

**PENGARUH KEPRIBADIAN MEREK ISLAMI
TERHADAP LOYALITAS MEREK
BANK MUAMALAT SURABAYA**

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI ISLAM
DEPARTEMEN EKONOMI SYARIAH
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM



**DIAJUKAN OLEH
BAYU LAKSANA D.M
NIM : 041014067**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2015**

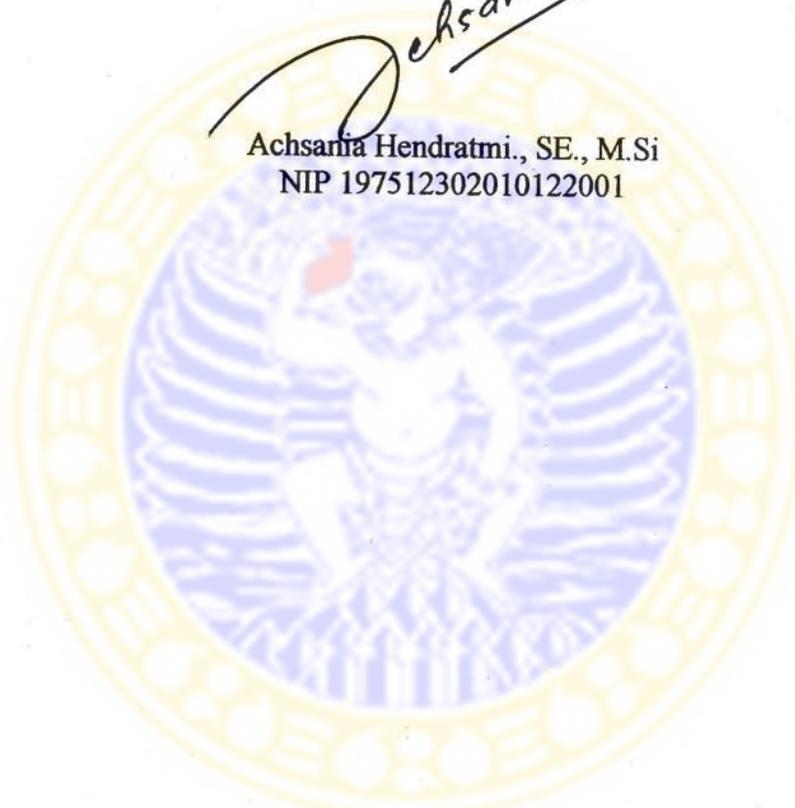
Surabaya,.....

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing



Achsania Hendratmi., SE., M.Si
NIP 197512302010122001



SKRIPSI

**PENGARUH KEPERIBADIAN MEREK ISLAMI
TERHADAP LOYALITAS MEREK BANK MUAMALAT SURABAYA**

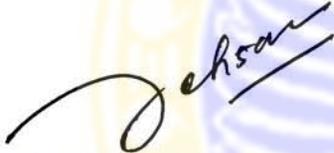
DIAJUKAN OLEH:

BAYU LAKSANA D.M

NIM: 041014067

SKRIPSI TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

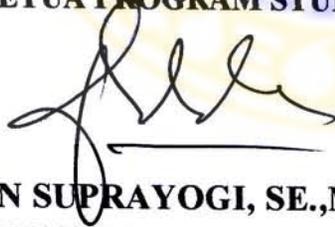
DOSEN PEMBIMBING,



**ACHSANIA HENDRATMI, SE., M.Si
NIP. 197512302010122001**

TANGGAL 08-08-2015

A.N., KETUA PROGRAM STUDI



**NOVEN SUPRAYOGI, SE., M.Si
NIP. 197711052008121001**

TANGGAL 08-08-2015

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Bayu Laksana D.M, 041014067), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya 12 Mei 2015



Bayu Laksana D.M

NIM: 041014067

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Shalawat serta Salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarganya dan para sahabatnya serta seluruh pengikutnya hingga hari kiamat nanti.

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepribadian Merek Terhadap Loyalitas Merek Bank Muamalat Surabaya Cabang Pembantu Mas Mansyur”**, ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.

Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan doa, moril, maupun materiil dari berbagai pihak, terutama orang tua saya (Agung dan Sri) yang tak pernah lelah memberi semangat serta bimbinganya, kepada kakak saya Dias Mahadi, Saudara kembar Mega Lakshita, adik-adikku Puan, Luna, Loudy atas doa dan dukunganya. Malaikat kecil yang ceria SECA dan MEME. Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis sampaikan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Prof. DR. H. Muslich Anshori, S.E, M.Si, Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga periode 2010-2015.

2. Prof. DR. H. Muslich Anshori, S.E, M.Si, Ak. selaku Pengelola Departemen Ekonomi Syariah dan Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
3. Bapak Drs. EC. H. Suherman Rosyidi, M.Com. selaku Sekretaris Departemen Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
4. Bu Achsania Hendratmi, S.E, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sudi meluangkan waktu dan dengan sabar memberi bimbingan serta saran yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Imron Mawardi, SP., selaku dosen wali yang telah banyak memberikan dukungan serta nasehat kepada penulis.
6. Seluruh tim penguji proposal dan tim penguji skripsi yang telah memberikan banyak kritik, masukan, dan saran.
7. Seluruh staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis, khususnya staf pengajar Departemen Ekonomi Syariah untuk ilmu bermanfaat yang telah diajarkan.
8. Alm. Bu Dewi dan Pak Kasdulah. Terima kasih atas segala informasi dan bantuannya.
9. Mbak Vindah Lusiana, selaku staff Bank Muamalat Surabaya Cabang pembantu Mas Mansyur terimakasih atas bantuan dan informasi yang diberikan.
10. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner dan kerjasamanya demi kelancaran penulisan skripsi ini.
11. Terimakasih kepada keluarga, sahabat, dan saudaraku selama ini, dan ucap nomer 12 sampai 14 adalah waktunya kita alay. Siap-Siap!!!

12. Terima Kasih kepada 2 teman pertama ini yang telah kenal mulai semester 1, dimana semester 1-4 hampir tiap malam menghabiskan malam bersama kakak angkatan sampai IPK jeblok, ini adalah masa gila bersama mereka (Trisna Bagus alias Boling, dia adalah teman pertama yang kenal di kelas matematika ekonomi, pertama kenal garang, gagah, kokoh tak tertandingi, dia juga yang pertama mempromotori sekaligus memperkenalkan nama “Jesas” yang menjadi identitas saya selama kuliah, boling juga yang menyelamatkan hidup saya selama masa kuliah dimana mau menampung dan memberi makan orang seperti saya. Rio Eriawan alias Tohari, eh Gombes. Masuk kuliah yang tampak seperti berandal dengan berbagai macam potongan rambut muali dari ala-ala cangchut ranger, mandra, sampai akhirnya kembali ke jalan yang benar dengan potongan rambut formal. Saya tidak menyangka juga ternyata gombes atlit bola basket kebanggan Surabaya dengan menyabet medali emas, sayang eforia perayaan kemenangan kota Surabaya hanya sebatas di warung cak su. Tapi tetap bersyukur punya teman se hobi dan se-visi kekonyolannya.)
13. Terima kasih kepada Basket Sidoarjo (yang pertama tentu saja yang mengajarkan pertama saya bermain basket, Mohammad Balahmar “Mamat” ketua mafia basket Sidoarjo. Kedua ada Bagaskara Ade dia adalah pemain sekaligus putra terbaik daerah Sidoarjo, tidak pernah lepas pengawasan dari WAGS Prahita H. Raras, hobinya maaf tidak bisa saya tuliskan disini, Yang ketiga Farid biasa dipanggil juragan sisha, memang tak perlu diragukan racikan sisha khas farid sangat dinanti, keempat sandita yang terobsesi menjadi finalis L-

Men, wanita dimana-mana, kelima Alfan “Bulls” terkenal dengan bengisnya, selanjutnya Isa feat. Nanda terkenal dengan kucuran dana yang terus mengalir, terimakasih telah mengerti akan teman-temanmu yang masih kurang ini. Terimakasih juga buat teman Basket lainnya Taufan, Ade, Dhimaz “Ublek”, Cokro, Sasmita, Rhesa “Kobe”, Hafid, Alan, afian “Duro”, Ramadhani “Uklik”, Deny, Cukrik, Rangga Kambodia, Tigor, dan yang tak bisa saya sebutkan satu-satu terima kasih banyak.

