

**PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH
BANK KALSEL KANTOR CABANG PEMBANTU SYARIAH**

Q MALL BANJARBARU

SKRIPSI

Oleh:

Fathya Rizky



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2017 M/1438 H

**PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH
BANK KALSEL KANTOR CABANG PEMBANTU SYARIAH**

Q MALL BANJARBARU

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana

dalam Ilmu Perbankan Syariah

Oleh:

Fathya Rizky

1301160254

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

BANJARMASIN

2017 M/1438 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fathya Rizky
NIM : 1301160254
Tempat/ Tgl. Lahir : Kapuas, 9 April 1995
Jurusan : Perbankan Syariah/Strata Satu (S1)
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari
Banjarmasin.

menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau *pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri*. Jika dikemudian hari terbukti merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 19 Mei 2017

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh citra merek terhadap minat menjadi nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru

Ditulis oleh : Fathya Rizky

N I M : 1301160254

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Jurusan : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2016/2017

Tempat dan Tanggal lahir : Kapuas, 9 April 1995

Alamat : Jl. Sangkurun no 08 Kab Gunung Mas Kalimantan Tengah

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan sepenuhnya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 9 Mei 2017

Pembimbing I,



Endang Pristiwati, SH MH
NIP. 19640225 198903 2 002

Pembimbing II,



Yulia Hartinah, MEI
NIP. 19790724 20050120 14

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Rahman Helmi, S. Ag., MSI
NIP. 19740508 199903 1 002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Pengaruh citra merek terhadap minat menjadi nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru ditulis oleh Fathya Rizky, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin





Tanggal : 12 Juni 2017

Dan dinyatakan LULUS dengan nilai 80 predikat: A

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Prof. Dr. H. M. Amadi Hasan, M.H.
NIP. 195804061987031001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
DR. H. Jalaluddin, M. Hum	1. 
Hj. Endang Pristiwati, SH, M. Hum	2. 
Hariyanto, SE, MM.	3. 
Yulia Hafizah, SHI, MEI	

ABSTRAK

Fathya Rizky. 2017. *Pengaruh citra merek Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru*, Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Pembimbing: (I) Hj. Endang Pristiwati, S.H., M.H (II) Yulia Hafizah, MEI

Kata kunci: Citra merek, minat menjadi nasabah,

Penelitian ini dilatarbelakangi karena besarnya minat masyarakat untuk menjadi nasabah Bank Kalsel KCPS Q Mall Banjarbaru. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh variabel citra merek (X), yang terdiri dari tiga dimensi yaitu: kesadaran merek, kesan kualitas, asosiasi merek, sebagai variabel independen, terhadap minat menjadi nasabah (Y), sebagai variabel dependen.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan yang bersifat kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan nasabah Bank Kalsel KCPS Q Mall Banjarbaru sebesar 2000, sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 95 responden.

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa citra merek berpengaruh sebesar 34,80% terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru. Secara simultan (uji f) seluruh citra merek (kesadaran nama merek, kesan kualitas, dan asosiasi merek,) berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru dengan hasil f hitung 16,160 lebih besar dari nilai f tabel 2,70. Secara parsial (uji t) ada dua variabel yang berpengaruh yaitu kesadaran nama merek hal ini dapat dilihat dari hasil uji t dimana nilai t_{hitung} sebesar 1,932 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1.66177 dan asosiasi merek dengan nilai hitung t_{hitung} sebesar 3,086 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1.66177. Semakin kuat citra yang diciptakan, kesadaran nama merek yang kuat dan asosiasi merek yang tertanam dibenak nasabah maka akan semakin tinggi minat untuk menjadi nasabah di Bank Kalsel KCPS Q Mall Banjarbaru

MOTTO

*Sesungguhnya kehidupan dunia hanyalah permainan dan senda
gurau.*

Ialani, Nikmati, Syukuri

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin, tak henti-hentinya ku ucap rasa syukur kepada Allah SWT. karena berkat rahmat dan karunia-Nya lah skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam tak lupa ku haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. yang telah membimbing umat manusia dari jaman kegelapan menuju jaman yang terang benderang. Dengan kerendahan hati yang tulus ku persembahkan karya tulis ini untuk mereka yang berarti dalam hidupku:

Kepada kedua orang tuaku (Hj. Darmawan dan Hj. Salamiah) tercinta, yang selalu memberikan do'a dan kasih sayang yang tiada batas hingga aku menjadi diriku sekarang ini, apa saja yang telah kalian lakukan untuk ku tak mungkin dapat ku balas dengan apapun. Kepada adikku Zzin Zidan Sulaiman yang selalu memberikan do'a dan motivasi kepada ku.

