

ABSTRAK

Aisa, Ika Nur. 2017. **Pengaruh Citra Perbankan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit Di PT Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Benua Kraksaan Kabupaten Probolinggo.** Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini dilakukan pada PT BPR Benua Kraksaan dengan tujuan untuk mengetahui adanya pengaruh citra perbankan dan kualitas pelayanan secara simultan dan parsial terhadap keputusan nasabah mengambil kredit di PT Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Benua Kraksaan Kabupaten Probolinggo dan untuk mengetahui variabel di antara citra perbankan dan kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap keputusan nasabah mengambil kredit di PT Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Benua Kraksaan Kabupaten Probolinggo

Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian jenis penelitian eksplanatori, dengan variabel yang digunakan terdiri atas Citra Perbankan (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Keputusan nasabah (Y). Sampel yang digunakan sebanyak 52 orang nasabah, metode pengambilan sampel dengan *probabilitas sampling* dengan random sampling. Metode analisis data penelitian ini yaitu metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan statistik berupa analisis regresi berganda sebelumnya dianalisis validitas, reliabilitas dan uji asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan variabel citra perbankan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil kredit di PT Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Benua Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Variabel citra perbankan dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil kredit di PT Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Benua Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil kredit di PT Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Benua Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

Kata Kunci : Citra Perbankan, Kualitas Pelayanan, Keputusan Nasabah Mengambil Kredit