

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan Nasabah dalam memilih produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di BRI Cabang Solo Sudirman Surakarta. Pendekatan campuran (mixed methods) digunakan, dengan pengumpulan data kuantitatif melalui survei kuesioner dan data kualitatif melalui wawancara semi-terstruktur. Populasi penelitian terdiri dari nasabah eksisting dan calon nasabah KPR di cabang tersebut, dengan sampel 50 responden untuk kuantitatif dan 10 informan untuk wawancara kualitatif. Analisis kuantitatif dilakukan dengan regresi linier berganda untuk mengukur pengaruh variabel seperti suku bunga dan biaya KPR, reputasi bank, promosi dan edukasi, digital banking, demografi konsumen, ketersediaan rumah, dan kebijakan pemerintah terhadap keputusan konsumen. Data kualitatif dianalisis dengan teknik analisis tematik untuk menggali persepsi dan pengalaman nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor finansial seperti suku bunga dan biaya, serta faktor non-finansial seperti reputasi bank, promosi, digital banking, demografi konsumen, ketersediaan rumah, dan kebijakan pemerintah berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen. Suku bunga rendah dan biaya terjangkau mendorong minat nasabah. Penelitian kualitatif mengungkapkan bahwa keputusan nasabah dipengaruhi oleh suku bunga, biaya, kualitas layanan bank, serta rekomendasi keluarga dan lokasi rumah yang strategis. Integrasi hasil kuantitatif dan kualitatif menunjukkan bahwa keputusan KPR dipengaruhi oleh kombinasi faktor finansial, sosial, dan psikologis. Temuan ini memberikan kontribusi praktis untuk BRI dalam meningkatkan strategi pemasaran dan layanan KPR, serta implikasi teoretis untuk pengembangan model keputusan konsumen dalam pembiayaan perumahan.

Kata Kunci : Kredit Pemilikan Rumah (KPR), keputusan konsumen, suku bunga, biaya KPR, reputasi bank, digital banking, faktor finansial, faktor non-finansial, pendekatan campuran.