

**PENGARUH KESADARAN MEREK, TEKNOLOGI
INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS MEREK PADA NASABAH TABUNGAN
BANK DKI DI CABANG BUMI SERPONG DAMAI
TANGERANG**



**KHAIRA ROSIANA
7636121355**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2014**

**PENGARUH KESADARAN MEREK, TEKNOLOGI INFORMASI DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS MEREK NASABAH
TABUNGAN BANK DKI DI CABANG BUMI SERPONG DAMAI
TANGERANG**

**THE INFLUENCE OF BRAND AWARENESS, INFORMATION
TECHNOLOGY AND PERCEIVED QUALITY ON BRAND LOYALTY
SAVING CUSTOMER IN BANK DKI BUMI SERPONG DAMAI
TANGERANG**

KHAIRA ROSIANA

ABSTRACT

The objective of the research are: 1) to test the influence of brand awareness on brand loyalty saving customer; 2) to test the influence of information technology on brand loyalty saving customer; 3) to test the influence of perceived quality on brand loyalty saving customer; 4) to test the simultaneous influence of brand awareness, information technology, perceived quality on brand loyalty saving customer in Bank DKI. The methods of research are descriptive and explanatory survey, methods of analysis are multiple regression.

*The population are saving customer in Bank DKI BSD Tangerang. The sample size of this research is 375 customers. Sampling technique is simple random sampling, research instrument is Likert's questionnaire and analysis method using the Statistical Process Social Science (SPSS) 20.0 series. Tests were performed as requirements analysis is partial test (*t* test) and a simultaneous test (*F* test). The results have shown that brand awareness influence on brand loyalty, information technology influence on brand loyalty, perceived quality influence on brand loyalty and the dependent variables (brand awareness, information technology and perceived quality) that influence on brand loyalty.*

Keywords : Brand Awareness, Information Technology, Perceived Quality, Brand Loyalty and Bank DKI.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

Gedung RA Kartini lantai 9, Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220

Telp : (021) 47860485, 4721227 Fax : (021) 47860485

www.mm.feunj.ac.id

PERSETUJUAN PANITIA UJIAN

ATAS HASIL PERBAIKAN TESIS

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.			
2.			
3.	Dr. Mohamad Rizan, SE, MM. (Pembimbing I)		
4.	Dr. Sapparuddin Mukhtar, SE, M.Si. (Pembimbing II)		
5.			

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister dari Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta seluruhnya merupakan hasil karya sendiri.

Adapun bagian – bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dan hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan motivasi kerja penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh bagian tesis ini bukan hasil karya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian – bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi - sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jakarta, Januari 2015

Khaira Rosiana

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang terus menerus memberikan kebaikan bagi kita makhluk-Nya. Shalawat dan salam mari kita sampaikan kepada junjungan kita, nabi besar Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat serta para pengikut beliau yang setia hingga akhir zaman.

Puji syukur atas karena izin Allah SWT beserta hidayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan tesis yang berjudul Pengaruh Kesadaran Merek, Teknologi Informasi, Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank DKI di Cabang Bumi Serpong Damai Tangerang. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan program pendidikan Magister Manajemen Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan penelitian ini, peneliti mendapat banyak dukungan, saran, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan doa, motivasi, materiil maupun moril yang tak terhingga kepada peneliti.
2. Keluarga Besar tercinta Kakak Anisa, Mas Bambang, Nayla, Mas Hamid, Soni, Okky, Kiki, Tante Sofie, Om Mun, Wak Ina, Om Maulid yang telah memberikan dukungan doa dan semangat dalam penelitian tesis ini.
3. Bapak Dr. Mohamad Rizan, SE, MM selaku ketua Prodi Magister Manajemen FE UNJ dan pembimbing I, serta seluruh dosen MM FE UNJ atas bimbingannya selama menjalani program perkuliahan di MM FE UNJ.

4. Bapak Dr. Saparuddin Mukhtar, SE, M. Si. selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran serta tenaga demi membimbing peneliti dalam menyusun tesis ini.
5. Bapak Dr. Budi Santoso dan Bapak Dr. I Ketut Sudiarditha, M.Si selaku penguji Tesis. Terimakasih atas masukan, arahan, nasihat, dukungan dan waktu yang telah diberikan tanpa pamrih. Jasa Bapak takkan pernah terlupakan
6. Teman – teman seperjuangan di kelompok tesis Dextia, Rifqisani dan Pak Dwi serta teman – teman angkatan IV MM FE UNJ yang telah bersama dalam perkuliahan dan menyelesaikan penelitian ini.
7. Teman – teman Bank DKI yang ada di kantor Pamulang Nila, Nifa, Rio, Dyah, Lovie, Hilda, Gitta, Rizta, Ratih, Adit, Delly, dan Sanusi. Ex-Pamulangers Mas Dwi, Mba Henny, Mba Ulfa, Pak Bambang, Bu Etty dan Pak Yayan. Pimpinan Bank DKI Cikini Pak Apranto dan Pak Marsudi serta teman - teman di Bank DKI Cikini, Bintaro, Alam Sutera dan Bumi Serpong Damai yang memberikan dukungan doa, motivasi dan masukkan dalam penelitian tesis ini.
8. Teman – teman *the rainbow* MICE ayres, laras, yurida, cempaka, mayfanti, fauzi, vava, agung, yanuar dan ilham yang telah memberikan dukungan, doa dan semangat dalam penelitian ini.
9. Sang kreator “Rendra”, atas bantuan dan bimbingannya dalam hal pengolahan data atas dukungannya serta segala pihak yang membantu dalam penyusunan tesis ini.

Dalam penyusunan Tesis ini, mungkin masih terdapat beberapa kesalahan dan kekurangam.Oleh karena itu, penulis mengharapkan kepada pembaca atas segala masukan dan saran – saran dalam rangka perbaikan penelitian dimasa mendatang.Akhir kata, Semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta penulis.

Jakarta, Januari 2015

Peneliti,

Khaira Rosiana