

ABSTRAK

Word Of mouth dapat meningkatkan Keputusan Pengambilan Kredit bagi para nasabah KSP Kekar Pulas Semarang. Terdapat faktor-faktor mempengaruhi *Word Of Mouth* di KSP kekar Pulas Semarang, yaitu menceritakan hal-hal positif kepada orang lain, merekomendasikan kepada orang lain, mengajak dan membujuk konsumen lain untuk melakukan pengambilan kredit di KSP Kekar Pulas Semarang. Permasalahan penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan Keputusan pengambilan kredit melalui *Word Of Mouth* dan faktor-faktor yang memengaruhi antara lain brand image dan kualitas pelayanan. Sampel penelitian ini berjumlah 102 responden kuesioner. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik simple random sampling, dimana setiap responden memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi responden. Responden pada penelitian ini adalah Nasabah KSP Kekar Pulas yang pernah mengambil kredit.. Alat analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) pada program AMOS 24.

Dari lima hipotesis penelitian yang diuji terdapat tiga hipotesis yang diterima. Jadi faktor-faktor yang signifikan memengaruhi Word of Mouth adalah menceritakan hal-hal positif kepada orang lain dan merekomendasikan kepada orang lain. *Word Of Mouth* juga berpengaruh signifikan terhadap Keputusan pengambilan kredit.

Kata Kunci: *Word Of Mouth*, Keputusan Pengambilan Kredit