

**PENGARUH REPOSISI MEREK DAN KESADARAN MEREK
TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH (STUDI
KASUS BANK SYARIAH INDONESIA KC PALEMBANG
SUDIRMAN)**



Oleh:

**Nanda Saputri
NIM. 1830603223**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Raden Fatah Palembang untuk Memenuhi

Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)

PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UIN RADEN FATAH PALEMBANG

2023



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Pangeran Ratu, 5 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang, 30267







Formulir E.4

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

Nama : Nanda Saputri
NIM / Program Studi : 1830603223 / Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Reposisi Merek dan Kesadaran Merek Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman)

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal	Pembimbing Utama	: Melis, M.E.Sy t.t: 
Tanggal	Pembimbing Kedua	: Erdah Litriani, SE., M.Ec., Dev. t.t: 
Tanggal	Penguji Utama	: Lemiyana, SE., M.Si. t.t: 
Tanggal	Penguji Kedua	: Bunga Mar'Atush Shalihah, M.A t.t: 
Tanggal	Ketua	: Dr. Muhammad Rusdi, SE., M.Sc. t.t: 
Tanggal	Sekretaris	: Bunga Mar'Atush Shalihah, M.A t.t: 



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Pangeran Ratu, 5 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang, 30267

Formulir D.2

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi**

Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Nanda Saputri
NIM / Program Studi : 1830603223 / Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Reposisi Merek dan Kesadaran Merek Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman)

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, 3 Mei 2023

Penguji Utama

Lemivana, SE., M.Si.
NIDN. 0212107801

Penguji Kedua

Bunga Mar'Atush Shalihah, M.A.
NIP. 199010282019032022

**Mengetahui
Wakil Dekan I**

Dr. Rika Lidviah, SE., M.Si., Ak., CA
NIP. 197504082003122001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nanda Saputri

NIM : 1830603223

Program Studi : SI Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Reposisi Merek, dan Kesadaran Merek Terhadap Keputusan menjadi Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksa oleh pihak manapun.

Palembang, 15 Mei 2023

S.....n



Nanda Saputri
NIM.1830603223



**PROGRAM STUDI SI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Pangeran Ratu, 5 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang, 30267

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh Reposisi Merek dan Kesadaran Merek Terhadap Keputusan
Menjadi Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Palembang
Sudirman).

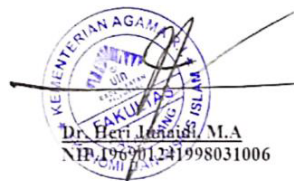
Ditulis oleh : Nanda Saputri

NIM : 1830603223

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, 3 Mei 2023
Dekan,


Dr. Heri Lenggisi, M.A.
NIP.196701241998031006



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Pangeran Rau, 5 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu 1 Kota Palembang, 30267

Formulir C.2

NOTA DINAS

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikumWr.Wb

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan Bimbingan, Arahan dan koreksi terhadap naskah Skripsi yang berjudul :

Pengaruh Reposisi Merek dan Kesadaran Merek Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman)

Yang ditulis Oleh :

Nama : Nanda Saputri
NIM : 1830603223
Program : S1 Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam ujian *Komprehensif* dan sidang *Munaqasyah* ujian skripsi.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb

Palembang, 10 Mei 2023

Pembimbing Utama

Pembimbing Kedua

Melis, M.E.Sy
NIP. 198807022019032014

Erdah Litriani, SE., M.Ec., Dev
NIDN. 215078701

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”

“QS. Al-Insyirah 6-8”

“Menyerah itu mudah, tetapi pada akhirnya kita tidak akan mendapatkan hasil apapun. Ketekunan itu sulit, tetapi pada akhirnya kita akan mendapatkan banyak darinya. Semua ketekunan membutuhkan keberanian untuk hasil yang baik.”

-Renjun NCT Dream-

PERSEMBAHAN

Persembahan dan ucapan terimakasih kepada yang tercinta. Banyak yang sudah terjadi dan terlewati bagaimana perasaan marah, kesal, takut, kalut dan kecewa dengan apa yang di kerjakan mengenai skripsi ini, banyak air mata dan kekecewaan yang tumpah dari diri sendiri melihat banyak teman-teman seangkatan sudah menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat lalu saya berpikir alangkah rendah nya diri jika melihat sesuatu hanya untuk membandingkan diri menuju kecemburuan negatif, keteguhan yang tertanam dalam diri ialah *“I’m not good at everything, I just do my best at everything”*. Ada banyak hal yang terjadi dan banyak pelajaran yang bisa saya pahami maka percayalah alasan saya disini merupakan alasan yang sepenuhnya baik.

