

SKRIPSI

PENGARUH *BRAND IMAGE* TERHADAP PERILAKU NASABAH KOPDIT CU “UNAM” BERASTAGI

Disusun dan Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – Tugas dan
Syarat – Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi pada Fakultas Sosial dan Hukum
Universitas Quality



Oleh :

Bella Maharani Br Sembiring
1602020022

**FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY
MEDAN
2020**



UNIVERSITAS QUALITY
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Jl. Ringroad - Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003
web : www.universitasquality.ac.id | e-mail : info@universitasquality.ac.id

PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH *BRAND IMAGE* TERHADAP PERILAKU
NASABAHKOPDIT CU “UNAM” BERASTAGI**

Nama : BELLA MAHARANI SEMBIRING

NPM : 1602020022

Program Studi : Manajemen

Disetujui :

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Dra. Menanti Sembiring, M.M.
Tanggal : 28 Juli 2020

Jupianus Sitepu, SE, MM
Tanggal : 29 Juli 2020

Diketahui :

Ketua Program Studi Manajemen

Maria Kristina Situmorang, SE, M.Si.
Tanggal : 29 Juli 2020



**BERITA ACARA LAPORAN
UJIAN TUGAS AKHIR (MEJA HIJAU)**

Panitia Ujian Tugas Akhir (Meja Hijau) Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Medan yang dikukuhkan oleh Surat Keputusan Dekan Fakultas Sosial dan Hukum, Prodi Manajemen Universitas Quality Medan, di laksanakan pada Hari/Tanggal ; Jumat, 24 Juli 2020 telah

Nama : BELLA MAHARANI BR SEMBIRING

NPM : 1602020022

Prog.Studi : MANAJEMEN

Judul Skripsi : Pengaruh *Brand Image* Terhadap Perilaku Nasabah

KOPDIT CU “UNAM” Berastagi.

Setelah mahasiswa tersebut diuji oleh para penguji, maka Panitia Ujian memutuskan sebagai berikut:

Nilai Lisan : (83,3) . Nilai Skripsi : (85,3). Nilai Rata-Rata: (84,3)

Dan dinyatakan : Lulus/~~Lulus dengan Syarat~~/~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara/laporan ini dibuat dengan sebenarnya.

Medan, 24 Juli 2020

Panitia Ujian Tugas Akhir (Meja Hijau)

Ketua

Sekretaris

(Jupianus Sitepu, SE,MM)

(Maria Kristina Situmorang, SE, M.Si)

Penguji I

: Dra, Menanti Sembiring, MM

()

Penguji II

: Jupianus Sitepu, SE, MM

()

Penguji III

: Maria Kristina Situmorang, SE, M.S.i

()

**Mengetahui
Dekan**

Peserta Ujian

(Jupianus Sitepu, SE,MM)

(Bella Maharani Br Sembiring)



UNIVERSITAS QUALITY
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Jl. Ringroad - Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003
web : www.universitasquality.ac.id | e-mail : info@universitasquality.ac.id

**PENGARUH *BRAND IMAGE* TERHADAP PERILAKU NASABAH
KOPDIT CU “UNAM” BERASTAGI**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

BELLA MAHARANI BR SEMBIRING

NPM : 1602020022

Progra Studi : Manajemen

**Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian sarjana
Pada tanggal : 24 Juli 2020**

Tim penguji :

Pembimbing utama

**Dra. Menanti Sembiring, MM
Tanggal : 28 Juli 2020**

Pembimbing Pendamping

**Jupianus Sitepu, SE, MM
Tanggal : 29 Juli 2020**

**Program Studi Manajemen
Ketua**

**Maria Kristina Situmorang, SE, M.Si
Tanggal : 29 Juli 2020**

**Fakultas Sosial dan Hukum
Dekan**

**Jupianus Sitepu, SE, MM
Tanggal : 29 Juli 2020**



UNIVERSITAS QUALITY
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Jl. Ringroad - Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003
web : www.universitasquality.ac.id | e-mail : info@universitasquality.ac.id

PERSETUJUAN PERBANYAK SKRIPSI

Sesuai dengan hasil draf skripsi dari mahasiswa :

Nama	BELLA MAHARANI BR SEMBIRING
NPM	1602020022
Jurusan	MANAJEMEN
Judul Skripsi	Pengaruh Brand Image Terhadap Perilaku Nasabah KOPDIT CU “UNAM” Berastagi
DOSEN PEMBIMBING	
1.	Dra. Menanti Sembiring, MM
2.	Jupianus Sitepu, SE.MM

Telah diperbaiki sesuai dengan hasil, oleh sebab itu skripsi tersebut telah diperbanyak berdasarkan peraturan yang berlaku di Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Medan.

