

INTISARI

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh persaingan antar bank dalam bisnis kredit pemilikan rumah (KPR) yang semakin ketat. Penelitian ini dilakukan pada produk KPR pada 5 objek yaitu BNI, BRI, Bank Mandiri, BTN dan BCA terhadap 232 responden. Metode dalam penelitian ini menggunakan 2 (dua) tahapan, yaitu tahap pertama merupakan tahapan kuantitatif dengan melakukan wawancara yang bertujuan untuk memperoleh atribut-atribut yang dapat mempengaruhi konsumen dalam memilih KPR. Tahap kedua setelah diperoleh atribut dilakukan penyebaran kuesioner *online* untuk menggali persepsi nasabah terhadap atribut produk KPR. Data dianalisis dengan menggunakan *multidimensional scaling* memperlihatkan bagaimana pengelompokan bank-bank berdasarkan persepsi konsumen terhadap atribut-atributnya. Tiap kelompok yang terbentuk memiliki kemiripan karakteristik. Melalui penelitian ini maka akan diperoleh gambaran peta *positioning* mengenai produk KPR pada BNI, BRI, Bank Mandiri, BTN dan BCA.

Kata kunci: *Multidimensional Scaling*, Peta Persepsi, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Background of this research is the competition between banks is getting tighter in mortgages business (KPR). This research was conducted on mortgage products in five objects, namely BNI, BRI, Bank Mandiri, BTN and BCA with 232 respondents. The method in this study uses 2 (two) stages, namely the first stage is a qualitative stage by conducting interviews that aim to obtain attributes that can affect consumers in choosing a mortgage. The second stage after obtaining the attribute was the distribution of online questionnaires to explore customer perceptions of KPR product attributes. The data analyzed using Multidimensional Scaling shows how grouping banks are based on consumer perceptions of their attributes. Each group formed has similar characteristics. Through this research, a perceptual map will be obtained regarding mortgage products at BNI, BRI, Bank Mandiri, BTN and BCA.

Keywords: Multidimensional Scaling, Perception Map, Purchase Decision