

**ANALISIS PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, PERILAKU KARYAWAN, REKOMENDASI, DAN *SERVICE DELIVERY* PADA PEMILIHAN BANK OLEH MAHASISWA *UNDERGRADUATE* DI PROVINSI DKI JAKARTA**

**Khairurrijal Adhar<sup>1</sup>**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra bank, perilaku karyawan, rekomendasi dan *service delivery* serta melihat faktor apa yang paling besar pengaruhnya terhadap keputusan mahasiswa *undergraduate* di provinsi DKI Jakarta dalam memilih bank. Variabel penelitian yang digunakan adalah citra bank, perilaku karyawan bank, rekomendasi, *service delivery* dan *purchase decision*. Metode penelitian yang digunakan adalah pengujian hipotesis dengan menggunakan data kuesioner yang disebarakan kepada 200 responden sebagai sampel penelitian. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linear berganda. Dari hasil analisis ditemukan bahwa aspek citra perusahaan, perilaku karyawan, rekomendasi, dan *service delivery* berpengaruh signifikan pada *purchase decision*. Dari keempat aspek yang disebutkan perilaku karyawan merupakan aspek yang paling berpengaruh pada keputusan mahasiswa *undergraduate* di provinsi DKI Jakarta dalam memilih bank.

Kata Kunci: citra bank, perilaku karyawan, rekomendasi, *service delivery*, *purchase decision*

<sup>1</sup>Mahasiswa Universitas Bakrie, Program Studi Manajemen

**THE INFLUENCE OF BANK IMAGE, EMPLOYEE  
BEHAVIOUR, RECOMMENDATION, AND SERVICE  
DELIVERY TOWARDS BANK SELECTION OF  
UNDERGRADUATE STUDENTS IN DKI JAKARTA**

**Khairurrijal Adhar<sup>2</sup>**

**ABSTRACT**

*The aim of this research is to analyze the influence of bank image, employee behavior, recommendation, and service delivery towards the purchase decision of undergraduate students in DKI Jakarta and when they choose their banks. The data were collected from a survey of 200 undergraduate students in Jakarta. It was found that bank image, employee behavior, recommendation, and service delivery are positively and significantly related to the students purchase decision.*

*Keywords: bank image, employee behavior, recommendation, service delivery, and purchase decision*

<sup>2</sup>Mahasiswa Universitas Bakrie, Program Studi Manajemen