

**EKSPLORASI PENYEBAB KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM
MEMILIH KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR)
(STUDI PADA BANK ABC CABANG SURABAYA)**

TESIS

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
dalam memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M)
pada Program Studi Magister Manajemen
Departemen Manajemen**



Oleh :

**RADITYA UTOMO
041714353033**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Surabaya, 21 Februari 2022

Menyatakan bahwa

EKSPLORASI PENYEBAB KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MEMILIH KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) (STUDI PADA BANK ABC CABANG SURABAYA)

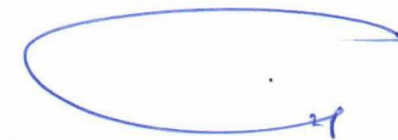
Oleh :

Raditya Utomo

NIM: 041714353033

Tesis telah selesai dan siap
untuk diuji

Dosen Pembimbing,



Prof. Dr. Tanti Handriana SE., M.Si.

NIP. 196905181993032001

LEMBAR PENGESAHAN
EKSPLORASI PENYEBAB KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MEMILIH
KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR)
(STUDI PADA BANK ABC CABANG SURABAYA)

Oleh :
RADITYA UTOMO
NIM : 041714353033

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 23 Februari 2022 dan dinyatakan
Memenuhi syarat untuk diterima

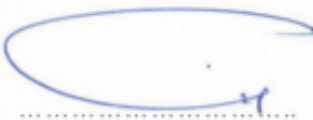
Daftar Susunan Dewan Penguji

1. Dr. Masmira Kurniawati, SE., MSi.
NIP. 197503232006042001
(Dosen Penguji I)
2. Prof. Dr. Tanti Handriana, SE., MSi.
NIP. 196905181993032001
(Dosen Pembimbing / Dosen Penguji II)
3. Dr. Sri Hartini, SE., MSi.
NIP. 196510251992032001
(Dosen Penguji III)
4. Dr. Gancar Candra Premananto, SE., MSi.
NIP. 197407221999031001
(Dosen Penguji IV)
5. Dr. Indrianawati Usman, SE., MS.
NIP. 196108191987012001
(Dosen Penguji V)

Tanda Tangan



.....



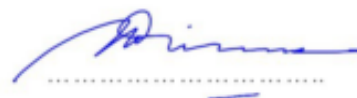
.....



.....



.....



.....

Surabaya, 8 Maret 2022
Koordinator Program Studi,



Dr. Masmira Kurniawati, SE., MSi.
NIP. 197503232006042001

PERNYATAAN

Saya, (Raditya Utomo, 041714353033), menyatakan bahwa :

1. Tesis ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis tesis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 18 Februari 2022



Raditya Utomo

NIM : 041714353033

DECLARATION

I, (Raditya Utomo, 041714353033), declare that:

1. My thesis is genuine and truly my own creation, and is not another's person work made under my name, nor a piracy or plagiarism. This thesis has never been submitted to obtain an academic degree in Airlangga University or in any other universities/colleges.
2. This thesis does not contain any work or opinion written or published by anyone, unless clearly acknowledged or referred to by quoting the author's name and stated in the References.
3. This statement is true; if on the future this statement is proven to be fraud and dishonest, I agree to receive an academic sanction in the form of removal of the degree obtained through this thesis , and other sanctions in accordance with the prevailing norms and regulations in Airlangga University.

Surabaya, 18 Februari 2022

Declared by,



Raditya Utomo

NIM. : 041714353033

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan tesis yang berjudul **Eksplorasi Penyebab Keputusan Konsumen Dalam Memilih Kredit Pemilikan Rumah (KPR) (Studi Pada Bank ABC Cabang Surabaya)**. Tesis ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat kesarjanaan program Strata Dua (S-2) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam tesis ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Dian Agustia, S.E., M.Si., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan penulis untuk belajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
2. Dr. Gancar Candra Premananto, SE., Msi., selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
3. Dr. Masmira Kurniawati, S.E.,M.Si., Ak., selaku Koordinator Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.

4. Prof. Dr. Tanti Handriana SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis dalam menyusun tesis ini hingga selesai.
5. Bapak ibu dosen penguji yang telah menyediakan waktu untuk menguji dan memberikan arahan kepada penulis.
6. Bapak ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mendidik dan memberikan pengetahuan yang berguna selama studi dan motivasi untuk menyelesaikan tesis ini.
7. Almarhum Papa (Sardjono Utomo) dan almarhumah Mama (Sri Martini) serta ibuku Rumkanah untuk segenap doa, semangat, motivasi dan supportnya selama ini.
8. Istriku tercinta Putri Nur Indahsari, anakku Izora Shaqueena Utomo dan Irham Athaillah Utomo yang telah memberikan dukungan, semangat dan cinta di saat lelah.
9. Kakakku Arif Rahman dan Sylvia Ananti serta adikku Lia Sandra Ferly yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doa.
10. Seluruh teman-teman Magister Manajemen angkatan 49. Terima kasih atas segala dukungan, semangat, motivasi, keceriaan serta persahabatan.
11. Pihak-pihak lain yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

ABSTRAK

Membeli sebuah rumah untuk tempat tinggal memang impian setiap orang. Dibutuhkan uang yang tidak sedikit untuk membeli sebuah rumah. Hal tersebut membuat sebagian orang memilih jalan lain untuk memiliki rumah, yakni secara Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Bank ABC adalah salah satu yang menawarkan produk KPR di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi, mengetahui dan memahami penyebab keputusan pembelian konsumen dalam menggunakan jasa Bank ABC dalam memilih Kredit Pemilikan Rumah (KPR).

