

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Rebranding Terhadap Brand Equity Bank BJB (Studi Kasus Penilaian Nasabah Terhadap Bank BJB Cabang Bojong Soang Bandung)”**, tidak lupa pula penulis sampaikan beriringan salam atas junjungan dari suri tauladan Nabi Muhammad SAW semoga kita mendapat safa’atnya. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis pada Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menemukan banyak kendala serta memperoleh bimbingan dan bantuan baik secara moril dan materil dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini dengan hati yang tulus peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Ibu Ida Nurida Relawan Dra., MM sebagai Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom yang telah membantu peneliti dalam memberikan semangat, arahan serta motivasi.
2. Ibu Farah Oktafani, S.E, M.M sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, pengarahan serta sarannya sehingga penelitian ini dapat dilakukan sebaik-baiknya.
3. Seluruh dosen program studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah banyak memberikan ilmu dan pengetahuannya dalam mengajar sehingga pengetahuan yang diajarkan dapat terpakai untuk bahan penelitian serta membantu peneliti dalam mendapatkan teori-teori untuk kebutuhan penelitian ini.
4. Seluruh *staff* dan karyawan program studi Administrasi Bisnis yang telah banyak membantu dan membimbing peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Bapak dan Ibu staff dari Bank BJB Cabang Bojong Soang Bandung yang telah banyak membantu dalam memberikan informasi mengenai data-data kebutuhan penelitian guna kelancaran penelitian ini.
6. Keluarga peneliti yaitu kedua orang tua peneliti, Bapak Muhamad dan Ibu Susilawati, kedua kakak peneliti, Meisi dan Ari, serta kakak ipar dan keponakan tersayang, Rendra dan Aqeelah yang selalu memberikan doa, dukungan, dan nasihatnya sehingga peneliti dapat selalu termotivasi untuk melakukan penelitian ini sebaik mungkin.

7. Sahabat-sahabatku yang selalu menemani hari-hari peneliti Fanny, Satria, Putri, Bahar, Karina, Wahyu, Irwan, Laras, Yeni, Andi, Reza, Febry dan teman-teman yang tidak disebutkan lainnya yang telah memberikan rasa cinta, persahabatan, semangat serta dukungan.
8. Sahabat-sahabat terbaik peneliti Annisa, Agita, Inggi, Intan, Zazkya, Derisa, Rahadjeng, Icca, Ahmad, Rizky, Vidi, Ratih ,dan Fernando terimakasih atas persahabatan, kebersamaan dan motivasi yang telah diberikan.
9. Rekan-rekan Adbis C 2010 dan rekan adbis angkatan 2010 lainnya atas kebersamaannya selama peneliti menjalani masa perkuliahan.
10. Senior-senior yang telah membantu peneliti selama perkuliahan Andy, Arief, Hamzah, Hastomo, Hermarino, Ikhsan, Yusuf, Zein, dan yang tidak disebutkan namanya, terimakasih atas bimbingannya selama ini.
11. Serta kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti selama pelaksanaan dan penyusunan penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan dalam penyajiannya karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki peneliti. Untuk itu peneliti dengan rendah hati akan menerima saran dan kritik yang bersifat membangun yang ditujukan untuk lebih menyempurnakan penelitian ini. Harapan peneliti semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti sendiri dan bagi yang memerlukan dikemudian hari untuk melakkan penelitian yang sama dan para pembaca pada umumnya.

Bandung, 15 Juli 2014

Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1. Jenis Usaha, Nama Perusahaan, Lokasi.....	1
1.1.2. Visi dan Misi Perusahaan .....	2
1.1.3. Perkembangan Usaha .....	2
1.1.4. <i>Rebranding</i> Bank BJB.....	3
1.1.5. Produk dan Layanan.....	4
1.1.6. Struktur Organisasi .....	5
1.2 Latar Belakang.....	7
1.3 Perumusan Masalah .....	11
1.4 Tujuan Penelitian .....	12
1.5 Kegunaan Penelitian .....	12
1.6 Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN</b> .....	15
2.1. Tinjauan Pustaka Penelitian.....	15
2.1.1 <i>Brand</i> .....	15
2.1.2 <i>Rebranding</i> .....	22
2.1.3 <i>Brand Equity</i> (Ekuitas Merek) .....	34
2.2. Penelitian Terdahulu.....	41
2.3. Kerangka Penelitian.....	51
2.4. Hipotesis Penelitian .....	53
2.5. Ruang Lingkup Penelitian .....	54

