

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui studi kepuasan nasabah dalam proses keputusan pengambilan kredit ulang pada bank **bjb** Cabang Garut. Hasil dari penelitian tersebut dipergunakan untuk mengambil kebijakan perusahaan di masa mendatang sehingga bisa mempertahankan dan meningkatkan layanan inti, layanan peripheral dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah dalam memutuskan kredit ulang sehingga dapat terus bertahan dalam persaingan yang dirasa semakin ketat.

Data penelitian ini dikumpulkan dari 180 nasabah/debitur kredit konsumtif bank **bjb** Cabang Garut. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling*. Teknis analisis dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model* dalam program AMOS setelah sebelumnya dilakukan *Confirmatory Factor Analysis*.

Terdapat empat hipotesis yang diuji dalam penelitian ini, dan tiga hipotesis yang diterima, Kualitas layanan inti berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, citra perusahaan berpengaruh positif terhadap kpeuasan nasabah dan kepuasan nasabah dalam keputusan pengambilan kredit ulang. Sedangkan Kualitas layanan peripheral tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah

Kata Kunci: Kualitas layanan inti, kualitas layanan peripheral, citra perusahaan, kepuasan nasabah dan keputusan pengambilan kredit ulang.