

Faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih jasa pelayanan kredit pensiun : studi kasus pada Koperasi Nusantara = Factors influencing consumers decision making on pension loans service : case study Koperasi Nusantara / Lucky Normansyah

Lucky Normansyah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20350152&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Mengenal perilaku konsumen dalam memilih berbagai alternatif pilihan yang tersedia telah menjadi issue yang sangat menarik di dunia literatur marketing. Terutama terhadap klasifikasi dan penjelasan dari faktor-faktor yang mempengaruhi pilihan konsumen telah menjadi tantangan tersendiri bagi penelitian marketing. Penelitian ini membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih jasa pelayanan kredit pensiun dengan studi kasus pada Koperasi Nusantara. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat 3 (tiga) faktor yang paling penting menurut penilaian konsumen dalam memilih jasa pelayanan kredit pensiun, berturut-turut adalah hadiah, keramahan membantu nasabah, kecepatan proses persetujuan kredit. Dan 3 (tiga) faktor yang paling dianggap kurang penting berturut-turut adalah adanya kerabat yang bekerja di perusahaan penyedia jasa, pernah menggunakan jasa kredit sebelumnya dan rekomendasi.

Penelitian ini juga menggunakan exploratory factor analysis dengan pengelompokan 25 (dua puluh lima) atribut kedalam 6 kelompok, yaitu faktor services, cost, availability, promotion, confidence dan period. Analisis importance/performance matrix dalam penelitian ini menunjukkan faktor confidence menjadi faktor yang mendapat penilaian penting, namun belum memberikan kepuasan, faktor services dan promotion menjadi faktor yang penting dan memberikan kepuasan, faktor period merupakan faktor yang kurang penting namun pelayanan yang diberikan berlebihan, dan faktor cost serta faktor availability menjadi faktor yang kurang penting dan pelayanan Koperasi Nusantara tidak memberikan perhatian yang berlebihan. Hasil penelitian juga menunjukkan tidak ada perbedaan preference dari pengelompokan konsumen baik berdasarkan gender maupun status pensiun.

<hr>

ABSTRACT

Recognizing consumer behavior in decision making process has become an interesting issue in literature marketing. Especially for classification and description of the factors that influence consumer choices has been a challenge for marketing research. This study discusses the factors that affect consumers in choosing a pension loan with case studies on Koperasi Nusantara. These results

indicate three most considered important factor in choosing pension loans, which include a gift, willingness to help customer, speed for loan approval decision. And three factors that most considered to be less important in a row which include a relative who works in the financial institution company, existing customer and recommendation.

This study also use exploratory factor analysis giving result a grouping of 25 (twenty five) attributes into 6 groups, namely services, cost, availability, promotion, confidence and period. Where the confidence factor is an important factor, but has not given satisfaction. Where services and promotion factor become an important factor and gives satisfaction. Period factor is a factor that is less important but the service is rendered redundant. And cost and availability factor are less important and Koperasi Nusantara does not give excessive attention. The results also showed there are no difference in the preference of consumer groupings by gender and retirement status