

ABSTRAK

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Simpanan Pada Bank Lampung KCP Kartini

Oleh

Chantika Faras Dhifa

Abstrak penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk simpanan di PT. Bank Lampung KCP Kartini. Dalam konteks persaingan yang semakin ketat di sektor perbankan, pemahaman terhadap preferensi nasabah menjadi krusial untuk meningkatkan daya saing dan kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan narasumber yang merupakan nasabah. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis tematik untuk mengidentifikasi pengaruh variabel seperti suku bunga, layanan pelanggan, promosi, dan reputasi bank terhadap keputusan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua faktor yang diteliti memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Suku bunga dan layanan pelanggan menjadi faktor dominan, diikuti oleh promosi dan reputasi bank. Temuan ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi manajemen PT. Bank Lampung KCP Kartini dalam merumuskan strategi pemasaran yang lebih efektif dan meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah, bank dapat menyesuaikan produk dan layanan yang ditawarkan, sehingga mampu menarik lebih banyak nasabah dan memperkuat posisinya di pasar perbankan lokal.

Kata kunci: Preferensi nasabah, Produk, Suku Bunga, Pemasaran, Daya Saing.