Disetujui Oleh :

No.	Nama	Sebagai	Tanda Tangan
1	Dra. Menanti Sembiring, MM	PENGUJI I	
2	Jupianus Sitepu, SE,MM	PENGUJI II	
3	Maria Kristina Situmorang, SE, M.Si	PENGUJI III	
4	Dra. Menanti Sembiring, MM	PEMBIMBING I	
5	Jupianus Sitepu, SE,MM	PEMBIMBING 2	
6	Dra. Menanti Sembiring, MM	MODERATOR	

Demikian surat perbanyak skripsi ini diperbuat untuk dipergunakan seperti dimaksud di atas.

Medan, 28 Juli 2020

Mengetahui

Dekan

Ketua Prodi Manajemen

Jupianus Sitepu, SE,MM

Maria Kristina Situmorang, SE, M.Si

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **BELLA MAHARANI BR SEMBIRING**

NPM : **1602020022**

Program Studi : **Manajemen**

Fakultas : **Sosial dan Hukum**

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul "**PENGARUH *BRAND IMAGE* TERHADAP PERILAKU NASABAH KOPDIT CU 'UNAM' BERASTAGI**". Merupakan hasil karya asli penulis, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar besar keserjanaan disuatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh penulis lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi maupun plagiasi dari hasil karya penulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang penulis peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Medan, 21 Juli 2020
Yang Menyatakan



BELLA MAHARANI BR SEMBIRING
NPM: 1602020022

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan berkat-Nya yang berkelimpahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **“PENGARUH *BRAND IMAGE* TERHADAP PERILAKU NASABAH KOPDIT CU UNAM BERASTAGI”**.

Dengan selesainya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan banyak bimbingan dan arahan tanpa lelah dan saran yang bersifat membangun kepada penulis dalam menyusun skripsi ini. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak menghadapi halangan ataupun kesulitan, namun dengan bantuan berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Agar lebih mengoptimalkan penulisan maupun isi dari skripsi ini maka penulis mengharapkan saran dan bimbingan dari dosen pembimbing.

Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Erna Frida M.Si, selaku Rektor Universitas Quality.
2. Bapak Jupianus Sitepu S.E.,M.M, selaku Dekan Fakultas Sosial dan Hukum Program Studi Manajemen dan selaku Dosen Pembimbing II yang selalu membimbing penulis dengan sabar dan selalu memberikan yang terbaik..
3. Ibu Maria Kristina Situmorang,S.E.,M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality
4. Ibu Dra Menanti Sembiring, M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran, masukan dan koreksi yang berarti demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Quality yang telah membagikan ilmunya kepada penulis, serta semua staf dan karyawan Universitas Quality yang ikut membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kakak Juju selaku Ketua Program Sekertariat Fakultas Sosial dan Hukum.
7. Bapak Urupan Turnip.S.E selaku manajer pada KOPDIT CU “UNAM “ Berastagi yang sudah bersedia menerima penulis untuk melakukan penelitian.
8. Bapak Jhon Riston limbong sebagai *Accounting*di KOPDIT CU ‘UNAM” Berastagi
9. Bapak Prabusisna Kembaren sebagai kepala keuangan di KOPDIT CU ‘UNAM” Berastagi yang selalu memberikan data-data yang diperlukan penulis
10. Ibu Dewi Emandora Barus.S.E, Ibu Rimenti Tamba, Kelly Feb Matondang, Evalina Simanjorang, Runggu Simarmata, Bapak Bobby Ginting.S.E, Semua karyawan /karyawati pada KOPDIT CU”UNAM” Berastagi
11. Kepada kedua orang tua penulis, Bapak R. Sembiring dan Ibu Br Ginting yang sudah bersusah payah membiayai penulis dalam menempuh pendidikan S1 Manajemen, dan selalu memberikan motivasi dan arahan yang positif dan juga kepada semua keluarga dan adik-adik saya.
12. Teman-teman seperjuangan Roma, Selly, Aloyna, Ade Roi, Yudi, Mega, dan sahabat saya Karina, Dewi, Latifa yang selalu bersedia membantu dan memberikan saya semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

