

**ANALISIS PENGARUH DIFERENSIASI  
PRODUK, KUALITAS PRODUK, KUALITAS  
LAYANAN DAN SIKAP KONSUMEN  
TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN  
KPR (KREDIT PEMILIKAN RUMAH)**

**(Studi Pada Bank OCBC NISP Syariah Cabang Semarang )**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :  
**Dewanda Ayodya S.**  
**NIM. 12010111130166**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2016**

## **PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Dewanda Ayodya S  
NIM : 12010111130166  
Fakultas / Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / Manajemen

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK, KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN SIKAP KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KPR (STUDI PADA BANK OCBC NISP SYARIAH CABANG SEMARANG)**

Dosen Pembimbing : Imroatul Khasanah, S.E, M.M

Semarang, 31 Maret 2016

Dosen Pembimbing

(Imroatul Khasanah, S.E, M.M)  
NIP.197510152002122004

## **PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN**

Nama : Dewanda Ayodya

NIM : 12010111130166

Fakultas / Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / Manajemen

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK , KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN SIKAP KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KPR (STUDI PADA BANK OCBC NISP SYARIAH CABANG SEMARANG )**

**Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 1 Juni 2016**

Tim Penguji :

1. Imroatul Khasanah, S.E, M.M (.....)

2. Prof. Dr. Augusty Tae Ferdinand, MBA, DBA.(.....)

3. Drs, Suryono Budi Santoso, M.M. (.....)

## **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya Dewanda Ayodya Safiri, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“ANALISIS PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK, KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN SIKAP KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KPR (STUDI PADA BANK OCBC NISP SYARIAH CABANG SEMARANG)”** adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian saya terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 31 Maret 2016  
Yang membuat pernyataan,

Dewanda Ayodya Safiri  
NIM : 12010111130166

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Saya yakin Tuhan tidak akan mengkhianati usaha para umatnya yang sedang berusaha”*

*(Anonymous)*

*“Lebih baik hidup sengsara dan melarat tapi kita tahu diri daripada hidup mewah tapi kita lupa bahwa diri kita itu siapa sebenarnya”*

*(Anonymous)*

*Kupersembahkan Skripsi Ini Untuk:*

*Orang tua serta kakak dan adik yang telah mendukung studi saya selama di Undip*

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the differentiation product, product quality, service quality and consumer attitudes toward decision-making KPRib Sharia and analyze the most dominant factor in influencing the decision-making KPRib Sharia.*

*This research was conducted at Bank OCBC NISP Syariah Branch Semarang. Methods of data collection in this study is by questionnaires filled out by respondents are customers of Bank OCBC NISP Syariah Branch of Semarang who had conducted an KPRib, samples were taken of 100 respondents. The sampling technique in this research is non probability sampling with purposive sampling method. The analysis used in this study include the analysis of index numbers, validity, reliability test, classic assumption test, multiple linear analysis and hypothesis testing that includes t-test, F, and the coefficient of determination ( $R^2$ ).*

*Results of regression analysis showed that the variables of differentiation product, product quality, service quality and consumer attitudes positive influence on the decision-making KPRib Bank OCBC NISP Syariah. Consumer attitudinal variables have the greatest influence in the amount of 0.307%. Adjust R Square Results showed that 76.7% of purchase decisions can be explained by the variable of differentiation product, product quality, service quality, and consumer attitudes, while the remaining 23.3% of purchase decisions are influenced by other variables not examined in this study ,*

**Keywords: *Diferentiation Product, Quality Products, Quality of Service, Consumer Attitudes, Buying Decision***

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui diferensiasi produk, kualitas produk, kualitas layanan, dan sikap konsumen terhadap keputusan pengambilan KPRib Syariah dan menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan pengambilan KPRib Syariah.

Penelitian ini dilakukan di Bank OCBC NISP Syariah Cabang Semarang. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan kuesioner yang diisi oleh responden yaitu nasabah Bank OCBC NISP Syariah Cabang Semarang yang telah melakukan pengambilan KPRib, sampel yang diambil yakni 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah non probability sampling dengan metode purposive sampling. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis angka indeks, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis linear berganda dan pengujian hipotesis yang meliputi uji t, uji F, dan koefisien Determinasi ( $R^2$ ).

