

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>12</b>
2.1 Pemasaran .....	12
2.2 Manajemen Pemasaran .....	13
2.3 Pemasaran Jasa .....	14
2.4 Bauran Pemasaran.....	16
2.4.1 Produk .....	17
2.4.2 Harga .....	18
2.4.3 Tempat.....	20
2.4.4 Promosi.....	21
2.4.5 Orang.....	27
2.4.6 Bukti Fisik .....	28
2.4.7 Proses .....	30

2.5 Keputusan Pembelian .....	31
2.6 Pengembangan Hipotesis .....	34
2.6.1 Pengaruh Produk dan Keputusan Pembelian .....	34
2.6.2 Pengaruh Harga dan Keputusan Pembelian .....	35
2.6.3 Pengaruh Tempat dan Keputusan Pembelian .....	36
2.6.4 Pengaruh Promosi dan Keputusan Pembelian .....	36
2.6.5 Pengaruh Orang dan Keputusan Pembelian .....	37
2.6.6 Pengaruh Bukti Fisik dan Keputusan Pembelian .....	37
2.6.7 Pengaruh Proses dan Keputusan Pembelian .....	38
2.7 Model Penelitian .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
3.1    Desain Penelitian .....	40
3.2    Metoda Pengumpulan Data.....	41
3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	42
3.3.1 Produk .....	42
3.3.2 Harga .....	42
3.3.3 Tempat.....	43
3.3.4 Promosi.....	43
3.3.5 Orang .....	44
3.3.6 Bukti Fisik .....	44
3.3.7 Proses .....	44
3.3.8 Keputusan Pembelian.....	45
3. 4    Instrumen Penelitian .....	45
3.4.1 Uji Validitas .....	46
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	46
3.5    Metode Analisis Data.....	47
3.5.1 Structural Equation Modeling (SEM) .....	47
3.5.2 Uji Kecocokan.....	48

3.6	Prosedur Pengujian Hipotesis .....	48
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>50</b>
4.1	Deskripsi Data Penelitian.....	50
4.1.1	Deskripsi Responden.....	50
4.1.2	Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	52
4.2	Hasil Structural Equation Modeling .....	58
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	58
4.2.2	Uji <i>Goodness of Fit</i> (GoF) .....	61
4.2.3	Uji Hipotesis.....	62
4.3	Interpretasi Uji Statistik .....	63
4.4	Pembahasan .....	65
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>		<b>72</b>
5.1	Simpulan .....	72
5.2	Implikasi .....	73
5.2.1	Implikasi Teoritis .....	73
5.2.2	Implikasi Praktisi.....	74
5.3	Keterbatasan.....	75
5.4	Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>77</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>79</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Nama Bank Penyalur KPR .....	5
Tabel 1.2	Tren Penjualan KPR Bank CIMB NIAGA Cabang Wisma Pondok Indah.....	8
Tabel 1.3	Motivasi yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian KPR .....	8
Tabel 2.1	Elemen Bukti Fisik .....	30
Tabel 4.1	Jenis Kelamin .....	50
Tabel 4.2	Usia .....	51
Tabel 4.3	Pekerjaan .....	51
Tabel 4.4	Pendapatan per Bulan .....	52
Tabel 4.5	Tujuan Utama Mengajukan KPR .....	52
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Produk .....	53
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Harga .....	53
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Tempat .....	54
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Promosi .....	54
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Orang .....	55
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Terhadap Bukti Fisik .....	56
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Terhadap Proses .....	56
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian .....	57
Tabel 4.14	Uji Validitas .....	59
Tabel 4.15	Uji <i>Average Variance Extract</i> .....	59
Tabel 4.16	Uji Reliabilitas .....	60
Tabel 4.17	Communalty .....	61
Tabel 4.18	<i>R-square</i> .....	61
Tabel 4.19	Uji Hasil Hipotesis .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Tujuan Membeli Rumah .....	2
Gambar 1.2	Sumber Pembiayaan Konsumen Membeli Rumah .....	3
Gambar 1.3	Perbandingan Penyalur Kredit 5 Bank Terbesar Di Indonesia .....	7
Gambar 2.1	Proses Pembelian Konsumen Model Lima Tahap .....	34
Gambar 2.2	Model Penelitian .....	39
Gambar 4.1	Model Pengukuran Penelitian .....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	80
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas .....	83
Lampiran 3 Hasil Uji Reabilitas .....	85
Lampiran 4 Data Responden Penelitian .....	85
Lampiran 5 Data Penelitian.....	93
Lampiran 6 Deskripsi Responden.....	97
Lampiran 7 Hasil Analisis SEM-PLS.....	98