

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan, Pengendalian Diri Keuangan, dan Kesejahteraan Keuangan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada nasabah PNM Mekaar Cabang Paciran, Kabupaten Lamongan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan Jumlah sampel sebanyak 187 responden yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner serta pengukuran dengan menggunakan skala Likert. Data dianalisis menggunakan *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan aplikasi SmartPLS, melalui pengujian outer model, inner model, serta uji hipotesis menggunakan bootstrapping. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Pengendalian diri keuangan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. namun kesejahteraan keuangan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Secara simultan, kualitas layanan, pengendalian diri keuangan, dan kesejahteraan keuangan memiliki pengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit pada nasabah PNM Mekaar Cabang Paciran. Penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan serta penguatan pengendalian diri keuangan nasabah dapat mendorong keputusan pengambilan kredit yang lebih bijak dan bertanggung jawab.

Kata kunci: *Kualitas Layanan, Pengendalian Diri Keuangan, Kesejahteraan Keuangan, Keputusan Pengambilan Kredit.*

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the effect of service quality, financial self-control, and financial well-being on credit decision-making among customers of PNM Mekaar Paciran Branch, Lamongan Regency. This study uses a quantitative approach with a total sample of 187 respondents selected using purposive sampling technique. Data were collected through questionnaire distribution and measured using a Likert scale. The data were analyzed using Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the assistance of SmartPLS application, through outer model analysis, inner model analysis, and hypothesis testing using the bootstrapping technique. The results indicate that service quality has a positive and significant effect on credit decision-making. Financial self-control also has a positive and significant effect on credit decision-making. However, financial well-being does not have a significant effect on credit decision-making. Simultaneously, service quality, financial self-control, and financial well-being influence credit decision-making among customers of PNM Mekaar Paciran Branch. This study shows that improving service quality and strengthening customers' financial self-control can encourage wiser and more responsible credit decision-making.

Keywords: *Service Quality, Financial Self-Control, Financial Well-Being, Credit Decision-Making.*