

ABSTRAK

Perbankan sebagai salah satu bidang usaha yang mendukung pertumbuhan dan perkembangan perekonomian suatu negara yang diharapkan mampu meningkatkan kesejahteraan rakyat. PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN), Tbk merupakan salah satu bank swasta yang memfokuskan bentuk kredit kepada pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS), TNI/POLRI dan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dikenal sebagai bank publik dengan skala menengah dan reputasi prima serta merupakan salah satu bank yang mencapai kinerja keuangan terbaik. Terjadinya penurunan nasabah pada tahun 2012 disebabkan adanya persaingan dengan bank lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kegiatan *personal selling*, proses keputusan pembelian produk kredit pensiun dan seberapa besar pengaruh *personal selling* terhadap proses keputusan pembelian produk kredit pensiun Bank BTPN Kantor Cabang Tasikmalaya.

Personal selling diukur dengan pendekatan, presentasi, mengatasi keberatan dan penutupan. Sedangkan proses keputusan pembelian dapat diukur melalui pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif dan keputusan membeli atau tidak. Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan sumber data primer. Teknis analisis data menggunakan analisis deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kegiatan *personal selling* memiliki nilai yang sangat baik yaitu sebesar 89,2% sementara itu, proses keputusan pembelian memiliki nilai yang sangat baik sebesar 87,2%, sehingga kegiatan *personal selling* berpengaruh kuat sebesar 0,742 bagi proses keputusan pembelian produk kredit pensiun Bank BTPN Kantor Cabang Tasikmalaya.

Variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 55,1% dan sisanya 44,9% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian. Untuk sisanya disarankan memasukkan variabel lain seperti faktor dari karakteristik dan psikologi konsumen, serta peningkatan pelayanan yang terfokus bagi pensiunan PNS.

Kata kunci : Pemasaran, *Sales Management*, *Personal Selling*, Perilaku Konsumen, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Banking as one of the business that support growth and economic development a country that is expected to improve the welfare of the people.

PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN), Tbk is one of the private bank that focused in loans for retirement civil servant (PNS), military (TNI/POLRI), and stated-owned enterprises (BUMN) known as a public bank with medium scale an excellent reputation and one of the bank with the best performance in financial. The customers decrease was happened in 2012 because the due to competition with the other bank. This study aims to determine of personal selling activities, the process purchase decision products of retired credits and the influence of personal selling to the process purchase decision products of retired credits from BTPN Regional Tasikmalaya.

Personal selling measured by approach, presentation, handling objection and closing. While the process purchase decision can be measured by introduction of need, searching the information, the evaluation of alternatives and the decision to buy or not. This study with using a quantitative approach and the primary data source. The technical analysis of the data using descriptive analysis.

The results of this study indicate that personal selling activities had an excellent value at 89,2%, while the process of purchasing decisions had a good value at 87,2%, so the personal selling activities had a good influence at 0,742 for a process decision products of retired credits in BTPN Regional Tasikmalaya.

Independent variable could explain 55.1% of the dependent variable and the remain 44.9% is explained by other variables outside of research. For the remain suggested factors include variables such as the characteristics and psychology of the consumer, and improvement services focused for retired civil servants.

Key words: Marketing, Sales Management, Personal Selling, Consumer Behaviours, To Buy Of Decision