

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penggunaan Teknologi Informasi, Citra Merek Terhadap Minat Beli (Perbandingan Antara Calon Nasabah dan Nasabah PT. BPR TID)

Abstrak

Bank Perkreditan Rakyat merupakan lembaga keuangan yang memberikan pelayanan dalam penghimpunan dan penyaluran dana dari masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan menjadi salah satu faktor penentu minat beli dalam memilih bank. Pada saat ini teknologi informasi sudah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari yang dapat memberikan manfaat dan kegunaan bagi pengguna sehingga perusahaan yang mengadopsi teknologi informasi akan mendapatkan manfaat dalam meningkatkan minat beli konsumen. Citra merek akan muncul dibenak konsumen ketika mereka memikirkan produk atau pelayanan sehingga dapat mempengaruhi minat beli, konsumen akan lebih tertarik jika produk atau pelayanan memiliki citra merek yang positif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, penggunaan teknologi informasi, citra merek terhadap minat beli (studi kasus PT. BPR TID. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 200 responden dengan pengumpulan data dengan survei menggunakan kuesioner. Hasil penelitian calon nasabah dan nasabah menunjukkan kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap minat beli. Penggunaan teknologi informasi (PTI) calon nasabah memiliki pengaruh terhadap minat beli sedangkan untuk nasabah PTI tidak memiliki pengaruh terhadap minat beli. Sementara citra merek untuk hasil analisis nasabah dan calon nasabah memiliki pengaruh terhadap minat beli.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Penggunaan Teknologi Informasi, Citra Merek, Minat Beli