



## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK .....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.6 Lingkup Penelitian .....	7
1.7 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>9</b>
2.1 Loyalitas Konsumen.....	9
2.2 Pemasaran dan Pemasaran Jasa.....	11
2.2.1 Pengertian Pemasaran .....	11
2.2.2 Pemasaran Jasa.....	11
2.3 Bauran Pemasaran .....	11
2.3.1 Produk .....	12
2.3.2 Harga .....	13
2.3.3 Tempat.....	13
2.3.4 Promosi .....	14



2.3.5 Orang .....	15
2.3.6 Proses .....	15
2.3.7 Bukti Fisik.....	16
2.4 Kerangka Pemikiran.....	17
2.5 Pengembangan Hipotesis .....	18
2.5.1 Hubungan Daya Tarik Produk dengan Loyalitas Debitur KPR.....	18
2.5.2 Hubungan Harga dengan Loyalitas Debitur KPR.....	19
2.5.3 Hubungan Akses pada Pusat Layanan dengan Loyalitas Debitur KPR.....	19
2.5.4 Hubungan Daya Tarik Promosi dengan Loyalitas Debitur KPR.....	20
2.5.5 Hubungan Kompetensi Karyawan Layanan dengan Loyalitas Debitur KPR .....	21
2.5.6 Hubungan Keandalan Proses Layanan dengan Loyalitas Debitur KPR.....	22
2.5.7 Hubungan Kualitas Fasilitas Fisik dengan Loyalitas Debitur KPR.....	23
2.6 Model Penelitian .....	24
2.7 Profil Objek Penelitian.....	25
2.7.1 Profil Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Perbankan di Indonesia .....	25
2.7.2 Profil Bank BTN.....	27
<b>BAB III METODA PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
3.1 Desain Penelitian.....	29
3.2 Metoda Pengumpulan Data .....	29
3.2.1 Sumber Data.....	29
3.2.2 Populasi dan Metode Penyampelan .....	29
3.2.3 Pengumpulan Data .....	30
3.2.4 Instrumen Penelitian dan Definisi Operasional.....	31
3.3 Pengujian Instrumen Penelitian.....	32



3.3.1 Uji Validitas.....	32
3.3.2 Uji Reliabilitas.....	40
3.4 Metoda Analisis Data.....	41
3.4.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	41
3.4.2 Pengujian Hipotesis dengan Regresi Linier Berganda.....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1 Tahap Awal Penelitian dan Distribusi Kuesioner.....	44
4.2 Uji Instrumen Penelitian.....	46
4.2.1 Uji Validitas.....	46
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	48
4.3 Statistik Deskriptif.....	49
4.4 Bauran Pemasaran dan Loyalitas Debitur KPR	
Berdasarkan Demografi dan Kriteria Tertentu.....	52
4.4.1 Rerata Jawaban Berdasarkan Kelompok Usia.....	52
4.4.2 Rerata Jawaban Berdasarkan Status Pernikahan.....	54
4.4.3 Rerata Jawaban Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	55
4.4.4 Rerata Jawaban Berdasarkan Pekerjaan.....	57
4.4.5 Rerata Jawaban Berdasarkan Penghasilan.....	59
4.4.6 Rerata Jawaban Berdasarkan Jumlah Kredit	
yang Diperoleh dari Bank.....	60
4.4.7 Rerata Jawaban Berdasarkan Kerjasama Pengembang	
dengan Bank Penyedia KPR.....	62
4.4.8 Rerata Jawaban Berdasarkan Bank Penyedia KPR.....	64
4.5 Pengujian Hipotesis.....	64
4.5.1 Uji Hipotesis 1.....	66
4.5.2 Uji Hipotesis 2.....	67
4.5.3 Uji Hipotesis 3.....	68
4.5.4 Uji Hipotesis 4.....	68
4.5.5 Uji Hipotesis 5.....	69
4.5.6 Uji Hipotesis 6.....	69
4.5.7 Uji Hipotesis 7.....	70
4.5.8 Koefisien Determinasi (Adjusted R <sup>2</sup> ).....	70



4.6	Pembahasan Hasil Penelitian .....	71
4.6.1	Pengaruh Daya Tarik Produk pada Loyalitas Debitur KPR .....	72
4.6.2	Pengaruh Harga pada Loyalitas Debitur KPR .....	74
4.6.3	Pengaruh Akses pada Pusat Layanan pada Loyalitas Debitur KPR.....	76
4.6.4	Pengaruh Daya Tarik Promosi pada Loyalitas Debitur KPR.....	77
4.6.5	Pengaruh Kompetensi Karyawan Layanan pada Loyalitas Debitur KPR.....	79
4.6.6	Pengaruh Keandalan Proses Layanan pada Loyalitas Debitur KPR.....	81
4.6.7	Pengaruh Variabel Kualitas Fasilitas Fisik pada Loyalitas Debitur KPR.....	83
4.6.8	Kinerja Bauran Pemasaran dan Loyalitas Debitur KPR Bank-Bank Dalam Sampel Penelitian ini.....	83
4.6.9	Pembahasan Terkait Lainnya .....	88
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN .....</b>	<b>89</b>
5.1	Simpulan dan Saran.....	89
5.2	Implikasi Manajerial .....	92
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>95</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>98</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Posisi KPR/KPA Bank di Indonesia (Miliar Rupiah) ..2
Tabel 1.2	Perkembangan Pangsa Pasar KPR/KPA Bank di Indonesia (%) .....2
Tabel 3.1.	Definisi Variabel Operasional.....33
Tabel 4.1.	Nilai KMO-MSA dan Bartlett's Test dari Uji Lapangan .....47
Tabel 4.2.	Hasil Rotated Component Matrix dari Uji Lapangan .....48
Tabel 4.3.	Nilai Reliabilitas Statistik dari Uji Lapangan .....48
Tabel 4.4.	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....50
Tabel 4.5.	Analisis Deskriptif Berdasarkan Kelompok Usia .....53
Tabel 4.6.	Analisis Deskriptif Berdasarkan Status Pernikahan.....54
Tabel 4.7.	Analisis Deskriptif Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....56
Tabel 4.8.	Analisis Deskriptif Berdasarkan Pekerjaan .....58
Tabel 4.9	Analisis Deskriptif Berdasarkan Penghasilan/bulan .....59
Tabel 4.10	Analisis Deskriptif Berdasarkan Jumlah Kredit.....61
Tabel 4.11	Analisis Deskriptif Berdasarkan Kerjasama Pengembang dengan Bank.....62
Tabel 4.12	Analisis Deskriptif Berdasarkan Bank Penyedia KPR.....65
Tabel 4.13	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....66



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	24
Gambar 4.1 Hasil Penelitian .....	71



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tahap Awal Penelitian.....	98
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian dan Pelaksanaan Survei .....	102
Lampiran 3 Profil Responden.....	111
Lampiran 4 Statistik Deskriptif .....	114
Lampiran 5 Uji Validitas .....	129
Lampiran 6 Uji Reliabilitas .....	135
Lampiran 7 Uji Regresi Berganda.....	140