

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis ini (skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Universitas Negeri Gorontalo maupun Universitas lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dan dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah yang disebutkan nama pengarang dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh atau sanksi lain sesuai dengan norma/aturan yang berlaku pada Fakultas Ekonomi dan Universitas Negeri Gorontalo.

Gorontalo, Juli 2016



ZULKIFLI ZEAN SUNGE
NIM: 931 411 007

PERSETUJUAN PEMBIMBING
PENGARUH MERK REPUTASI TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PT. BANK PANIN, Tbk CABANG GORONTALO

SKRIPSI

Oleh

ZULKIFLI ZEAN SUNGE

NIM : 931 411 007

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Asifa Aneta, M.Si
Nip: 19591227 198603 2 003

Pembimbing II



Dr. Yanti Aneta, S.Pd, M.Si
Nip: 19780704 200501 2 003

Mengetahui Ketua
Jurusan Manajemen



Hais Dama, SE, M.Si
NIP. 19730305 200212 1 003

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH REPUTASI MERK TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BANK
PANIN, Tbk CABANG KOTA

Oleh Zulkifli Zean Sunge

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal :
Waktu :

Penguji :

- | | |
|---------------------------------|---------|
| 1. Dr. H. WALIDUN HUSAIN, M.Si | 1. |
| 2. Dr. MUCHTAR AHMAD, Spd, M.Si | 2. |
| 3. Prof. Dr. ASNA ANETA, M.Si | 3. |
| 4. Dr. YANTI ANETA, Spd, M.Si | 4. |

Gorontalo, 2016

Dekan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Hamzah Yunus, M.Pd

NID 19600223 198603 1 004

ABSTRAK

Zulkifli Zean Sunge. 931 411 007. 2016. Pengaruh Reputasi Merek Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Panin, Tbk Cabang Gorontalo. Skripsi Program Studi S1 Akuntansi, Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Gorontalo, dibawah bimbingan prof. Dr. Asna Aneta, M.Si dan Dr. Yanti Aneta, S.Pd, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh reputasi merek terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Panin, Tbk Cabang Gorontalo. Data dalam penelitian ini didapatkan dengan menggunakan data primer. Sampel yang digunakan sebanyak 90 nasabah, jumlah sampel penelitian ini ditentukan dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Analisis data menggunakan bantuan program SPSS (17).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara pengujian parsial reputasi merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Panin, Tbk Cabang Gorontalo. Sementara itu, hasil pengujian koefisien determinasi bahwa variabel Reputasi Merek mampu mempengaruhi Loyalitas Nasabah PT. Bank Panin, Tbk Cabang Gorontalo karena memiliki nilai koefisien determinasi yang cukup besar 57,1%.

Kata Kunci: **reputasi merek, loyalitas nasabah**

ABSTRACT

Zulkifli Zean Sunge. 931 411 007. 2016. The Influence of Brand Reputation toward Costumer's Loyalty of PT. Bank Panin, Tbk Branch of Gorontalo. Skripsi Bachelor Study Program of Accounting. Department of Accounting, Faculty of Economy, Gorontalo State University. Principal supervisor is Prof. Dr. Hj. Asna Aneta, M. Si and Co-supervisor is Dr. Yanti Aneta, S.Pd. M.Si

This research aims at investigating the Influence of Brand Reputation toward costumer's loyalty of PT. Bank Panin, Tbk Branch of Gorontalo. The data in this research obtain by using primary data. The sample use in this research are 95 costumers, the total of sample is determine by using accidental sampling. The analysis data is using assistent of SPSS program (17).

The research findings show that partially brand reputation has influence significant toward costumer's loyalty of PT. Bank Panin, Tbk branch of Gorontalo. Whereas, the coefficient determination test variable brand reputation can influence loyalty costumers of PT. Bank Panin, Tbk branch of Gorontalo because it has high enough coefficient determination value as much as 57, %.

Keywords: Brand Reputation, Costumer Loyalty



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.” (Q.S Al-Insyirah 6-7)

“Barang siapa menginginkan kebahagiaan didunia dan akhirat maka haruslah memiliki banyak ilmu” (HR. Ibnu Asakir)

Segala sesuatunya akan mudah jika kita mengerjakannya tanpa mengeluh.
Jangan pernah mengeluh dengan kehidupan yang diberikan Allah SWT.
Harus selalu bersyukur dan tetap berusaha.

ZULKIFLI ZEAN SUNGE

Alhamdulillahrabbi alamin...

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala hidayanya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kesabaran untuk mengerjakan skripsi ini.

Aku persembahkan cinta dan sayangku kepada orang tua ku (Toni Sunge & Nurain Kamponang), yang sudah susah payah bekerja keras, mebesarkan dan mendidiku dari kecil hingga saat ini.

Adiku (Boby Sunge) yang telah menjadi motivasi dan inspirasi dan tiada henti memberikan dukungan dan doanya.

Terima kasih buat kedua dosen pembimbing dan kedua dosen penguji Prof.Dr ASNA ANETA, M.Si, Dr, YANTI ANETA, S.Pd, M.Si dan Dr. H. WALIDUN HUSAIN, M.Si, Dr. MUCHTAR AHMAD, S.Pd, M.Si yang tak pernah lelah dan sabar memberikan bimbingan dan arahan kepadaku.

ALMAMATER TERCINTA

UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO

2016

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh . . .

