

SKRIPSI
PENGARUH KESADARAN MEREK, KUALITAS
PELAYANAN DAN SUKU BUNGA TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK KREDIT KEPEMILIKAN RUMAH
(KPR) (STUDI PADA NASABAH KANTOR CABANG BANK
BTN BANJARMASIN)

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh :

FITRIYADI

2110412310036



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN

2025

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KESADARAN MEREK, KUALITAS PELAYANAN DAN SUKU
BUNGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK KREDIT
KEPEMILIKAN RUMAH (KPR) (STUDI PADA KANTOR CABANG BANK
BTN BANJARMASIN)**

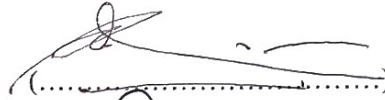
A. Nama Mahasiswa : Fitriyadi
NIM : 2110412310036

B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat

C. Tim Penguji:

a. Pembimbing

Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA
NIP. 195608081984031002



b. Penguji I

Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB
NIP. 1976041320000121002



c. Penguji II

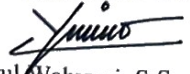
Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si
NIP. 199211262019032026



Banjarmasin, Juni 2025

Koordinator Program Studi
Administrasi Bisnis

Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 197511052001122001



Ketua Pembimbing

Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA
NIP. 195608081984031002



Mengetahui,
DEKAN FISIP ULM

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 2987/UN81.13/KP.10.00/2025

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
menugaskan Saudara/i :

1. Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA
2. Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB
3. Novia Nour Halisa, S.Sos, M,AB

Untuk menguji Skripsi mahasiswa/i Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Fitriyadi
NIM : 2110412310036
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Merek, Kualitas Pelayanan dan Suku
Bunga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kredit
Kepemilikan Rumah (KPR) (Studi Pada Nasabah Kantor
Cabang Bank BTN Banjarmasin)

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Senin, 23 Juni 2025
J a m : 13.30 Wita s.d Selesai
T e m p a t : Ruang Sidang 2 (Gedung Lama FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 11 Juni 2025
Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP 197301221998021001



Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSSE





KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Senin tanggal 23 bulan Juni tahun 2025, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2987/UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 11 Juni 2025 untuk menguji skripsi :

Nama : Fitriyadi
NIM : 2110412310036
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Merek, Kualitas Pelayanan dan Suku Bunga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) (Studi Pada Nasabah Kantor Cabang Bank BTN Banjarmasin)

Tempat Ujian : Ruang Sidang 2 (Gedung Lama FISIP ULM)
Waktu Ujian : 13.30 Wita s.d Selesai
Nilai : 80 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

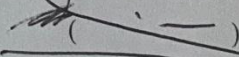
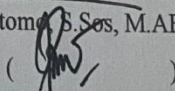

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 23 Juni 2025

Tim Penguji,

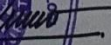
Mahasiswa yang diuji,

Fitriyadi

1. Ketua : Prof. Dr. ~~Saladin~~ Ghalib, MA
()
2. Sekretaris : Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB
()
3. Anggota : Novia Nour Halisa, S.Sos, M.AB
()

Mengetahui/membenarkan :
Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,




Dekan
Fitriyahyuni, S.Sos, M.AB
105 200112 2 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**DAFTAR NILAI RATA-RATA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Fitriyadi
NIM : 2110412310036
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Merek, Kualitas Pelayanan dan Suku Bunga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) (Studi Pada Nasabah Kantor Cabang Bank BTN Banjarmasin)

No.	Nama Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA	81	
2.	Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB	80	
3.	Novia Nour Halisa, S.Sos, M,AB	79	
Jumlah			
Nilai Rata-rata			Nilai Akhir = 80

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 23 Juni 2025

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**DAFTAR PENILAIAN UJIAN
MEMPERTAHAKAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA
Jabatan : Dosen FISIP ULM
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

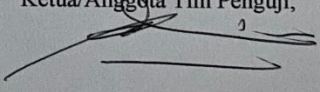
Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Fitriyadi
NIM : 2110412310036
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Merek, Kualitas Pelayanan dan Suku Bunga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) (Studi Pada Nasabah Kantor Cabang Bank BTN Banjarmasin)

No.	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi		30%
2.	Penulisan Skripsi		
3.	Presentasi Skripsi		60%
4.	Pengetahuan Umum		10%
Jumlah			
Nilai			=

