

**PENGARUH *PEOPLE*, *PROCESS*, DAN *PROMOTION* TERHADAP
KEPUTUSAN MENABUNG DI KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN
PEMBIAYAAN SYARIAH (KSPPS) BAITUT TAMWIL
MUHAMMADIYAH (BTM) SUMATERA BARAT
CABANG BATUSANGKAR**

SKRIPSI

*Diajukan kepada fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sebagai salah satu syarat
memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan
Syariah*



ILHAM REZA ANANDA

NIM.2116050010

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
1447 H / 2026 M**

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi dengan judul “Pengaruh *People, Process* dan *Promotion* Terhadap Keputusan Menabung di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM) Sumatera Barat Cabang Batusangkar” yang disusun oleh Ilham Reza Ananda, Nim 2116050010 telah diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang, pada hari rabu, tanggal 11 Februari 2026, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana program starta satu (S1) pada Prodi Perbankan Syariah

Padang, 23 Februari 2026

Tim Penguji

Ketua

Sri Ramadhan, SHI., MSI
NIP.198504242015032006

Sekretaris

Rahmat Kurnia, M.E., CRP., CIFA
NIP.199408282025211009

Anggota

Penguji I

Dr. Almizan., M.A
NIP.198502152015031005

Penguji II

Rahmat Kurnia, M.E., CRP., CIFA
NIP.199408282025211009

Pembimbing

Pembimbing I

Dr. Yenti Afrida, M.Ag., CHRA
NIP.197709052007012021

Pembimbing II

Sri Ramadhan, SHI., MSI
NIP.198504242015032006

Menegaskan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Imam Bonjol Padang



Prof. Dr. Testru Hendra, M.Ag
NIP. 197606042003121001

SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “**Pengaruh *People, Process* dan *Promotion* Terhadap Keputusan Menabung di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM) Sumatra Barat Cabang Batusangkar**”. Yang disusun oleh **Ilham Reza Ananda NIM. 2116050010** telah memenuhi syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke siding munaqasah.

Demikianlah persetujuan pembimbing dan diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 24 Desember 2025

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Yenti Afrida, M.Ag., CHRA
NIP. 197709052007012021



Sri Ramadhan, SHI., MSI
NIP. 198504242015032006

PERNYATAAN KEORISINILAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul **“PENGARUH *PEOPLE, PROCESS* DAN *PROMOTION* TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG DI KOPERASI SIMPAN PINAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH (KSPPS) BAITUT TAMWIL MUHAMMADIYAH (BTM) SUMATERA BARAT CABANG BATUSANGKAR”** adalah benar hasil karya saya, bukan merupakan turunan atau duplikasi dari skripsi atau karya yang sudah dipublikasikan dan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di UIN Imam Bonjol Padang ataupun di perguruan tinggi lainnya, kecuali dengan bagian yang sumber informasinya telah dicantumkan sebagaimana semestinya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tidak orisinal, maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan skripsi dan gelar kesarjanaan saya.

Padang, 11 Februari 2026



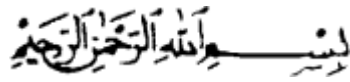
Ilham Reza Ananda
Nim. 2116050010

ABSTRAK

Judul skripsi ini adalah “**Pengaruh *People*, *Process* dan *Promotion* terhadap keputusan menabung di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM) Sumatera Barat Cabang Batusangkar**” di susun oleh **Ilham Reza Ananda** dengan NIM:2116050010 program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *people*, *process*, dan *promotion* terhadap keputusan menabung pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM) Sumatera Barat Cabang Batusangkar. Latar belakang penelitian ini didasari oleh adanya penurunan jumlah nasabah yang menabung serta meningkatnya persaingan lembaga keuangan syariah, sehingga KSPPS perlu memperkuat strategi bauran pemasaran jasa yang berfokus pada aspek sumber daya manusia, proses pelayanan, dan kegiatan promosi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Data diperoleh dari data primer melalui penyebaran kuesioner kepada 171 responden yang merupakan nasabah aktif KSPPS BTM Sumatera Barat Cabang Batusangkar. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan pengujian uji asumsi klasik, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (Adjusted R²). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel *people*, *process*, dan *promotion* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung, yang berarti kualitas sumber daya manusia, efektivitas proses pelayanan, serta strategi promosi yang diterapkan masing-masing memiliki peran penting dalam mendorong anggota untuk menabung. Secara simultan, ketiga variabel tersebut juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung, sehingga dapat disimpulkan bahwa keputusan anggota tidak ditentukan oleh satu faktor saja, melainkan oleh kombinasi pelayanan karyawan yang profesional, proses layanan yang mudah dan efisien, serta promosi yang komunikatif dan persuasif. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi KSPPS BTM dalam merumuskan strategi pemasaran jasa yang lebih efektif dan terintegrasi guna meningkatkan keputusan menabung anggota, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang pemasaran jasa keuangan syariah.

