

ABSTRAK

ANALISIS SIKAP NASABAH TERHADAP ATRIBUT JASA BANK

(Studi Kasus Pada BPR Shinta Daya Bogem, Kalasan, Sleman, Yogyakarta)

Yohanes Bambang Wijanarko

UNIVERSITAS SANATA DHARMA

YOGYAKARTA

2008

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) karakteristik nasabah BPR Shinta Daya, (2) atribut yang menjadi prioritas utama dalam keputusan menggunakan jasa BPR Shinta Daya dan (3) sikap nasabah terhadap atribut jasa BPR Shinta Daya.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan kuesioner dengan teknik pengambilan sampel secara accidental sampling. Sedangkan teknik analisis data yang dipergunakan adalah analisis persentase, analisis prioritas kepentingan dan Multiattribute Attitude Model (MAM).

Dari analisis data yang dilakukan, diketahui bahwa mayoritas nasabah BPR Shinta Daya adalah perempuan, berusia 31-40 tahun, memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA, bekerja sebagai pegawai negeri/swasta memiliki pendapatan lebih dari Rp 800.000 dan mendapatkan informasi tentang BPR Shinta Daya dari teman. Berdasarkan perhitungan analisis prioritas kepentingan diperoleh bahwa nasabah lebih memprioritaskan atribut produk dibandingkan dengan atribut pelayanan dan lokasi dan dari analisis MAM didapatkan hasil yang mengindikasikan sikap nasabah terhadap atribut jasa BPR Shinta Daya adalah positif.

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE CONSUMERS ATTITUDE TOWARD ATTRIBUTE OF BANK SERVICES

(Case Study at BPR Shinta Daya Bogem, Kalasan, Sleman, Yogyakarta)

Yohanes Bambang Wijanarko

SANATA DHARMA UNIVERSITY

YOGYAKARTA

2008

This research was aims to know (1) characteristics of the consumers BPR Shinta Daya, (2) the consumers priorities concerning to the services attribute of BPR Shinta Daya and (3) the consumers attitude toward the attribute of BPR Shinta Daya services.

The data collection techniques used were interview and questionnaire. And data collection with accidental sampling technique. While the data analysis techniques used were analysis of percentage, analysis of priority and analysis of Multiattribute Attitude Model (MAM).

The data analysis results indicated majority of the BPR Shinta Daya consumers is female, 31-40 years old with educational level of senior high school, having work as government officer, having income more than Rp 800,000,- and to get information about BPR Shinta Daya from friends. Base from analysis result were consumers to choose product attribute as than as services and location. And from MAM analysis indicate consumers attitude of BPR Shinta Daya services is positive.