

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “**Bauran Pemasaran dan Tren Pemanfaatan Produk Tabungan di BNI Syariah Cabang Surabaya**” ini merupakan hasil penelitian kualitatif yang bertujuan menjawab pertanyaan tentang bagaimana bauran pemasaran di BNI Syariah Cabang Surabaya? dan bagaimana pengaruh bauran pemasaran terhadap tren pemanfaatan produk tabungan di BNI Syariah Cabang Surabaya?.

Data penelitian terhimpun dari hasil wawancara secara langsung dengan *consumer sales head*, *financing head*, dan *customer service* yang menangani pemasaran produk di BNI Syariah cabang Surabaya dan yang bertemu langsung dengan nasabah saat nasabah akan membuka tabungan atau melakukan transaksi yang tidak bisa dilakukan di bagian teller yang didukung dengan data dokumentatif serta literatur pendukung yang relevan terhadap permasalahan yang penulis angkat. Selanjutnya, penelitian ini dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif.

Bauran pemasaran di BNI Syariah yang terdiri dari 4P yaitu *price*, *place*, *product*, dan *promotion*, sudah diaplikasikan dalam strategi pemasarannya. Namun hasil penelitian menunjukkan bahwa dari empat pendekatan di bauran pemasaran, pendekatan terdapat dua kebijakan dari bauran pemasaran yang dominan kebijakan *place* dan *promotion*. Hal ini disebabkan karena faktor *price* ditentukan dari BNI pusat. Sama halnya dengan *price*, faktor *product* juga tidak termasuk yang dilakukan oleh BNI Syariah Cabang Surabaya dikarenakan dengan alasan yang serupa. Sedangkan tren pemanfaatan produk tabungan di BNI Syariah cabang Surabaya menunjukkan peningkatan jumlah nasabah, terlihat dari data jumlah nasabah pengguna produk tabungan yang semakin banyak dari tahun 2005 hingga April 2013.

Penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat peningkatan tren pemanfaatan produk tabungan dalam kurun waktu dari tahun 2005 hingga 2013. Dalam menawarkan produk jasa berupa tabungan, pihak bank hendaknya melakukan promosi dengan lebih beragam dan inovatif agar nasabah lebih tertarik dan tahu akan produk tabungan yang ada di BNI Syariah Cabang Surabaya tersebut. Pihak bank juga hendaknya melakukan semacam kotak saran untuk mengetahui apa saja yang diinginkan dan dibutuhkan oleh nasabahnya agar nasabah lebih puas dengan produk yang digunakan.