

ABSTRAK

Hasil penelitian dari harian Jawa Pos tentang pertimbangan memilih bank dari 400 responden hasilnya sebagian besar lebih mempertimbangkan fasilitas yang dimiliki bank (31,3%), reputasi bank (26%), pelayanan yang baik (20%) dan banyaknya kantor cabang (17,9%). Menurut pendapat dari 15 pimpinan cabang pembantu Bank Internasional Indonesia di Surabaya yang sempat diwawancarai secara langsung, diperoleh informasi bahwa 6 orang mengatakan nasabah memilih bank karena suku bunga yang menarik, 3 orang mengatakan karena kenal dengan pimpinan, 3 orang mengatakan karena reputasi bank, 2 orang mengatakan karena nasabah mendapat fasilitas khusus dari bank, dan 1 orang mengatakan karena referensi. Mengetahui sikap nasabah dalam mempertimbangkan memilih layanan bank sangat penting bagi manajer pemasaran bank untuk meningkatkan keuntungan dan menentukan strategi pemasaran yang tepat.

Salah satu upaya untuk mengetahui sikap nasabah dalam mempertimbangkan memilih layanan bank dapat dengan menemukan faktor-faktor yang menentukan keputusan nasabah dalam memilih bank dengan menggunakan 1) analisis faktor hubungan antar variabel yang interdependen, dimana seluruh variabel independen diuji secara bersamaan (*R factor analysis*) ; 2) merancang metode penggabungan atau pengelompokan sejumlah besar responden dalam kelompok yang berbeda secara jelas dalam populasi yang besar (*Q factor analysis*) ; 3) mengidentifikasi variabel-variabel yang tepat untuk analisis lebih lanjut (regresi, korelasi, analisis diskriminan); 4) membuat seperangkat variabel baru yang lebih kecil yang menggantikan sebagian atau sepenuhnya seperangkat variabel asli untuk ditempatkan pada analisis lebih lanjut (regresi, korelasi, atau analisis diskriminan).

Dari hasil penelitian terhadap faktor-faktor yang menentukan nasabah memilih layanan bank ada 7 kelompok faktor yang dominan dari 41 faktor bebas yang diteliti a) pelayanan handal, yang meliputi variabel ketrampilan petugas, kecepatan pelayanan, layanan yang baik, layanan handal, keramahan, dan sopan santun; b) kenyamanan, yang meliputi variabel kemudahan transaksi, kenyamanan ruangan, fasilitas parkir, kebersihan, musik, suasana lobby, dan sistem antrian yang teratur; c) kelengkapan, yang meliputi variabel jaringan on-line, banyaknya kantor cabang, ATM, kartu kredit, dan keamanan fisik bangunan; d) tanggung jawab yang meliputi variabel ketepatan janji, ketanggapan petugas, kesediaan petugas, pengetahuan petugas, citra bank, dan layanan yang akurat; e) kemudahan prosedur, yang meliputi variabel biaya administrasi murah, kemudahan penarikan, kemudahan pemindahbukuan, dan aplikasi yang sederhana; f) penghargaan, yang meliputi variabel hadiah; g) informasi, yang meliputi variabel kemudahan telepon dan ketersediaan informasi.