

**PENGARUH *TRIANGLE MARKETING* TERHADAP  
KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG PADA  
BANK JATIM CABANG SYARIAH KEDIRI**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Ellen Diyanti Mandasari  
NIM. 2823123036**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
TULUNGAGUNG  
2016**

**PENGARUH *TRIANGLE MARKETING* TERHADAP  
KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG PADA  
BANK JATIM CABANG SYARIAH KEDIRI**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Tulungagung  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu dalam Keilmuan Perbankan Syariah



**Oleh:**

**Ellen Diyanti Mandasari**  
NIM. 2823123036

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
TULUNGAGUNG  
2016**

## **LEMBAR PERSETUJUAN**

Skripsi dengan judul “**Pengaruh *Triangle Marketing* Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri**” yang ditulis oleh Ellen Diyanti Mandasari, NIM. 2823123036 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 20 Juni 2016

Pembimbing,

**Dr. Nur Aini Latifah, SE., MM**

NIP. 197000901 1999 03 2 002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

**Muhammad Aqim Adlan, M.E.I**

NIP. 19740416 2008 01 1 008

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENGARUH *TRIANGLE MARKETING* TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG PADA BANK JATIM CABANG SYARIAH KEDIRI

SKRIPSI

Disusun Oleh

**ELLEN DIYANTI MANDASARI**  
**NIM. 2823123036**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 28 Juni 2016 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Keilmuan Perbankan Syariah.

#### Dewan Penguji

Ketua Penguji :

**Nur Aziz Muslim, M.H.I**

NIP. 19740716 2009 01 1 006

Penguji Utama :

**Sri Eka Astutiningsih, SE. MM**

NIP. 19690827 2000 03 2 001

Sekretaris/Penguji :

**Dr. Nur Aini Latifah SE. MM**

NIP. 197000901 1999 03 2 002

#### Tanda Tangan

---

---

---

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Tulungagung

**H. Dede Nurohman, M.Ag**

NIP. 19711218 2002 12 1 003

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ellen Diyanti Mandasari

NIM : 2823123036

Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Semester : VIII (Delapan)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/karya tulis yang berjudul “Pengaruh *Triangle Marketing* Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri” ini merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari segala unsur plagiasi. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan kaidah penelitian karya ilmiah yang berlaku.

Apabila terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi/karya tulis ini terkandung unsur atau ciri plagiasi dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Tulungagung, 20 Juni 2016

Yang membuat pernyataan

Ellen Diyanti Mandasari  
NIM. 2823123036

## MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تُلْجُوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشُّهُرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا  
ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا  
تَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا  
عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ

الْعِقَابِ ﴿٢﴾

*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keredhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, Maka bolehlah berburu. dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.*

**(QS. Al - Maidah: 2)<sup>1</sup>**

---

<sup>1</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Tafsirnya, Edisi yang Disempurnakan, Juz 4-6 Jilid 2*, (Jakarta: Widya Cahaya, 2011), hal. 349.

## PERSEMBAHAN

*Sebentuk ungkapan rasa syukur dan kasih sayang sebagai ucapan terima kasih saya, saya ingin mempersembahkan hasil karya kecil saya ini kepada mereka baik yang pernah, selalu, dan sedang ada di dalam kehidupan saya*

*Persembahan yang pertama saya persembahkan tentunya hanyalah kepada Yang Maha Kuasa ALLAH SWT yang telah memberikan hidayah-Nya dengan memberikan kehidupan, umur panjang, kesehatan, akal, fikiran, kemudahan serta kesabaran sehingga saya dapat menempuh studi serta menyelesaikan skripsi ini*

*Persembahan kedua tak lupa shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang yakni syariat agama Islam, sehingga saya dapat mengenal Islam sampai pada saat ini atas pengorbanan Beliau membela Islam*

*Persembahan istimewa untuk kedua orang tua saya Bapak Edi Widodo dan Ibu Lilik Sumiati tercinta yang selalu memanjatkan do'a serta memberikan dukungan baik moril maupun materil dengan segenap rasa kasih sayang, memberikan kesempatan untuk tholabul ilmi hingga pendidikan yang setinggi ini, yang telah rela bekerja keras membanting tulang demi menjadikan anaknya ini orang yang sukses, menghantarkan cita-cita saya sampai detik ini, sehat selalu ya Pak Bu sampai saya sukses nanti terimakasih telah sabar merawat saya hingga sebesar ini. Maaf jika selama penggarapan skripsi ini jadi kurang membantu Bapak dan Ibu, dan selalu repot dengan sendirinya*