Rasa hormat dan terima kasih tiada tara untuk guru-guru SDN Kuala Kurun iii, Smp Darul Hijrah Putri, Sma Darul Hijrah Putri serta dosen-dosen UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan sebagian ilmunya padaku, semoga dapat bermanfaat untuk semua.

Kepada sahabat-sahabatku, terimakasih banyak atas kasih sayang, perhatian, dan motivasi dari kalian sehingga aku dapat menyelesaikan skripsi ini. Kepada seluruh teman-teman khususnya Perbankan Syariah lokal A angkatan 2013 yang begitu banyak memberikan motivasi dan masukan kepadaku, and to mr.munandar who also give me attention and always encourage not to despair in completing this thesis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓa	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye

ص	Şad	Ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Đad	đ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Waw	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدین	Ditulis	<i>Muta’aqqidin</i>
---------	---------	---------------------

عدة	Ditulis	'iddah
-----	---------	--------

C. Ta' marbutah

1. Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</i>
---------------	---------	---------------------------

2. Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dhammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fiṭri</i>
------------	---------	----------------------

D. Vokal pendek

◌ِ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
◌َ	fathah	Ditulis	<i>A</i>
◌ُ	ḍammah	Ditulis	<i>U</i>

E. Vokal panjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis	<i>Ā Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya' mati يسعى	Ditulis	<i>Ā yas'ā</i>
3	Kasrah + ya' mati كريم	Ditulis	<i>Ī</i>

			<i>Karīm</i>
4	Dhammah + wawu mati فروض	Ditulis	Ū <i>Furūd</i>

F. Vokal rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	Ditulis	<i>Ai</i> <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati قول	Ditulis	<i>Au</i> <i>Qaulun</i>

G. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>A'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>U'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>La'in syakartum</i>

H. Kata sandang alif + lam

1. Apabila diikuti huruf qamariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”

القرآن	Ditulis	<i>al-qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-qiyās</i>

2. Apabila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” nya.

السماء	Ditulis	<i>as-samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>żawī al-furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أَلْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ الصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ
وَ أَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ وَ مَنْ تَبِعَهُمْ بِإِحْسَانٍ إِلَى يَوْمِ الدِّينِ. أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur kehadiran Allah swt. penguasa alam semesta karena segala rahmat, taufiq dan hidayah-Nya. Tak lupa kita panjatkan s{alawat dan salam kepada Nabi besar Muhammad saw, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh citra merek terhadap minat menjadi nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru”. Penulisan skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan program Strata Satu/S1 pada Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam di Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan skripsi ini dapat selesai berkat bantuan dari berbagai pihak, bimbingan dan dorongan serta perhatiannya. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
2. Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin, yang telah memberikan arahan penulisan skripsi ini yang sesuai dengan pengembangan jurusan tersebut.

3. Ibu HJ. Endang Pristiwati, SH MH selaku pembimbing I dan Ibu Yulia Hafizah, MEI selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk serta koreksi dalam penulisan skripsi ini.
4. Para Dosen maupun Asisten Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin yang selama ini memberikan ilmu dan pendidikan kepada penulis sampai penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas ini.
5. Kepala Perpustakaan dan Staf Perpustakaan UIN Antasari, Perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari yang telah memberikan layanan yang baik bagi penulis dalam mendapatkan buku-buku yang diperlukan.
6. Pimpinan serta karyawan Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Semoga semua bantuan yang diberikan mendapat ganjaran di sisi Allah swt. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. *Amin Ya Rabbal 'alamin.*

Banjarmasin,

Fathya Rizky

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
MOTTO.....	vii
KATA PERSEMBAHAN.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Signifikansi Penelitian.....	6
E. Definisi Operasional.....	7
F. Kajian Pustaka.....	8
G. Kerangka Pemikiran.....	10
H. Hipotesis.....	11

	I. Sistematika Penulisan	13
BAB II	LANDASAN TEORI	14
	A. Citra Merek (<i>Brand Image</i>)	14
	1. Pengertian Citra (<i>Image</i>).....	14
	2. Fungsi Merek	17
	3. Peran Merek	19
	4. Kriteria Merek	19
	B. Minat.....	23
	1. Pengertian Minat	23
	2. Macam-macam Minat	25
	3. Faktor-faktor yang Memengaruhi Minat	25
	4. Minat Dalam Pandangan Islam	26
BAB III	METODE PENELITIAN	28
	A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	28
	B. Lokasi Penelitian	28
	C. Populasi dan Sampel.....	29
	D. Data dan Sumber Data	31
	E. Teknik Pengumpulan Data	31
	F. Desain Pengukuran	32
	G. Instrumen Penelitian	33
	H. Teknik Analisis Data	35
BAB IV	PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA	41
	A. Penyajian Data	41
	1. Karakteristik Responden	41
	2. Analisis Deskriptif Variabel	43
	B. Analisis Data.....	58
	1. Uji Validitas dan Reliabilitas	58
	2. Uji Asumsi Klasik.....	61
	3. Analisis Regresi Linier Berganda	66
	C. Analisa Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap Minat menjadi Nasabah Bank Kalsel KCPS Q Mall Banjarbaru	72
BAB V	PENUTUP.....	77
	A. Simpulan	77
	B. Saran	78
	DAFTAR PUSTAKA	71

