mahasiswa : **20170730013**

Program Studi : **Ekonomi Syariah**

Judul : **PENGARUH CITRA MEREK DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH
SEBAGAI VARIABEL MODERASI (STUDI KASUS PADA
BANK BPD DIY SYARIAH)**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini 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.

Yogyakarta, 13 Juli 2021

Yang membuat pernyataan



10000
METERA
TEMPER
CF3AJX2726756110

Elawati

MOTTO

Tidak ada kesuksesan melainkan dengan pertolongan Allah.

(Q.S Al-Hud:88)

Lakukanlah kebaikan sekecil apapun karena kau tak pernah tahu kebaikan mana yang akan membawamu ke surga.

(Imam Hasan Al-Bashri)

Sukses adalah saat persiapan dan kesempatan bertemu.

(Bobby Unser)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk orang-orang yang tersayang dalam kehidupan penulis, kepada:

Ayahanda Bapak Rajid terimakasih sudah membesarkan saya hingga saat ini dan terimakasih atas segala dukungannya. Terimakasih atas segala doa-doa yang terbaik untuk kebahagiaan dan kesuksesan putrimu.

Ibunda Ibu Tarisem. Terimakasih telah menjadi ibu yang begitu menyayangi putrinya, terimakasih selalu mendukung dan mendoakan yang terbaik untuk putrinya. Terimakasih atas segala usaha yang ibu berikan kepada putrimu untuk mendukung cita-citanya. Sungguh banyak terimakasih yang harus disampaikan karena telah menerima segala kasih sayang ibu. Ibu semoga sehat selalu dan semoga selalu ada dalam setiap langkah kehidupanku.

Kakak perempuan saya wiwin, terimakasih banyak atas dukungan dan doa-doa nya, dan terimakasih atas segala bantuannya ketiak saya menghadapi masa sulit.

Kakak laki-laki saya sandi, ang andi terimakasih atas segala dukungannya kepada saya atas segala hal yang dikorbankan untuk mendukung saya, saya sanagat ucapkan terimakasih dan tidak akan pernah lupa sampai kapanpun. Sekali lagi terimakasih banyak.

Kepada teman seperjuangan saya Ziana lila, Azmia, Dhea, Fatin, Widya, dan Almas terimakasih sudah menjadi teman terbaik saya selama saya kuliah, dan terimakasih sudah berbagai senang maupun duka dalam 4 tahun ini. Doa yang terbaik untuk kita semoga kita semua menjadi orang yang akan sukses kelak

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Citra Merek dan Promosi terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Moderasi** ”. Skripsi ini disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Prodi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besar kepada yang terhormat:

1. Allah SWT yang selalu memberikan nikmat sehat dan selalu mencurahkan rahmat-Nya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan lancar.
2. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Dr. Syakir Jamaluddin, M.A. Selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Dr. Maesyaroh, M.A. Selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Bapak Satria Utama, S.E.I., M.E.I. Selaku Sekertaris Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Bapak Homaidi Hamid, S.Ag., M.Ag. Selaku Dosen Pembimbing Akademik
7. Bapak Syarif As'ad, S.E.I., M.SI. Selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa melangkan waktu dan membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammdiyah Yogyakarta, yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya kepada penulis, semoga penulis dapat memperoleh ilmu

dan pengalaman yang telah diberikan oleh para Dosen dan dapat memanfaatkan ilmu dan pengalamannya untuk kehidupan sehari-hari hingga ke dunia kerja nanti.

9. Seluruh Staff Tata Usaha Program Studi Ekonomi Syariah yang telah ikut membantu dan mempermudah penulis dalam urusan akademik.
10. Semua pihak Bank BPD DIY Syariah yang telah membantu penulis dalam mengerjakan penelitian sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan baik.
11. Keluarga besar Ekonomi Syariah 2017 terimakasih sudah menjadi teman seperjuangan menuju sukses, terimakasih untuk dukungan dan do'a baiknya kepada penulis.
12. Teman-teman terbaik, lila, dhea, mia, fatin, widya, almas, nisa, kak ummul terimakasih sudah saling berbagi cerita dan memberikan support satu sama lain.
13. Semua pihak yang tidak dapat ditulis satu-persatu tetapi sudah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis, sehingga penulis benar-benar mengucapkan terimakasih banyak.

Semua pihak yang sudah banyak membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu, semoga segala kebaikan dan do'a nya dibalas oleh Allah Subhanahu Wata'ala. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat kita semua

Yogyakarta, 13 Juli 2021



Elawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
NOTA DINAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR TABEL.....	3
TRANSLITERASI.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	8
A. Tinjauan Pustaka.....	8
B. Landasan Teori	14
1. Citra Merek.....	14
2. Promosi Penjualan	17
3. Kepuasan Nasabah.....	18
4. Loyalitas Nasabah.....	20
C. Kerangka Befikir	23
D. Hipotesis	24
BAB III.....	26
METODE PENELITIAN.....	26

A. Jenis Penelitian	26
B. Populasi dan Sampel.....	26
C. Teknik Pengumpulan Data	27
D. Jenis dan Sumber Data.....	27
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	28
F. Uji Kualitas Instrumen.....	30
BAB IV.....	33
HASIL DAN ANALISA PEMBAHASAN	33
A. Gambaran Umum Penelitian.....	33
B. Gambaran Umum Perusahaan	33
C. Hasil Penyebaran Kuesioner.....	38
D. Karakteristik Responden.....	38
E. Uji Validitas Data	41
F. Uji Realibilitas	45
G. Uji Asumsi Klasik	45
H. Uji Hipotesis	51
I. Hasil Penelitian.....	54
J. Pembahasan	56
BAB V.....	61
PENUTUP.....	61
1. Kesimpulan.....	61
2. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Bank Syariah di Indonesia.....	2
Tabel 3.1 Skala Likert	27
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	40
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.5 Tabel Uji Validitas Citra Merek.....	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Promosi	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Analisis Kepuasan Nasabah	42
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Realibilitas	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas Model 1	46
Tabel 4.11 Uji Multikolinieritas Model 2	46
Tabel 4.12 Uji Multikolinieritas Model 3	47
Tabel 4.13 Uji Heterokedastisitas Model 1	48
Tabel 4.14 Uji Heterokedastisitas Model 2.....	48
Tabel 4.15 Uji Heterokedastisitas Model 3.....	49
Tabel 4.16 Uji Normalitas Model 1	50
Tabel 4.17 Uji Normalitas Model 2	50
Tabel 4.18 Uji Normalitas Model 3	50
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis Model 1	51
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis Model 2	52
Tabel 4.21 Hasil Uji Hipotesis Model 3	53
Tabel 4.22 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 2 Analisis Statistik Deskriptif.....	73