**ABSTRAK**

Mutmainnah Ibrahim. 2013. Kepuasan purna bakti (lanjut usia) terhadap kualitas layanan bank X di Makassar

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang mendalam mengenai tingkat kepuasan purna bakti (lanjut usia) terhadap kualitas layanan bank X di Makassar. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan metode fenomenologi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wawancara dan Observasi. Penelitian dalam hal ini adalah pensiun normal (pensiun yang diberikan untuk karyawan yang usianya telah mencapai masa pensiun yang ditetapkan perusahaan) dengan kreteria umur 60 tahun keatas yang sudah menjalani masa pensiun minimal satu tahun dan yang masih aktif menjadi nasabah bank X dan bersedia menjadi subjek penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah merasa puas dengan layanan bank X. Bank telah melayani nasabah dengan pemenuhan kebutuhan secara cepat dan tepat serta pelayanan yang efektif dan efisien. Perhatian penuh terhadap seluruh purna bakti dan hal ini sangat penting karena setelah seseorang memasuki masa lansia maka dukungan sosial dari orang lain menjadi sangat berharga dan akan menambah ketentraman hidup.

**Kata kunci:** kepuasan purna bakti, kualitas layanan.