

ABSTRAK

Marchienli Dwi Triana Dewi Santoso :

Skripsi

Studi Perilaku Konsumen dalam Memilih Tabungan Berjangka pada Prima Master Bank Surabaya

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perilaku konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih tabungan berjangka pada Bank Prima Master Surabaya. Data dalam penelitian ini diperoleh dari 10 nasabah Bank Prima Master yang memiliki rekening tabungan berjangka dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, serta observasi dan dokumentasi yang diolah menggunakan analisis kualitatif deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel-variabel yang berpengaruh terhadap perilaku konsumen dalam memilih tabungan berjangka pada Prima Master Bank Surabaya adalah kepuasan pelayanan, kepercayaan, suku bunga, hadiah dan *cash-back*, serta pembebasan biaya administrasi. Aspek-aspek tersebut diketahui dapat mempengaruhi bagaimana responden bertindak, berpikir, dan memutuskan bagaimana berperilaku dalam memilih tabungan berjangka pada Bank Prima Master Surabaya.

Kata Kunci : perilaku konsumen, tabungan berjangka

UWIKKA

ABSTRACT

Marchienli Dwi Triana Dewi Santoso :

Thesis

Study of Consumer Behavior in Choosing Term Savings at Prima Master Bank Surabaya

The purpose of this study is to determine consumer behavior and the factors that influence consumer behavior in choosing term savings at Prima Master Bank Surabaya. The data in this study were obtained from 10 Prima Master Bank's consumers who have a term savings account that using the purposive sampling method. Data collection techniques in the form of in-depth interview, as well as observation and documentation are processed using descriptive qualitative analysis.

The result of this study showed that the variables that influence consumer behavior in choosing term savings account at Prima Master Bank Surabaya are service satisfaction, trust, interest rates, gifts, cash-back, and administrative fee waivers. These aspects are known to influence how respondents act, think, and decide how to behave in choosing term savings at Prima Master Bank Surabaya.

Keywords : consumer behaviour, term saving

UWIKKA