Universitas Indonesia Library >> UI - Skripsi Membership

Beberapa faktor penting yang mempengaruhi sikap konsumen dalam memilih tabungan

Marcella Dewi S., author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=20303702&lokasi=lokal

---

Abstrak

ABSTRAK
Paket Deregulasi 27 Oktober 1988 (Pakto 27) telah membuka peluang bagi perkembangan dunia perbankan sekaligus mengundang persaingan ketat antar bank. Dalam studi ini yang menjadi fokus utama adalah persaingan produk tabungan yang dikelola oleh Bank. Untuk memudahkan analisis, macam-macam tabungan yang ada dibagi dalam tiga kelompok tabungan, yaitu kelompok penyelenggara Tahapan, kelompok penyelenggara Kesra, dan kelompok penyelenggara Non Tahapan dan Kesra. Berangkat dari pentingnya citra, Bank memiliki kepentingan besar untuk selalu menjaga agar merek produknya memperoleh citra yang positif dalam benak konsumen. Untuk itu dibutuhkan komunikasi pemasaran yang berawal dari penyajian atribut produk yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen sedemikian rupa sehingga konsumen mempunyai pengetahuan tentang produknya. Pengetahuan tersebut akan melandasi terbentuknya citra yang lengkap mengenai merek produk tersebut (Citra Merek). Setiap konsumen pun memiliki citra terhadap dirinya (Citra Diri), yaitu hal-hal yang jika ingin menabung di bank. Citra merupakan citra diinginkannya awal seseorang melakukan perannya sebagai konsumen, ini yang akan melandasi Sikap konsumen, apakah artinya citra akan menolak atau menerima merek produk itu. Semakin dekat jarak citra diri konsumen dengan citra merek maka semakin positif sikap konsumen terhadap merek produk tersebut. Pernyataan itu ternyata tidak selalu relevan. Apalagi.untuk produk yang kompetitif seperti tabungan dimana penyajian atribut produk selalu berkembang dan berubah dengan cepat. Berdasarkan penelitian diketahui bahwa meskipun Tahapan mampu menjawab kebutuhan responden namun ada tanda-tanda adanya perubahan sikap responden. Sikap responden setelah dihubungkan dengan perbandingan atribut produk ternyata lebih positif terhadap Non Tahapan dan Kesra. Dengan demikian penyelenggara Tahapan dan Kesra (terutama Tahapan yang paling populer dan paling banyak dipilih responden) harus mulai berhati-hati karena mungkin saja sikap yang ditunjukkan terhadap Non Tahapan dan Kesra akan menjadi Perilaku.