

ABSTRAK

Gen Y yang seringkali disebut juga sebagai Generasi milenials, akan segera mendominasi komposisi dunia kerja dan bisnis di Indonesia. Generasi milenial ini memiliki perbedaan signifikan dengan generasi-generasi sebelumnya, khususnya tentang pengaruh apa saja yang menjadi dasar dalam keputusan pembelian mereka. Peneliti secara khusus meneliti bagaimana generasi milenial ini memutuskan untuk bergabung menjadi nasabah Prioritas BCA, faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi keputusan mereka. Peneliti menggunakan metode penelitian Kualitatif dengan pendekatan naratif fenomenologi. Alasan pemilihan metode ini adalah agar peneliti dapat berinteraksi secara langsung dengan narasumber, menggali lebih dalam sehingga memperoleh gambaran yang lebih komprehensif dari mereka. Ada 8 narasumber dalam penelitian ini yang terbagi menjadi 4 kelompok yaitu 1. Orang tua dan Anak nasabah Prioritas, 2. Orang tua nasabah Prioritas, Anak bukan nasabah Prioritas, 3. Orang tua bukan nasabah BCA, Anak nasabah Prioritas, 4. Orang tua dan Anak bukan nasabah Prioritas, namun masuk kedalam kriteria Prioritas.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa keputusan pembelian generasi milenial dipengaruhi banyak faktor yang dapat dikelompokkan dalam 2 hal yaitu faktor yang telah dialami, dirasakan dan memenuhi kebutuhan mereka yaitu kemudahan transaksi, hak istimewa, harga khusus, Jaringan bisnis, serta kebanggaan serta faktor lain yang menjadi ekspektasi yang mereka inginkan saat menjadi nasabah prioritas yaitu solusi keuangan dan peningkatan pengetahuan mereka.

Temuan baru dalam penelitian ini adalah bahwa faktor orang tua ternyata memainkan peran yang sangat penting bagi Gen Y khususnya generasi kedua dari nasabah prioritas untuk memutuskan menjadi nasabah BCA Prioritas.

Kata Kunci : Gen Y, Generasi milenial, keputusan pembelian milenial, *Priority banking*, pengambilan keputusan.