

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN KONSUMEN TERHADAP JASA BANK STUDI KASUS PADA BANK BNI KABUPATEN NUNUKAN KALIMANTAN TIMUR

**EMANUEL BULET NIMANUHO
UNIVERSITAS SANA TA DHARMA
YOGYAKARTA 2003**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam menggunakan jasa bank. Variabel yang diteliti yaitu promosi, pelayanan, lokasi, kenyamanan dan tingkat bunga. Permasalahan yang penulis teliti adalah apakah variabel promosi, pelayanan, lokasi, kenyamanan dan tingkat bunga mempengaruhi permintaan konsumen terhadap jasa bank. Penelitian ini dilakukan di bank BNI Kabupaten Nunukan Kalimantan Timur.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner dan wawancara. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah nasabah bank BNI Nunukan yang berjumlah 100 orang. Metode analisis data yang digunakan adalah 1) analisis regresi berganda untuk mengetahui besar pengaruh masing-masing variabel dengan permintaan konsumen terhadap jasa bank 2) analisis korelasi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel secara keseluruhan dengan permintaan konsumen terhadap jasa bank.

Dari hasil analisis data dapat diambil kesimpulan bahwa 1) sebagian besar nasabah bank BNI Nunukan adalah laki-laki yaitu sebesar 60%, berusia antara 22 – 27 tahun sebesar 60 %, tingkat pendapatan terbanyak nasabah dari Rp. 300.000 – Rp. 450.000 sebesar 36%, pendidikan akhir para nasabah tamat SMA yaitu sebesar 47 %, jumlah tabungan terbanyak para responden antara Rp.100.000 – Rp.1.900.000 yaitu sebesar 68 %, dan pekerjaan terbanyak para responden wiraswasta sebesar 39 %. 2) variabel

pelayanan, lokasi, kenyamanan dan tingkat bunga masing – masing memiliki pengaruh positif, kuat dan signifikan dengan permintaan konsumen terhadap jasa bank sedangkan variabel promosi tidak memiliki pengaruh yang positif, kuat dan signifikan dengan permintaan konsumen terhadap jasa bank 3) apabila diuji secara bersama – sama maka variabel promosi, pelayanan, lokasi, kenyamanan dan tingkat bunga memiliki pengaruh positif, kuat dan signifikan dengan permintaan konsumen terhadap jasa bank.

ABSTRACT

AN ANALYSIS ON THE FACTORS INFLUENCING THE CONSUMERS DECISION TOWARD THE BANK SERVICES A Case Study at BNI of Nunukan Kabupaten, East Kalimantan

**EMANUEL BULET NIMANUHO
SANATA DHARMA UNIVERSITY
YOGYAKARTA
2003**

The purpose of this study was to know factors influencing the consumer in using the bank services. Variables investigated were promotion, services, location, conveniences, and interest rate. The study examined the problems of whether or not the variables of promotion, services, location, conveniences, and interest rate influenced the consumers demand on the bank services. This study was performed at the BNI bank of Nunukan Kabupaten, East Kalimantan.

The data gathering techniques use observation, questionnaire and interview. The samples were 100 clients of BNI bank of Nunukan. The analysis data methods were using 1) multiple regression analysis to know the influence the consumers demand on the bank services, 2) multiple linear correlation analysis to know the variable effect as a whole to the customers demand on the bank services

Based on the result of the data analysis, it could be concluded that 1) most clients in the BNI bank of the Nunukan were men (60%), between 22-27 years of age (60%), with the most income between Rp.300.000 – to Rp.450.000, - (36%) and the last education level was Senior High School (47%). The most amount of the respondents saving between Rp.100 000 – to Rp.1.900.000 – was 68% and most client worked in the

private sector (39%) positive, strong and significant effect to the consumers demand on the bank services while the variable of promotion have no positive, strong and significant effect to the consumers demand on the bank services. 3) Simultaneously examined, the variables of promotions, services, locations, convenience and the interest rate had strong, positive and significant effect to the consumers demand on the bank services.