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 23 Juni 2025
Ketua/Anggota Tim Penguji,


Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A -	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B -	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**DAFTAR PENILAIAN UJIAN
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB
Jabatan : Dosen FISIP ULM
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Fitriyadi
NIM : 2110412310036
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Merek, Kualitas Pelayanan dan Suku Bunga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) (Studi Pada Nasabah Kantor Cabang Bank BTN Banjarmasin)

No.	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi		30%
2.	Penulisan Skripsi		
3.	Presentasi Skripsi		60%
4.	Pengetahuan Umum		10%
Jumlah		80	
Nilai		=	

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 23 Juni 2025
Ketua/Anggota Tim Penguji,

Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI**
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**DAFTAR PENILAIAN UJIAN
MEMPERTAHAKAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Novia Nour Halisa, S.Sos, M,AB
Jabatan : Dosen FISIP ULM
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Fitriyadi
NIM : 2110412310036
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Merek, Kualitas Pelayanan dan Suku Bunga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) (Studi Pada Nasabah Kantor Cabang Bank BTN Banjarmasin)

No.	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi		30%
2.	Penulisan Skripsi		
3.	Presentasi Skripsi		60%
4.	Pengetahuan Umum		10%
Jumlah		= 79	
Nilai			

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 23 Juni 2025
Ketua/Anggota Tim Penguji,

Novia Nour Halisa, S.Sos, M,AB

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI
MAHASISWA FISIP ULM**

Nama : Fitriyadi
NIM : 2110412310036
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Merek, Kualitas Pelayanan dan Suku Bunga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) (Studi Pada Nasabah Kantor Cabang Bank BTN Banjarmasin)

Nama Penguji I : Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)		
1.	Latar Belakang		
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori		
3.	Metode Penelitian		
4.	Hasil dan Pembahasan		
5.	Lain-lain	Perbaiki bagian saran dan hasil implikasi	

Banjarmasin, 23 Juni 2025
Penguji I,

Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI
MAHASISWA FISIP ULM**

Nama : Fitriyadi
NIM : 2110412310036
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Merek, Kualitas Pelayanan dan Suku Bunga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) (Studi Pada Nasabah Kantor Cabang Bank BTN Banjarmasin)

Nama Penguji II : Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)		
1.	Latar Belakang		
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori		
3.	Metode Penelitian		
4.	Hasil dan Pembahasan		
5.	Lain-lain		

Celu Catatan



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI**
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI
MAHASISWA FISIP ULM**

Nama : Fitriyadi
 NIM : 2110412310036
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
 Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Merek, Kualitas Pelayanan dan Suku Bunga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) (Studi Pada Nasabah Kantor Cabang Bank BTN Banjarmasin)

Nama Penguji III : Novia Nour Halisa, S.Sos, M,AB

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)		
1.	Latar Belakang	} lihat isi skripsi	
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori		
3.	Metode Penelitian		
4.	Hasil dan Pembahasan		
5.	Lain-lain		

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah S.W.T atas berkat rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh Kesadaran merek, Kualitas Pelayanan, dan Suku Bunga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) (Studi pada nasabah kantor cabang Bank BTN Banjarmasin)”.

Proposal skripsi ini disusun sebagai syarat untuk meraih gelar sarjana (S1) Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis memohon maaf apabila dalam penulisan terdapat kekurangan-kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan bagi penulis. Akhir kata semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M. Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Taharuddin, S,Sos, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu dalam kegiatan akademik penulis.
5. Bapak Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dan memberikan bimbingannya selama pembuatan sampai kepada terselesaikannya skripsi ini.
6. Bapa Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan saran dan arahan kepada penulis agar skripsi dan penelitian ini dapat lebih baik.

7. Ibu Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan saran dan arahan kepada penulis agar skripsi dan penelitian ini dapat lebih baik.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Program Studi Administrasi Bisnis yang telah membantu dan membimbing dalam hal administrasi.

Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan ridho-Nya atas dukungan serta bantuan yang telah diberikan. Penulis menyadari keterbatasan dalam pelaksanaan dan memiliki kekurangan saat penyusunan skripsi. Akhir kata, semoga penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya serta bagi pembaca.