Dengan penuh hormat, cinta, kasih, dan sayang, serta terimakasih skripsi ini saya persembahkan kepada Nenek Janidah, Ayah Kusmeri, Ibu Desi Triana, dan Ibu Marlina, Adik-adik Hanum, Rora, Raju, dan Melani, sahabat Tri Hita Karana Rista dan Radinda, serta seluruh orang-orang yang kusayangi dan seluruh orang-orang yang menyangiku.

ABSTRAK

Pengaruh Reposisi Merek, dan Kesadaran Merek Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman)

Nanda Saputri

1830603223

Persaingan bisnis yang sangat kompleks dan dinamis mengharuskan setiap perusahaan memiliki cara yang lebih menarik dan lebih aktual serta selalu menjadi pembeda yang lebih dari pesaing di bidangnya. Ketiga Bank BUMN yang meliputi BRI, BNI, dan Mandiri yang berbasis syariah pada tahun 2021 berhasil melakukan merger menjadi satu perusahaan dengan nama Bank Syariah Indonesia menjadi daya tarik masyarakat dalam memutuskan untuk melakukan penghimpunan dana. Bank Syariah Indonesia diharapkan dapat membantu memudahkan setiap kegiatan perekonomian halal baik di Indonesia maupun perekonomian syariah di tingkat global.

Penelitian bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui apakah reposisi merek, dan kesadaran merek secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah (Studi Kasus BSI KC Palembang Sudirman).

Penelitian dilakukan dalam bentuk penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan 100 responden menggunakan *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pengolahan data SPSS versi 25 yang terdiri dari uji instrumen, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian dan pengujian variabel reposisi merek berpengaruh terhadap keputusan, dan variabel kesadaran merek berpengaruh terhadap keputusan. Penelitian ini sekaligus menunjukkan pengaruh secara simultan variabel reposisi merek, dan kesadaran merek mempengaruhi keputusan nasabah untuk menjadi nasabah.

Kata Kunci : Reposisi Merek, Kesadaran Merek, Keputusan Menjadi Nasabah

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Pedoman Transliterasi yang digunakan adalah Sistem Transliterasi Arab-Latin berdasarkan SKB Menteri Agama dan Menteri P&K RI No. 158/1987 dan No. 0543b/U/1987 tertanggal 22 januari 1988. Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut :

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	-	-
ب	ba	b	be
ت	ta	t	te
ث	sa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	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	sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ta	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	wau	w	we
ه	ha	h	ha
ء	hamzah	'	apostrof
ي	ya	y	ye

B. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal panjang
أ = a		أ = ā
إ = i	أى = ai	إي = ī
أ = u	أو = au	أو = ū

C. Ta Marbutah

Ta Marbutah sukun ditulis dengan

Contoh :

بعبادة ditulis bi'idabah

Ta Marbutah sambung ditulis dengan

Contoh :

برعبادة ditulis bil'ibadati rabbih

D. Kata Sandang (artikel)

Penulisan al-qamariyah dan al-syamsiyyah menggunakan al-:

- Al—qamariyah, contohnya: "الحمد" ditulis al-hamd
- Al-syamsiyyah, contohnya: "النمل" ditulis al-naml

E. Daftar-Daftar Singkatan

Adapun daftar-daftar singkatan, diantaranya:

H	= Hijriyah
M	= Masehi
h.	= halaman
swt.	= subhanahu wa ta'alasaw
saw.	= sallahu'alaihiwasallam
QS.	= Al-Qur'an Surah
HR.	= Hadist Riwayat
Terj.	= Terjemahan

F. Lain-Lain

Kata-kata yang sudah dibekukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (seperti kata ijma', nas, dll) tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus besar tersebut.

KATA PENGANTAR

Assalammualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alam, segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan berkah dan rahmat, kepada penulis serta tak lupa pula Selawat dan salam senantiasa selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta para keluarga, sahabat dan pengikutnya yang telah membawa umat manusia dari zaman jahiliyah ke zaman yang kaya akan ilmu pengetahuan.

Tahun ke tahun, bulan ke bulan, minggu ke minggu, hari ke hari, tiba saatnya pekerjaan besar ini selesai. Entah berapa air mata yang terbuang, berapa kekecewaan yang terpendam, berapa emosi yang tertuang dan berapa harapan yang terenggam mengiringi setiap saat dalam penyelesaian skripsi ini. Syukur Alhamdulillah dengan tekad, niat, dan usaha sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Reposisi Merek, dan Kesadaran Merek Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman).”** Skripsi ini dibuat untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Nyanyu Khodijah, S. Ag., M.Si selaku rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Bapak Dr. Heri Junaidi, M.A., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang beserta staf jajarannya.