DAFTAR TABEL

1. Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
2. Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	43
3. Tabel 4.3 Jawaban Responden Tentang Logo Bank Kalsel Mudah dikenali..	43
4. Tabel 4.4 Jawaban Responden Tentang Logo Bank Kalsel Mudah diingat...	44
5. Tabel 4.5 Jawaban Responden Tentang Logo Bank Kalsel Mudah diucapkan	44
6. Tabel 4.6 Jawaban Responden Tentang Warna Hijau dan Biru identik Pada Bank Kalsel Syariah	45
7. Tabel 4.7 Jawaban Responden Tentang Warna Logo Menarik	45
8. Tabel 4.8 Jawaban Responden Letak Bank kalsel KCPS Q Mall strategis ...	46
9. Tabel 4.9 Jumlah dan persentase responden terhadap variabel kesadaran nama merek.....	46
10. Tabel 4.10 Jawaban Responden Tentang Kualitas Jasa Bank Bagus	47
11. Tabel 4.11 Jawaban Responden Tentang Tingkat Keamanan Tinggi.....	48
12. Tabel 4.12 Jawaban Responden Tentang Informasi Jelas, Sopan dan Mudah dipahami.....	48
13. Tabel 4.13 Jawaban Responden Tentang Petugas Bank Kalsel Ramah	49
14. Tabel 4.14 Jawaban Responden Tentang Kemudahan Transaksi dengan adanya Layanan <i>Weekend banking</i>	49
15. Tabel 4.15 Jawaban Responden Tentang Petugas Bank Kalsel Cantik dan Tampan.....	50

16. Tabel 4.16 Jumlah dan persentase responden terhadap variabel kesan kualitas.	50
17. Tabel 4.17 Jawaban Responden Tentang Bank Kalsel Syariah adalah	
Bank Milik Banua	51
18. Tabel 4.18 Jawaban Responden Tentang Bank Kalsel Lembaga yang Amanah dan Layanan Prima.....	52
19. Tabel 4.19 Jawaban Responden Tentang Bank Kalsel Lembaga yang Mempunyai Tanggung Jawab Sosial	52
20. Tabel 4.20 Jawaban Responden Tentang Bank Kalsel Sebagai Salah Satu Sumber Pendapatan Daerah	53
21. Tabel 4.21 Jawaban Responden Tentang Bank Kalsel tidak Menggunakan Bunga dan Gharar (penipuan).....	53
22. Tabel 4.22 Jawaban Responden Tentang Kemudahan Akses melalui ATM Bank Kalsel	54
23. Tabel 4.23 Jumlah dan persentase responden terhadap variabel asosiasi merek..	54
24. Tabel 4.24 Jawaban Responden Berminat karena Setoran Awal Rendah	56
25. Tabel 4.25 Jawaban Responden Berminat Karena Berdasarkan Informasi...	56
26. Tabel 4.26 Jawaban Responden Berminat karena Sesuai Kenginan dan Kebutuhan	57
27. Tabel 4.27 Jawaban Responden Berminat karena Pelayanan Cepat dan Ramah	57
28. Tabel 4.28 Jawaban Responden Berminat karena Iklannya Menarik	58
29. Tabel 4.29 Hasil Uji Validitas	59

30. Tabel 4.30 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kesadaran Nama Merek	55
31. Tabel 4.31 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kesan Kualitas.....	60
32. Tabel 4.32 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Asosiasi Merek.....	60
33. Tabel 4.33 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Minat	60
34. Tabel 4.34 Hasil Uji Normalitas dengan Cara Uji Statistik Descriptive Statistics Kolmogorov-smirnov	61
35. Tabel 4.35 Hasil Uji Histogram	62
36. Tabel 4.36 Hasil Uji (P.plot).....	63
37. Tabel 4.37 Hasil Uji Multikolinieritas	64
38. Tabel 4.38 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot).....	65
39. Tabel 4.39 Hasil Uji Autokorelasi	66
40. Tabel 4.40 Hasil Uji Koefisien Determinasi	69
41. Tabel 4.41 Hasil Uji F.....	69
42. Tabel 4.42 Hasil Uji T (Uji Parsial).....	71

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 3.1 Instrumen Penelitian.....	34
2. Gambar 4.32 Hasil Uji Histogram	62
3. Gambar 4.33 Hasil Uji p plot.....	63
4. Gambar 4.35 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65