https://digilib.esaunggul.ac.id

SUMMARY

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH KARTU KREDIT MANDIRI, CITIBANK DAN BCA

Created by DANIL ARFIAN

Subject	:	PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH KARTU KREDIT MANDIRI, CITIBANK DAN BCA
Subject Alt	:	PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH KARTU KREDIT MANDIRI, CITIBANK DAN BCA
Keyword :	:	PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN

Description :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan atas kualitas produk dan pelayanan serta alasan-alasan nasabah dalam memilih suatu kartu kredit bagi nasabah kartu kredit Mandiri, Citibank dan BCA. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa t-test 2 sampel, analisa regresi berganda dan data hasil kuesioner. Responden yang diteliti adalah nasabah kartu kredit Mandiri yang juga memiliki kartu kredit Citibank dan BCA yang sedang datang ke walk-in Customer Service dan tinggal di Jakarta.
Hasil penelitian menunjukkan : (1) Kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah kartu kredit Mandiri lebih rendah dibandingkan Citibank dan BCA terutama pada variabel reliability dengan indikator terlemah pada pemberitahuan aplikasi kartu kredit yang ditolak sedangkan keunggulan Mandiri pada memiliki panel contactless. (2) Faktor utama yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah kartu kredit Mandiri dan Citibank, yaitu: performance, untuk kartu kredit BCA, yaitu: responsiveness dan untuk gabungan 3 kartu kredit, yaitu: aesthetics. (3) Alasan utama nasabah dalam memilih kartu kredit Mandiri dan BCA, yaitu: banyak program diskon dan program yang menarik dan untuk kartu kredit Citibank, yaitu: diterima dibanyak merchan

Date Create	:	13/12/2014
Type	:	Text
Format	:	pdf
Language	:	Indonesian
Identifier	:	UEU-Master-undergraduate_2006 – 01 – 004
Collection	:	undergraduate_2006 – 01 – 004
Call Number	:	658.1 DAp
Source	:	magister these management of faculty

Relation COllection : Universitas Esa Unggul

COverage : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul

Right : copyright2014_Library@esaunggul

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