Banjarmasin, ²³Juni 2025

Penulis



Fitriyadi
NIM. 2110412310036

PERSEMBAHAN

Saya panjatkan puji dan syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, serta shalawat dan salam kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, sang penerang hidup dunia dan akhirat, atas segala nikmat yang diberikan hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini saya persembahkan dengan sepenuh hati kepada:

1. Untuk Almarhumah mama tercinta, (Almh) Hairiah. Tiada lagi pelukan hangat, tiada lagi suara lembutmu menyebut namaku. Namun setiap langkah dalam perjuangan ini adalah karena doa dan cinta yang pernah dia tanamkan. Meski mama tak sempat melihat pencapaian ini, aku percaya beliau menyaksikan dari tempat terbaik di sisi-Nya. Skripsi ini kutulis dengan penuh perjuangan dan rindu semua hal tentangnya, serta ucapan terimakasih telah mengajarkan banyak hal dan arti hidup yang sebenarnya.
2. Untuk Bapa Mafruji, bapa saya yang sangat banggakan dan hormati. Terimakasih atas setiap keringat dan pengorbanan yang tak pernah kau keluhkan, demi masa depan yang lebih baik untuk anakmu ini. Keteguhan, kerja keras, dan doa ayah adalah motivasi yang menguatkanmu hingga titik ini. Dengan penuh hormat dan cinta, aku persembahkan karya ini untukmu.
3. Adik saya, Astuti dan nenek tercinta, Siti Aisyah, dan semua keluarga yang telah mendukung yang tidak dapat disebutkan satu satu, terimakasih atas semua dukungan, doa, dan cinta. Semoga ini menjadi wujud kecil dari rasa syukurku atas kebersamaan dan cinta yang begitu berarti
4. Kepada teman-teman dan sahabat penulis, terimakasih atas kebersamaan yang tak ternilai selama proses dan perjalanan ini, terimakasih banyak atas hal hal

besar maupun hal hal kecil atas bantuan kalian semua selama ini, penulis sangat mengapresiasi akan hal tersebut.

5. Annisa Salsabela tersayang, terimakasih sudah menjadi tempat pulang, sumber inspirasi, kekuatan, kebahagiaan, motivasi, dan acuan penulis untuk terus melangkah maju.
6. Untuk diriku sendiri, Fitriyadi. Terimakasih telah bertahan, bahkan ketika rasanya ingin menyerah. Terimakasih telah terus melangkah, meski jalan terasa berat, dan terkadang air mata yang jatuh diam-diam, untuk malam-malam penuh lelah dan doa, untuk keberanian menghadapi hari-hari yang tidak mudah, aku bangga padamu. Ini adalah langkah awal dari perjalanan panjang menuju mimpi-mimpi besar.

Semoga segala usaha, doa, dan harapan yang tertuang dalam setiap proses penyusunan skripsi ini menjadi awal dari langkah-langkah yang lebih besar di masa depan.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan maukan tim penguji
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pertanyaan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku

Banjarmasin, Juni 2025

Fitriyadi

NIM: 21104123130036

ABSTRAK

Fitriyadi, 2110412310036, 2025. Pengaruh Kesadaran Merek, Kualitas Pelayanan dan Suku Bunga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) (Studi Pada Nasabah Kantor Cabang Bank BTN Banjarmasin), di bawah bimbingan: Saladin Ghalib.

Kesadaran Merek Bank BTN berupa mengenali dan menyadari produk-produk KPR yang ditawarkan, Kualitas pelayanan berupa keterampilan staff dan ruang pelayanan yang nyaman, dan suku bunga berupa tingkat suku bunga yang rendah dan bersaing, berdampak membuat nasabah mengambil keputusan pembelian KPR BTN. Penelitian ini menggambarkan tingkatan kesadaran merek, kualitas pelayanan dan suku bunga, serta keputusan pembelian. Selain itu juga menguji pengaruh kesadaran merek, kualitas pelayanan, suku bunga dan dampaknya terhadap keputusan pembelian.

Lokasi penelitian dipilih di Kota Banjarmasin. Sebanyak 100 nasabah KPR BTN yang pernah membeli produk KPR BTN pada tahun 2024 saja dipilih secara purposive sampling sebagai responden. Kuesioner digunakan untuk pengumpulan data dan uji parsial serta uji simultan untuk menguji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran merek, kualitas pelayanan dan suku bunga berada pada level baik untuk masing-masing variabel independent, sedangkan untuk keputusan pembelian juga pada level baik. Selain itu, kesadaran merek, kualitas pelayanan dan suku bunga akan meningkatkan keputusan pembelian produk KPR BTN di Banjarmasin.

