

ABSTRAK

Pengaruh Pembelajaran, Citra Merek, dan Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Menabung Pada Bank Agris Cabang Lampung

Oleh

Muhammad Gigih Tamara

Pada era globalisasi saat ini, kegiatan pelayanan jasa sangat mendominasi kehidupan sehari-hari. Salah satu kegiatan jasa yang sangat dibutuhkan saat ini adalah jasa perbankan. Kegiatan perbankan adalah bentuk jasa yang merupakan salah satu unsur yang memiliki peranan penting dalam menunjang perekonomian serta kelancaran pembangunan nasional. Saat ini Bank adalah kegiatan jasa yang sangat penting bagi pertumbuhan ekonomi nasional. Selain itu Bank juga sangat dibutuhkan oleh masyarakat, akan tetapi persaingan di dunia Perbankan kian kompetitif.

Penghimpunan tabungan pada Bank Agris Cabang Lampung terus mengalami kenaikan, akan tetapi tidak pernah mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Persentase dari target yang mencapai nilai 90% hanya terjadi dua kali yaitu pada kuartal I tahun 2012 dan pada kuartal II tahun 2012. Oleh karena itu permasalahan dalam penelitian ini Apakah pembelajaran, citra merek, dan pelayanan prima berpengaruh terhadap keputusan menabung pada Bank Agris cabang Lampung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui

ada pengaruh antara pembelajaran, citra merek, dan pelayanan prima terhadap keputusan menabung pada Bank Agris cabang Lampung.

Manfaat penelitian ini adalah sebagai sumbangan pemikiran kepada Bank Agris cabang Lampung dalam menentukan kebijakan pemasaran yang diperlukan sehingga target penjualan dapat tercapai. Hipotesis yang dirumuskan adalah Keputusan menabung nasabah pada Bank Agris cabang Lampung dipengaruhi oleh pembelajaran, citra merek dan pelayanan prima. Untuk menjawab hipotesis tersebut digunakan model analisis regresi linier berganda, ternyata secara statistik baik secara bersama-sama maupun secara parsial hipotesis tersebut dapat diuji.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui ada pengaruh pembelajaran (X1), citra merek (X2), dan pelayanan prima (X3) secara statistik terhadap keputusan menabung pada Bank Agris cabang Lampung. Besarnya pengaruh variable bebas tersebut terlihat dari nilai koefisien determinasi (R^2) = 0,500. Ini berarti sumbangan seluruh variable bebas terhadap keputusan menabung pada Bank Agris cabang Lampung adalah sebesar 50% dan sisanya yang juga 50% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas di dalam penelitian ini.

Melihat pengaruh pembelajaran, citra merek, dan pelayanan prima terhadap keputusan menabung pada Bank Agris cabang Lampung, maka disarankan bagi perusahaan untuk menjalankan seluruh indikator yang ada di dalam variabel tersebut. Seperti misalnya menjalankan indikator penguat yang ada di dalam variabel pembelajaran, menjalankan indikator melayani semua segmen masyarakat yang ada pada variabel citra merek dan menjalankan indikator kemampuan, sikap serta penampilan yang ada pada variabel pelayanan prima.

Kata kunci : Pembelajaran, citra merek, pelayanan prima, dan keputusan menabung.