

ABSTRAKSI

JANUAR. ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMBUAT ORANG MEMUTUSKAN BERHENTI MENGGUNAKAN KARTU KREDIT BCA. dibimbing oleh Rina Anindita.

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 *emphaty*, *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 *emphaty*, *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.

Kata Kunci: Analisis Faktor, Keputusan Pembelian, Perilaku Konsumen, *Service Quality*