ABSTRAK

Memasuki era perdagangan bebas persaingan usaha diantara perusahaan semakin ketat. Kondisi demikian menuntut perusahaan untuk selalu mengembangkan strategi perusahaan agar dapat bertahan atau dapat lebih berkembang. Untuk itu perusahaan perlu mengembangkan suatu strategi yang tepat agar perusahaan bisa mempertahankan eksistensinya dan memperbaiki kinerjanya.

Bank American Express terdapat di 75 lokasi di 45 negara. Perusahaan ini memberikan *range* yang luas dan penawaran investasi inovatif yang didukung oleh nama besar, kualitas dan kepercayaan dari merek yang kuat.

Di dalam pengelolaan bank sendiri, pada situasi dan kondisi di mana terdapat persaingan yang sangat ketat, diperlukan strategi manajemen yang dapat membuat terciptanya efektivitas pengelolaan. Hal ini akan berdampak terhadap perkembangan perekonomian.

Bank American Express melakukan pengembangan strategi agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan dapat bersaing dengan Bank-Bank lain baik yang bersifat konvensional maupun bank syariah yang memiliki produk yang serupa.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan penjelasan. Penelitian yang mengambil sampel dan satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan yang pokok. Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian dengan metode analisis kategori (MAK) dan Confirmatory Factor Analysis (CFA).

Dari hasil penelitian dapat diketahui nilai factor-faktor yang mempengaruhi kinerja *corporate*, yaitu Kinerja Keuangan (KK) yang diperoleh nilai *loading* faktor sebesar 0,43 ; Kinerja Pelanggan (KN) memiliki nilai *Loading Factor* yang paling tinggi yaitu 0.72 ; Hasil Kinerja Proses Internal (KPBI) diperoleh nilai 0.39 dan Kinerja Pembelajaran dan Pertumbuhan (KPPP) dengan nilai 0.30.

Juga dapat diketahui bahwa Bank American Express Jakarta memiliki keunggulan strategi yaitu SDM yang berpengalaman, Iklim dan semangat kerja yang tinggi, dan memiliki jangkauan pemasaran yang luas

UNIVERSITAS MERCU BUANA

http://lib.mercubuana.ac.id/id