

ABSTRAK

PT. Bank Mandiri Tbk merupakan salah satu lembaga perbankan pemerintah yang ikut dalam menciptakan sistem peminjaman kredit mikro. Unikny pada Unit Mikro Bisnis Unit tepatnya di PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bina Citra untuk memasarkan kredit mikro hanya dengan menggunakan kegiatan *personal selling*, walaupun hanya dengan menggunakan sarana *personal selling* Unit Mikro bisnis di PT. Bank Mandiri Tbk Kantor Cabang Pembantu selalu dapat mencapai target penjualannya. Dari penjelasan diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kegiatan *personal selling* terhadap kualitas layanan kredit mikro PT. Bank Mandiri Tbk.

Jenis penelitian ini adalah *correlational study*. Populasi penelitian diambil dari jumlah debitur kredit mikro PT. Bank Mandiri Tbk Kantor Cabang Pembantu Bina Citra, dan sampel yang diambil sebanyak 169 responden dengan menggunakan teknik *Non-probability sampling*. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan teknik analisis jalur.

Hasil akhir dari penelitian ini dapat diketahui bahwa Variabel *personal selling* memiliki pengaruh sebesar 83,5% terhadap kualitas layanan, Pengaruh yang di dihasilkan oleh kegiatan *personal selling* sangat besar, dan sebanyak 16,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini terhadap kualitas layanan.

Kata Kunci : *Personal Selling*, Kualitas Layanan