3. Bapak Dr. Chandra Zaky Maulana, M.M dan Dr. Ulil Amri, Lc., M.H.I. selaku Ketua Program Studi dan Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah, terimakasih atas bantuan serta nasihatnya.
4. Ibu Melis, M.E.Sy selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan, ilmu, waktu, dan memberikan semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Erdah Liatriani, S.E.,M.Ec.,Dev. selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktu untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Iceu Sri Gustiana, M.M, selaku penasehat akademik yang telah memberikan bimbingannya.
7. Seluruh dosen serta civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang yang telah mendidik dan meberikan ilmu kepada penulis.
8. Kepada Pimpinan, Pegawai, dan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman terimakasih telah bersedia memberikan kesempatan dalam melakukan penelitian serta memberikan arahan sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman yang kutemui selama kuliah Yossi Putriayu, Annisah Rahmania, Azizah Elsyifa, Septi Putri, Rika Sentia, Rani, Khairunisa, Shinta Bella, Riska, Cindy, Octa terimakasih atas hari-hari yang Bahagia dan penuh arti.

10. *Girls' Generation, EXO, Red Velvet, NCT, Aespa, Day6, Seventeen, and Treasure, thank you for being present in my life and creating many great songs, and content, and your songs always accompany me while working. Thank you because your song and content make me happy when I'm sad and disappointed because there are many obstacles when completing this final projet. All of you make me happy and motivate me.*

Dengan prinsip yang selalu penulis tanamkan dalam diri, yaitu *Q.S Al-Insyirah ayat 6-8* dan sepenggal kata indah oleh *Mark Lee (2019)* yang berkata bahwa *"The possibility of all those possibilities being possible is just another possibility that can possibly happen"* itu semua yang selalu menjadi penguat penulis untuk sampai pada tahap ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Allah SWT berkenan membalas segala bentuk kebaikan semua pihak yang telah membantu. Kritik dan saran yang membangun penulis harapkan agar menjadi suatu masukan agar menjadi lebih baik kedepannya.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, 15 Mei 2023

Penulis

Nanda Saputri
NIM. 1830603223

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
IZIN PENJILIDAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PENGESAHAN	iv
NOTA DINAS.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Batasan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian.....	9

E. Manfaat Penelitian	10
F. Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI DAN TELAHAH PUSTAKA.....	13
A. Teori Perilaku Konsumen	13
1. Keputusan Nasabah	18
2. Reposisi Merek.....	22
3. Kesadaran Merek.....	25
B. Penelitian Terdahulu	32
C. Pengembangan Hipotesis.....	28
D. Kerangka Pemikiran	35
E. Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Desain Penelitian	37
B. Populasi dan Sampel.....	37
C. Sumber Data	40
D. Teknik Pengumpulan Data	41
E. Definisi Konseptual Variabel	42
F. Instrumen Penelitian.....	44
1. Uji Validitas	44
2. Uji Reliabilitas.....	50
G. Teknik Analisis Data.....	46
1. Uji Asumsi Klasik	46

a. Uji Normalitas	46
b. Uji Multikolinearitas	47
c. Uji Heterokedastisitas	48
d. Uji Linearitas.....	48
2. Uji Hipotesis.....	49
a. Analisa Regresi Linear Berganda	49
b. Uji t.....	50
c. Uji f	50
d. Koefisien Determinasi.....	51

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN..... 52

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	52
B. Gambaran Umum Responden	56
C. Uji Instrumen	60
1. Uji Validitas	60
2. Uji Reliabilitas.....	62
D. Uji Asumsi Klasik.....	62
1. Uji Normalitas	62
2. Uji Multikolinearitas	63
3. Uji Heterokedastisitas	64
4. Uji Linearitas.....	65
E. Uji Hipotesis	67
1. Regresi Linear Berganda.....	67
2. Uji t.....	68

3. Uji f	69
4. Koefisien determinasi.....	70
F. Pembahasan	71
BAB V Penutup	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN-LAMPIRAN	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Research Gap Reposisi Merek	7
Tabel 1.2 Research Gap Kesadaran Merek	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Tingkatan Preferensi Jawaban	42
Tabel 3.2 Definisi Opersional Variabel	43
Tabel 4.1 Produk dan Layanan BSI	56
Tabel 4.2 Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir.....	57
Tabel 4.4 Usia Responden.....	58
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden.....	58
Tabel 4.6 lama menjadi nasabah	59
Tabel 4.7 validitas reposisi merek.....	60
Tabel 4.8 validitas kesadaran merek	61
Tabel 4.9 validitas keputusan menjadi nasabah	61
Tabel 4.10 reliabilitas.....	62
Tabel 4.11 uji normalitas.....	63

Tabel 4.12 uji multikolinearitas	64
Tabel 4.13 uji heterokedastisitas	65
Tabel 4.14 uji linearitas variabel X1 dan Y	66
Tabel 4.115 uji linearitas variabel X2 dan Y	66
Tabel 4.16 uji regresi linear berganda.....	67
Tabel 4.17 uji t	68
Tabel 4.18 uji f.....	70
Tabel 4.19 koefisien determinasi	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 4.1 Logo BSI.....	53