

# Studi Pasar & Perilaku Nasabah CONSUMER BANKING 2008

## DAFTAR ISI

<b>BAB 1</b>	<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1	Latar Belakang.....	1
1.2	Metode Penelitian.....	2
1.2.1	Metode Pengambilan Sampel.....	2
1.2.2	Area Penelitian.....	3
<b>BAB 2</b>	<b>OVERVIEW INDUSTRI CONSUMER BANKING DI INDONESIA</b> .....	<b>5</b>
2.1	Perkembangan Kelembagaan.....	5
2.2	Perkembangan Usaha Perbankan Konvensional (DPK, Kredit, SBI, dan LDR).....	8
2.2.1	Perkembangan DPK (Deposito, Tabungan, Giro).....	10
2.2.2	Permintaan Kredit Baru.....	14
2.2.3	Perkembangan Suku Bunga Dana dan Kredit.....	16
2.2.4	Akses Kredit.....	18
<b>BAB 3</b>	<b>PROFIL DAN PERILAKU NASABAH BANK DI INDONESIA</b> .....	<b>19</b>
3.1	Populasi dan Profil Nasabah Consumer Banking.....	19
3.1.1	Profil Nasabah Consumer Banking Berdasarkan Usia.....	20
3.1.2	Profil Nasabah Consumer Banking Berdasarkan SES.....	21
3.1.3	Profil Nasabah Consumer Banking Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	22
3.1.4	Profil Nasabah Consumer Banking Berdasarkan Dana yang Tersimpan.....	23
3.2	Awareness Terhadap Bank.....	24
3.2.1	Awareness Terhadap Merek Bank.....	24
3.2.2	Awareness Iklan.....	30
3.3	Penggunaan Bank.....	32
3.3.1	Alasan Memilih Bank.....	32
3.3.2	Bank yang Digunakan.....	35
3.3.3	Rata-rata Kepemilikan Rekening.....	38
3.3.4	Bank Utama.....	41
3.4	Perilaku Menabung.....	50
3.4.1	Pola Menabung.....	50
3.4.2	Frekuensi Menabung.....	53
3.4.3	Frekuensi Menarik Dana.....	55
3.5	Loyalitas Terhadap Bank.....	58
3.5.1	Loyalitas Terhadap Bank Utama Transaksi.....	59
3.5.2	Loyalitas Terhadap Bank Utama Dana.....	61
3.6	Tabungan.....	63
3.6.1	Awareness.....	63
3.6.2	Tingkat Kepemilikan Tabungan.....	66
3.6.3	Rekening Tabungan yang Dimiliki.....	67
3.6.4	Pengalaman Penutupan Rekening.....	70
3.7	Deposito.....	75

