

**PENGARUH KELOMPOK REFERENSI, KEPERCAYAAN,
PROMOSI DAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP
KEPUTUSAN ANGGOTA DALAM MEMILIH SIMPANAN
MASYARAKAT (SIMAS) DI KSPPS KOPSIM NU BATANG**

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

TALIYA LISSABELA

NIM 4220082

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2024

**PENGARUH KELOMPOK REFERENSI, KEPERCAYAAN,
PROMOSI DAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP
KEPUTUSAN ANGGOTA DALAM MEMILIH SIMPANAN
MASYARAKAT (SIMAS) DI KSPPS KOPSIM NU BATANG**

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

TALIYA LISSABELA

NIM 4220082

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2024

SURAT KEASLIAN KARYA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Taliya Lissabela

NIM : 4220082

Judul Skripsi : **Pengaruh Kelompok Referensi, Kepercayaan, Promosi, Dan Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Anggota Dalam Memilih Simpanan Masyarakat (SIMAS) di KSPPS KOPSIM NU Batang**

menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini peneliti buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 1 Juli 2024

Yang Menyatakan,



METERAI
TEMPEL
61F5FALX201975395

Taliya Lissabela

NIM. 4220082

NOTA PEMBIMBING
NOTA PEMBIMBING

Dr. H. Tamamudin, S.E., M.M

Jl. K.H. Ahmad Dahlan, Tirta. Kota Pekalongan, Jawa Tengah

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Taliya Lissabela

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q. Ketua Program Studi Perbankan Syariah

PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi saudara :

Nama : Taliya Lissabela

NIM : 4220082

Judul Skripsi : **Pengaruh Kelompok Referensi, Kepercayaan, Promosi, Dan Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Anggota Dalam Memilih Simpanan Masyarakat (SIMAS) Di KSPPS KOPSIM NU Batang**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 1 Juli 2024

Pembimbing,

Dr. H. Tamamudin, S.E., M.M.

NIP. 19791030 200604 1 018



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, www.febi.uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN)
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari:

Nama : Taliya Lissabela
NIM : 4220082
Judul Skripsi : Pengaruh Kelompok Referensi, Kepercayaan, Promosi,
dan Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Anggota
Dalam Memilih Simpanan Masyarakat (Simas) di
KSPPS KOPSIM NU Batang.
Dosen Pembimbing : Dr. H. Tamamudin, S.E., M.M

Telah diujikan pada hari Rabu tanggal 17 Juli 2024 dan dinyatakan
LULUS serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji,

Penguji I

Dr. H. Ahmad Tubagus Surur, M.Ag
NIP. 19691227 199803 1 004

Penguji II

Husni Awali, M.M
NIP. 19890929 201903 1 016

Pekalongan, 25 Juli 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.
NIP. 19750220 199903 2 001

MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

(Q.S. Al Baqarah : 286)

“Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan menguji kekuatan akarnya.”

– Ali bin Abi Thalib



PERSEMBAHAN

Dengan segenap hati, saya persembahkan skripsi ini untuk orang-orang yang senantiasa mendo'akan kesuksesan dan memberikan semangat dalam kehidupan saya khususnya untuk:

Dengan setulus hati, Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Kedua orang tua, Bapak Amat Tafsir dan Ibu Sutiyah tercinta, yang senantiasa memberikan doa, dukungan dan motivasi kepadaku dan selalu bekerja keras untuk pendidikanku, terima kasih telah memberikan doa restu dan memberikan yang terbaik untuk masa depanku.
2. Almamater tercinta UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan Pekalongan yang memberiku ilmu dan pengalaman serta bekal untuk menggapai cita-cita.
3. Segenap keluarga, kakaku Ilma Ludvitasari dan adik-adikku Satia Qothru Nada yang selalu memberi motivasi kepadaku untuk terus berusaha.
4. Sahabat seperjuangan, yaitu Fatimah Azzahro, Dewi Sherly Marliana, Lilis Hidayati, Alifatun Nisa, Putri Aprilia, Warningsih, Nur Anggita, Shofwatun Ni'mah, Lutfiah Hanifah, Sekar, dan Nurul Azizah yang senantiasa memotivasiku dan membantuku untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Segenap dosen-dosen serta staf atau karyawan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, terima kasih atas ilmunya, semoga Allah SWT. membalas dengan kebaikan dan rahmat-Nya.
6. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu terselesainya skripsi ini.

