

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan kredit mikro oleh nasabah. Objek penelitian ini adalah Nasabah Bank Bjb KCP Cinere. Penelitian ini dilakukan terhadap 60 orang responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif melalui kuesioner dengan beberapa pertanyaan. Karena itu, analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan, variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan produk kredit mikro pada Bank Bjb KCP Cinere. Hal ini dibuktikan dari hasil uji parsial (Uji t) dan uji simultan (Uji F) menunjukkan nilai yang positif dan signifikan yang mendukung hipotesis.

Kata kunci : Pengaruh, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Penggunaan Kredit Mikro



ABSTRACT

This study was to determine the quality of products and service quality to the decision by the use of micro-credit customers. The object of this study is the Customer BJB Cinere KCP . This study was conducted on 60 respondents using quantitative descriptive approach through a questionnaire with several questions . Therefore , the analysis of the data used is statistical analysis in the form of multiple linear regression analysis.

The results showed that partially and simultaneously , variable product quality and service quality has a positive and significant influence on the decision on the use of micro-credit products BJB KCP Cinere . This is evidenced from the results of the partial test (t test) and a simultaneous test (F test) showed a positive and significant values that support the hypothesis

Keywords: Effect, Quality Products, Quality Service, use of Microcredit

