

ABSTRACT

PELAKSANAAN PROMOSI DAN UPAYA MEMELIHARA LOYALITAS NASABAH PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN, Tbk (BANK BJB KCP SAMARANG GARUT)

Oleh :

Cecep Ali Rahman

NPM 19340416

Advisor I : Hj. Noneng Masitoh Ir., M.M

Advisor II : Agi Rosyadi S.E., M.M

The purpose of this research is to find out how to implement promotions and efforts to maintain customer loyalty at PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk, (Bank bjb KCP Samarang Garut). This study uses a qualitative research method, which analyzes data and interpretations of the object of study and historically, the implementation of qualitative research begins with observation. The technique used in data collection uses the Participant Observation researchers go directly to the field by conducting observations or interviews. Then don't use tests and questionnaires because it will take the distance from the data source. The results of this study are to find out how the implementation of promotions in an effort to maintain customer loyalty both with individuals and with local government agencies in Garut Regency at PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk, (Bank bjb KCP Samarang Garut). Of course, it can't be separated from the obstacles that have been passed by both the author and in the implementation of the promotion carried out by bank bjb KCP Samarang Garut, one of which is that the author has to do research which is relatively far away every working day, also the inhibiting factor for the company is that the average customer is old. The suggestion from the author in this case is that bank bjb KCP Samarang should be closer in depth with its customers and with local government agencies that have been established.

Keywords: Promotion, Loyalty, Bank

ABSTRAK

PELAKSANAAN PROMOSI DAN UPAYA MEMELIHARA LOYALITAS NASABAH PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN, Tbk (BANK BJB KCP SAMARANG GARUT)

Oleh :

Cecep Ali Rahman

NPM 193404116

Pembimbing I : Hj. Noneng Masitoh Ir., M.M

Pembimbing II : Agi Rosyadi S.E., M.M

Tujuan diadakan penelitian ini yaitu agar dapat mengetahui bagaimana Pelaksanaan Promosi dan Upaya Memelihara Loyalitas Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk (Bank bjb KCP Samarang Garut). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yang dimana metode ini menganalisa data dan interpretasi atas objek kajian dan secara historis, implementasi penelitian kualitatif bermula dari pengamatan. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data menggunakan menggunakan teknik *participant observation*, *In depth interview*, dokumentasi, dan regulasi. peneliti terjun langsung ke lapangan dengan mengadakan observasi atau wawancara. Kemudian tidak menggunakan tes dan angket kerana dengan demikian akan mengambil jarak dengan sumber data. Hasil dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana pelaksanaan promosi dalam upaya memelihara loyalitas nasabah baik dengan perorangan maupun dengan instansi pemerintahan daerah Kabupaten Garut pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk, (Bank bjb KCP Samarang Garut). Tentu juga tidak lepas dengan hambatan yang dilalui baik oleh penulis maupun dalam pelaksanaan promosi yang dilakukan bank bjb KCP Samarang Garut salah satunya yang menjadi faktor penghambat perusahaan adalah nasabahnya rata rata sudah berumur. Saran dari penulis dalam hal ini adalah bank bjb KCP samarang harus lebih dekat secara mendalam lagi dengan nasabahnya maupun dengan instansi pemerintah daerah yang sudah terjalin.

Kata Kunci: Promosi, loyalitas, Bank