

**PENGARUH *PRODUCT KNOWLEDGE*, *SUBJECTIVE NORMS*
DAN *PERCEIVED BEHAVIORAL CONTROL* TERHADAP
CUSTOMER INTENTION TO ACQUIRE SUBSIDY HOUSE
FINANCING (PADA MASYRAKAT JABODETABEK)**

SKRIPSI



Nama : Abdul Wahab

NIM : 43116120242

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM STUDI EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA
2024**

**PENGARUH *PRODUCT KNOWLEDGE*, *SUBJECTIVE NORMS*
DAN *PERCEIVED BEHAVIORAL CONTROL* TERHADAP
CUSTOMER INTENTION TO ACQUIRE SUBSIDY HOUSE
FINANCING (PADA MASYRAKAT JABODETABEK)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana**

Jakarta



Nama : Abdul Wahab

NIM : 43116120242

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM STUDI EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA**

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Abdul Wahab
NIM : 43116120242
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH PRODUCT KNOWLEDGE, SUBJECTIVE NORMS
DAN PERCEIVED BEHAVIORAL CONTROL TERHADAP
CUSTOMER INTENTION TO ACQUIRE SUBSIDY HOUSE
FINANCING (PADA MASYRAKAT JABODETABEK)
Tanggal Sidang : 23 Maret 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dudi Permana, Ph.D

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 03243757



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Abdul Wahab

Nim : 43116120242

Program Studi : S1/ Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 23 Maret 2024



Abdul Wahab

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh *product knowledge*, *subjective norms* dan *perceived behavioral control* terhadap *customer intention to acquire subsidy house financing* (pada masyarakat jabodetabek). Desain penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian kausal. Populasi pada penelitian ini yaitu warga masyarakat Jabodetabek yang mengetahui dan belum pernah melakukan pembelian rumah subsidi dengan sampel sebanyak 150 responden. Analisis data menggunakan SEM-PLS. Hasil penelitian ini menyatakan *product knowledge*, *subjective norms* dan *perceived behavioral control* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer intention to acquire subsidy house financing*.

Kata Kunci: *Product Knowledge, Subjective Norms, Perceived Behavioral Control, Customer Intention.*



ABSTRACT

The aim of this research is to test and analyze the influence of product knowledge, subjective norms and perceived behavioral control on customer intention to acquire subsidized house financing (in the Jabodetabek community). This research design is quantitative research with a causal research design. The population in this study were Jabodetabek residents who knew about and had never purchased subsidized housing with a sample of 150 respondents. Data analysis using SEM-PLS. The results of this research state that product knowledge, subjective norms and perceived behavioral control have a positive and significant effect on customer intention to acquire subsidized house financing.

Keywords: Product Knowledge, Subjective Norms, Perceived Behavioral Control, Customer Intention..



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Product Knowledge*, *Subjective Norms* Dan *Perceived Behavioral Control* Terhadap *Customer Intention To Acquire Subsidy House Financing* (Pada Masyarakat Jabodetabek)”**. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.


Penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak dan mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriasyah, M. Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana sekaligus sebagai Dosen Pembimbing yang sudah membantu dan membimbing hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan Staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlsannya mencurahkan seluruh ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami.

5. Seluruh teman-teman Manajemen SI FEB UMB yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita. Aamiin.
6. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 23 Maret 2024



Abdul Wahab

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	15
C. Tujuan Penelitian.....	16
D. Kontribusi Penelitian.....	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	18
A. Kajian Pustaka.....	18
1. Manajemen Pemasaran.....	18
a. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	18
b. Fungsi Manajemen Pemasaran.....	19
c. Peranan Manajemen Pemasaran.....	20
2. Strategi Pemasaran.....	22
3. Perumahan dan Kawasan Permukiman.....	25
a. Pengertian Perumahan dan Kawasan Permukiman.....	25
4. <i>Home Financing</i>	25
a. Pengertian Home Financing.....	25
5. <i>Theory of Planned Behavior</i>	28
a. Pengertian Theory of Planned Behavior.....	28
6. <i>Customer Intention To Acquire Home Financing</i>	30
a. Pengertian Customer Intention To Acquire Home Financing.....	30

b.	Dimensi dan Indikator Customer Intention To Acquire Home Financing.....	33
7.	<i>Product Knowledge</i>	34
a.	Pengertian <i>Product Knowledge</i>	34
b.	Dimensi dan Indikator <i>Product Knowledge</i>	35
8.	<i>Subjective Norms</i>	36
a.	Pengertian <i>Subjective Norms</i>	36
b.	Dimensi dan Indikator <i>Subjective Norms</i>	37
9.	<i>Perceived Behavioral Control</i>	38
a.	Pengertian <i>Perceived Behavioral Control</i>	38
b.	Dimensi dan Indikator <i>Perceived Behavioral Control</i>	39
B.	Penelitian Terdahulu.....	40
C.	Pengembangan Hipotesis.....	55
1.	Pengaruh <i>Product Knowledge</i> terhadap <i>Customer Intention To Acquire Home Financing</i>	55
2.	Pengaruh <i>Subjective Norms</i> terhadap <i>Customer Intention To Acquire Home Financing</i>	57
3.	Pengaruh <i>Perceived Behavioral Control</i> terhadap <i>Customer Intention To Acquire Home Financing</i>	58
D.	Rerangka Penelitian.....	59
BAB III METODE PENELITIAN		60
A.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	60
1.	Waktu Penelitian.....	60
2.	Tempat Penelitian.....	60
B.	Desain Penelitian.....	60
C.	Definisi dan Operasional Variabel.....	61
1.	Variabel Bebas (Variabel Independen).....	61
2.	Variabel Terikat (Variabel Dependen).....	62
D.	Skala Pengukuran Variabel.....	64
E.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	65
1.	Populasi Penelitian.....	65
2.	Sampel Penelitian.....	65
F.	Metode Pengumpulan Data.....	66

