

**PENGARUH *BRAND EQUITY* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH PRODUK
TABUNGAN PADA BANK SUMSEL BABEL
CABANG PANGKALPINANG**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

**NAMA : YESSY TRISNA OKTAVIANA
NIM : 302 11 11 049**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2016**



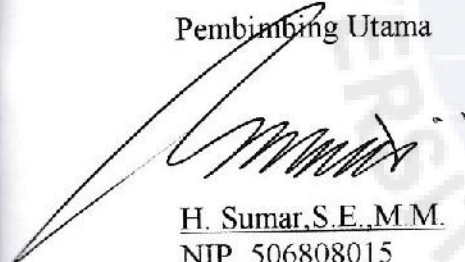
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

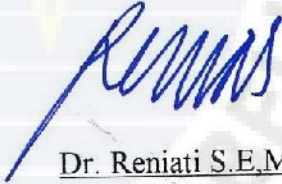
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Yessy Trisna Oktaviana
NIM : 302 11 11 049
Jurusan : Manajemen
Judul Penelitian : "Pengaruh *Brand Equity* dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Memilih Produk Tabungan pada Bank Sumsel Babel Cabang Pangkalpinang"

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


H. Sumar, S.E., M.M.
NIP. 506808015


Dr. Reniati S.E., M.Si
NP. 506507013

Balunijuk, 8 Maret 2015
Ketua Jurusan Manajemen


Maya Yusnita, S.E., M.Si
NIP. 198605082014042001



PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

PENGARUH *BRAND EQUITY* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH PRODUK TABUNGAN PADA BANK SUMSEL BABEL CABANG PANGKALPINANG

Yang Diperiapkan dan Disusun Oleh : Yessy Trisna Oktaviana
Nomor Induk Mahasiswa : 302 11 11 049

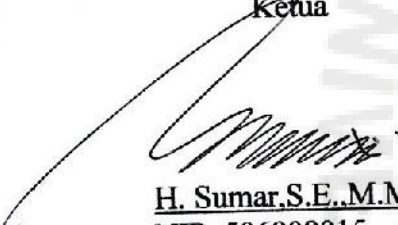
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 8 Maret 2016 dan telah
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

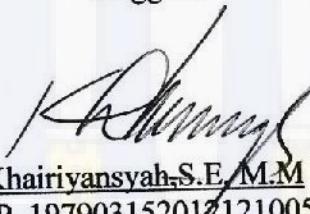
Tim Penguji :

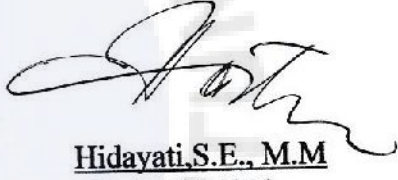
Ketua

Anggota

Anggota


H. Sumar, S.E., M.M.
NIP. 506808015


Khairiyansyah, S.E., M.M.
NP. 197903152012121005



Hidayati, S.E., M.M.
NP. 506306010

Balunijuk, 8 Maret 2016
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen

Dekan

Ketua Jurusan Manajemen


Dr. Reniati, S.E., M.Si
NP. 506507013


Maya Yusnita, S.E., M.Si
NIP. 198605082014042001

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul: “Pengaruh *Brand Equity* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Produk Tabungan Pada Bank Sumsel Babel Cabang Pangkalpinang”, adalah hasil tulisan saya sendiri, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana 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 terdapat dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan hukuman yang berlaku”.

Balunijuk, 8 Maret 2016



Yessy Trisna Oktaviana

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Bersukacitalah dalam pengharapan, sabarlah dalam kesesakan, dan bertekunlah dalam iman.”

(Roma 12:12)

“Jangan menyerah sebelum berperang.” –Lasmawati Siringoringo–

“Pendidikan merupakan senjata paling ampuh yang bisa kamu gunakan untuk merubah dunia.” –Nelson Mandela–