*Kakak kembar saya Mas Era Wahyu Pratama yang berada di surga, doa kami selalu menyertaimu, Mas Ery Rizki Pratama yang sedang melanjutkan kembali studinya, terimakasih selalu memberikan ilmu, dukungan serta semangat kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini*

*Keponakan – Keponakan tersayang saya Futiha Dyswa Armadani dan Oktavia Noorhasanah Irawati yang selalu cerewet menanyakan “kakak ape nggarap” yang menambah semangat saya untuk menyelesaikan skripsi ini, cepat besar ya nak, jadi anak yang pintar, membanggakan keluarga*

*Ibu kedua saya Mbak Yayuk Winarmi yang sedang berada di negeri seberang, terimakasih setiap hari sudah menelpon dan memberikan semangat hingga terselesaikannya skripsi ini, sehat selalu ya mbak, hati-hati di sana*

*Tante saya Siti Kuswati yang selalu menanyakan, skripsi saya sampai mana, terimakasih atas dukungannya, juga terimakasih atas printernya*

*Seluruh keluarga besar saya, terimakasih atas dukungan serta semangatnya selama ini*

*Andris Budiawan sebagai teman, musuh, pacar, sahabat, kakak, adik, serta juga sebagai keluarga saya terimakasih untuk 7 tahunnya, pengalamannya, dan terimakasih selalu sabar menghadapi saya, terimakasih sudah menjadi sopir saya, mengantar saya kemanapun saya akan pergi untuk keperluan skripsi ini, serta terimakasih untuk laptopnya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini, semoga kebersamaan kita akan tetap terjalin dengan baik sampai akhir nanti semoga kebersamaan kita bukan berakhir dengan perpisahan*

*Ibu Dr. Nur Aini Latifah, SE., MM, selaku dosen pembimbing yang tidak pernah bosan-bosan serta selalu sabar memberikan pengarahan, ilmu, serta dukungan dalam penelitian skripsi ini hingga selesai*

*Ibu Sri Eka Astutiningsih, SE., MM selaku wali studi saya, terimakasih bu atas bimbingan, ilmu, pengalaman, serta wejangan – wejangannya selama empat tahun ini*

*Seluruh staff Bank Jatim Cabang Syariah Kediri yang telah memberikan izin untuk tempat penelitian, serta membantu memberikan informasi, agar terselesaikannya skripsi ini tepat waktu*

*Terimakasih untuk sahabat, kawan, keluarga, teman bajirut sekaligus teman tidur, teman lembur Pok, Tuk, Mbak Pir, Hanthul yang selalu sama-sama saling merepotkan dan direpotkan satu sama lain, yang selalu membuat saya nyaman, tertawa lepas, senang, apa adanya, dan bahagia*

*Miss Eliana teman, sahabat, kawan seperjuangan yang selalu saya repotkan, yang selalu ada, sabar, dan telaten membantu setiap saya kesulitan dalam menempuh studi saya selama ini khususnya dalam pengerjaan skripsi ini*

*Sahabat - sahabat rame, gokil serta keluarga tercinta saya PS-B Angkatan 2012 Dur, Pok, Eli, Elsa, Erna, Mbem, Emak, Hanthul, Ika, Hetik, Cuil, Mbak Pir, Mbak Saroh, Mbak Andri, Mbak Ipit, Tete, Mbok Is, Mbak Frila, Mbak Henipur, Mbak Patimah, Mas Fatkur, Mas Galih, Mbak Anis, Habib, Iis Aisyah, Mbak Fitriana, Hana, Mbak Erni, Galih Warman, Hamid yang sudah mengukir kenangan-kenangan manis yang tak akan pernah terlupakan, terimakasih untuk 4 tahunnya kawan dan semoga silaturahmi kita tetap terjalin nantinya, sampai ketemu dikesuksesan ya cah*

*Teman – Teman KKN, PPL, sebimbingan skripsi terima kasih atas perkenalan dan pelajaran barunya di satu tahun terakhir menjelang kuliah ini, banyak ilmu dan pengalaman yang saya dapat dari kalian*



*Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan IAIN Tulungagung,  
terima kasih telah memberikan ilmu yang terbaik selama empat tahun ini*

*Almamater saya tercinta Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, saya bangga  
menjadi mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Tulungagung*

*Serta semua pihak yang turut memberikan semangat dan doa hingga  
terselesaikannya skripsi ini yang mengartikan studi SI ini telah berakhir.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur *Alhamdulillahirabbil'alamin* peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayahnya kepada kita semua. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan penelitian ini dengan tepat waktu. Shalawat serta salam semoga senantiasa tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang yakni syariat agama Islam dan yang akan senantiasa kita harapkan syafaatnya di hari akhir nanti.

