

INTISARI

Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih
Produk Tabungan BTN Cermat pada PT Bank Tabungan Negara, Tbk
Cabang Yogyakarta

Pravitasari Handayani

Tabungan BTN Cermat merupakan tabungan berbasis kartu yang diterbitkan oleh Bank BTN melalui jaringan Kantor Pos yang dapat berfungsi sebagai alat dalam melakukan transaksi penabungan dan penarikan di Kantor Pos *Online*, ATM BTN, ATM Bersama, dan ATM *Link*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk Tabungan BTN Cermat dan untuk mengetahui faktor yang paling dominan memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk Tabungan BTN Cermat pada PT Bank Tabungan Negara, Tbk Cabang Yogyakarta. Data penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuisioner ke nasabah yang menggunakan Tabungan BTN Cermat di wilayah Yogyakarta. Variabel penelitian yang digunakan yaitu variabel produk, suku bunga, lokasi, promosi, pelayanan bank, dan keputusan nasabah memilih. Metode analisis yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis non parametik uji konkordansi Kendall. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah terdapat lima faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk Tabungan BTN Cermat yaitu faktor produk, suku bunga, lokasi, promosi, dan pelayanan bank. Faktor lokasi adalah faktor yang paling dominan memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk Tabungan BTN Cermat pada PT Bank Tabungan Negara, Tbk Cabang Yogyakarta, karena nasabah dapat bertransaksi di Kantor Pos yang telah bekerjasama dengan BTN.

Kata kunci: BTN Cermat, produk, suku bunga, lokasi, promosi, pelayanan bank, dan keputusan nasabah

ABSTRACT

Analysis of Factors Affecting Customer's Decision in Selecting BTN Cermat Savings Product on PT Bank Tabungan Negara, Tbk Yogyakarta Subdivision

Pravitasari Handayani

BTN Cermat saving account is a card based saving which is published by Bank BTN through Post Office system in which it can function as a useful tool in the transaction process of saving and withdrawal of money in online Post Office, ATM BTN, ATM Bersama, and ATM Link.

The aims of this research are to analyze the factors and to know the dominant factors that influence customer's decision in selecting BTN Cermat savings product on the PT Bank Tabungan Negara, Tbk Yogyakarta subdivision. The research data is obtained from the questionnaire that filled by the BTN Cermat's customer in Yogyakarta. The research variables that are used by the researcher are variable product, interest rate, location, promotion, bank services, and customers' decisions. Analytical methods is descriptive statistical analysis and non-parametric analysis test concordance of Kendall. Results from this research is there are five factors that influence customer's decision in selecting BTN Cermat savings product, there are product, interest rate, location, promotion, and bank services factors. Location is a dominant factors that influence customer's decision in selecting BTN Cermat savings product on the PT Bank Tabungan Negara, Tbk Yogyakarta subdivision, because the customer's can transaction in Post Office has collaborated with BTN.

Keywords: BTN Cermat, product, interest rate, location, promotion, bank services, and customer's decision