Kata kunci : Kesadaran Merek, Kualitas Pelayanan, Suku Bunga, Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

Fitriyadi, 2110412310036, 2025. The Influence of Brand Awareness, Service Quality and Interest Rates on Purchasing Decisions for Home Ownership Credit Products (KPR) (Study on Customers of Bank BTN Banjarmasin Branch Office), under the guidance of: Saladin Ghalib.

Bank BTN Brand Awareness in the form of recognizing and being aware of the mortgage products offered, service quality in the form of staff skills and comfortable service spaces, and interest rates in the form of low and competitive interest rates, have an impact on making customers make BTN mortgage purchase decisions. This study describes the level of brand awareness, service quality and interest rates, as well as purchasing decisions. In addition, it also examines the influence of brand awareness, service quality, interest rates and their impact on purchasing decisions.

The research location was chosen in Banjarmasin City. A total of 100 BTN mortgage customers who have purchased BTN mortgage products in 2024 alone were selected by purposive sampling as respondents. Questionnaires were used for data collection and partial tests and simultaneous tests to test the hypothesis.

The results showed that brand awareness, service quality and interest rates were at a good level for each independent variable, while for purchasing decisions were also at a good level. In addition, brand awareness, service quality and interest rates will increase purchasing decisions for BTN mortgage products in Banjarmasin.

Keywords: *Brand Awareness, Service Quality, Interest Rates, Purchase Decision.*

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	xviii
LEMBAR PENGESAHAN	xxii
SURAT TUGAS	xxii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	xxiiv
DAFTAR NILAI RATA-RATA UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI....	xxii
DAFTAR PENILAIAN UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI.....	xxii
BERITA ACARA PERBAKAN SKRIPSI.....	ixxii
KATA PENGANTAR	xxii
PERSEMBAHAN	xxii
PERNYATAAN ORISINALITAS	xxii
ABSTRAK	xxii
ABSTRACT.....	xxiii
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR GAMBAR	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Tujuan Penelitian.....	18
1.4 Manfaat Penelitian.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
2.1 Landasan Teoritis	20
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	20
2.1.1.1 Pengertian Perilaku Konsumen	20
2.1.1.2 Jenis Perilaku Konsumen	22
2.1.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	24
2.1.2 Keputusan Pembelian	29
2.1.2.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	29

2.1.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	29
2.1.3 Kesadaran Merek	36
2.1.3.1 Pengertian Kesadaran Merek	36
2.1.3.2 Peran Kesadaran Merek	38
2.1.3.3 Indikator Kesadaran Merek.....	38
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	39
2.1.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	39
2.1.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	40
2.1.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan	41
2.1.5 Suku Bunga.....	43
2.1.5.1 Pengertian Suku Bunga	43
2.1.5.2 Jenis jenis Suku Bunga	44
2.1.5.3 Peran Suku Bunga	46
2.1.5.4 Indikator Suku Bunga	47
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	48
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian.....	56
2.3.1 Hipotesis Penelitian	56
2.3.1.1 Kausalitas Kesadaran Merek terhadap Keputusan Pembelian	56
2.3.1.2 Kausalitas Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	56
2.3.1.3 Kausalitas Suku Bunga terhadap Keputusan Pembelian.....	58
2.4 Model Penelitian.....	61
BAB III METODE PENELITIAN.....	62
3.1 Pendekatan Penelitian.....	62
3.2 Desain Penelitian	62
3.3 Lokasi Penelitian	63
3.4 Populasi, Besar Sampel dan Teknik Sampling.....	63
3.4.1 Populasi.....	63
3.4.3 Teknik Sampling.....	65
3.5 Definisi Operasional Variabel	66
3.5.1 Variabel Bebas (Independen).....	66
3.5.1.1 Kesadaran Merek (X_1) :.....	67

