

Analisis pengaruh program mandiri fiestapoin dan jenis merchant terhadap preferensi penggunaan kartu bank mandiri sebagai alat transaksi dan loyalitas nasabah Bank Mandiri = Effect analysis of mandiri fiestapoin program and type of merchant against the usage of mandiri card as transaction tool and Bank Mandiri customer's loyalty / Saut Martua Uli Simanjuntak

Simanjuntak, Saut Martua Uli, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20445637&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Setiap bank ataupun perusahaan dengan profit oriented pada dasarnya ingin memiliki nasabah atau pelanggan yang setia. Berbagai daya dan upaya dilakukan untuk membuat nasabah yang ada tetap setia menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan. Salah satu cara yang digunakan untuk meretensi dan meningkatkan kesetiaan nasabah adalah dengan cara membuat loyalty program. Bank Mandiri memiliki Mandiri Fiestapoin sebagai program loyalitas yang ditujukan untuk supaya nasabah mendapatkan nilai lebih dengan menjadi nasabah di bank Mandiri juga untuk membangun hubungan emosional yang lebih kuat antara nasabah dengan Bank Mandiri. Fiestapoin memberikan keuntungan kepada nasabah untuk mendapatkan hadiah langsung tanpa diundi dengan menukarkan poin yang mereka miliki. Poin didapat dari berbagai cara, salah satunya adalah dengan bertransaksi menggunakan kartu Bank Mandiri, baik kartu debit ataupun kartu kredit. Penelitian ini ingin melihat, apakah ada pengaruh terhadap adanya perolehan poin sebagai nilai tambah bagi pengguna kartu Bank Mandiri untuk transaksi terhadap preferensi mereka menggunakan kartu Bank Mandiri sebagai alat transaksi. Penelitian ini merupakan penelitian eksperimen. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Mandiri di bawah Area Kebon Sirih yang memiliki 25 cabang di sekitaran jakarta pusat. Total jumlah sampel adalah 120 orang yang dipisahkan menjadi 4 group, masing ndash; masing group terdiri dari 30 orang, dimana terdapat masing ndash; masing group memiliki skenario yang berbeda. Penelitian ini menggunakan teknik statistik uji t ndash; test dengan bantuan software SPSS versi 23 for windows. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa Program Mandiri Fiestapoin memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri.

<hr />

ABSTRACT

Every profit oriented company basically look for loyal customers. A variety of efforts are made to make existing customers remain loyal to use products or services offered by the company. One of the ways used to retain and increase customer loyalty is to create a loyalty program. Bank Mandiri has Mandiri Fiestapoin as a loyalty program that is intended to make customers get more value and also to establish a stronger emotional connection between the customer and Bank Mandiri it self. Fiestapoin provide benefits to the customers to get direct reward without raffled to redeem the points they have. Points obtained from a variety of ways, one of which is by using Bank Mandiri card for transaction, either debit card or credit card. This study wanted to see, if there is any influence to costumer when they know they can generate points by using Bank Mandiri card for transaction on their preferences using the bank card as a means of transaction. This study was an experimental study. Respondents in this study are customers of Bank Mandiri under Area

Kebon Sirih which has 25 branches in central Jakarta. Total sample size was 120 people, were separated into 4 groups, each group consisting of 30 people, of which there each group has a different scenario. This study used statistical techniques t test with SPSS version 23 for Windows. The conclusion from this study is that the program Mandiri Fiestapoin has a significant effect on the increase in the Bank Customer Loyalty.