14. Terima kasih kepada Vito (dia adalah pahlawan tanpa tanda jasa alias guru dari teman-teman selama perkuliahan, terkenal dengan IPK 4,0 tapi gajadi), Zulfikar (ini raja IT pakar editing sekaligus bahan Bully), Firmansyah (dikenal dengan Kumis beracun dan hot couple with Jeje alias Jenny Faradila), Andrew (mengaku Park Ji Sung tapi asli perbatasan Sidoarjo-Surabaya, Cak Surabaya & keep humble Cak), Rian & Firdaus (2 pasangan yang bersama sekaligus pemilik yayasan kos teman-teman semasa kuliah), Hanif “John” (koalisi laki-laki berkumis & berjenggot Alhamdulillah sudah menemukan tambatan hatinya), Try & Indra (yang mengenalkan dunia per mie instan, gila mie mie dan mie), Sherly “cece”, Fia Hanifiya, Ajeng dwyanita “titak” (bidadari-bidadari katanya), Prika (paling suka music eropa, mungkin bahasa inggrisnya terlalu jago), Naim (sahabat melawak saya dimanapun kapanpun rela diajak canda tawa), terima kasih juga buat Wildan, Reza cecep, Deri, Jefri, Yayak, Shohi, Dennis, Gian, Hero, Hijri, Alfian, Faqqih, Diah Putri “Jebing”, Ukhti, Ocha, Vidia, Nadia,

Diana, Zul Elmik, dan teman-teman EKIS 2010 yang tak bisa saya tulis satu persatu.

15. Terimakasih kepada teman kakak angkatan Ekonomi Islam 2007 (Mas Sinyo, Najib, Fahmi, Barok, Ghandi, Yason), 2008 (Mas Bajay, Bhirawa R, Cebok, Mbak Raisa Aribatul “Ida”, Dhania), 2009 (Mas Althof, Bima, Sami’,Tepes, Harjanto, Arwun Wira Reku, Audi, Aby,Azan, Fadly, Riza, Rendy, Fahmi, Dita, Dea Mazaya, Hanum, Rani, Ria, Pipik, Intan).
16. Terimakasih kepada teman adik angkatan Ekonomi Islam, ada hikmahnya juga saya molor 2 semester dengan bisa mengenal kalian semua. EKIS 2011 (mbek Fary, Faiz, Arik, Wisnu, Taufan, Yance, Danny Gembol, Tara, Cuiy, Arizky, Nia’, Ulik, Novia & Shin, Nchaak, Kenia), 2012 (Bimo, Adnan, Arya, Afthon, Yoga Iteng, Tomi, Rembes, Yayak, Ardian arab, Marisa Ayu, Arum Fatmawati, Rezitha, Saraya, Yessica hits katanya), 2013 (Rinaldi Yoga, Akbar Roghiba, Rendy robet, Risky Okta, Bagus Iman, Dea ayuni, Shafira SS “Sego Sambel”, Kendi, Sakinah, Fyta, Kyndira), 2014 (Reza Auliaur, Fadli, Fina minion, Mega Sitama).
17. Terima kasih kepada teman-teman KKN-BBM ke-48 Megale Bojonegoro (Ramzi Bakhtir, Ari trisna, Kezia Saudale, Reni, Fitri, Ayek, Anas, Ria)
18. Teman-teman HIMA EKIS 2010, 2011, BEM FEB UA
19. Terima kasih kepada teman-teman Indie Clothing (Nabila Gobel, Nabila Pewe, Ketty Cahya, Girindra, Talitha Fabiola, Ratri Putri, Dita Elsi)

20. Terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung, membantu, dan mendoakan saya, Semoga Allah SWT membalas kebaikan anda.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaannya. Akhir kata, dengan segala keterbatasan, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis serta pihak lain yang membutuhkannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surabaya, April 2015

Bayu Laksana D.M