

Tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan produk BNI Syariah Card pada PT Bank BNI (persero) Tbk cabang Syariah Jakarta Selatan

Prammulia, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=110110&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Ketatnya iklim persaingan pada dunia bisnis dewasa ini khususnya perbankan Syariah mengharuskan para pelaku bisnis memperhatikan keinginan nasabah yang cepat berubah. Dalam perspektifnya, nasabah cenderung memperhatikan nilai-nilai kepuasan yang dirasakannya. Sebagai konsekuensinya, setiap usaha penyediaan layanan jasa juga perlu memperhatikan kualitas layanan yang diberikan sehingga mampu memenuhi tuntutan nasabah. Berdasarkan permasalahan tersebut maka tujuan penelitian ini adalah upaya yang dilakukan oleh Bank BNI Syariah untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan kartu Syariah (BNI Syariah Card) sehingga jumlah penabung Syariahplus meningkat dan kriteria nasabah yang bagaimana yang menjadi tolak ukur untuk meningkatkan jumlah penabung Syariahplus agar penggunaan BNI Syariah Card dapat lebih optimal.

. Dalam penelitian ini digunakan dua macam statistik untuk menganalisis data yang bersifat kuantitatif yaitu data statistik deskriptif dan statistik inferensial. Penggunaan statistik inferensial adalah untuk mengetahui karakteristik nasabah yang dapat dijadikan prospek nasabah BNI Syariah dengan menggunakan model ekonometri yang merupakan model dengan variable dummy atau kategorik yang disebut dengan model logit. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Jaringan yang luas, mesin ATM yang tersebar diseluruh Indonesia serta didukung oleh jaringan cabang-cabang konvensional merupakan faktor yang sangat penting untuk mendorong dan membujuk minat nasabah guna mengkonsumsi produk BNI Syariahplus dan juga melalui penggunaan model ekonometri dengan variabel terikat dummy atau kategorik yang disebut dengan model logit, diketahui peluang terbesar seseorang untuk terlarik menggunakan BNI Syariah Card dimiliki oleh mereka yang memiliki karakteristik berpendidikan D3/S1, kemudian yang memiliki pekerjaan lainnya yaitu sebagai ibu rumah tangga/relajar/profesional serta yang memiliki pendapatan > 8.000.000.