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- *Allah Bapa Yesus Kristus atas segala berkat dan anugerah-Nya yang telah diberikan untuk penulis. Sehingga tiada alasan bagi penulis untuk berhenti mengucap syukur. “Halleluya, amin..”.*
- *Orang tuaku terkasih, Bapak Martua Sitinjak tersayang dan Mama Lasmawati Siringoringo tersayang, Betapa tak ternilai kasih sayang dan pengorbanan bapak mama untukku. Terimakasih atas dukungan moril maupun materil untukku selama ini. Bapak dan mama adalah inspirasiku, motivasiku, guru terbaikku dan segalaku. Thanks for everything pak e, mak e.*
- *Kakakku terkasih Yuli Damai Yanthi, AmKeb., abangku terkasih Yos Christian Albert, ST., adekku terkasih Steven Yohanes, dan Malaikat kecil tersayang Angeline Fariishta. Terimakasih atas doa dan dukungan untuk terus semangat. We’re ONE!!*
- *Sahabat terbaikku sejak SMA, Hazmei Dwita Andriany. Terima kasih untuk selalu mendukung, mendoakan, dan siap sedia dalam menghibur. Saranghae~*
- *Sahabat terbaikku “THE CSN”: Wendy, Selvia, Sera, Monika, Riska, Rita, Meriam, Kian, Bur Andoyo, Menho, Gunawan, Nelvi, Rachmat, Erwin, dan (+) Dennis Bunawan. terima kasih untuk senantiasa menemani dalam suka*

maupun duka dari semester awal sampai semester akhir dan untuk semua bantuannya. *Love you guys~*

- *Teman-teman seperjuangan **Rasi, Dewi, Putra, Devi** dan seluruh teman-teman **Manajemen 2 angkatan 2011** dan Semua Pihak yang mendukung dalam penyelesaian skripsi ini, yang memberikan do'a, bantuan & semangat. Terima kasih.*
- ***Almamater Kebanggaanku, Universitas Bangka Belitung.***



The Effects of Brand Equity and Service Quality on the Decision to Open an Account in Bank Sumsel Babel Pangkalpinang Branch

Yessy Trisna Oktaviana. 302 11 11 049.

ABSTRACT

Bank Sumsel Babel Pangkalpinang branch is an Indonesian bank whose company name is PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung. The purpose of this study is to determine the partial and simultaneous effects of brand equity and service quality on the decision to open an account in Bank Sumsel Babel pangkalpinang branch and to determine which independent variable affects the dependent variable the most. This is a descriptive quantitative research with a sample of 336 respondents. The sampling techniques used in this study is incidental sampling. The independent variables in this study is brand equity and service quality, while the dependent variable is the decision to open an account. To test the instrument, validity and reliability tests are employed. The data analysis method used is multiple linear regression with t test and f test. The result of the t test is the following: for X1, $t_{count} (8,218) > T_{table} (1,9671)$ and for X2, $t_{count} (9,672) > T_{table} (1,9671)$. Therefore, X1 and X2 have partial effects on Y. The result of the F test is the following: X1, $F_{count} (116,662) > F_{table} (3,022)$, with significance of $0,000 < \alpha$ at significance rate 0,05. Therefore, H_0 is rejected and H_a is accepted, which means the independent variables simultaneously affect the dependent variable significantly. The coefficient of determination (Adjusted R Square) is of 0,408 or 40,8%, which means the dependent variable (the decision to open an account) can be explained by the independent variables (brand equity and service quality).

Keywords: brand equity, service quality, the decision to open an account

ABSTRAK

Yessy Trisna Oktaviana. 302 11 11 049. Pengaruh *Brand Equity* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Produk Tabungan Pada Bank Sumsel Babel Cabang Pangkalpinang

Bank Sumsel Babel Cabang Pangkalpinang merupakan salah satu bank di Indonesia dengan nama perusahaan PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung. Dalam penelitian ini bertujuan untuk menentukan seberapa besar pengaruh antara *brand equity* dan kualitas pelayanan secara parsial maupun secara simultan terhadap keputusan memilih produk tabungan pada Bank Sumsel Babel Cabang Pangkalpinang dan untuk mengetahui variable independen manakah yang paling berpengaruh terhadap keputusan memilih produk tabungan pada Bank Sumsel Babel Cabang Pangkalpinang.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 336 responden sedangkan tehnik pengambilan menggunakan tehnik *incidental sampling*. Pada penelitian ini variabel bebasnya terdiri dari *brand equity* dan kualitas pelayanan, sedangkan variabel terikatnya adalah keputusan memilih produk tabungan. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan uji t dan uji F.