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk memperoleh hasil penelitian dengan pendekatan. Metode penelitian kualitatif deskriptif biasanya menekankan kata-kata daripada kuantifikasi dalam pengumpulan dan analisis data.

Penelitian ini memberikan bukti bahwa produk KPR yang dikeluarkan oleh Bank ABC masih dapat diterima dan menjadi pilihan meskipun telah banyak produk sejenis yang dikeluarkan oleh perbankan di Indonesia. Spesifikasi produk yang jarang atau bahkan belum pernah diluncurkan oleh bank lain serta pelayanan prima sangat menunjang kenapa nasabah dapat memilih produk tersebut. Namun demikian untuk menghadapi persaingan dengan bank lain manajemen Bank ABC dapat memaksimalkan jangka waktu kredit KPR serta mengoptimalkan potensi nasabah yang mempunyai profesi pekerjaan yang tidak memenuhi kriteria perbankan lain sehingga semakin banyak calon nasabah yang terlayani dan menjamin keberlangsungan produk KPR Bank ABC di masa yang akan datang.

Kata Kunci : KPR (Kredit Pemilikan Rumah), Bank ABC, Perilaku Konsumen, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Buying a house to live in is everyone's dream. It takes a lot of money to buy a house. This makes some people choose another way to own a house, namely the Home Ownership Credit (KPR). Bank ABC is one that offers mortgage products in Indonesia. This study aims to explore, find out and understand the causes of consumer purchasing decisions in using the services of Bank ABC in choosing Home Ownership Loans (KPR).

This study uses descriptive qualitative methods to obtain research results with an approach. Descriptive qualitative research methods usually emphasize words rather than quantification in data collection and analysis.

This study provides evidence that the mortgage products issued by Bank ABC are still acceptable and an option even though there have been many similar products issued by banks in Indonesia. Product specifications that are rarely or even never launched by other banks and excellent service really support why customers can choose these products. However, to face competition with other banks, Bank ABC's management can maximize the term of KPR credit and optimize the potential of customers who have professions that do not meet other banking criteria so that more prospective customers are served and ensure the sustainability of Bank ABC's KPR products in the future.

Keywords: KPR (House Ownership Credit), ABC Bank, Consumer Behavior, Purchase Decision

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERYATAAN ORISINALITAS TESIS	iv
DECLARATION	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
 BAB 1.....	 1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Lingkup Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Tesis.....	10
 BAB 2.....	 12
TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Perilaku Konsumen	12
2.1.2 Sikap dan Perilaku Konsumen dari <i>Fishbein</i>	17
2.1.3 Pengambilan Keputusan Konsumen	17
2.1.4 Model Keputusan : Empat Pandangan Mengenai Pengambilan Keputusan Konsumen	24
2.1.5 Harga	28

2.1.6	Kepercayaan.....	32
2.1.7	Kualitas Produk.....	35
2.2	Penelitian Terdahulu.....	36
2.3.	Kerangka Konseptual Penelitian	38
BAB 3.....		41
METODE PENELITIAN		41
3.1	Jenis Penelitian	41
3.2	Objek dan Subjek Penelitian	41
3.2.1	Objek.....	41
3.2.2	Subjek.....	41
3.3	Jenis dan Sumber Data	42
3.4	Metode Pengumpulan Data	43
3.5	Teknik Uji Validitas Data.....	44
3.6	Teknik Analisis Data	45
3.7	Kisi-Kisi Pertanyaan.....	47
a.	Pertanyaan Kepada Nasabah KPR Bank ABC	47
	Pertanyaan kepada nasabah KPR Bank ABC diberikan untuk mengetahui faktor apa saja yang membuat mereka memutuskan untuk menggunakan jasa KPR dari Bank ABC.	47
BAB 4.....		50
HASIL DAN PEMBAHASAN		50
4.1	Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian.....	50
4.1.1	Profil Bank ABC.....	50
4.1.2	Visi dan Misi Bank ABC	51
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan	52
4.2	Hasil Penelitian.....	53
4.2.1	Profil Responden.....	53
4.2	Hasil Wawancara.....	53
4.3.1	<i>Down Payment</i> yang Rendah	55
4.3.2	Kemudahan dan Variasi Produk.....	56
4.3.3	Proses	58
4.3.4	Harga.....	59
4.3.5	Strategi Penjualan.....	60

4.3.6	Perilaku Pasca Pembelian	62
4.3.7	Kompetitor	63
4.4.	Hasil Analisis.....	64
4.4.1	<i>Down Payment</i> yang Rendah (Internal)	65
4.4.2	Kemudahan dan Variasi Produk (Internal)	66
4.4.3	Proses (Internal)	67
4.4.4	Harga (Internal).....	68
4.4.5	Strategi Penjualan (Eksternal).....	69
4.4.6	Perilaku Pasca Pembelian (Eksternal).....	70
4.4.7	Kompetitor (Eksternal).....	70
BAB 5.		72
PENUTUP.		72
5.1	Simpulan.....	72
5.2	Implikasi Penelitian.....	73
5.3	Keterbatasan Penelitian dan Arah Bagi Peneliti Selanjutnya.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kriteria Subjek Penelitian	46
Tabel 4.1 Profil Responden	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penduduk Dunia	1
Gambar 1.2 Jumlah Penduduk Indonesia Menurut Kelompok Umur	3
Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen	15
Gambar 2.2 Model Lima Tahap Proses Pembelian Konsumen Kotler dan Keller	20
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual Penelitian	41
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan	57