

INTISARI

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menggali lebih dalam proses pengambilan keputusan informan dalam memilih bank Muamalat cabang Darmo Surabaya. Dalam penelitian ini objek yang digunakan adalah nasabah dari bank Muamalat cabang Darmo Surabaya yang berada di Jalan Raya Darmo no 81 Surabaya.

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam memastikan bahwa informan yang diteliti mengambil keputusan menjadi nasabah bank Muamalat cabang Darmo Surabaya dengan menggunakan konsep *Decision Making Process* oleh *Kotler*. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari wawancara secara mendalam (*depth interview*) dengan tujuh orang informan yang telah dipilih sesuai dengan karakteristik yang telah ditetapkan, menggunakan cara *judgmental sampling* dari teknik *nonprobability sampling*. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan *open coding*, *axial coding* dan *selective coding*

Dari hasil pengolahan data primer melalui langkah tersebut dapat diketahui bahwa ketujuh informan telah melalui kelima elemen *Decision Making* yaitu *Need Recognition*, *Prepurchase Search*, *Alternative Evaluation*, *Purchase*, dan *Post Purchase*, berdasarkan fakta bahwa semua informan mampu menjawab pertanyaan seputar tahap-tahap pengambilan keputusan untuk menjadi nasabah Bank Muamalat cabang Darmo di Surabaya.

Kata kunci : *Decision Making*, *Need Recognition*, *Prepurchase Search*, *Alternative Evaluation*, *Purchase*, dan *Post Purchase*

ABSTRACT

This research is a qualitative research that intends to delve deeper about informant's decision making process in selecting Surabaya Darmo branch of Muamalat bank. This object used in this research is the customers of Surabaya Darmo branch of Muamalat bank which is located in Darmo highway 81 Surabaya.

This research has limitation in determining that the examined informants decide to be the customers of Darmo bank using Kotler's concept of decision making process. Data resources used is primary data which is gathered from depth interview with seven informants who have been selected in accordance with the determined characteristics using judgmental sampling method of on probability sampling technique. Data processing uses the open coding method, axial coding method, and selective coding method.

From the result of primary data processing, it can be detected that seven informants have passed through five elements of decision making, that is need recognition, prepurchase search, alternative evaluation, purchase, and post purchase, based on the fact that all of the informants are capable of answering the question relates to the decision making process to be the customer of Surabaya Darmo branch of Muamalat bank.

Keywords: *Decision Making, Need recognition, Prepurchase search, Alternative evaluation, Purchase, dan Post Purchase.*