Hasil penelitian variabel independen (X_1) diperoleh $t_{hitung} (8,218) > T_{tabel}(1,9671)$ dan variabel X_2 $t_{hitung} (9,672) > T_{tabel} (1,9671)$. Maka variabel X_1 berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y dan variabel X_2 berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y. Hasil uji F menunjukkan bahwa $F_{hitung} (116,662) > F_{tabel} (3,022)$, sedangkan signifikansi adalah $0,000 < \alpha$ pada taraf signifikansi 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel *independen* secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel *dependen* secara signifikan. Sedangkan koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,408 atau 40,8% yang berarti variabel keputusan memilih produk tabungan dapat dijelaskan oleh variabel *brand equity* dan kualitas pelayanan.

Kata kunci : *brand equity*, kualitas pelayanan, keputusan memilih produk tabungan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Bapa yang telah melimpahkan berkat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH *BRAND EQUITY* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH PRODUK TABUNGAN PADA BANK SUMSEL BABEL CABANG PANGKALPINANG”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkat dari Allah Bapa sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bustami Rahman, M.Sc., selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung dan selaku dosen pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

3. Ibu Maya Yusnita,S.E.,M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung
4. Bapak H. Sumar,S.E.,M.M., selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Echo Perdana Kusumah, B.Sc., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing Akademik saya, kelas Mn 2 Angkatan 2011.
6. Bapak dan Ibu dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
7. Bapak Festero Mohamad Pepeko selaku wapemcab bidang operasional Bank Sumsel Babel cabang Pangkalpinang yang telah banyak membantu dan memberikan izin sebagai lokasi penelitian.
8. Semua nasabah Bank Sumsel Babel cabang Pangkalpinang yang telah bersedia meluangkan waktu dan menjadi responden penelitian ini.
9. Kedua orang tuaku, Bapak Martua Sitinjak dan Ibu Lasmawati Siringoringo untuk do'a dan dukungannya yang tiada henti.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

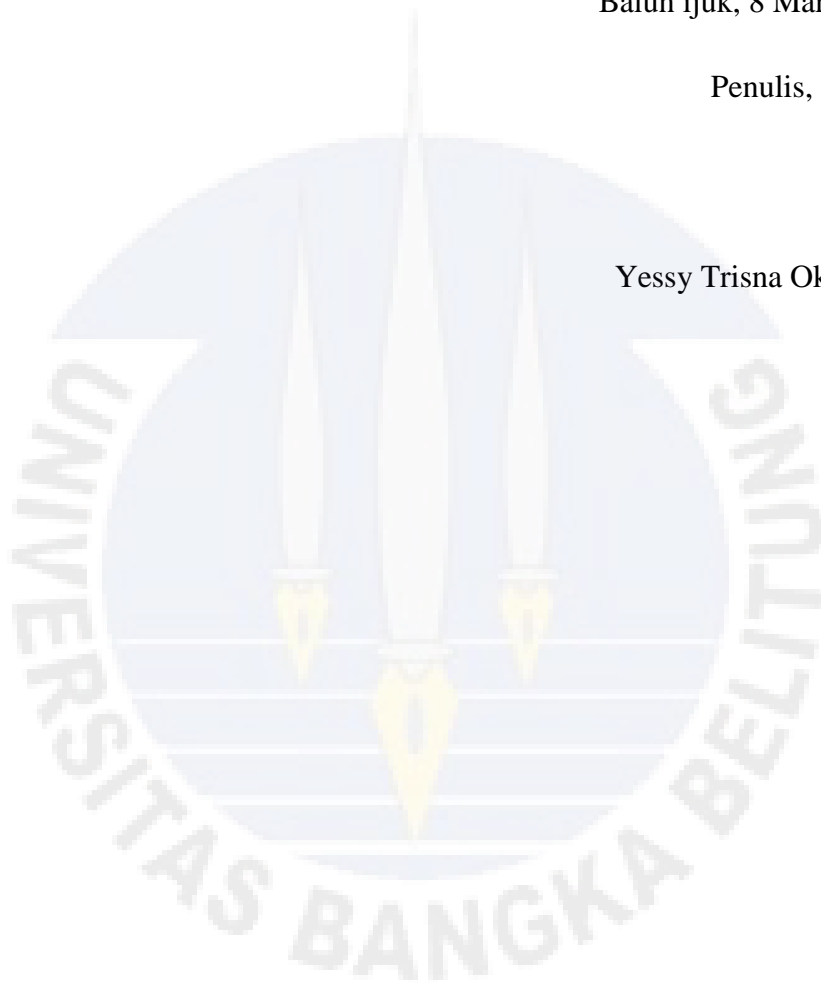
Penulis sangat menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat kurangnya kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Akhir kata dengan kerendahan hati, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Khususnya bagi penulis sendiri dan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Balun ijuk, 8 Maret 2016