Sehubungan dengan terselesaikannya penelitian skripsi ini maka peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Maftukhin, M.Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
2. Bapak H. Dede Nurohman, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung yang senantiasa memberikan semangat.
3. Bapak Muhammad Aqim Adlan, M.E.I. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung yang senantiasa memberikan pengarahan.
4. Ibu Dr. Nur Aini Latifah, SE., MM., sebagai dosen pembimbing yang senantiasa sabar memberikan pengarahan dan koreksi kepada peneliti sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Sri Eka Astutiningsih, SE. MM selaku wali studi yang senantiasa membimbing serta memberikan arahan kepada peneliti sejak semester awal hingga terselesaikannya penelitian ini.
6. Segenap Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung yang telah membimbing dan memberikan wawasan sehingga studi ini dapat terselesaikan.
7. Bapak Misbakhul Iman selaku Pimpinan Cabang Bank Jatim Cabang Syariah Kediri yang telah memberi izin penelitian.

8. Ibu Indra Sintha M. Malik Selaku Penyelia Teller dan PN Bank Jatim Cabang Syariah Kediri yang telah memberikan izin serta informasi terkait dengan penelitian di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.
9. Ibu Ayu selaku penyelia umum dan SDM Bank Jatim Cabang Syariah Kediri yang telah memberikan bantuan, informasi serta ilmu pengetahuan terkait dengan penelitian di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.
10. Seluruh karyawan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri yang telah memberikan izin, bantuan serta informasi kepada peneliti terkait Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.
11. Kedua orang tua peneliti yang senantiasa memberi dorongan baik moril maupun material hingga dapat terselesaikannya studi dan penyusunan penelitian ini.
12. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penelitian penelitian ini.

Dengan penuh harap semoga jasa kebaikan mereka diterima Allah SWT, dan tercatat sebagai amal shalih. Akhirnya, laporan penelitian ini dapat dikumpulkan tetap seperti ketentuan yang ada. Tentunya peneliti menyadari dalam penelitian laporan penelitian ini jauh dari sempurna, oleh karena itu peneliti mengharap kritik dan saran yang bersifat konstruktif demi perbaikan. Semoga laporan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya, serta membuahakan ilmu yang bermanfaat bagi kita semua.

Tulungagung, 20 Juni 2016

Peneliti

Ellen Diyanti Mandasari

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Produk – produk Pendanaan dan Pembiayaan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri -----	5
Tabel 1.2 : Perkembangan Nasabah Penabung Bank Jatim Cabang Syariah Kediri -----	11
Tabel 2.1 : Analisis SWOT -----	36
Tabel 2.2 : Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Konsumsi Barang Dan Jasa -----	50
Tabel 3.1 : Kisi – Kisi Instrumen Penelitian -----	86
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin -----	119
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir -----	120
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan -----	121
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan -----	122
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi -----	122
Tabel 4.6 : Data Deskripsi Variabel <i>Internal Marketing</i> ( $X_1$ ) -----	124
Tabel 4.7 : Data Deskripsi Variabel <i>Eksternal Marketing</i> ( $X_2$ ) -----	126
Tabel 4.8 : Data Deskripsi Variabel <i>Interactive Marketing</i> ( $X_3$ ) -----	128
Tabel 4.9 : Data Variabel Keputusan Nasabah Menabung ( $Y$ ) -----	130
Tabel 4.10 : Hasil Uji Validitas -----	132
Tabel 4.11 : Hasil Uji Reliabilitas -----	133
Tabel 4.12 : Hasil Uji Normalitas -----	135
Tabel 4.13 : Hasil Uji Multikolinearitas -----	136
Tabel 4.14 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda -----	138

Tabel 4.15 : Hasil Uji t -----	140
Tabel 4.16 : Hasil Uji F -----	144
Tabel 4.17 : Hasil Uji Koefisien Determinasi -----	146
Tabel 4.18 : Hasil Uji Koefisien Regresi -----	147

## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 : Strategi Pemasaran *Triangle Marketing* ----- 46
2. Gambar 2.2 : Kerangka Konseptual ----- 78
3. Gambar 4.1 : Hasil Uji Heteroskedastisitas ----- 137

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
2. Lampiran 2 : Data Jawaban Responden
3. Lampiran 3 : Hasil Uji SPSS
4. Lampiran 4 : Tabel T Statistik
5. Lampiran 5 : Tabel F Statistik
6. Lampiran 6 : Struktur Organisasi Bank Jatim Cabang Syariah Kediri
7. Lampiran 7 : Surat Izin Penelitian
8. Lampiran 8 : Surat Bukti Telah Melakukan Penelitian
9. Lampiran 9 : Riwayat Hidup Peneliti
10. Lampiran 10 : Kartu Kendali Bimbingan Skripsi
11. Lampiran 11 : Dokumentasi Penelitian

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Triangle Marketing* terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri” ini ditulis oleh Ellen Diyanti Mandasari, NIM. 2823123036, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung dibimbing oleh Dr. Nur Aini Latifah, SE., MM .

