

ABSTRAK

DANIL ARFIAN. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kartu Kredit Mandiri, Citibank dan BCA* (dibimbing oleh Tumari Jatileksono).

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 *merchant*.

ABSTRACT

DANIL ARFIAN. *The Influence of Product Quality and Service Quality toward Mandiri, Citibank and BCA's Credit Card Customer Satisfaction* (under supervision of Tumari Jatileksono).

The objectives of the research are to know the difference between product quality, service quality and customer satisfaction, the factors that influent customer satisfaction toward product and service quality also the reasons for customer to choose a credit card for Mandiri, Citibank and BCA's card holder.

Analysis that we use in this research are t-test 2 sample analysis, multiple regression analysis and questionnaire data result. Respondent being researched is Mandiri's card holder who is also have Citibank and BCA's credit card, while had come to walk in customer service and stay in Jakarta.

The result of the research show : (1) Mandiri's credit card product quality, service quality and customer satisfaction is lower than both Citibank and BCA mainly in *reliability* variable with the weakest indicator in rejection credit card application notice while the strongest for Mandiri in having contactless panel. (2) The main factor that influent customer satisfaction for Mandiri and Citibank's card holder is *performance*, for BCA's card holder is *responsiveness* and for the united of 3 credit cards is *aesthetics*. (3) The main reason for customer to choose Mandiri and BCA's credit card are many discount and attractive programs and for Citibank's credit card is acceptance in many merchants.