DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**

PERNYATAAN KEASLIAN ..... **ii**

MOTTO ..... **iii**

ABTRACT ..... **iv**

ABSTRAK ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**

DAFTAR TABEL ..... **xv**

LAMPIRAN ..... **xx**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 7

1.2.1 Identifikasi Masalah 7

1.2.2 Rumusan Masalah 8

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 9
1.3.1 Maksud Penelitian.....9
1.3.2 Tujuan Penelitian 9
1.4 Kegunaan Penelitian.....10
1.4.1 Kegunaan Praktis 10
1.4.2 Kegunaan Akademis 10
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian Kegunaan Penelitian.....11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS
2.1 Kajian Pustaka 12
2.1.1 Lingkungan Individu.....13
2.1.1.1 Lingkungan Eksternal Individu……13
2.1.1.2 Budaya…….13
2.1.1.3 Kelompok Referensi…….14
2.1.1.4 Keluarga……15
2.1.2 Bauran Pemasaran Jasa 16
2.1.2.1 Pengertian Bauran Pemasaran Jasa 16
2.1.2.2 Produk 17
2.1.2.3 Harga.....19
2.1.2.4 Promosi 19
2.1.2.5 Lokasi.....20
2.1.2.6 Karyawan (*people*) 21

2.1.2.7 Proses 22

2.1.2.8 Bukti Fisik.....22

2.1.3 Keputusan menabung.....23

2.1.3.1 Tipe-tipe keputusan konsumen 26

2.1.3.2 Perilaku sesudah membeli.....26

2.1.4 Keterkaitan Antar Variabel 27

2.1.4.1 Hubungan Lingkungan Eksternal Individu dengan Keputusan menabung.....27

2.1.4.2 Hubungan Bauran Pemasaran Jasa dengan Keputusan Menabung 28

2.1.4.3 Hubungan Lingkungan Eksternal Individu dan Bauran Pemasaran Jasa dengan Keputusan Menabung 29

2.2 2.2 Kerangka Pemikiran 31

2.3 2.3 Hipotesis.....33

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 35

3.2 Metode Penelitian.....35

3.2.1 Desain Penelitian……...36

3.2.2 Operasionalisasi Variabel……..37

3.2.3 Sumber Dan Teknik Penentuan Data……39

3.2.3.1 Sumber Data (Primer Dan Sekunder)……...39

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data (Penentuan Sampel Minimal).....….40

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data (Observasi, Kuesioner, Wawancara, Dokumentasi)……....41

3.2.4.1 Uji Validitas……..43

3.2.4.2 Uji Reliabilitas……...46

3.2.5 Rancangan Analisis Dan Pengujian Hipotesis……...49

3.2.5.1 Rancangan Analisis……..49

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis……..55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan 60

4.1.1 Sejarah Perusahaan 60

4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan 63

4.1.3 *Job Description* 65

4.1.4 Aktivitas Perusahaan.....66

4.2 Karakteristik Responden 69

4.2.1 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 69

4.2.2 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Status 70

4.2.3 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....70

4.2.4 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....71

4.2.5 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan (Gaji) 72
4.3 Analisis Deskriptif 73
4.3.1 Analisis Deskriptif Lingkungan Eksternal Individu 82
4.3.2 Analisis Deskriptif Bauran Pemasaran Jasa 78
4.3.3 Analisis Deskriptif Keputusan menabung nasabah 85
4.4 Analisis Verifikatif 91
4.4.1 Persamaan Regresi Linear Berganda 91
4.4.2 Analisis Korelasi 93
4.4.2.1 Analisis Korelasi Parsial Antara Lingkungan Eksternal Individu Dengan Keputusan Menabung 93
4.4.2.2 Analisis Korelasi Parsial Antara Bauran Pemasaran Jasa Dengan Keputusan Menabung 94
4.4.2.3 Korelasi Simultan Lingkungan Eksternal Individu Dan Bauran Pemasaran Jasa Dengan Keputusan Menabung 95
4.4.3 Analisis Koefesien Diterminasi 97
4.4.4 Pengujian Hipotesis 98
4.4.4.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan 98
4.4.4.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial 100

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....105

5.2 Saran.....107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahap proses membeli…….24

Gambar 2.2 Paradigma Penelitian.....33

Gambar 3.1 Uji daerah penerimaan dan penolakan hipotesis…….61

Gambar 4.1 Struktur organisasi pada Bank Mandiri pusat…….63

Gambar 4.2 Struktur organisasi pada Bank Mandiri cabang cimahi……..64

Gambar 4.3 Skala Penafsiran Persentase Skor Variabel Lingkungan Eksternal Individu……... 77