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pentingnya pemasaran bagi dunia perbankan khususnya perbankan syariah guna menarik perhatian serta minat calon nasabah untuk bergabung, baik menjadi nasabah penabung ataupun nasabah pembiayaan. Yang mana salah satunya adalah dengan menggunakan strategi pemasaran *Triangle Marketing* yang meliputi *Internal Marketing* (IM), *Eksternal Marketing* (EM), dan *Interactive Marketing* (ITM).

Rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain: 1) Apakah *Internal Marketing* berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri?; 2) Apakah *Eksternal Marketing* berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri?; 3) Apakah *Interactive Marketing* terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri?; 4) Apakah *Internal Marketing*, *Eksternal Marketing*, dan *Interactive Marketing* secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri?; 5) Manakah diantara *Internal Marketing*, *Eksternal Marketing*, dan *Interactive Marketing* yang berpengaruh paling dominan terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri? Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta menganalisis pengaruh *Triangle Marketing* terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri baik secara parsial maupun simultan. Dan juga untuk mengetahui variabel mana yang paling dominan mempengaruhi keputusan nasabah untuk menabung pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi atau bahan kajian dan penelitian selanjutnya dalam menambah pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran khususnya mengenai pengaruh *Triangle Marketing* terhadap keputusan nasabah menabung di lembaga keuangan bank ataupun non bank.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pengambilan sampel dengan teknik *probability sampling* dengan sampel random. Data yang digunakan adalah data primer, yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah penabung Bank Jatim Cabang Syariah Kediri yang berjumlah 3969 orang. Dan didapatkan sampel sebanyak 98 orang responden yang diperoleh dengan perhitungan rumus *Slovin*. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda dengan uji t, uji F dan koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) dengan menggunakan bantuan *software SPSS for windows Versi 20*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) *Internal Marketing* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Jatim



Cabang Syariah Kediri; 2) *Eksternal Marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri; 3) *Interactive Marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri; 4) Secara simultan *Internal Marketing*, *Eksternal Marketing*, dan *Interactive Marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri; 5) *Eksternal Marketing* merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri. Dengan adanya hasil penelitian tersebut, Bank Jatim Cabang Syariah Kediri diharapkan mampu mengevaluasi serta meningkatkan strategi pemasarannya khususnya strategi pemasaran *Triangle Marketing* guna menarik minat calon nasabah sehingga nasabah tersebut akan mengambil keputusan untuk menabung pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

**Kata kunci:** *Triangle Marketing (Internal Marketing, Eksternal Marketing, Interactive Marketing)*, Keputusan Nasabah Menabung

## ABSTRACT

*Thesis with the title "The Effect Triangle Marketing to the Decision of the Customer Savings In Bank Jatim Sharia Branch Of Kediri" was written by Ellen Diyanti Mandasari, NIM. 2823123036, Faculty of Economics and Business Islam, Islamic Banking Department, State Islamic Institute Tulungagung guided by Dr. Nur Aini Latifah, SE., MM.*

*This research was motivated by the importance of marketing to the banking sector, especially Islamic banking in order to attract the attention and interest of potential customers to join, either as a customer or customer financing savers. Which one of them is to use a marketing strategy that includes the Triangle Marketing Internal Marketing (IM), External Marketing (EM), and Interactive Marketing (ITM).*

*The problems of this research are: 1) Do Internal Marketing affect the customer's decision to save at Bank Jatim Sharia Branch Of Kediri ?; 2) Does the External Marketing affect the customer's decision to save the Bank Jatim Sharia Branch Of Kediri ?; 3) Do Interactive Marketing to the customer's decision to save at Bank Jatim Sharia Branch Of Kediri ?; 4) Is Marketing Internal, External Marketing and Interactive Marketing simultaneously affect the customer's decision to save the Bank Jatim Sharia Branch Of Kediri ?; 5) Which among Internal Marketing, External Marketing and Interactive Marketing the most dominant influence on the customer's decision to save the Bank Jatim Sharia Branch Of Kediri ? So this research aims to find out and analyze the influence of Triangle Marketing of customer saving on Bank Jatim Sharia Branch Of Kediri good simultaneous or partially. The results of this research are expected to serve as the ingredient information or materials for study and research further in adding knowledge in the field of marketing management in particular regarding the influence of the Triangle Marketing against the decision of the customer save money in banks or non financial institutions bank.*

