

## SUMMARY

# DETERMINAN LOYALITAS DEBITUR PADA KPR PT. BANK CENTRAL ASIA, Tbk

Created by Lie Dia

**Subject** : loyalitas debitur, KPR, bank central asia,  
**Subject Alt** : loyalty debtor, KPR, bank central asia  
**Keyword** : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas Debitur, Kredit Pemilikan Rumah

### Description :

Perkembangan perbankan yang semakin meningkat khususnya dalam bidang kredit pemilikan rumah (KPR) merupakan persaingan yang ketat dari segi produk maupun pelayanan. Demi mendapatkan loyalitas yang tinggi dari debitur, maka para perbankan harus melakukan perubahan kualitas pelayanan secara rutin agar debitur menjadi puas yang tentunya akan berdampak terhadap loyalitas debitur. Sehingga dalam penelitian diketahui seperti beberapa keluhan debitur kredit pemilikan rumah, tentang keterlambatan proses penandatanganan kredit, informasi kurang lengkap, lokasi parkir kurang memadai dan kurangnya keamanan dalam bertransaksi. Tujuan penelitian ini untuk menganalisa determinan loyalitas debitur kredit pemilikan rumah terhadap loyalitas debitur. Metode penelitian berupa survey, pada tahun 2015 jumlah populasi 15.000 debitur, sampel penelitian sejumlah 155 responden. Alat analisis menggunakan Structural Equation Modelling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan debitur karena kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan debitur hal ini berbeda dengan hasil penelitian terdahulu, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas.

**Contributor** : Tantri Yanuar Rahmat  
**Date Create** : 01/03/2017  
**Type** : Text  
**Format** : PDF  
**Language** : Indonesian  
**Identifier** : UEU-Master-201401087  
**Collection** : 201401087  
**Source** : Master Theses of Management  
**Relation Collection** fakultas Ekonomi dan Bisnis  
**COverage** : Civitas Akademi Universitas Esa unggul  
**Right** : @perpustakaan universitas esa unggul

### Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

### Contact Person :

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid ( [astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id](mailto:astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id) )

Supervisor