Penulis,

Yessy Trisna Oktaviana



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Batasan Masalah	9
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Manfaat Penelitian	10
1.6. Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
2.1. Manajemen	13

2.1.1. Pengertian Manajemen	13
2.2. Defenisi Pemasaran.....	13
2.2.1. Pengertian Pemasaran	13
2.3. Manajemen Pemasaran.....	14
2.3.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	15
2.4. Merek	14
2.4.1. Pengertian Merek.....	14
2.4.2. Pengertian <i>Brand Equity</i>	15
2.4.3. Elemen-Elemen Ekuitas Merek	16
2.5. Kualitas Pelayanan.....	25
2.5.1. Pengertian Kualitas.....	25
2.5.2 Pengertian Pelayanan.....	26
2.5.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	26
2.6 Pengertian Keputusan Pembelian	29
2.7. Penelitian Terdahulu.....	33
2.7.1. Pengaruh <i>Brand Equity</i> terhadap Keputusan Pembelian	34
2.7.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	35
2.7.3. Pengaruh <i>Brand equity</i> dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian ...	35
2.8. Kerangka Pemikiran	36
2.9. Hipotesis	37

BAB III	METODE PENELITIAN	38
	3.1. Pendekatan Penelitian	38
	3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	38
	3.3. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	38
	3.3.1. Populasi	38
	3.3.2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	39
	3.4. Teknik Pengumpulan Data	35
	3.4.1. Jenis Data	41
	3.4.2. Sumber Data	42
	3.5. Metode Pengumpulan Data	42
	3.6. Definisi Operasional Variabel	44
	3.7. Pengukuran Variabel	46
	3.8. Analisis Data	47
	3.8.1. Analisis Statistik Deskriptif	47
	3.8.2. Analisis Verifikatif	48
	3.8.3. Uji Validitas	49
	3.8.4. Analisis Reliabilitas	49
	3.8.5. Uji Asumsi Klasik	50
	3.8.6. Regresi Berganda	51
	3.8.7. Uji t-test	52
	3.8.8. Uji F	53
	3.8.9. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	53

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1	Gambaran Umum Bank Sumsel Babel	
	Pangkalpinang	55
4.1.1	Profil Singkat Bank Sumsel Babel Cabang	
	Pangkalpinang	56
4.1.2	Visi, Misi dan Logo Bank Sumsel Babel Cabang	
	Pangkalpinang	57
4.1.2.1	Visi	57
4.1.2.2	Misi	57
4.1.2.3	Logo	57
4.1.3	Struktur Organisasi Bank Sumsel Babel	
	Pangkalpinang	58
4.2	Hasil penelitian	60
4.2.1	Hasil Karakteristik Responden	60
4.2.2	Hasil Deskriptif Variabel	64
4.3	Hasil Analisis Data	86
4.3.1	Uji Validitas	86
4.3.2	Uji Reliabilitas	87
4.3.3	Uji Asumsi Klasik	88
4.3.4	Analisis Regresi Linier Berganda	91
4.3.5	Uji Parsial atau Uji T	93
4.3.6	Uji Simultan atau Uji F	95
4.3.7	Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	97

4.4	Pembahasan	98
4.4.1	Karakteristik Responden	98
4.4.2	Hasil Deskriptif Variabel	98
4.4.3	Pengaruh <i>Brand Equity</i> terhadap Keputusan Memilih Produk Tabungan pada Bank Sumsel Babel Cabang Pangkalpinang	99
4.4.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Produk Tabungan Pada Bank Sumsel Babel Cabang Pangkalpinang	99
4.4.5	Pengaruh <i>Brand Equity</i> Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Produk Tabungan Pada Bank Sumsel Babel Cabang Pangkalpinang	100
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	101
5.1	Kesimpulan	101
5.2	Saran	102
5.3	Keterbatasan Penelitian	103

