

Pesaing BNI dilihat dari kepuasan atas pengalaman perbankan dan customer attachment serta evaluasi BNI terhadap bank pesaing berdasarkan kepuasan dalam menggunakan layanan ATM dan Kantor Cabang di DKI Jakarta = BNI competitors based on banking satisfaction and customer attachment and evaluation from competitors in satisfaction using ATM and branch offices in DKI Jakarta / Adi Saputra

Adi Saputra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20413764&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Penelitian skripsi ini menggunakan data sekunder berupa data nasabah dari sepuluh bank, yaitu: Mandiri, Permata, BII, BNI, BRI, OCBC NISP, CIMB Niaga, Danamon, BCA dan BTN. Penelitian dilakukan untuk mencari pesaing BNI berdasarkan customer attachment (CA) dan berdasarkan kepuasan atas pengalaman perbankan (kepuasan). Kedua hal tersebut merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh setiap bank untuk menjaga hubungan baik dengan nasabah agar nasabah tetap terus menggunakan bank terkait. Setelah itu, mengevaluasi BNI yang ditinjau dari CA (terhadap bank – bank yang bersaing dalam hal CA), dan kepuasan dalam menggunakan layanan ATM dan kantor cabang (terhadap bank – bank yang bersaing dalam hal kepuasan). Analisis yang digunakan untuk keperluan tersebut adalah analisis korespondensi dilanjutkan dengan uji Kruskal – Wallis. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa kepuasan menggunakan ATM dan kantor cabang dari nasabah Bank Permata berbeda signifikan dengan BNI dan lebih baik dibandingkan dengan BNI. BNI perlu untuk meningkatkan pelayanan terhadap kedua layanan tersebut karena kedua layanan itulah yang paling sering digunakan oleh para nasabah. Setelah itu, faktor demografi yang berhubungan signifikan antara nasabah BNI dan Bank Permata adalah usia dan pengeluaran rutin per bulan dari nasabah. Maka kedua faktor tersebut perlu dipertimbangan oleh BNI dalam melakukan evaluasi sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada nasabahnya.

ABSTRACT

This research using secondary data that is customer data from ten banks, namely: Mandiri, Permata, BII, BNI, BRI, OCBC NISP, CIMB Niaga, Danamon, BCA and BTN. The study was conducted to find a competitor of BNI is based on the customer attachment (CA) and based on the experience of banking satisfaction (satisfaction). Both of these are things that need to be considered by each bank to maintain a good relationship with the customers so that customers continue to use the relevant bank. After that, the BNI evaluate in terms of CA (against the banks that compete in CA), and satisfaction in using the services of ATMs and branches

(for banks that compete in terms of satisfaction). The analysis used for this purpose is a correspondence analysis followed by Kruskal - Wallis. The results obtained showed that the satisfaction of using an ATM and branch offices of Bank Permata differ significantly from the BNI and better than the BNI. BNI need to improve the service both of these services because both services that are most frequently used by the customer. After that, the demographic factors that associated significantly between BNI and Bank Permata customer's are age and routine expenses per month from customers. So these two factors need to be considered by the BNI serve targeted in an effort to evaluate the repair and improvement services to its customers.