

**PENGARUH FAKTOR INTERNAL DAN FAKTOR EKSTERNAL
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PRODUK TABUNGAN
MUDHARABAH**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi



Oleh:

Reno Jalu Naradwipa

K.2016.1.33720

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUÇEWARA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

MALANG

2020

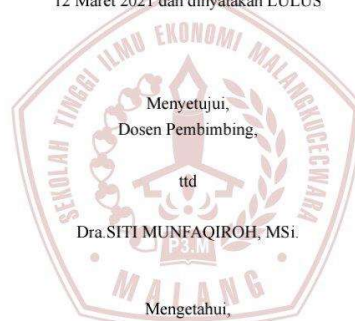
LAMPIRAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH FAKTOR INTERNAL DAN FAKTOR EKSTERNAL TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH
PRODUK TABUNGAN MUDHARABAH DI BANK MANDIRI SYARIAH CABANG MALANG

Oleh:
RENO JALU NARADWIPA
K.2016.1.33720

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal:
12 Maret 2021 dan dinyatakan LULUS



Menyetujui,
Dosen Pembimbing,
ttd
Dra.SITI MUNFAQIROH, MSi.

Mengetahui,
Ketua STIE Malangkuçewara,



Drs.BUNYAMIN, M.M., Ph.D

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 5 Maret 2021



NPK: K.2016.1.1.33720

LEMBAR SURAT RISET

Perkumpulan Pengelola Pendidikan Malangkuçęwara (P3.M)



STIE MALANGKUÇĘWARA
d/h ABM School of Economics



Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 3233/SK/BAN-PT/Akred/SXII/2018
Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 2812/SK/BAN-PT/Akred/SX/2018

SURAT KETERANGAN

Nomor: 0238.1/BAAK/III/2021

Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkuçęwara Malang menerangkan bahwa:

Nama : Reno Jalu Naradwipa
NPK : K.2016.1.33720
Program Studi : Manajemen
Alamat : Jl.Kimangun Sarkoro IV/18 RT 02 RW 02,Desa Beji
No HP : 082244009046
E-mail : Jalunardwipa11@gmail.com

Adalah mahasiswa STIE Malangkuçęwara yang telah mengadakan riset dengan data diambil dari: Bank MANDIRI KC Pasar Besar, Malang Jl. Pasar Besar, Kec. Klojen Malang, Jawa Timur

Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul: "PENGARUH FAKTOR INTERNAL DAN FAKTOR EKSTERNAL TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH PRODUK TABUNGAN MUDHARABAH. (STUDI PADA BANK MANDIRI SYARIAH KC MALANG)"

Dosen pembimbing: Dra. Siti MunfaQiroh, M.Si.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Malang, 8 Maret 2021
Ketua Program Studi Manajemen

Lindananty
Dra. Lindananty, M.M.
NIK. 202.710.194

Jalan Terusan Candi Kalasan
Malang - Indonesia (65142)

Telp. 62 341 491813 (Hunting)
Fax 62 341 495619

<http://www.stie-mce.ac.id>
e-mail: info@stie-mce.ac.id

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis telah menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kendala, namun berkat kerjasama bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak serta rahmat Tuhan Yang Maha Esa penulis mampu menyelesaikan tulisan dengan baik, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang membantu dan mendukung secara moril maupun materil. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ketua STIE Malangkucecwara Malang
2. Ketua Program Studi Manajemen
3. Dosen Pembimbing
4. Dosen Wali

Rekan-rekan penulis yang telah banyak membantu dalam memperlancar penelitian dan penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada orangtua dan sahabat-sahabat yang memberikan dukungan secara moril dan materil serta motivasi dan doa yang tidak putus-putusnya dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik

Malang, 4 Maret 2021

Penulis,



Reno Jalu Naradwipa.

