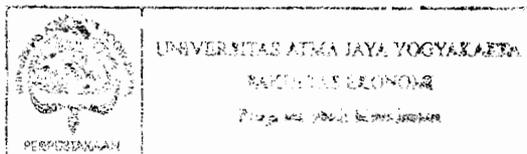


Consumer Behavior

 UNIVERSITAS ATRIA JAYA YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN	13 FEB 2007
Daftar	
Daftar	3089/em/Hd.2/2007
Daftar	Rf 658.8342 Me 06
Selain	



**ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM KEPUTUSAN
BERPINDAH BANK di YOGYAKARTA**

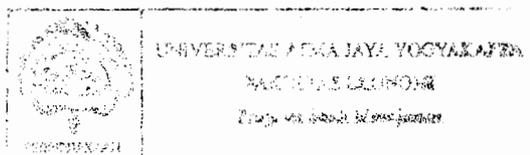
SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya
Yogyakarta



**DISUSUN OLEH:
VINCENTIUS ALLEN BUDIONO
NPM: 02 03 13867/EM**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
AGUSTUS 2006**



SKRIPSI
ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM KEPUTUSAN
BERPINDAH BANK di YOGYAKARTA

DISUSUN OLEH:
VINCENTIUS ALLEN BUDIONO
NPM: 02 03 13867/EM

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing Utama



(EF. Slamet Sentosa, Dr., MBA)

tanggal 14 Agustus 2006

SKRIPSI

**ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM KEPUTUSAN
BERPINDAH BANK di YOGYAKARTA**

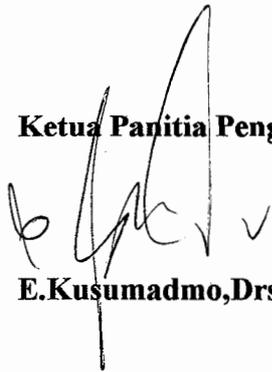
**Yang dipersiapkan dan disusun oleh:
VINCENTIUS ALLEN BUDIONO**

NPM: 02 03 13867

**Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 9 September 2006
dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat
Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



E. Kusumadmo, Drs., MM

Anggota Panitia Penguji



Gunawan Jiwanto, Drs., MBA



Ign. Sukirno, Drs., MS.

Yogyakarta 9 September 2006

Dekan Fakultas Ekonomi



Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Dr. R. Maryatmo, MA.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“Analisis Perilaku Konsumen Dalam Keputusan Berpindah Bank di Yogyakarta.”

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut / catatan kaki / daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 14 Agustus 2006

Yang menyatakan



(V. Allen Budiono)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Perilaku Konsumen Dalam Keputusan Berpindah Bank Di Yogyakarta.”**

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Atma Jaya Yogyakarta.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak EF.Slamet Sentosa,Dr.,MBA. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran di tengah kesibukannya untuk membimbing, mengarahkan, memberi petunjuk serta dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.
2. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mendidik dan bersedia membagi ilmunya dengan penulis selama ini.
3. Papi dan Mami tercinta yang tidak pernah lupa untuk selalu mendoakan penulis serta memberikan dorongan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Teman – temanku yang telah membantu dalam proses skripsi ini: Roland, Agnes, Wahyu, Carla, Monic, Dizman, Mike, Luky, dan David
6. Teman – teman kuliah dan seperjuangan yang tidak dapat penulis sebut satu persatu
7. *My computer* yang selalu setia menemaniku dalam pengerjaan skripsi ini hingga titik terakhir
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu – persatu yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik atas skripsi ini yang bersifat membangun.

Akhir kata semoga damai dan kasih Kristus selalu menyertai kita semua dan semoga Tuhan membalas segala kebaikan hati Bapak, Ibu serta rekan – rekan sekalian, dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 15 Agustus 2006

Penulis



(Vincentius Allen Budiono)

MOTTO

Esok, selalu tiba. Esok, selalu berbeda dan bahkan manusia yang paling kuat sekalipun akan menghadapi masalah bila tidak menyiapkan diri untuk menyongsong masa depan. Mengalami keterkejutan akan apa yang terjadi adalah resiko yang bahkan tidak mungkin dipikul oleh manusia yang paling kuat dan bahkan manusia terlemah-pun tidak perlu untuk menghindarinya. (Peter Druckerr). Maka dari itu serahkanlah seluruh hidupmu kepada Tuhan dan percayalah kepada-Nya karena Ia akan bertindak. (Mazmur 37:1 - 40)

PERSEMBAHAN

*Skripsi ini Kupersembahkan untuk:
Tuhan Yesus
Papi dan Mami tercinta, serta
Kakak dan Adikku Tersayang*

