

TUGAS AKHIR

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK KPR (Studi Pada Bank BTN KC Malang)



Oleh :

**DELFA BABY SEKAR ARUM
NIM : 20061000041**

**PROGRAM D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG
2023**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK KPR
(Studi Pada Bank BTN KC Malang)**



TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada
Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan Universitas
Merdeka Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)

Oleh :

**DELFINA BABY SEKAR ARUM
NIM : 20061000041**

**PROGRAM D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK KPR
(Studi Pada Bank BTN KC Malang)

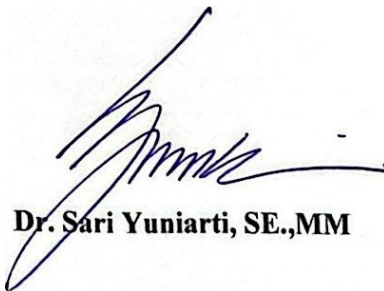
TUGAS AKHIR

Oleh

DELFA BABY SEKAR ARUM
NIM : 20061000041

Telah disetujui pada tanggal 17 Mei 2023

Dosen Pembimbing



Dr. Sari Yuniarti, SE.,MM

Mengetahui:

Ketua Program D3 Perbankan dan Keuangan



Lita Dwipasari, SE.,M

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK KPR (Studi pada Bank BTN KC Malang)

TUGAS AKHIR

Oleh :

DELFA BABY SEKAR ARUM
NIM: 2006100041


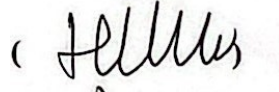
Telah diujikan di Depan Majelis Penguji
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)
Pada 8 Agustus 2023

Susunan Majelis Penguji

1. Ketua,
Dr. Sari Yuniarti, SE, MM
2. Sekretaris,
Lita Dwipasari, SE, MM.
3. Anggota,
Dra. Eny Yuniriyanti, MM

Tanda Tangan

Tanda Tangan

()
()
()

Disahkan Oleh:

Ketua Program D3 Perbankan dan Keuangan


Lita Dwipasari, SE.,M

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : DELFIA BABY SEKAR ARUM
NIM : 20061000041

Menyatakan bahwa **Tugas Akhir** yang saya buat untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program D3 Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang, dengan judul:

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK KPR (Studi Pada Bank BTN KC Malang)

Adalah hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari ada klaim dari pihak lain, maka bukan merupakan tanggung jawab Dosen Pembimbing dan pihak Program D3 Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang.

Demikian surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Malang, 24 Mei 2023
Yang membuat pernyataan,



DELFIA BABY S A
NIM: 20061000041

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul: **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK KPR (Studi Pada Bank BTN KC Malang)**

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tidak terhingga kepada orang-orang yang telah berperan sehingga dapat terselesikanya tugas akhir ini, antara lain :

1. Bapak Turmono selaku pemimpin beserta seluruh Karyawan PT. Bank BTN KC Malang sebagai lokasi penelitian.
2. Ibu Lita Dwipasari, SE., MM selaku ketua Program D3 Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang.
3. Ibu Dr. Sari Yuniarti, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak dan ibu Dosen Program D3 Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang.
5. Papa Ramu Junaedi (Alm) Tercinta dan Mama Rina Sugiarti Taskarina Tersayang, yang selalu menyertai dengan cinta, doa dan merupakan kekuatan terbesar bagi penulis untuk kuat ketika menghadapi situasi tersulit, dan tidak lupa kakak serta adik tercinta.
6. Deddy Wahyu Syaputra sebagai orang yang kebersamai penulis dan memberikan dukungan luar biasa dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini , Teman-teman yang telah memberikan semangat dan dorongan kepada penulis. Terkhusus kepada Nadin Amizah dan juga Sal Priadi yang karyanya senantiasa menemani dan membangkitkan semangat penulis.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati peneliti menyadari keterbatasan penelitian ini. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan penelitian ini. semoga karya yang sederhana dapat memberi manfaat bagi semua pihak.

Malang, 17 Mei 2023

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 11 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori.....	12
1. Perilaku Konsumen	12
2. Proses Pengambilan Keputusan	13
3. Kredit Pemilikan Rumah.....	14
4. Sistem Pembiayaan KPR BTN.....	15
5. Pengaruh Harga dengan Keputusan Nasabah dalam Memilih produk KPR.....	17
6. Pengaruh Promosi dengan Keputusan Nasabah dalam Memilih produk KPR.....	18
7. Pengaruh Pelayanan dengan Keputusan Nasabah dalam	

Memilih produk KPR.....	19
8. Pengaruh Prosedur dengan Keputusan Nasabah dalam Memilih produk KPR.....	20
2.3 Kerangka Pikir	21
2.4 Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Desain Penelitian	24
3.2 Lokasi Penelitian.....	24
3.3 Populasi dan Sampel.....	25
3.4 Teknik Pengambilan Sampel	25
3.5 Sumber Data dan Jenis data	26
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.8 Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Hasil Penelitian	39
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	59
BAB V PENUTUP	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN-LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	28
Tabel 3.2 Skala Likert.....	32
Tabel 3.3 Uji Validitas	33
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	45
Tabel 4.5 Rentang Skala Penilaian	47
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Variabel X1	47
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Variabel X2	49
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Variabel X3	50
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Variabel X4	51
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Variabel Y	52
Tabel 4.11 Uji Normalitas.....	55
Tabel 4.12 Uji Multikolinieritas	56
Tabel 4.13 Analisis Regresi Linear Berganda	57
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	22
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Peneliti	70
Lampiran 2 Kuesioner.....	71
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	76
Lampiran 4 Hasil Statistik	88

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah baik secara parsial maupun simultan dalam memilih produk KPR. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 90 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner/angket. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tingkat harga, pelayanan dan prosedur berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk KPR. Sedangkan variabel Promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk KPR.

Kata Kunci : Pengaruh, Keputusan Nasabah, KPR

ABSTRACT

This study aims to analyze and determine the factors that influence customer decisions both partially and simultaneously in choosing KPR products. The number of samples in this study were 90 respondents. The sampling technique used random sampling. The data collection technique in this study used a questionnaire / questionnaire. The analysis used in this study is multiple linear regression analysis. The research shows that the variable price level, service and procedures have a significant effect on customer decisions in choosing mortgage products. While the Promotion variable has no significant effect on customer decisions in choosing mortgage products.

Keywords: *Influence, Customer Decision, KPR*