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	55
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran .....	55
3.2.1. Variabel Operasional .....	54
3.2.2. Skala Pengukuran.....	59
3.3 Tahapan Penelitian.....	60
3.4 Populasi, Teknik Sampling, dan Sampel .....	62
3.4.1. Populasi.....	62
3.4.2. Teknik Sampling .....	62
3.4.3. Sampel Penelitian .....	62
3.5 Pengumpulan Data.....	63
3.5.1. Sumber Data .....	63
3.5.2. Teknik Pengumpulan Data .....	64
3.6 Teknik Pengujian Data .....	64
3.6.1. Uji Validitas .....	64
3.6.2. Uji Reliabilitas .....	67
3.7 Teknik Analisis Data .....	68
3.7.1. Analisis Deskriptif .....	68
3.7.2. <i>Methodes Succesive Internal (MSI)</i> .....	71
3.7.3. Uji Asumsi Klasik.....	72
3.7.4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	74
3.7.5. Koefisien Determinasi .....	74
3.7.6. Pengujian Hipotesis .....	76
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>77</b>
4.1. Karakteristik Responden.....	77
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	77
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	78
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	79
4.2. Hasil Penelitian.....	80
4.2.1. Analisis Deskriptif .....	80
4.2.2. Uji Asumsi Klasik.....	96
4.2.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	101
4.2.4. Koefisien Determinasi.....	104
4.2.5. Uji Hipotesis.....	104

4.3. Pembahasan dan Analisis Hasil Penelitian .....	109
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>115</b>
5.1. Kesimpulan.....	115
5.2. Saran .....	117
5.2.1. Saran Bagi Perusahaan.....	117
5.2.2. Saran Bagi Penelitian Selanjutnya .....	117
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>119</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>123</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perubahan Nama dan Logo Bank BJB .....	3
Tabel 1.2	Produk Bank BJB .....	4
Tabel 1.3	Perubahan Bank BNI dan Bank Mega .....	8
Tabel 2.1	Alasan Perusahaan Melakukan <i>Rebranding</i> .....	30
Tabel 2.2	Skripsi Terdahulu .....	41
Tabel 2.3	Jurnal Terdahulu .....	45
Tabel 3.1	Variabel Operasional <i>Rebranding</i> .....	57
Tabel 3.2	Variabel Operasional <i>Brand Equity</i> .....	58
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas .....	66
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas .....	68
Tabel 4.1	Tanggapan Responden Mengenai <i>Brand Repositioning</i> ( $X_1$ ) .....	81
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Mengenai <i>Brand Renaming</i> ( $X_2$ ) .....	83
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Mengenai <i>Brand Redesign</i> ( $X_3$ ) .....	85
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Mengenai <i>Brand Recommunicating</i> ( $X_4$ ) .....	87
Tabel 4.5	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai <i>Rebranding</i> .....	90
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai <i>Brand Equity</i> .....	92
Tabel 4.7	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	98
Tabel 4.8	Tabel Coefficients <sup>a</sup> .....	99
Tabel 4.9	Hasil Uji Autokorelasi .....	101
Tabel 4.10	Variabels Entered/Removed <sup>a</sup> .....	102
Tabel 4.11	Tabel Coefficients <sup>a</sup> .....	102
Tabel 4.12	Tabel Uji Koefisien Determinan .....	104
Tabel 4.13	Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F) .....	105
Tabel 4.14	Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t) .....	106
Tabel 4.15	Besarnya Pengaruh Secara Parsial .....	108

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Logo Perusahaan.....	1
Gambar 1.2	Struktur Organisasi .....	6
Gambar 1.3	Perubahan Nama dan Logo Bank BJB .....	9
Gambar 2.1	<i>Major Brand Strategy Decisionss</i> .....	18
Gambar 2.2	<i>Brand Development Strategies</i> .....	21
Gambar 2.3	<i>Rebranding</i> Sebagai Sebuah Kontinum.....	25
Gambar 2.4	<i>Rebranding</i> dalam Hirarki <i>Brand</i> .....	26
Gambar 2.5	Proses <i>Rebranding</i> .....	30
Gambar 2.6	<i>Corporate rebranding Framework</i> .....	33
Gambar 2.7	<i>Aaker's Brand Equity Framework</i> .....	36
Gambar 2.8	Piramida <i>Brand Awareness</i> .....	37
Gambar 2.9	Piramida <i>Brand Loyalty</i> .....	40
Gambar 2.10	Kerangka Pemikiran .....	53
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian .....	61
Gambar 3.2	Klasifikasi Kriteria Penilaian Presentase.....	70
Gambar 4.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
Gambar 4.2	Karakteristik Berdasarkan Jenis Usia .....	78
Gambar 4.3	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	79
Gambar 4.4	Persentase Garis Kontinum <i>Brand Repositioning (X<sub>1</sub>)</i> .....	83
Gambar 4.5	Persentase Garis Kontinum <i>Brand Renaming (X<sub>2</sub>)</i> .....	85
Gambar 4.6	Persentase Garis Kontinum <i>Brand Redesign (X<sub>3</sub>)</i> .....	86
Gambar 4.7	Persentase Garis Kontinum <i>Brand Recommunicating (X<sub>4</sub>)</i> .....	90
Gambar 4.8	Persentase Garis Kontinum <i>Brand Rebranding</i> .....	91
Gambar 4.9	Persentase Garis Kontinum <i>Brand Equity</i> .....	95
Gambar 4.10	Histogram .....	97
Gambar 4.11	Grafik Normal <i>Plot of Regression Standardized Residual</i> .....	97
Gambar 4.12	Diagram Pencar (Scatterplot) .....	100

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Tabulasi
Lampiran 3	<i>Method Successive Interval (MSI)</i>
Lampiran 4	Hasil Perhitungan SPSS