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iii
Halaman Surat Pernyataan.....	iv
Kata Pengantar	v
Halaman Motto	vii
Halaman Persembahan.....	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
Intisari	xv
BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Sistematika Pembahasan	8

BAB 2 : LANDASAN TEORI

2.1 Perilaku Konsumen.....	10
2.1.1 Definisi Perilaku Konsumen.....	10
2.2 Jasa.....	11
2.2.1 Definisi Jasa.....	11
2.2.2 Karakteristik Jasa.....	12
2.2.3 Dimensi Kualitas Jasa.....	14
2.2.4 Sifat atau karakteristik produk dan jasa bank.....	16
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	21
2.3.3 Strategi Kepuasan Pelanggan.....	24
2.5 Swicthing Behaviour.....	26
2.5.1 Definisi Swicthing Behaviour	26
2.5.2 Perilaku Konsumen dan Swicthing.....	26

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat Penelitian.....	28
3.2 Populasi dan Metode Penentuan Sampel	28
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.4 Metode Pengukuran Data.....	31
3.5 Metode Mengukur Instrumen.....	32

3.6 Metode Analisis Data.....	32
-------------------------------	----

BAB 4 : ANALISIS DATA

4.1 Penjelasan Penelitian.....	34
4.2 Teknik Pengujian Instrumen.....	34
4.2.1 Analisis Validitas.....	34
4.2.2 Reliabilitas konsistensi Antar Item.....	35
4.3 Analisis Data	35
4.3.1 Analisis Profil Responden.....	35
4.3.2 Analisis Atribut Yang Mempengaruhi Keputusan Bepindah Bank.....	38

BAB 5 : Kesimpulann dan Implikasi Manajerial

5.1 Kesimpulan	42
5.2 Implikasi Manajerial.....	43

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.3.1.1	Data Responden Berdasarkan Umur.....	36
Tabel 4.3.1.2	Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	37
Tabel 4.3.1.3	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	37
Tabel 4.3.2.1	Klasifikasi Insiden Konsumen Berpindah Bank.....	38
Tabel 4.3.2.2	Analisis Jumlah Insiden dalam Keputusan Berpindah Bank.....	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Konsumen.....	18
------------	-------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Analisis Profil Responden
- Lampiran 3 Analisis Klasifikasi respon responden
- Lampiran 4 Analisis jumlah insiden dalam keputusan berpindah bank

Analisis Perilaku Konsumen Dalam Keputusan Berpindah Bank Di Yogyakarta

Disusun Oleh :
Vincentius Allen Budiono
NPM : 02 03 13867

Pembimbing Utama

EF.Slamet Sentosa,Dr.,MBA

Intisari

Penelitian ini dilakukan di Yogyakarta yang bertujuan untuk mengetahui (1) Atribut-atribut apakah yang menyebabkan konsumen berpindah ke Bank lain dan apakah perpindahan itu dipengaruhi oleh satu atau beberapa atribut.(2) Untuk mengetahui apakah konsumen berbicara dengan pihak bank atas insiden yang terjadi sebelum mengambil keputusan berpindah bank.

Penelitian ini menggunakan metode yang dilakukan oleh Gerrard dan Cunningham (2004), dimana responden diminta untuk memberi bobot sendiri kepada alasan yang mempengaruhi keputusan mereka dalam berpindah bank. Pembobotan pada tiap insiden ini berguna untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari suatu insiden, baik satu insiden atau beberapa insiden mempengaruhi keputusan konsumen dalam berpindah bank. Dalam penelitian ini digunakan *seven-incident model* yang meliputi: kesalahan servis, pricing, ketidaknyamanan, reputasi, promosi, keharusan dan rekomendasi.

Responden yang berhasil diperoleh adalah 80 orang. Data diperoleh melalui kuesioner dan studi pustaka. Analisis yang digunakan adalah analisis prosentase dan analisis rata-rata. Dari hasil analisis dapat diidentifikasi atribut-atribut apakah yang mempengaruhi konsumen dalam berpindah bank, jumlah insiden yang mempengaruhi keputusan konsumen, dan mengetahui apakah konsumen berkomunikasi dengan pihak bank sebelum berpindah bank. Selain itu penelitian ini berhasil mengidentifikasi besarnya pengaruh tiap atribut dalam keputusan konsumen berpindah bank.

Berdasarkan analisis diatas dapat disimpulkan bahwa (1) Ketidaknyamanan merupakan factor utama yang mempengaruhi keputusan konsumen (2) Konsumen berpindah bank dipengaruhi oleh lebih dari 1 macam alasan atau insiden.(3) 85 persen atau kebanyakan dari responden tidak berbicara pada pihak bank sebelum melakukan keputusan berpindah bank.

Kata kunci: Perilaku konsumen, *swicthing*, Bank, pelayanan jasa