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa variabel diferensiasi produk, kualitas produk, kualitas layanan dan sikap konsumen berpengaruh positif terhadap keputusan pengambilan KPRib Bank OCBC NISP Syariah. Variabel sikap konsumen memiliki pengaruh terbesar yaitu sebesar 0,307 %. Hasil *Adjust R Square* menunjukkan bahwa 76,7% keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh variabel diferensiasi produk, kualitas produk, kualitas layanan, dan sikap konsumen, sedangkan sisanya yaitu 23,3 % keputusan pembelian dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Diferensiasi Produk ,Kualitas Produk ,Kualitas Layanan, Sikap Konsumen ,Keputusan Pembelian**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT. karena atas berkat dan kuasaNya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “**Analisis Pengaruh Diferensiasi Produk, Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Sikap Konsumen Terhadap Keputusan Pengambilan KPR (Studi Pada Bank OCBC NISP Syariah Cabang Semarang)**”. Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam penyelesaian studi pada Program Strata Satu (S1), Jurusan Manajemen, Program Studi Manajemen Pemasaran Universitas Diponegoro Semarang. Pada penyusunan skripsi ini penulis memperoleh banyak bimbingan dan masukan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Suharnomo, SE., MSi selaku dekan fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang, yang telah memberikan izin penulisan skripsi dan memberikan semangat selama penulisan skripsi.
2. Ibu Imroatul Khasanah, S.E, M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, perhatian, arahan dan bimbingannya selama penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Erman Denny Arfianto,S.E.,M.M selaku dosen wali yang telah memberikan bantuan selama penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Harjum Muharam, SE, ME. selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.



5. Seluruh dosen dan pegawai Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang, atas ilmu dan bantuan yang diberikan kepada penulis.
6. Kedua orang tua saya, Ayahanda Budi Sulistyadi dan Ibunda Rosariani, serta kakak saya Irnanda ,Riwanda dan adik saya Rezanda yang telah memberikan motivasi, perhatian, doa, pengorbanan, serta cinta dan kasih sayang yang tiada terputus kepada penulis sehingga penelitian ini dapat selesai.
7. Sahabat – sahabat Geng Krembis (Yesy ,Sandy ,Dhagat, Putri, Favian) yang telah memberikan pengalaman hidup dan berbagi kenangan bersama.
8. Sahabat-sahabat COYG (Gani, Ilham, Bayu) yang telah memberikan dukungan, saran, dan waktunya selama penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan bimbingan (Paulus ,Riyan ,Mba Edda ,Andiyaksa ,Yosi) yang telah memberikan dukungan dan saran selama penulisan skripsi ini.
10. Sahabat – Sahabat Manajemen Undip Semarang angkatan 2011 yang telah memberikan dukungan selama penulisan skripsi ini.
11. Terhadap para responden yaitu nasabah KPR Bank OCBC NISP Syariah Cabang Semarang yang telah meluangkan waktunya sebentar untuk mengisi kuesioner.
12. Dan kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah mendukung dan membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penulisan skripsi ini, oleh karena itu penulis menghargai semua saran dan masukan yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan wawasan bagi semua pihak yang membutuhkan. Terima Kasih.

Semarang, 31 Maret 2016

Dewanda Ayodya Safiri  
NIM. 12010111130166

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRACT .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB IPENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	10
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	11
1.4 Sistematika Penulisan.....	12
BAB IITINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori .....	14
2.1.1 Konsep Bank Syariah .....	14
2.1.2 Prinsip Bank Syariah .....	16
2.1.3 Pengertian KPR (Kredit Pemilikan Rumah).....	21
2.2 Variabel yang Digunakan dalam Penelitian .....	22
2.2.1 Diferensiasi Produk .....	22
2.2.2 Hubungan Diferensiasi Produk dengan Keputusan Pembelian .....	24
2.2.3 Kualitas Produk .....	25

2.2.4 Hubungan Kualitas Produk dengan Keputusan Pembelian .....	28
2.2.5 Kualitas Layanan .....	29
2.2.6 Hubungan Kualitas Layanan dengan Keputusan Pembelian .....	33
2.2.7 Sikap Konsumen.....	34
2.2.8 Hubungan Sikap Konsumen dengan Keputusan Pembelian.....	35
2.2.9 Keputusan Pembelian .....	36
2.3 Penelitian Terdahulu.....	41
2.4 Hipotesis .....	42
2.5 Kerangka Pemikiran .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>44</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	44
3.1.1 Variabel Penelitian .....	44
3.1.2 Definisi Operasional Variabel .....	46
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	48
3.2.1 Populasi Penelitian .....	48
3.2.2 Sampel Penelitian .....	48
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	50
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	51
3.4.1 Kuesioner .....	51
3.5 Metode Analisis Data .....	52
3.5.1 Analisis Data Deskriptif .....	52
3.5.2 Profil Responden .....	53
3.5.3 Nilai Index .....	53
3.5.4 Analisis Regresi .....	53
3.5.4.1 Uji Reliabilitas .....	54
3.5.4.2 Uji Validitas .....	54
3.5.4.3 Uji Multikolenaritas .....	55
3.5.4.4 Uji Heterokedasitas .....	55
3.5.4.5 Uji Normalitas .....	56
3.5.4.6 Analisis Regresi Linier Berganda .....	57
3.5.5 Pengujian Hipotesis.....	58

