

INTISARI

Penelitian ini berjudul Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Pengambilan Keputusan KPR BTN Subsidi. BTN ditunjuk oleh pemerintah sebagai satu-satunya institusi yang menyalurkan KPR bagi golongan masyarakat menengah kebawah BTN merupakan bank yang paling dominan dalam penguasaan pasar pembiayaan perumahan nasional. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis persepsi nasabah terhadap pengambilan keputusan KPR BTN Subsidi. Faktor pengambilan keputusan terdiri faktor suku bunga, faktor pelayanan, faktor pemasaran dan faktor kualitas produk. Metode Penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan uji sampel konkordansi Kendall. Penelitian ini dilakukan di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk kantor cabang Tasikmalaya dengan menyebar kuesioner kepada 94 responden nasabah yang mengambil KPR BTN SUBSIDI. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin dimana ukuran berdasarkan presisi 10 % diperoleh dari jumlah nasabah KPR BTN Subsidi pada tahun 2015 yang berjumlah 1498. Alat analisis yang digunakan adalah SPSS 20. Hasil dari penelitian ini adalah dari keempat faktor pengambilan keputusan nasabah terhadap KPR BTN Subsidi yang paling dominan dalam pengambilan keputusan nasabah memilih KPR BTN Subsidi adalah faktor suku bunga yang relatif rendah.

Kata kunci : *Persepsi nasabah, KPR BTN SUBSIDI, dan keputusan nasabah*

ABSTRACT

The title of this research is analisis customer perception to decision making KPRBTN subsidy (case study on PT Bank Tabungan Negara branch tasikmalaya).BTN choose by goverment as the only one institution that distribute KPR for the middle down people. BTN is the most dominant in the funding housing national market. the purpose of this study is to analisis customer perception to decision making KPR subsidy. there are four factor that influence to decision making that is interest, service, marketing and product quality. the method of research is descriptive analitic and sample test konkordansi kendall. This research conduct in PT Bank Tabungan Negara(persero) Tbk branch tasikmalaya with questionnaire to 94 respondent KPR BTN SUBSIDIES customer. The sample taken by slovin formula where is standard based on presition 10% got from amount customer KPR BTN subsidy in 2015, that numbered 1498. the research using SPSS 20, the result of this research is from four factor customer desicion making to KPR BTN, the most dominant factor is low interestfactor.

Keyword : The perception of consumers, KPR BTN SUBSIDIES, customer's decision