

## ABSTRAK

Nama : Lie Dia  
Program Studi : Magister Manajemen  
Judul : Determinan Loyalitas Debitur Pada KPR PT. Bank Central Asia,Tbk

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.

*Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas Debitur, Kredit Pemilikan Rumah*

## ABSTRACT

Name : Lie Dia  
Study Program: Magister Management  
Title : Determinant Of The Loyalty Of House Ownership Loan (KPR)  
Debtors Of Bank PT. Bank Central Asia, Tbk

**Abstract**, the development bank is increasing, especially in the fields of credit (mortgage) is a stiff competition in terms of products and services. In order to get a high loyalty of the debtor, then the bank must make changes to the service quality regularly to be satisfied that the debtor will certainly have an impact on the loyalty of the debtor. This, in the study are known as some of the complaints borrowers mortgages, about the delay in the signing of the credit, the complete lack of information, inadequate parking location and the lack of security in the transaction. The purpose of this study to analyze the determinants of housing loan borrowers loyalty to the loyalty of the debtor. Research methods such as surveys, bank debtors in 2015 amounted to 15,000 borrowers. The research sample number of 155 respondents. The analysis tool uses Structural Equation Modeling. The results showed that the quality of service does not affect the debtor's satisfaction because of the quality of service provided does not match the expectations of the debtor it different from the results of previous studies, the quality of service affect the loyalty andand satisfaction effect on loyalty.

*Keywords: Service Quality, Satisfaction, Loyalty Borrower, Housing Credit Banking*