

ABSTRACT

This research was made in relation to determine promotions and product quality to the level of satisfaction of credit card users. Object of this study is the credit card holders in Bank Mandiri KCP Fatmawati Cendrawasih is location in Jakarta. This study conducted on 96 correspondents using quantitative research methods. Therefore, descriptive test, instrument test, multiple regression test, classic assumption test, accuracy test and hypothesis test have been used to analyzing data.

This study has shown that partially, variable promotions and product quality and significant positive effect on the level of satisfaction of credit card users in Bank Mandiri KCP Fatmawati Cendrawasih. Based on the coefficient of determination about 59,3% variable of consumer satisfying level, explained by promoting variable and product knowledge, and the rest of it, the 40,7% explained by other variables which not be tested through this research.

Keywords : Promotion, Product Quality, Satisfaction of credit card user, Bank Mandiri, Credit Card

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh promosi dan kualitas produk terhadap tingkat kepuasan pengguna kartu kredit mandiri. Objek penelitian ini adalah nasabah pemegang kartu kredit mandiri pada Bank Mandiri KCP Fatmawati Cendrawasih yang berlokasi di Jakarta. Penelitian ini dilakukan terhadap 96 responden dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Karena itu, analisis data yang digunakan adalah uji deskriptif, uji instrumen, uji regresi berganda, uji asumsi klasik, uji ketepatan model, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, variabel promosi dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna kartu kredit mandiri pada Bank Mandiri KCP Fatmawati Cendrawasih. Berdasarkan koefisien determinasi 59,3% variabel tingkat kepuasan konsumen dapat diterangkan oleh variabel promosi dan kualitas produk, sedangkan sisanya 40,7% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Promosi, kualitas produk, kepuasan penggunakartukredit, Bank Mandiri, kartu kredit