Kata kunci: *People*, *Process*, *Promotion*, Keputusan Menabung, KSPPS.

KATA PENGANTAR



Puji Syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayat-Nya, sehingga skripsi dengan judul **“Pengaruh *People, Process* dan *Promotion* Terhadap Keputusan Menabung di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM) Sumatra Barat Cabang Batusangkar”** dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat beserta salam senantiasa penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umat manusia menuju jalan yang diridhoi Allah SWT dan panutan umat Islam hingga akhir zaman. Skripsi ini ditulis dan dapat diselesaikan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Strata (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang perbankan syariah.

Melalui kata pengantar ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini:

1. Kepada kedua orangtua, Ayahanda **Syahrul Ramadhan**, dan ibu **Yenni Novita Lubis** yang senantiasa memberikan dukungan, arahan, motivasi dan do“a untuk penulis.
2. Rektor UIN Imam Bonjol Padang Ibu **Prof. Dr. Martin Kustati, M.Pd** beserta jajaran wakil Rektor UIN Imam Bonjol Padang.

3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Bapak **Prof. Dr. Testru Hendra, M.Ag** beserta jajaran Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang.
4. Ketua Prodi Perbankan Syariah Ibu **Sri Ramadhan, SHI., MSI** dan Sekretaris Prodi Bapak **Rahmat Kurnia, M.E., CRP., CIFA.**
5. Dosen Penasehat Akademik (PA) ibu **Prof. Dr. Rozalinda, M.Ag., CRP** yang telah memberikan ilmu, dukungan dan arahan selama masa perkuliahan.
6. Ibu **Dr. Yenti Afrida, M.Ag., CHRA** selaku Pembimbing I dan ibu **Sri Ramadhan, SHI., MSI** selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, dukungan, arahan, dan ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu dan didikan kepada penulis.
8. Kepada saudara kandung Adik saya Nabila Nazha beserta keluarga lainnya yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
9. Sahabat seperjuangan saya Ahad, Rayhan, Wahyu, Syaiful, Andika, Dani dan Muklas yang telah memberikan support kepada penulis, beserta seluruh keluarga Perbankan Syariah.
10. Seluruh pihak terkait yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan motivasi, dukungan dan arahan kepada penulis.
11. *Last but not least, i wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for all doing this hard work. I wanna thank me for having No. days off. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for tryna do more right than wrong, i wanna thank me for just being me at all times.*

Ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dari awal perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari banyak ditemui kekurangan bahkan jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis menghadapkan kritikan yang membangun dari berbagai pihak dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Aamiin Yaa Rabbal"Alamin

Padang, 11 Februari 2026



Ilham Reza Ananda
Nim:2116050010

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQSAH.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PERNYATAAN KEORISINILAN	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Keputusan Menabung.....	12
B. <i>Marketing Mix</i> (Bauran Pemasaran)	18
C. <i>People</i> (Orang)	21
D. <i>Process</i> (Proses).....	24
E. <i>Promotion</i> (Promosi).....	26
F. Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS).....	28
G. Kajian Pustaka.....	29
H. Kerangka Berpikir	40
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	44
B. Tempat Penelitian.....	44
C. Sumber Data.....	45
D. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	45
E. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	47
F. Teknik Analisis Data dan Instrumen Pengumpulan Data	49
G. Uji Hipotesis	54

H. Uji Determinasi (R^2)	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	56
B. Analisis Deskriptif	59
C. Uji Instrumen Penelitian	62
D. Hasil Analils Data	68
E. Analisis Regresi Berganda	72
F. Uji Hipotesis	74
G. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	77
H. Pembahasan.....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran.....	89
C. Keterbatasan Penelitian.....	89
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Banyak Nasabah.....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran.....	49
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	59
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan umur.....	60
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir.....	61
Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan	62
Tabel 4. 5 Uji Validitas Variabel People (X1).....	63
Tabel 4. 6 Uji Validitas Variabel Process (X2)	64
Tabel 4. 7 Uji Validitas Variabel Promotion (X3).....	64
Tabel 4. 8 Uji Validitas Variabel Keputusan Menabung (Y).....	65
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reabilitas Variabel People (X1).....	66
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reabilitas Variabel Process (X2)	66
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reabilitas Variabel Promotion (X3).....	67
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reabilitas Variabel Keputusan Menabung (Y).....	67
Tabel 4. 13 Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov	69
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinieritas	70
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
Tabel 4. 16 Hasil Uji Autokorelasi	72
Tabel 4. 17 Hasil Uji Regresi Berganda	73
Tabel 4. 18 Hasil Uji T.....	74
Tabel 4. 19 Kesimpulan Hasil Pengujian Hipotesis.....	75
Tabel 4. 20 Hasil Uji F	76
Tabel 4. 21 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	40
Gambar 4. 1 Pengujian Menggunakan Analisis Grafik Histogram.....	68
Gambar 4. 2 Pengujian Menggunakan Normal Probability P-Plot.....	69