# Studi Pasar & Perilaku Nasabah CONSUMER BANKING 2008

3.7.1	Awareness.....	75
3.7.2	Tingkat Kepemilikan Deposito .....	78
3.7.3	Rekening Bank yang Digunakan.....	79
3.7.4	Pengalaman Penutupan Deposito .....	83
<b>3.8</b>	<b>Kredit Kendaraan Bermotor (KKB).....</b>	<b>88</b>
3.8.1	Awareness.....	88
3.8.2	Tingkat Kepemilikan KKB .....	90
3.8.3	Pemilihan KKB antara Bank dan Multifinance.....	93
<b>3.9</b>	<b>Kredit Tanpa Agunan (KTA) .....</b>	<b>95</b>
3.9.1	Awareness.....	95
3.9.2	Tingkat Kepemilikan KTA.....	98
3.9.3	Potensi Penggunaan KTA .....	102
3.9.4	Bank yang Akan Diajukan.....	104
<b>3.10</b>	<b>Kredit Multiguna .....</b>	<b>105</b>
3.10.1	Awareness.....	105
3.10.2	Tingkat Kepemilikan KMG.....	107
3.10.3	Potensi Penggunaan KMG .....	110
<b>3.11</b>	<b>Penggunaan E-Channel.....</b>	<b>112</b>
3.11.1	ATM.....	112
3.11.2	Internet Banking.....	120
3.11.3	Mobile Banking .....	124
<b>3.12</b>	<b>Kartu Debit dan Kredit .....</b>	<b>130</b>
3.12.1	Kartu Debit .....	130
3.12.2	Kartu Kredit .....	137
<b>BAB 4</b>	<b>PROFIL NASABAH BEBERAPA BANK .....</b>	<b>146</b>
<b>4.1</b>	<b>Perbandingan Profil Nasabah Bank.....</b>	<b>146</b>
4.1.1	Alasan Nasabah Menggunakan Bank .....	146
4.1.2	Alasan Nasabah Menjadikan Bank Sebagai Bank Utama .....	147
4.1.3	Posisi Penempatan Dana Nasabah.....	148
4.1.4	Alasan Penempatan Dana Terbesar di Bank.....	149
4.1.5	Pola Menabung Nasabah Bank.....	150
4.1.6	Nilai Simpanan Nasabah di Berbagai Bank.....	151
<b>4.2</b>	<b>Profil Nasabah BUMN.....</b>	<b>152</b>
4.2.1	Alasan Nasabah Bank BUMN Menggunakan Bank.....	152
4.2.2	Alasan Nasabah Menjadikan Bank BUMN sebagai Bank Utama .....	153
4.2.3	Posisi Penempatan Dana Nasabah BUMN Terhadap Bank Lainnya... ..	154
4.2.4	Alasan Penempatan Dana Terbesar di Bank BUMN.....	155
4.2.5	Pola Menabung Nasabah Bank BUMN .....	156
4.2.6	Nilai Simpanan Nasabah Bank BUMN di Berbagai Bank .....	157
<b>4.3</b>	<b>Profil Nasabah Bank Swasta Besar .....</b>	<b>158</b>
4.3.1	Alasan Nasabah Bank Swasta Besar Menggunakan Bank.....	158
4.3.2	Alasan Nasabah Menjadikan Bank Swasta Besar Sebagai Bank Utama Transaksi .....	159

# Studi Pasar & Perilaku Nasabah CONSUMER BANKING 2008

4.3.3	Posisi Penempatan Dana Nasabah Bank Swasta Besar Terhadap Bank Lainnya.....	159
4.3.4	Alasan Penempatan Dana Terbesar di Bank Swasta Besar .....	160
4.3.5	Pola Menabung Nasabah Bank Swasta Besar.....	161
4.3.6	Nilai Simpanan Nasabah Bank Swasta Besar di Berbagai Bank .....	162
4.4	<b>Profil Nasabah Bank Swasta Menengah.....</b>	<b>163</b>
4.4.1	Alasan Nasabah Bank Swasta Menengah Menggunakan Bank .....	163
4.4.2	Alasan Nasabah Bank Swasta Menengah Menjadikan Bank Swasta Menengah Sebagai Bank Utama.....	164
4.4.3	Posisi Penempatan Dana Nasabah Bank Swasta Menengah Terhadap Bank Lainnya.....	165
4.4.4	Alasan Penempatan Dana Terbesar di Bank Swasta Menengah .....	166
4.4.5	Pola Menabung Nasabah Bank Swasta Menengah .....	167
4.4.6	Nilai Simpanan Nasabah Bank Swasta Menengah di Berbagai Bank.....	168
4.5	<b>Profil Nasabah BPD .....</b>	<b>169</b>
4.5.1	Alasan Nasabah BPD Menggunakan Bank .....	169
4.5.2	Alasan Nasabah BPD Menjadikan BPD Sebagai Bank Utama .....	170
4.5.3	Posisi Penempatan Dana Nasabah.....	171
4.5.4	Alasan Penempatan Dana Terbesar di BPD .....	171
4.5.5	Pola Menabung Nasabah BPD .....	172
4.5.6	Nilai Simpanan Nasabah BPD di Berbagai Bank.....	173
4.6	<b>Profil Nasabah Bank Asing .....</b>	<b>174</b>
4.6.1	Alasan Nasabah Bank Asing Menggunakan Bank.....	174
4.6.2	Alasan Nasabah Menjadikan Bank Asing Sebagai Bank Utama.....	174
4.6.3	Posisi Penempatan Dana Nasabah Bank Asing Terhadap Bank Lainnya .....	175
4.6.4	Alasan Penempatan Dana Terbesar di Bank Asing .....	176
4.6.5	Pola Menabung Nasabah Bank Asing .....	176
4.6.6	Nilai Simpanan Nasabah Bank Asing di Berbagai Bank.....	177
<b>BAB 5</b>	<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>178</b>