Gambar 4.4 Skala Penafsiran Persentase Skor Variabel Bauran Pemasaran Jasa .84

Gambar 4.5 Skala Penafsiran Persentase Skor Variabel Keputusan Menabung…90

Gambar 4.6 Kurva Uji Hipotesis Simultan X_1 dan X_2 terhadap Y 100

Gambar 4.7 Kurva Uji Hipotesis Parsial X_1 terhadap Y.....102

Gambar 4.8 Kurva Uji Hipotesis Parsial X_2 terhadap Y.....104

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 jumlah Nasabah Bank Mandiri cabang Cimahi 5

Tabel 1.2 Jadwal Penelitian bulanMaret - Juli 2012.....11

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 29

Tabel 3.1 Desain Penelitian 37

Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel 38

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Lingkungan Eksternal Individu 46

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Bauran Pemasaran Jasa.....46

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Keputusan Menabung 47

Tabel 3.6 E standar Penilaian Koefisien Validitas dan Reliabilitas.....49

Tabel 3.7 E strandar Penilaian Koefisien Validitas dan Reabilitas Lingkungan Eksternal Individu…….49

Tabel 3.8 E strandar Penilaian Koefesien Validitas dan Reabilitas Bauran Pemasaran Jasa…….50

Tabel 3.9 E strandar Penilaian Koefesien Validitas dan Reabilitas Keputusan Menabung 50

Tabel 3.10 Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden Terhadap Skor Ideal.....53

Tabel 3.11 Tingkat keeratan korelasi.....56

Tabel 3.12 Kategori korelasi metode Guilford……...59

Tabel 4.1 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 69

Tabel 4.2 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Status 70

Tabel 4.3 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 70

Tabel 4.4 Distribusi Karakteristik Responden berdasarkan pendidikan terakhir...71

Tabel 4.5 Skor Tanggapan Responden berdasarkan Penghasilan perbulan.....72

Tabel 4.6 Rekapitulasi jawaban Responden Budaya 73

Tabel 4.7 Rekapitulasi jawaban Responden Kelompok referensi 74

Tabel 4.8 Rekapitulasi jawaban Responden mengenai keluarga 75

Tabel 4.9 Rekapitulasi jawaban mengenai Lingkungan Eksternal Individu.....76

Tabel 4.10 Klasifikasi jawaban Responden Lingkungan Eksternal Individu 76

Tabel 4.11 Rekapitulasi jawaban Responden mengenai Produk 78

Tabel 4.12 Rekapitulasi jawaban Responden terhadap harga.....79

Tabgel 4.13 Rekapitulasi jawaban Responden terhadap Promosi 79

Tabel 4.14 Rekapitulasi jawaban Responden mengenai Tempat.....80

Tabel 4.15 Rekapitulasi jawaban Responden terhadap karyawan (people).....81

Tabel 4.16 Rekapitulasi jawaban Responden mengenai Proses 82

Tabel 4.17 Rekapitulasi jawaban responden terhadap bukti fisik.....83

Tabel 4.18 Rekapitulasi jawaban responden terhadap bauran pemasaran jasa.....83

Tabel 4.19 Pengkategorian Jawaban Responden Bauran Pemasaran Jasa.....84

Tabel 4.20 Rekapitulasi jawaban Responden terhadap pengenalan masalah 85

Tabel 4.21 Rekapitulasi jawaban Responden terhadap pencarian informasi.....86

Tabel 4.22 Rekapitulasi jawaban Responden terhadap Evaluasi Alternatif 87

Tabel 4.23 Rekapitulasi jawaban Responden Mengenai Keputusan Menabung…88

Tabel 4.24 Rekapitulasi jawaban Responden terhadap perilaku pasca pembelian 88

Tabel 4.25 Pengkategorian jawaban Responden Keputusan Menabung 89

Tabel 4.26 Rekapitulasi jawaban Responden mengenai Keputusan Menabung....90

Tabel 4.27 Persamaan Regresi Linier Berganda.....92

Tabel 4.28 Koefisien Korelasi Parsial X_1 dengan Y 94

Tabel 4.29 Koefisien Korelasi Parsial X_2 dengan Y……..95

Tabel 4.30 Koefisien Korelasi Simultan Antara X_1 dan X_2 dengan Y……..96

Tabel 4.31 Koefisien Determinasi Secara Simultan 97

Tabel 4.32 Koefisien Determinasi Parsial 98

Tabel 4.33 Uji Statistik F 99

Tabel 4.34 Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t) X_1.....101

Tabel 4.35 Hasil Uji Hipotesis Parsial (uji t) X_2.....103

LAMPIRAN