G.	Metode Analisis Data.....	67
1.	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	68
2.	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	70
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		72
A.	Analisis Deskriptif	72
1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	72
1.1	Rumah Subsidi	72
1.2	Aturan Perumahan Subsidi Pemerintah	73
1.3	Perbedaan Perumahan Subsidi dan Komersial.....	74
2.	Deskriptif Responden.....	75
3.	Deskriptif Jawaban Responden.....	77
3.1	Deskriptif Variabel <i>Product Knowledge</i>	77
3.2	Deskriptif Variabel <i>Subjective Norms</i>	78
3.3	Deskriptif Variabel <i>Perceived Behavioral Control</i>	79
3.4	Deskriptif Variabel <i>Customer Intention To Acquire Home Financing</i> 80	
B.	Analisis Data	82
1.	Uji Kualitas Data.....	82
1.1	Uji Normalitas Data	82
1.2	Uji Multikolinieritas.....	83
2.	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	84
2.1	Evaluasi Pengujian Validitas Konvergen.....	84
2.2	Evaluasi Pengujian Validitas Diskriminan.....	85
2.3	Evaluasi Pengujian Reliabilitas.....	87
3.	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	88
3.1	Evaluasi Pengujian Koefisien Determinasi.....	88
3.2	Evaluasi Pengujian Efek Cohen.....	89
3.3	Evaluasi Pengujian Blindfolding.....	90
3.4	Evaluasi Pengujian Model Fit.....	91
4.	Pengujian Hipotesis.....	91
C.	Pembahasan Hasil Penelitian	94
1.	Hubungan Antara <i>Product Knowledge</i> Dan <i>Customer Intention To Acquire Subsidy House Financing</i>	94

2. Hubungan Antara <i>Subjective Norms</i> Dan <i>Customer Intention To Acquire Subsidy House Financing</i>	95
3. Hubungan Antara <i>Perceived Behavioral Control</i> Dan <i>Customer Intention To Acquire Subsidy House Financing</i>	95
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	97
A. Simpulan	97
B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	106



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Realisasi Penyaluran Dana FLPP Tahun 2010-2020 (Bulan Berjalan) Berdasarkan Bank Pelaksana.....	7
Tabel 1.2.	Jumlah Penduduk Jabodetabek Menurut Kelompok Usia.....	9
Tabel 1.3.	Pra Survei.....	13
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu.....	40
Tabel 3.1.	Definisi Operasional Variabel.....	63
Tabel 3.2.	Skala Likert.....	65
Tabel 4.1.	Pertanyaan Saringan.....	75
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden.....	75
Tabel 4.3.	Deskriptif Variabel <i>Product Knowledge</i>	77
Tabel 4.4.	Deskriptif Variabel <i>Subjective Norms</i>	78
Tabel 4.5.	Deskriptif Variabel <i>Perceived Behavioral Control</i>	79
Tabel 4.6.	Deskriptif Variabel <i>Customer Intention To Acquire Home Financing</i>	80
Tabel 4.7.	Hasil Uji Skewness dan Kurtosis.....	82
Tabel 4.8.	Hasil Uji VIF.....	83
Tabel 4.9.	Hasil Uji Validitas Konvergen.....	85
Tabel 4.10.	Hasil Uji <i>Fornell Larcker Criterion</i>	86
Tabel 4.11.	Hasil Uji <i>HTMT Criterion</i>	86
Tabel 4.12.	Hasil Uji <i>Cross Loadings</i>	87
Tabel 4.13.	Hasil Uji Konstruksi Reliabilitas.....	88
Tabel 4.14.	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	89
Tabel 4.15.	Hasil Uji Efek Cohen.....	90
Tabel 4.16.	Hasil Uji <i>Blindfolding</i>	90
Tabel 4.17.	Hasil Uji Model Fit.....	91
Tabel 4.18.	Hasil Pengujian <i>Bootstrapping</i>	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Realisasi Penyaluran Dana FLPP (2010-2020).....	5
Gambar 1.2. Realisasi Kinerja Penyaluran TA 2021	6
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	59
Gambar 4.1. Website Rumah Subsidi Indonesia.....	72
Gambar 4.2. Hasil Uji Validitas Konvergen	84
Gambar 4.3. Hasil Pengujian Bootstrapping.....	92



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	106
Lampiran 2. Data Profil Penelitian	111
Lampiran 3. Data Jawaban Responden	120
Lampiran 4. Deskriptif Normalitas Data.....	123
Lampiran 5. Hasil Gambar Validitas Konvergen.....	123
Lampiran 6. Hasil Tabel Validitas Konvergen	123
Lampiran 7. Hasil Nilai Fornell Larcker Criterion	124
Lampiran 8. Hasil Uji HTMT Criterion.....	125
Lampiran 9. Hasil Uji Cross Loadings.....	125
Lampiran 10. Hasil Nilai Reliabilitas	125
Lampiran 11. Hasil Nilai Koefisien Determinasi (R-Square).....	126
Lampiran 12. Hasil Uji Efek Cohen.....	126
Lampiran 13. Hasil Uji Blindfolding	126
Lampiran 14. Hasil Nilai Model Fit.....	126
Lampiran 15. Hasil Bootstrapping	127
Lampiran 16. Hasil Pengujian Hipotesis.....	127