

## SUMMARY

# ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMBUAT NASABAH MEMUTUSKAN BERHENTI MENGGUNAKAN KARTU KREDIT BCA

Created by JANUAR NAGA PUTRA

**Subject** : FAKTOR YANG MEMBUAT NASABAH MEMUTUSKAN BERHENTI MENGGUNAKAN KARTU KREDIT

**Subject Alt** : FAKTOR YANG MEMBUAT NASABAH MEMUTUSKAN BERHENTI MENGGUNAKAN KARTU KREDIT

**Keyword** : FAKTOR YANG MEMBUAT NASABAH MEMUTUSKAN BERHENTI MENGGUNAKAN KARTU KREDIT

### Description :

Penurunan penggunaan kartu kredit ini dapat disebabkan oleh berbagai factor diantaranya adalah menurunnya kemampuan seseorang dalam membayar hutang kartu kredit, factor psikologis, factor lingkungan dan factor kualitas pelayanan dan yang pasti adalah nasabah tidak loyal terhadap bank tersebut. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui apakah dimensi empathy, assurance, reliability, responsiveness, dan tangible, adalah dimensi dalam memutuskan untuk berhenti menggunakan kartu kredit BCA, dan untuk mengetahui dimensi apa yang paling menentukan membuat nasabah memutuskan untuk berhenti menggunakan kartu kredit BCA ditinjau dari empathy, assurance, reliability, responsiveness, dan tangible

Dari penelitian diketahui kelima dimensi pada kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi keunggulan, keistimewaan, ketepatan, keunikan, dan keuntungan, ternyata semua masuk menjadi alasan bagi nasabah dalam memutuskan untuk berhenti menggunakan kartu kredit BCA dan tidak ada faktor lain yang terbentuk dari hasil uji analisis, dan dari hasil analisis faktor ternyata ternyata Faktor I ( keistimewaan ) yang terdiri dari janji\_reward, point\_reward, barang\_promo, penyelesaian\_komplain, pengiriman\_rekening, kata\_tidak\_simpatik, respon\_lambat menjadi hal utama yang menyebabkan nasabah berhenti menggunakan kartu kredit BCA.

**Date Create** : 07/12/2013

**Type** : Text

**Format** : PDF

**Language** : Indonesian

**Identifier** : UEU-Undergraduate-2008-11-085

**Collection** : 2008-11-085

**Source** : Perpustakaan Esa Unggul

**Relation Collection** Universitas Esa Unggul

**COverage** : Sivitas Akademika Universitas Esa Unggul

**Right** : Copyright @2013 by UEU Library

**Full file - Member Only**

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

**Contact Person :**

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid ( astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id )

Supervisor