Analisis Proses Pengambilan Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pembiayaan Haji PT. Trihamas
Finance
ADAM MULIA, Bayu Aji Aritejo, S.E, M.M, M.Si, Ph.D
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL i

LEMBAR PENGESAHAN ii

LEMBAR PERNYATAAN iii

KATA PENGANTAR iv

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR GAMBAR viii

DAFTAR LAMPIRAN ix

INTISARI x

ABSTRACT xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 8

1.3 Pertanyaan Masalah 8

1.4 Tujuan Penelitian 9

1.5 Manfaat Penelitian 10

1.6 Lingkup Penelitian 10

1.7 Sitematika Penulisan 11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Produk 13

2.1.1. Klasifikasi Produk 14

2.1.2. Pembiayaan Haji 15

2.2. Jenis Perilaku Konsumen 16

2.3 Tahapan Keputusan Pembelian 19

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian 27

3.1.1. Profil Perusahaan 24

3.1.2. Produk dan Struktur Organisasi Perusahaan 29

3.2. Populasi dan Sampel 30

Analisis Proses Pengambilan Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pembiayaan Haji PT. Trihamas Finance
ADAM MULIA, Bayu Aji Aritejo, S.E, M.M, M.Si, Ph.D
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

3.3. Instrumen Penelitian 31
3.4. Pengumpulan Data 31
3.4.1. Waktu dan Lokasi Penelitian 32
3.4.2. Pertanyaan Penelitian 33
3.5. Teknik Analisis Data 34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Pembahasan 36
4.2. Analisis Tahapan Keputusan Pembelian 39
4.2.1. Pengenalan Masalah 39
4.2.1.1.Faktor Ekonomi 40
4.2.1.2.Faktor Pemasar 41
4.2.1.3.Faktor Grup Referensi 41
4.2.2. Pencarian Informasi 42
4.2.2.1.Sumber Komersil 43
4.2.2.2.Sumber Pribadi 43
4.2.3. Evaluasi Alternatif 44
4.2.3.1.Pengetahuan Perusahaan Pembiayaan Sejenis 44
4.2.3.1.1.Informan yang Tidak Mengetahui Perusahaan Pembiayaan Haji Sejenis 45
4.2.3.1.2.Informan yang Mengetahui Perusahaan Pembiayaan Haji Sejenis 45
4.2.3.2.Aspek-aspek Dalam Memilih Perusahaan Pembiayaan Haji .. 47
4.2.3.2.1.Aspek Tingkat Bunga 48
4.2.3.2.2.Aspek Kemudahan Persyaratan 48
4.2.3.2.3.Aspek Kecepatan Mendapatkan Porsi Haji 49
4.2.3.2.4.Aspek Pelayanan 49
4.2.4. Keputusan Memilih PT. Trihamas Finance 49
4.2.4.1.Keputusan Memilih Karena Informan Tidak Memiliki Alternatif 50
4.2.4.2.Keputusan Memilih Karena Faktor Pemasar 51
4.2.4.3.Keputusan Memilih Karena Faktor Atribut yang Dimiliki Perusahaan 51

Analisis Proses Pengambilan Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pembiayaan Haji PT. Trihamas Finance
ADAM MULIA, Bayu Aji Aritejo, S.E, M.M, M.Si, Ph.D
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

4.2.4.4.Keputusan Memilih Karena Faktor Ekonomi 52

4.2.5. Keputusan Setelah Pembelian 52

4.2.5.1.Kelebihan Produk Pembiayaan Haji PT. Trihamas Finance ... 52

4.2.5.1.1.Kelebihan Dalam Fleksibilitas dan Persyaratan 53

4.2.5.1.2.Kelebihan Dalam Kecepatan Mendapat Porsi Haji 54

4.2.5.1.3.Kelebihan Dalam Kemudahan Persyaratan 54

4.2.5.1.4.Informan yang Belum Merasakan Kelebihan 55

4.2.5.2.Kekurangan Produk Pembiayaan Haji PT. Trihamas Finance. 56

4.2.5.3.Kepuasan Terhadap Produk Pembiayaan Haji. 58

4.2.5.3.1.Faktor Kecepatan Proses Pendaftaran Haji..... 59

4.2.5.3.2.Faktor Kemudahan Proses Pembiayaan dan Pembayaran..... 59

4.2.5.3.3.Faktor Kemudahan Persyaratan dan Pelayanan..... 59

4.2.5.3.4.Informan yang Tidak Puas..... 60

4.2.5.4.Niat Nasabah Mereferensikan Produk Pembiayaan Haji. 61

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan..... 64

5.2 Implikasi Manajerial..... 66

5.3 Keterbatasan Penelitian 68

5.4 Saran..... 68

DAFTAR PUSTAKA 69

LAMPIRAN..... 71

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Proses Pengambilan Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pembiayaan Haji PT. Trihamas Finance
ADAM MULIA, Bayu Aji Aritejo, S.E, M.M, M.Si, Ph.D
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Jamaah Haji ke Tanah Suci Mekkah 2

Tabel 2.1 Tipe Pembuatan Keputusan Konsumen 20

Tabel 3.1 Daftar Pertanyaan Wawancara Terhadap Nasabah 34

Tabel 4.1 Demografi Informan..... 36

Tabel 4.2 Alasan yang Mempengaruhi Informan dalam Memilih Produk Pembiayaan Haji PT. Trihamas Finance 40

Tabel 4.3 Sumber Informan dalam Mencari Informasi Produk Pembiayaan Haji PT. Trihamas Finance..... 42

Tabel 4.4 Pengetahuan Informan Terhadap Perusahaan Pembiayaan Haji sejenis 44

Tabel 4.5 Aspek-aspek Dalam Memilih Perusahaan Pembiayaan Haji 47

Tabel 4.6 Keputusan Informan Memilih PT. Trihamas Finance..... 50

Tabel 4.7 Kelebihan Produk Pembiayaan Haji PT. Trihamas Finance 53

Tabel 4.8 Kekurangan Produk Pembiayaan Haji PT. Trihamas Finance .. 56

Tabel 4.9 Kepuasan Terhadap Produk Pembiayaan Haji PT. Trihamas Finance 58

Tabel 4.10 Niat Nasabah Mereferensikan Produk Pembiayaan Haji PT. Trihamas Finance..... 62

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Proses Pengambilan Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pembiayaan Haji PT. Trihamas Finance
ADAM MULIA, Bayu Aji Aritejo, S.E, M.M, M.Si, Ph.D
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Data Jumlah Penduduk Muslim di Indonesia Tahun 2015 3

Gambar 1.2. Tata Cara Pendaftaran Haji 4

Gambar 1.3. Proses Pendaftaran Pembiayaan Haji PT. Trihamas Finance 7

Gambar 2.1. Model Perilaku Konsumen..... 17

Gambar 2.2. Gambar Lima Tahapan Pengambilan Keputusan Konsumen 21

Gambar 2.3. Gambar Model Pengambilan Keputusan 24

Gambar 3.1. Gambar Struktur Organisasi PT. Trihamas Finance 30

Analisis Proses Pengambilan Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pembiayaan Haji PT. Trihamas Finance
ADAM MULIA, Bayu Aji Aritejo, S.E, M.M, M.Si, Ph.D
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Responden 1 77

Lampiran Responden 2 88

Lampiran Responden 3 100

Lampiran Responden 4 110

Lampiran Responden 5 116

Lampiran Responden 6 122

Lampiran Responden 7 132

Lampiran Responden 8 138

Lampiran Responden 9 144

Lampiran Responden 10 150