3.5.5.1 Uji Determinasi .....	58
3.5.5.2 Uji F .....	58
3.5.5.3 Uji T .....	59
BAB IV Hasil dan Pembahasan .....	61
4.1 Gambaran Umum .....	61
4.1.1 Gambaran Umum Merek .....	61
4.1.2 Gambaran Umum tentang Unit Usaha Syariah Bank OCBC NISP ..	62
4.1.3 Gambaran Umum tentang Produk KPR Bank OCBC NISP Syariah .	62
4.2 Analisis Deskriptif Data Responden.....	63
4.2.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
4.2.2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	65
4.2.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	65
4.2.4 Data Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan .....	66
4.3 Analisis Data.....	67
4.3.1 Analisis Angka Indeks.....	67
4.3.1.1 Deskriptif Variabel Diferensiasi Produk.....	69
4.3.1.2 Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	72
4.3.1.3 Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	74
4.3.1.4 Deskriptif Variabel Sikap Konsumen .....	76
4.3.1.5 Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian.....	78
4.4 Analisis Data.....	80
4.4.1 Uji Validitas.....	80
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	82
4.4.3 Uji Asumsi Klasik .....	83
4.4.3.1 Uji Multikolinieritas.....	83
4.4.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....	84
4.4.3.3 Uji Normalitas .....	85
4.4.4 Uji T.....	87
4.4.4.1 Variabel Diferensiasi Produk .....	88
4.4.4.2 Variabel Kualitas Produk .....	88
4.4.4.3 Variabel Kualitas Layanan .....	89

4.4.4.4 Variabel Sikap Konsumen.....	90
4.4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	90
4.4.6 Koefisien Determinasi .....	92
4.5 Pembahasan .....	93
4.5.1 Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	93
4.5.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	94
4.5.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	95
4.5.4 Pengaruh Sikap Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian.....	97
BAB V PENUTUP.....	99
5.1 Kesimpulan .....	99
5.1.1 Kesimpulan Hasil Penelitian .....	99
5.2 Saran.....	102
5.2.1 Saran Bagi Bank OCBC NISP Syariah Kota Semarang.....	102
5.2.2 Saran Untuk Penelitian yang Akan Datang .....	104
5.2.3 Keterbatasan Penelitian .....	105
DAFTAR PUSTAKA .....	106
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	112

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Layanan Syariah (Office Chanelling) .....	5
Tabel 1.2 Outstanding KPR Syariah Landing Periode (Des 2011-Sept 2015) .....	7
Tabel 1.3 Outstanding KPR Syariah Landing Periode (Jan 2015-Sept 2015) .....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	41
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	46
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia .....	65
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	66
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan .....	66
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Diferensiasi Produk .....	69
Tabel 4.6 Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Terbuka Diferensiasi Produk 71	
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk .....	72
Tabel 4.8 Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Terbuka Kualitas Produk ..	73
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan .....	74
Tabel 4.10 Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Kualitas Layanan .....	75
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Sikap Konsumen.....	76
Tabel 4.12 Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Sikap Konsumen.....	77
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian .....	78
Tabel 4.14 Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Keputusan Pembelian 79-80	
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Validitas .....	81
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Reabilitas .....	82
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinieritas .....	83
Tabel 4.18 Hasil Uji T.....	87
Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	91
Tabel 4.20 Koefisien Determinasi.....	92

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Keputusan Pembelian Jasa Bank Syariah.....	38
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	43
Gambar 2.3 Tahap-tahap proses keputusan pembelian.....	28
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas .....	84
Gambar 4.2 Uji Normalitas .....	86



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian .....	112
Lampiran II Data Tabulasi Responden .....	119
Lampiran III Data Frekuensi Tanggapan Responden .....	125
Lampiran IV Hasil Uji Reliabilitas .....	131
Lampiran V Hasil Uji Asumsi Klasik .....	133
Lampiran VI Hasil Uji Regresi .....	136
Lampiran VII Surat Keterangan Penelitian.....	138
Lampiran B Tabulasi Data .....	101
Lampiran C Hasil Olah Data.....	118