*This research uses a quantitative approach method with a type of associative research. Sampling with probability sampling technique with random samples. The data used is primary data, obtained from the dissemination of the questionnaire. The population of this research is the entire client savers Bank Jatim Sharia branches of Kediri 3969 people. And obtained samples as much as 98 people respondents obtained by calculation formula Slovin. Hypothesis testing in this study using multiple linear regression analysis with t test, F test and the coefficient of determination (R<sup>2</sup>) using the assistance software SPSS for windows Version 20.*

*The results of this research show that: 1) Internal Marketing effect positive and insignificant against the decision of the customer saving in Bank Jatim Sharia Branch Of Kediri; 2) External positive and influential Marketing may against the decision of the customer saving on Bank Jatim Sharia Branch Of Kediri; 3) Interactive Marketing the positive and significant effect against the decision of the customer saving on Bank Jatim Sharia Branch Of Kediri; 4) simultaneous Internal Marketing, external Marketing, and Interactive Marketing the positive*

*and significant effect against the decision of the customer saving on Bank Jatim Sharia Branch Of Kediri; 5) External Marketing is an influential variables most dominant against the decision of the customer save money on Bank Jatim Sharia branch of Kediri. With the results of such research, Bank Jatim Sharia Branch Of Kediri are expected to evaluate and improve its marketing strategy marketing strategy Marketing Trianlge especially to interest prospective customer so that the customer will take the decision to save on Bank Jatim Sharia branch of Kediri.*

***Keywords: Triangle Marketing (Internal Marketing, external Marketing, Interactive Marketing), Saving the customer Decision.***

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xx</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah .....	13
C. Rumusan Masalah .....	14
D. Tujuan Penelitian .....	15
E. Hipotesis Penelitian .....	16

F. Kegunaan Penelitian -----	18
G. Penegasan Istilah -----	19
H. Sistematika Pembahasan -----	21

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Pemasaran -----	23
B. Strategi Pemasaran Bank Syariah -----	29
C. <i>Triangle Marketing</i> -----	38
D. Perilaku Konsumen -----	46
E. Keputusan Nasabah -----	52
F. Pengertian Nasabah -----	55
G. Pengertian Menabung -----	56
H. Perbankan Syariah -----	59
I. Penelitian Terdahulu -----	72
J. Kerangka Konseptual -----	78

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Rancangan Penelitian -----	82
B. Variabel Penelitian -----	83
C. Populasi, Sampel, dan Sampling Penelitian -----	84
D. Kisi – Kisi Instrumen -----	86
E. Instrumen Penelitian -----	88
F. Data dan Sumber Data -----	89
G. Teknik Pengumpulan Data -----	90
H. Teknik Analisis Data -----	91

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Latar Belakang Objek Penelitian -----	98
B. Deskripsi Data Penelitian -----	119

C. Deskripsi Variabel -----	123
D. Hasil Analisis -----	131
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen -----	131
2. Uji Normalitas -----	134
3. Uji Asumsi Klasik -----	136
4. Analisis Regresi Linear Berganda -----	138
5. Uji Hipotesis -----	140
6. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) -----	146
7. Analisis Koefisien Regresi -----	147

## **BAB V PEMBAHASAN**

A. Pengaruh <i>Internal Marketing</i> Terhadap Keputusan Nasabah Menabung -----	148
B. Pengaruh <i>Eksternal Marketing</i> Terhadap Keputusan Nasabah Menabung -----	151
C. Pengaruh <i>Interactive Marketing</i> Terhadap Keputusan Nasabah Menabung -----	153
D. Pengaruh <i>Internal Marketing, Eksternal Marketing, dan     Interactive Marketing</i> Terhadap Keputusan Nasabah Menabung -----	157
E. Pengaruh Antara <i>Internal Marketing, Eksternal Marketing, dan Interactive     Marketing</i> yang Paling Dominan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung -----	161

## **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan -----	164
B. Saran -----	166

**DAFTAR RUJUKAN ----- xxiii**

**LAMPIRAN – LAMPIRAN**