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi karena keputusan untuk memilih suatu produk selalu muncul dan diawali oleh adanya rasa ingin tahu akan suatu produk baik berupa barang atau jasa. Kebutuhan lain yang bersifat tersembunyiakan muncul apabila didorong oleh faktor eksternal dalam melakukan suatu keputusan dalam memilih produk. Dengan kata lain keputusan memilih suatu produk baik barang maupun jasa disebabkan karena pengaruh faktor internal dan eksternal. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara faktor internal dan eksternal dan keputusan konsumen melalui pengujian hipotesis. Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Malang. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 orang yang diperoleh menggunakan rumus Malhotra. Variabel bebas terdiri dari sikap dan kebudayaan sedangkan variabel terkait yaitu keputusan nasabah. Teknik analisis yang digunakan yaitu (1) Uji Validitas dan Reliabilitas dari item item kuesioner, dan (2) Uji Regresi Linear Berganda. Kemudian model regresi tersebut dilakukan pengujian hipotesis, yakni secara simultan (uji F), secara parsial (uji t) dan variabel dominan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa factor internal mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan nasabah dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,251 dengan sig 0,014, Factor eksternal terhadap keputusan nasabah dengan koefisien 0,535 dan tingkat signifikansi 0,000 (Sig < 0,05).

Kata Kunci : Motivasi, Promosi, keputusan nasabah

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat serta karunia-Nya, Penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul : PENGARH FAKTOR INTERNAL DAN FAKTOR EKSTERNAL TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PRODUK TABUNGAN MUDHARABAH DI PT BANK SYARIH MANDIRI. Dapat diselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program Sarjana S-1 jurusan management Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Malangkuçeçwara Malang. Sangat disadari dengan keterbatasan dan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang dapat membantu dan membangun agar tulisan ini bisa bermanfaat bagi para pihak yang membutuhkan.

Malang, 26 Februari 2021

Penulis



Reno Jalu Naradwipa

DAFTAR ISI

PENGARUH FAKTOR INTERNAL DAN FAKTOR EKSTERNAL TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PRODUK TABUNGAN MUDHARABAH.....	1
LEMBAR SURAT RISET	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	i
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Tinjauan Teori	5
2.1.1 Konsep Motivasi.....	5
2.1.2 Konsep Promosi.....	6
2.1.3 Keputusan Nasabah.....	8
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	9
2.3 Kerangka Pemecahan Masalah.....	15
BAB III	17
METODE PENELITIAN.....	17
3.1 Jenis Penelitian	17
3.1.1 Lokasi penelitian.....	17
3.2 Populasi dan Sampel	17
3.2.1 Populasi.....	17

3.2.2 sampel	17
3.3 Variabel, Operasionalisasi, dan Pengukuran	18
3.3.1 Variabel.....	18
3.3.2 Pengukuran	19
3.4 Metode pengumpulan data	20
3.4.1 Instrumen Penelitian	20
3.5 Metode analisis.....	21
3.5.1 Uji instrument penelitian	22
3.5.2 Uji Regresi Linier Berganda.....	23
3.5.3 Pengujian Hipotesis Simultan dan Parsial	23
BAB 4	27
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Hasil Penelitian.....	27
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	27
4.2 Identitas Responden	29
4.2.1 Karakteristik Responden.....	29
4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	32
4.2.3 Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas.....	37
4.2.4 Hasil uji Normalitas	40
4.2.5 Hasil Analisis Regresi Berganda	41
4.2.6 Pengujian Hipotesis dan Interpretasi	42
BAB V.....	46
PENUTUP.....	46
5.1 Simpulan.....	46
5.2 Keterbatasan Penelitian	46
5.3 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN.....	50

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	10
Tabel 3.1	20
Tabel 3.2	21
Table 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	30
Tabel 4.2 Usia Responden	30
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden.....	31
Tabel 4.4 penghasilan Responden.....	31
Tabel 4.5 Tanggapan.....	32
Tabel 4.6 Tanggapan Promosi	34
Tabel 4.7 Keputusan Nasabah.....	36
Tabel 4.8 Uji Validitas	38
Tabel 4.9 Uji Realibilitas	39
Tabel 4.10 Uji Normalitas.....	40
Tabel 4.11 Regresi Berganda	41
Tabel 4.12 Uji t	43
Tabel 4.13 Uji F	44
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	9
Gambar 2.2.....	16
Gambar 4.1 struktur organisasi pt.bank syari'ah mandiri....	Error! Bookmark not defined.