13. Kepada Pak Luhut Nababan sudah selalu mendukung dan memberi ijin kepada saya, Veronika, Fitriani, Yuli, bg Bobby, Lidia, Leida, Kak Wana, Roi, Sella, bg Andi yang selalu membantu, memberi dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

14. Pastor Liberius Sihombing sudah banyak membantu mulai dari magang sampai skripsi ini dengan semangat dan doa.

15. Freddy Yan Sinuraya yang selalu memberi dukungan dan semangat kepada penulis.

Akhir kata semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan peneliti selanjutnya

Medan, 27 Juni 2020

Penulis



Bella Maharani BrSembiring

1602020022

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II URAIAN TEORITIS	7
2.1 Brand (Merek)	7
2.1.1 Pengertian Merek	7
2.1.2 Tujuan Merek	9
2.1.3 Syarat-Syarat Memilih Merek	10
2.1.4 Manfaat Brand Image	11
2.1.5 Pemilihan Nama Merek	12
2.1.6 Indikator <i>Brand Image</i>	13
2.2 Perilaku Nasabah	14
2.2.1 Pengertian Perilaku Nasabah	14
2.2.2 Jenis-Jenis Perilaku Nasabah	17
2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah	17
2.2.4 Perilaku Nasabah Sebagai Bagian Dari Pemasaran	19
2.2.5 Penelitian Terdahulu	20

2.3 Kerangka Berpikir	24
2.4 Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian	26
3.1.1 Tempat Penelitian.....	26
3.1.2 Waktu Penelitian	26
3.2 Populasi Dan Sampel.....	27
3.2.1 Populasi	27
3.2.2 Sampel	27
3.3 Defenisi Operasional Variabel Penelitian	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data	29
3.5 Sumber Data	30
3.6 Teknik Analisis Data	31
3.6.1 Uji Validitas	31
3.6.2 Uji Reliabilitas	32
3.7 Uji Asumsi Klasik	32
3.7.1 Uji Normalitas	33
3.7.2 Uji Heteroskodesitas	33
3.8 Uji Regresi Linier Sederhana	33
3.9 Uji Hipotesis	34
3.9.1 Uji T	34
3.9.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	36
4.1.1. Sejarah Singkat Kopdit CU “UNAM” Berastagi	36
4.1.2 Visi dan Misi Kopdit CU “UNAM” Berastagi	39
4.1.3 Struktur Organisasi Kopdit CU “UNAM” Berastagi	40
4.2 Hasil Penelitian	44
4.2.1. Analisa Karakteristik Responden	44
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian	45
4.3.1 Deskripsi Variabel <i>Brand Image</i>	45
4.3.2 Deskripsi Variabel Perilaku Nasabah	49
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	54
4.5 Uji Asumsi Klasik	56
4.6 Analisis Regresi Linier Sederhana	58
4.7 Uji Hipotesis	59
4.8 Pembahasan.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Nasabah Kopdit CU “UNAM” Berastagi Periode Tahun 2009-2019	4
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	25
Tabel 3.2 Defenisi Operasional Variabel	29
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4.4 Deskripsi Persentase Variabel <i>Brand Image</i>	45
Tabel 4.5 Deskripsi Persentase Variabel Perilaku Nasabah	50
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Data	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas Data.....	56
Tabel 4.9 Persamaan Regresi Linier Sederhana	58
Tabel 4.10 Uji t (Parsial)	59
Tabel 4.11 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku nasabah	18
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kopdit CU “UNAM” Berastagi	40
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2 Kuesioner

Lampiran 3 Tabulasi Hasil Kuesioner

Lampiran 4 Variabel Presentase

Lampiran 5 Uji Validitas

Lampiran 6 Uji Realibilitas

Lampiran 7 Uji Normalitas Data