3.5.1.2 Kualitas Pelayanan (X2) :	68
3.5.1.3 Suku Bunga (X3) :	69
3.5.2 Variabel Terikat (Dependen)	70
3.5.2.1 Keputusan Pembelian.....	70
3.6 Teknik Pengumpulan Data	76
3.6.1 Data Primer	76
3.6.2 Data Sekunder.....	77
3.7 Teknik Analisa Data	77
3.7.1 Skala Pengukuran	78
3.7.2 Deskriptif Statistik	79
3.7.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	79
3.7.3.1 Uji Validitas	79
3.7.3.2 Uji Reliabilitas	81
3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	82
3.7.4.1 Uji Normalitas.....	82
3.7.4.2 Uji Multikolinieritas.....	82
3.7.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	83
3.7.5 Uji Regresi Linier Berganda.....	84
3.7.6 Alat Uji Hipotesis	85
3.7.6.1 Uji Persial (Uji T).....	85
3.7.6.2 Uji Simultan (Uji F).....	86
3.7.6.3 Koefisien Determinasi (R ²).....	86
DAFTAR PUSTAKA	140

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Produk kredit kepemilikan rumah BTN KC Banjarmasin	7
Tabel 1.2 Ulasan mengenai alasan nasabah membeli produk KPR BTN 2024.	9
Tabel 1.3 Perbandingan Suku Bunga Bank Penyedia KPR di Banjarmasin.....	19
Tabel 2.1 Pemetaan hasil penelitian terdahulu.....	48
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	72
Tabel 3.2 Skala Likert	78
Tabel 3.3 Rentang Kategori Jawaban Responden.....	84
Tabel 3.4 Tabulasi Interpretasi Nilai r	87
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	88
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan usia.....	89
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	89
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	90
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	90
Tabel 4.6 Jawaban Responden Butir X1 Variabel Kesadaran Merek (X1)	91
Tabel 4.7 Jawaban Responden Butir X2 Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	96
Tabel 4.8 Jawaban Responden Butir X3 Variabel Suku Bunga (X3).....	101
Tabel 4.9 Jawaban Responden Butir Y Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	106
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	112
Tabel 4.11 Hasil Uji Realibilitas.....	115
Tabel 4.12 Uji Kolmogrov Smirnov	117
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	118
Tabel 4.14 Uji Regresi Linear Berganda.....	119
Tabel 4.15 Hasil Statistik Secara Parsial (Uji-t)	121
Tabel 4.16 Hasil statistic secara simultan (Uji F)	123
Tabel 4.17 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Nilai Total Pembiayaan KPR dari Bank Umum 2023-2024	3
Gambar 1.2 Gambar Market Share Provider KPR di Indonesia	4
Gambar 1.3 Gambar Market Share Provider KPR di Banjarmasin.....	5
Gambar 1.4 Gambar Jumlah pencarian KPR paling populer di Indonesia	4
Gambar 1.5 Gambar Kesadarann (Awareness) akan Produk KPR Bank BTN.....	4
Gambar 1.6 Gambar Ulasan nasabah terhadap pelayanan Bank BTN.....	4
Gambar 2.1 Keputusan Pembelian Kotler dan Armstrong.....	34
Gambar 2.2 Model Penelitian	61
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	115
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	116
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	117
Gambar 5.1 Model Penelitian	134

DAFTAR LAMPIRAN

Gambar 1.1 Hasil Tabulasi Variabel Kesadaran Merek (X1)	153
Gambar 1.2 Hasil Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	156
Gambar 1.3 Hasil Tabulasi Variabel Suku Bunga (X3).....	159
Gambar 1.3 Hasil Tabulasi Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	162
Gambar 1.4 Hasil Output Tabel Frekuensi Profil Responden	166
Gambar 1.5 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kesadaran Merek (X1).....	168
Gambar 1.6 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X2).	171
Gambar 2.1 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Suku Bunga (X3)	173
Gambar 2.2 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	175
Gambar 4.1 Uji Validitas Kesadaran Merek (X1)	178
Gambar 4.2 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	179
Gambar 4.3 Uji Validitas Suku Bunga (X3).....	180
Gambar 4.3 Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y).....	181
Gambar 4.3 Uji Realibilitas Variabel Kesadaran Merek (X1).....	182
Gambar 4.3 Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan (X2)	182
Gambar 4.3 Uji Realibilitas Variabel Suku Bunga (X3).....	183
Gambar 4.3 Uji Realibilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	183
Gambar 4.3 Uji Asumsi Klasik	184
Gambar 4.3 Uji Regresi Linear Berganda.....	186
Gambar 5.1 Uji Hipotesis.....	186
Gambar 4.3 Tabel t.....	187
Gambar 4.3 Tabel F.....	188
Gambar 4.3 Tabel R-Tabel.....	189