

ABSTRACT

To determine the effect of service quality, promotion and loan interest on customer decisions in applying for re-credit at the Dana Mandiri Multipurpose Cooperative is the goal to be achieved. The sample used in this study were the customers of the Multipurpose Fund Mandiri Cooperative, totaling 79 people with incidental sampling technique. The data collection method is using a questionnaire. Data analysis used multiple linear regression analysis, t-test and F-test. The results of the test using the t-test showed that there was a partial effect of Service Quality, promotion and loan interest had a significant effect on customer decisions in applying for re-credit at the Multipurpose Fund Mandiri Cooperative. While the test results using the F-test obtained results which state that there is a simultaneous effect of Service Quality, promotion and loan interest have a significant effect on customer decisions in applying for re-credit at the Multipurpose Fund Mandiri Cooperative.

Keywords: Quality of Service, Promotions, Loan Interest and Customer Decisions

ABSTRAK

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan bunga pinjaman terhadap keputusan nasabah dalam pengajuan kredit ulang di Koperasi Serba Usaha Dana Mandiri merupakan tujuan yang ingin dicapai. Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu nasabah Koperasi Serba Usaha Dana Mandiri yang berjumlah 79 orang dengan teknik incidental sampling. Metode pengambilan datanya menggunakan kuisisioner. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, uji-t dan uji-F. Hasil pengujian menggunakan uji-t diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh secara parsial Kualitas Pelayanan, promosi dan bunga pinjaman berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengajuan kredit ulang di Koperasi Serba Usaha Dana Mandiri. Sedangkan Hasil pengujian menggunakan uji-F diperoleh hasil yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan Kualitas Pelayanan, promosi dan bunga pinjaman berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengajuan kredit ulang di Koperasi Serba Usaha Dana Mandiri. Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi, Bunga Pinjaman dan Keputusan Nasabah