Segala puji bagi Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-nya bagi penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan proses penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Reputasi Merek Terhadap Loyalitas Nasabah PT.Bank Panin, Tbk Cabang Kota Gorontalo”, sebagai persyaratan mengikuti ujian akhir studi Sarjana Ekonomi pada Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Terselesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehinggah pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terimah kasih sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing dan semua pihak yang yang memberikan bantuan, baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syamsu Qamar Badu, M.Pd selaku Rektor Universitas Negeri Gorontalo,
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Mahludin H. Baruwadi, M.P, Bapak Eduart Wolok, ST, MT, Bapak Dr. Fence Wantu, SH, MH, Bapak Prof. Dr. H. Hasanuddin Fatsah, M.Hum, masing-masing selaku Wakil Rektor I, Wakil Rektor II, Wakil Rektor III, dan Wakil Rektor IV Universitas Negeri Gorontalo,

3. Bapak Dr. Hamzah Yunus, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo,
4. Bapak Dr. Syarwani Canon, M.Si, selaku Wakil Dekan I, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo
5. Bapak Sahmin Noholo, SE, MM, selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo,
6. Bapak Drs. Maha Atma Kadji, M.Si, selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo,
7. Bapak Hais Dama, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo,
8. Ibu Dr. Yanti Aneta, S.Pd, M.si Sekertaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo.
9. Bapak Rizan Machmud, S.kom, M,si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo,
10. Tiara seseorang yang selalu memotivasi, membantu, memberikan doa dan semangat selama studi dan penyusunan skripsi ini,
11. Teman-teman KKS Kelurahan Bongo tahun 2014 yang tidak bisa disebutkan satu per satu terima kasih atas kebersamaannya dan kepala kantor pos kota Gorontalo yang selalu memberikan motivasi dan pengalaman yang tak terlupakan.

Akhirnya, kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam Penelitian ini, Peneliti ucapkan banyak terima kasih dan semoga Allah

SWT selalu melimpahkan rahmat dan hidayahNya kepada kita semua,
Amin Ya Rabbal Allamin.

Akhir kata, semoga penyusunan skripsi ini sedikitnya memberikan kontribusi positif seperti tujuan yang Peneliti harapkan.

Gorontalo, Juli 2016

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN	i
LOGO UNG	ii
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
PENGESAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teoritis	10
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	10
2.1.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	10
2.1.1.2 Tipe-Tipe Loyalitas Pelanggan	12
2.1.1.3 Nilai Strategis Loyalitas	14
2.1.1.4 Ciri-ciri Loyalitas Pelanggan	16
2.1.1.5 Indikator Pengukuran Loyalitas Pelanggan	18
2.1.2 Reputasi Merek	20
2.1.2.1 Pengertian Reputasi Merek.....	20
2.1.2.2 Indikator Pengukuran Reputasi Merek	23
2.2 Hubungan Reputasi Merek dengan loyalitas nasabah	24
2.3 Hasil Penelitian Terdahulu.....	25
2.4 Kerang Berpikir	29
2.5 Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	34

3.4	Populasi dan Sampel	37
3.5	Tehnik Pengumpulan Data	39
3.6	Metode Analisis Data	40
3.6.1	Pengujian Instrumen Penelitian	40
3.6.1.1	Uji Validitas	40
3.6.1.2	Uji Reliabilitas	41
3.6.2	Pengujian Asumsi Dasar	42
3.6.2.1	Uji Normalitas Data	42
3.6.2.2	Uji Linieritas	43
3.6.3	Analisis Regresi Linier dan Pengujian Signifikansi (t) .	43
3.6.4	Analisis Korelasi dan Nilai Koefisien Determinasi	44
3.7	Hipotesis Statistik	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Karakteristik Responden	47
4.1.1	Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.1.2	Berdasarkan Usia	48
4.1.3	Berdasarkan Status Pernikahan	49
4.1.4	Berdasarkan Tingkat Pendidikan	50
4.2	Hasil Uji Instrumen Penelitian	51
4.2.1	Uji Validitas	51
4.2.2	Uji Reliabilitas	53
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian	54
4.3.1	Variabel Reputasi Merek	54
4.3.2	Variabel Loyalitas Nasabah	56
4.4	Hasil Uji Asumsi-Asumsi Dasar	58
4.4.1	Uji Normalitas Data	58
4.4.2	Uji Linieritas	59
4.5	Analisis Regresi Linier	60
4.6	Pengujian Hipotesis dan Koefisien Determinasi	62
4.7	Pembahasan	63
BAB V PENUTUP		
5.1	Simpulan	65
5.2	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN		70
CURRICULUM VITAE		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Market Share Perbankan Indonesia Periode 2014	3
Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Nasabah, Target – Realisasi Nominal Tabungan Periode 2012 - 2014	5
Tabel 3.1 Interpretasi Koefisien Korelasi	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	49
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	50
Tabel 4.5 Keputusan Uji Validitas Item Validitas	52
Tabel 4.6 Keputusan Uji Reliabilitas Instrumen Variabel	53
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-Rata Variabel Reputasi Merek.....	54
Tabel 4.8 Distribusi frekuensi dan Nilai Rata-Rata Variabel Loyalitas.....	56
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Linieritas.....	60
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tipe-Tipe Loyalitas Pelanggan.....	13
Gambar 2.2 Nilai Strategis Loyalitas.....	15
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir.....	32
Gambar 2.4 Kerangka Konseptual.....	33
Gambar 4.1 Grafik Uji Normalitas	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	76
Lampiran 2. Hasil Analisis Deskriptif	78
Lampiran 3. Hasil Uji Linieritas.....	87
Lampiran 4. Hasil Analisis Regresi	88