

Abstrak

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggambil Kredit Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening(pada PT GDC (gerai dana cepat) Sepanjang Sidoarjo)” ini merupakan hasil penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan tentang apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT GDC (gerai dana cepat) Sepanjang Sidoarjo, apakah promosi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT GDC (gerai dana cepat) Sepanjang Sidoarjo, apakah keputusan nasabah dalam mengambil kredit berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT GDC (gerai dana cepat) Sepanjang Sidoarjo, apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT GDC (gerai dana cepat) Sepanjang Sidoarjo, apakah promosi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening, dan apakah promosi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni penyebaran angket (kuesioner) dengan teknik penarikan sampel non *probability sampling* menggunakan *simple random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 85 responden. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang pernah melakukan pinjaman di PT GDC (gerai dana cepat) Sidoarjo sejumlah 541 nasabah pada tahun 2018. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT GDC (gerai dana cepat) Sepanjang Sidoarjo, promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT GDC (gerai dana cepat) Sepanjang Sidoarjo, keputusan nasabah dalam mengambil kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT GDC (gerai dana cepat) Sepanjang Sidoarjo, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT GDC (gerai dana cepat) Sepanjang Sidoarjo, promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT GDC (gerai dana cepat) Sepanjang Sidoarjo, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening, dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit akan tetapi kepuasan nasabah bukan sebagai variabel intervening. Peneliti menyarankan kepada penelitian selanjutnya agar menambahkan variabel lainnya yang berhubungan dengan keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit selain kualitas pelayanan dan promosi.

Kata kunci : *kualitas pelayanan, promosi, keputusan nasabah dalam mengambil kredit, kepuasan nasabah.*

Abstract

The thesis entitled "The Influence of Service Quality and Promotion on Customer Decisions in Taking Credit with Intervening Variable Satisfaction (at PT GDC (fast fund outlets) throughout Sidoarjo)" This is the result of quantitative research that aims to answer the question of whether service quality affects customer decisions in taking credit at PT GDC (fast fund outlets) throughout Sidoarjo, does promotion affect customer decisions in taking credit at PT GDC (fast fund outlets) throughout Sidoarjo, whether customer decisions in taking credit affect customer satisfaction at PT GDC (fast fund outlets) throughout Sidoarjo , whether the quality of service affects customer satisfaction at PT GDC (fast fund outlets) throughout Sidoarjo, does promotion affect customer satisfaction at PT GDC (fast fund outlets) throughout Sidoarjo, does service quality affect customer decisions in taking credit with customer satisfaction as an intervening variable, and whether promotion influences customer decisions in taking credit with customer satisfaction as an intervening variable. The method used in this study is the distribution of questionnaires (questionnaires) with non-probability sampling technique using simple random sampling with a sample of 85 respondents. The population in this study were 541 customers who had made loans at PT GDC (fast fund outlets) in Sidoarjo in 2018. The results obtained showed that service quality had a positive and significant effect on customers' decisions in taking credit at PT GDC (fast fund outlets).) Throughout Sidoarjo, promotion has a positive and significant effect on customer decisions in taking credit at PT GDC (fast fund outlets) Throughout Sidoarjo, customer decisions in taking credit have a positive and significant effect on customer satisfaction at PT GDC (fast fund outlets) throughout Sidoarjo, quality service has a positive and significant effect on customer satisfaction at PT GDC (fast fund outlets) Throughout Sidoarjo, promotion has a positive and significant effect on customer satisfaction at PT GDC (fast fund outlets) Throughout Sidoarjo, service quality has a positive and significant effect on customer decisions in managing taking credit with customer satisfaction as an intervening variable, and promotion has a positive and significant effect on customer decisions in taking credit but customer satisfaction is not an intervening variable. Researchers suggest to further research to add other variables related to customer decisions in taking credit. So that it can provide a broader picture of what factors influence customer decisions in taking credit other than service quality and promotion.

Keywords: service quality, promotion, customer decisions in taking credit, customer satisfaction.