

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *customer service*, *shop design*, *general loans*, *installment*, *insurance guarantee*, *interest rate*, dan *customer satisfaction* Debitur Bank XYZ Kanwil XX Jakarta. Penelitian ini termasuk penelitian survei dengan metode analisis deskriptif dengan mengambil sampel dan menggunakan kuesioner sebagai data utama. Model tersebut diuji dengan menggunakan sampel 205 responden debitur Bank XYZ, dan survei dilakukan menggunakan metode cross-sectional. Responden dipilih dengan teknik *non-probability purposive sampling*. Hasil analisis dalam penelitian ini diuji menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) SmartPLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hanya empat dari tujuh hipotesis yang terbukti memiliki pengaruh sedangkan tiga hipotesis lainnya tidak terbukti memiliki pengaruh dalam penelitian ini. *installment*, *insurance guarantee*, *interest rate*, dan *customer satisfaction* terbukti memiliki pengaruh terhadap *decision to loans* debitur di bank XYZ.

Kata kunci: customer service, shop design, general loans, installment, insurance guarantee, interest rate, customer satisfaction, decision to loan.

