

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui mengenai produk Tahapan Xpresi dan sasaran produk tahapan xpresi ini (2) mengetahui bagaimana peranan citra perbankan dan kualitas layanan terhadap kepuasan serta kelayakan nasabah terhadap BCA Kendangsari Surabaya. dalam penulisan Tugas Akhir ini, penelitian merupakan penelitian deskriptif, menggunakan metode kualitatif dan data diperoleh dari hasil wawancara pada nasabah BCA di kendangsari Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Produk Tahapan Xpresi adalah produk BCA yang minim biaya admin serta biaya pembukaan rekeningnya sangat rendah yaitu Rp. 50.000. (2) Bank Central Asia mengeluarkan produk Tahapan Xpresi untuk mahasiswa atau pelajar yang belum mempunyai pendapatan tetap (3) Bank Central Asia mengeluarkan produk Tahapan Xpresi ini pada tahun 2016 yang memiliki design hingga 50 lebih ragam kartu dimana dapat membuat nasabah tidak bosan terhadap design kartu yang monoton. Sehingga menjadi tertarik dan berminat untuk membuka rekening pada produk Tahapan Xpresi ini.

Kata Kunci : Tahapan Xpresi, citra bank, kualitas layanan, kepuasan, kelayakan