

ABSTRAK

Ali, Usman. 2018. Skripsi. **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada Bank BPR Jatim Cabang Probolinggo**. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Banyaknya masyarakat yang memutuskan mengambil kredit pada suatu bank akan memberikan pengaruh yang besar terhadap keuntungan suatu perbankan. Keputusan ini penting dilakukan sebelum nasabah mengambil kredit pada lembaga keuangan supaya tidak terjadi hambatan pada saat pengambilan kredit dan memperoleh apa yang diharapkan. Keputusan kredit yang dilakukan nasabah didorong oleh beberapa faktor diantaranya yaitu terdapat kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 36 responden dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Kemudian dilakukan metode yang meliputi, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, analisis korelasi ganda (R), koefisien determinasi (R²) dan pengujian hipotesis untuk menganalisis data dengan menggunakan software SPSS versi 19.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap keputusan pengambilan kredit pada Bank BPR Jatim Cabang Probolinggo. Dan variabel yang paling berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit adalah variabel kualitas pelayanan. Diketahui bahwa nilai determinasi sebesar 57.5%, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah mempengaruhi keputusan pengambilan kredit sebesar 57,5%. Sedangkan sisanya (42,5%) dipengaruhi oleh faktor lain. Sehingga hipotesis yang diajukan yaitu H_a diterima dan H_o ditolak yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap keputusan pengambilan kredit pada BPR Jatim Cabang Probolinggo.

Kata Kunci : **Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Keputusan Pengambilan Kredit**