

ABSTRAK

Analisis Keputusan Nasabah dalam Pemilihan Produk Kredit Purna Bhakti (KPB) di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kawalu Kota Tasikmalaya.

Oleh:

Rifki Fauzi

223404086

Pembimbing I : Agi Rosyadi

Pembimbing II : Andri Helmi Munawar

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses pengambilan keputusan nasabah dalam memilih produk Kredit Purna Bhakti (KPB) pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kawalu Kota Tasikmalaya serta strategi bank dalam menarik dan mempertahankan nasabah pensiunan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap pegawai bank dan nasabah pensiunan. Analisis data dilakukan secara tematik dengan mengacu pada teori proses pengambilan keputusan konsumen dan konsep pemasaran jasa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keputusan nasabah dipengaruhi oleh kebutuhan finansial, kepercayaan terhadap lembaga, dan kualitas pelayanan. Nasabah memilih Bank BJB karena reputasi yang baik, kemudahan prosedur, serta kerja sama dengan instansi terkait. Strategi pemasaran dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan dan penyampaian informasi secara langsung kepada nasabah. Kesimpulannya, pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan nasabah dapat meningkatkan minat penggunaan produk KPB, namun bank masih perlu melakukan pengembangan layanan dan peningkatan literasi keuangan bagi nasabah pensiunan.

Kata kunci: Keputusan Nasabah, Kredit Purna Bhakti, Strategi Pemasaran Jasa, Bank BJB, Pensiunan.