

Analisis perilaku switching nasabah bank ritel di Jakarta = Analysis of retail banking customer switching behavior in Jakarta / Nina Nola Banurea

Nina Nola Banurea, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20368271&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku berpindah nasabah bank ritel di Jakarta. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan pagi perbankan ritel untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi nasabahnya berpindah ke bank lain. Dari hasil didapatkan bahwa jarak, biaya switching, persaingan iklan, kualitas layanan dan harga adalah faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku berpindah tersebut.

ABSTRACT

This study discusses the factors that affect retail banking customer switching behavior in Jakarta. The results of this study are expected to be useful as an early input to retail banking determine the factors that influence its customers switch to another bank. The result shows that distance, switching costs, advertising competition, service quality and price are the factors that influence the switching behavior.