ABSTRAK

Cindyawan Noviantara Nugraha, Pengaruh Lingkungan Eksternal Individu dan Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Menabung Pada Bank Mandiri cabang Cimahi, Universitas Komputer Indonesia, 2012, Dibawah Bimbingan Raeny Dwisanty, SE., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) Faktor-faktor lingkungan eksternal individu nasabah pada bank mandiri cabang cimahi (2) Kinerja bauran pemasaran jasa pada bank mandiri cabang cimahi (3) Pengaruh lingkungan eksternal individu dan bauran pemasaran jasa terhadap keoutusan menabung pada bank mandiri cabang cimahi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *descriptive survey* dan *explanatory survey,* dengan dimensi waktu penelitian *cross sectional.* Populasi penelitian adalah nasabah yang menabung pada bank mandiri cabang cimahi, besar sampel penelitian adalah 100 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling* secara *proporsional*. Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan kuesioner, sedangkan data sekunder dikumpulkan dengan teknik dokumentasi dan studi kepustakaan. Data dianalisis dengan menggunakan regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukan bahwa para nasabah pada umumnya menilai faktor lingkungan eksternal individu merupakan faktor yang mendorong untuk menabung pada bank mandiri cabang cimahi, kinerja bauran pemasaran jasa bank mandiri cabang cimahi cukup baik. Hasil pengujian hipotesis menunjukan bahwa lingkungan eksternal individu dan bauran pemasaran jasa berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap proses keputusan menabung pada bank mandiri cabang cimahi. Bauran pemasaran jasa memiliki pengaruh yang dominan terhadap pengambilan keputusan menabung.

Kata kunci : Lingkungan Eksternal Individu, Bauran Pemasaran Jasa, dan Keputusan menabung.