RINGKASAN EKSEKUTIF

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, setiap perusahaan harus terus meningkatkan daya saingnya agar tetap bertahan di dunia bisnis yang makin kompetitif. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus lebih berfokus pada konsumen. PT. XYZ yang saat ini baru saja mengalami pergantian manajemen, perlu menerapkan strategi-strategi yang tepat untuk dapat meningkatkan nasabahnya, serta terus mempertahankan nasabah yang sudah ada.. Oleh karena itu, dilakukan suatu penelitian untuk mengetahui atribut-atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah serta untuk faktor-faktor yang dilihat masyarakat dalam berinvestasi.

Metode analisis data yang digunakan berupa statistik deskriptif untuk menggambarkan profil responden yang mengisi kuesioner. Selain itu, metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah yaitu dengan metode Analisis Profil, Karakteristik, dan persepsi, digunakan untuk melihat segmentasi nasabah pialang berjangka dan persepsi masyarakat mengenai investasi. *Performance-Importance Analysis* untuk memetakan tingkat kepentingan dan kepuasan masing-masing atribut, dan terakhir menggunakan metode Analisis Regresi Berganda untuk melihat bagaimana hubungan atribut-atribut yang diteliti terhadap kepuasan nasabah PT. XYZ. Terakhir, dilakukan pengujian hipotesis untuk mengetahui bagaimana kondisi yang sebenarnya dengan berdasarkan data sampel.

Berdasarkan Analisis Profil, Karakteristik, dan persepsi didapatkan hasil, untuk target segmentasi berdasarkan usia yaitu keluarga mapan (46 – 60 tahun), pekerjaan sebagai pengusaha/wiraswasta, serta berpenghasilan antara 20jt – 50jt per bulan. Sedangkan untuk faktor-faktor yang menjadi pertimbangan orang untuk berinvestasi adalah return/resiko, *management fee,* serta *service* dari WMO. Dan juga orang akan mencari perusahaan dengan image yang baik daripada perusahaan dengan usia yang sudah lama ataupun perusahaan dengan asset yang besar.

Berdasarkan hasil analisis metode *Performance-Importance Analysis*, *management fee*, menjadi faktor terpenting pertama, setelah itu *service WMO*, prosedur, dan fasilitas menjadi faktor-faktor yang cukup penting juga bagi nasabah.

Berdasarkaan hasil analisis metode Analisis Regresi Berganda didapatkan bahwa Profil perusaaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. XYZ, yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah *Management Fee,* serta service WMO, prosedur, dan fasilitas. Keempat dimensi ini mampu mempengaruhi kepuasan nasabah sebanyak 70,7%, sisanya dipengaruhi oleh dimensi yang lainnya.