

ABSTRACT

The research aims to know the influence of the customer's decision to take a pension credit. The object of this research are customers of PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk Purna Bakti KC Cililitan located in East Jakarta. This research was conducted on 95 respondents by using quantitative-descriptive approach. Thus, data analysis which is used analysis in the form of double linear regression test.

The results of this research shows that partially, the positive influence of the variable quality of service and personal selling to the customer's decision. It has been proven from the result of determination (R^2) and the result of part (t) partial shows the significant value of the independent variable on the dependent variable is the customer's decision to take a pension credit at PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk Purna Bakti KC Cililitan. Therefore, the accepted assumption is, there is influence variable quality of service and personal selling to the customer's decision to take a pension credit.

Keywords: quality of service, personal selling, the customer's decision



ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan *personal selling* terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pensiun. Objek penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk Purna Bakti KC Cililitan yang berlokasi di Jakarta Timur. Penelitian ini dilakukan terhadap 95 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik kuesioner atau angket dengan metode analisis deskriptif kuantitatif. Oleh karena itu, analisis data yang digunakan dalam bentuk uji regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan dan *personal selling* terhadap keputusan nasabah. Hal ini dibuktikan dari hasil uji determinasi (R^2) dan uji parsial (uji t) juga menunjukkan nilai signifikan dari kedua variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu keputusan nasabah dalam mengambil kredit pensiun di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk Purna Bakti KC Cililitan. Oleh karena itu hasil uji dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan dan *personal selling* terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pensiun.

Kata kunci: kualitas pelayanan, *personal selling*, keputusan nasabah