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Survei Pada Nasabah Tentang <i>Brand Equity</i> Bank Sumsel Babel	5
Tabel 1.2	Survei Pada Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Bank Sumsel Babel	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	3
Tabel 3.1	Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	45
Tabel 3.2	Kategori Skala	48
Tabel 4.1	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	59
Tabel 4.2	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4.3	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	61
Tabel 4.4	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja	62
Tabel 4.5	Hasil Penelitian Deskriptif Kesadaran Merek	63
Tabel 4.6	Hasil Penelitian Deskriptif Kesadaran Merek	64
Tabel 4.7	Hasil Penelitian Deskriptif Persepsi Kualitas Merek	65
Tabel 4.8	Hasil Penelitian Deskriptif Persepsi Kualitas Merek	66
Tabel 4.9	Hasil Penelitian Deskriptif Loyalitas Merek	66
Tabel 4.10	Hasil Penelitian Deskriptif Loyalitas Merek	67
Tabel 4.11	Rata-rata Penilaian Nasabah Terhadap <i>Brand Equity</i>	68
Tabel 4.12	Hasil Penelitian Deskriptif <i>Tangibles</i>	69
Tabel 4.13	Hasil Penelitian Deskriptif <i>Tangibles</i>	70
Tabel 4.14	Hasil Penelitian Deskriptif <i>Tangibles</i>	70
Tabel 4.15	Hasil Penelitian Deskriptif <i>Reliability</i>	71
Tabel 4.16	Hasil Penelitian Deskriptif <i>Reliability</i>	71
Tabel 4.17	Hasil Penelitian Deskriptif <i>Responsiveness</i>	72

Tabel 4.18	Hasil Penelitian Deskriptif <i>Responsiveness</i>	73
Tabel 4.19	Hasil Penelitian Deskriptif <i>Assurance</i>	74
Tabel 4.20	Hasil Penelitian Deskriptif <i>Assurance</i>	75
Tabel 4.21	Hasil Penelitian Deskriptif <i>Empathy</i>	75
Tabel 4.22	Hasil Penelitian Deskriptif <i>Empathy</i>	76
Tabel 4.23	Rata-rata Penilaian Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan.....	77
Tabel 4.24	Hasil Penelitian Deskriptif Pengenalan Masalah	78
Tabel 4.25	Hasil Penelitian Deskriptif Pengenalan Masalah	78
Tabel 4.26	Hasil Penelitian Deskriptif Pencarian Informasi	79
Tabel 4.27	Hasil Penelitian Deskriptif Pencarian Informasi	80
Tabel 4.28	Hasil Penelitian Deskriptif Evaluasi alternatif	80
Tabel 4.29	Hasil Penelitian Deskriptif Evaluasi alternatif	81
Tabel 4.30	Hasil Penelitian Deskriptif Evaluasi alternatif	82
Tabel 4.31	Hasil Penelitian Deskriptif Pengambilan Keputusan	83
Tabel 4.32	Hasil Penelitian Deskriptif Pengambilan Keputusan	83
Tabel 4.33	Rata-rata Penilaian Nasabah Terhadap Keputusan Memilih Produk Tabungan	84
Tabel 4.34	Hasil Uji Validitas	85
Tabel 4.35	Hasil Uji Reliabilitas	86
Tabel 4.36	Hasil Uji Multikolonieritas	89
Tabel 4.37	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	91
Tabel 4.38	Hasil Uji t	93
Tabel 4.39	Hasil Uji F	95
Tabel 4.40	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R_2)	96

DAFTAR GAMBAR

Grafik 1.1	Perkembangan Aset Perbankan Bangka Belitung	2
Grafik 1.2	Pertumbuhan Ekonomi Bangka Belitung Tahun 2014-2015....	4
Gambar 2.1	Konsep <i>Brand Equity</i>	16
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Penelitian	36
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Bank Sumsel Babel Pangkalpinang.....	66
Gambar 4.2	Hasil karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	60
Gambar 4.3	Hasil karakteristik responden berdasarkan usia.....	61
Gambar 4.4	Hasil karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan...	62
Gambar 4.5	Hasil karakteristik responden berdasarkan pengalaman kerja	63
Gambar 4.6	Hasil Uji Normalitas	87
Gambar 4.7	Hasil Uji Heteroskedastisitas	90

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Berganda, Uji t, Uji F dan Koefisien Determinasi
- Lampiran 8 Surat Keterangan Riset
- Lampiran 9 Surat Keterangan UPT Pusat Bahasa
- Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 11 Kartu Bimbingan Skripsi