

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh citra merek, kualitas pelayanan terhadap keputusan. Objek penelitian ini adalah nasabah Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Bekasi Kota Deltamas. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden dengan menggunakan kusioner.

Hasil penelitian ini menunjuka bahwa secara parsial dan simultan, variabel citra merek dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih jasa Bank Mandiri KCP Bekasi Kota Deltamas. Hal ini dibuktikan dari hasil uji simultan (uji F) dan hasil uji parsial (uji t) juga menunjukkan nilai signifikan dari tiga variabel bebas yang mendukung hipotesa. Oleh karena itu hasil uji dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel citra merek dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih jasa Bank Mandiri KCP Bekasi Kota Deltamas.

Kata kunci: citra merek, kualitas pelayanan, keputusan nasabah



ABSTRACT

This research is to know the influence of brand image, service quality to decision. The object of this research is customers of Bank Mandiri (Persero) Tbk. Branch of Bekasi Kota Deltamas. This study was conducted on 100 respondents by using questionnaires.

*The results of this study show that partially and simultaneously, brand image and service quality variables to customer decisions in choosing Bank Mandiri KCP Bekasi Kota Deltamas. This is evidenced from the results of simultaneous test (*F* test) and partial test results (*t* test) also shows significant value of three independent variables that support the hypothesis. Therefore the test result of this research stated that there is influence simultaneously between variable of brand image and service quality to customer decision in choosing service of Bank Mandiri KCP Bekasi Kota Deltamas.*

Keywords: brand image, service quality, customer decisions