ABSTRAK

Lissabela, Taliya. Pengaruh Kelompok Referensi, Kepercayaan, Promosi Dan Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Anggota Dalam Memilih Simpanan Masyarakat (Simas) di KSPPS KOPSIM NU Batang

Keputusan menabung merupakan suatu keputusan yang dibuat oleh individu untuk menyisihkan sebagian dari pendapatannya untuk disimpan di masa depan. Kelompok referensi adalah kelompok sosial yang menjadi acuan bagi individu dalam berperilaku dan mengambil keputusan. Kemudian kepercayaan dapat diartikan sebagai keyakinan individu terhadap keamanan dan keandalan lembaga keuangan. Promosi adalah kegiatan yang dilakukan untuk memperkenalkan dan menarik minat konsumen terhadap suatu produk atau layanan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melebihi harapan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh kelompok referensi, kepercayaan, promosi, dan pelayanan prima terhadap keputusan anggota dalam memilih simpanan masyarakat (Simas) di KSPPS KOPSIM NU Batang.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini berjumlah 5.198. Sampel yang diambil sebanyak 98 responden dengan rumus slovin dan standar error yang ditetapkan yaitu 10%. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *accidental sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji instrumen, uji asumsi klasik, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian berdasarkan uji t menunjukkan bahwa secara parsial kelompok referensi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota dalam memilih Simas. Sementara kepercayaan, promosi, dan pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota dalam memilih Simas. Kemudian secara simultan variabel kelompok referensi, kepercayaan, promosi, dan pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota dalam memilih Simas.

Kata Kunci: Kelompok Referensi, Kepercayaan, Promosi, Pelayanan Prima, dan Keputusan Menabung.

ABSTRACT

Lissabela, Taliya. The Influence of Reference Groups, Trust, Promotion and Excellent Service on Members' Decisions in Choosing Community Savings (Simas) at KSPPS KOPSIM NU Batang

The decision to save is a decision made by an individual to set aside a portion of his income to be saved in the future. A reference group is a social group that becomes a reference for individuals in behaving and making decisions. Then trust can be interpreted as an individual's belief in the security and reliability of financial institutions. Promotion is an activity carried out to introduce and attract consumer interest in a product or service. Excellent service is service that is excellent and exceeds customer expectations. This research aims to empirically test the influence of reference groups, trust, promotion and excellent service on members' decisions in choosing community savings (Simas) at KSPPS KOPSIM NU Batang.

This research is field research with a quantitative approach. The population in this study was 5,198. The sample taken was 98 respondents using the Slovin formula and a standard error set at 10%. The sampling technique used was accidental sampling. The data collection method uses a questionnaire. The data analysis techniques used are instrument testing, classical assumption testing, hypothesis testing, and coefficient of determination testing.

The research results based on the t test show that partially the reference group does not have a significant effect on members' decisions in choosing Simas. Meanwhile, trust, promotion and excellent service have a significant influence on members' decisions in choosing Simas. Then simultaneously the variables reference group, trust, promotion and excellent service have a significant influence on members' decisions in choosing Simas.

Keywords: Reference Group, Trust, Promotion, Excellent Service, and Saving Decisions.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya atas terselesaikannya skripsi ini sebagai pemenuhan syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H. selaku Dekan FEBI Universitas Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Dr. H. Tamamudin, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI Universitas Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan dan juga selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak H. Muhammad Sulthoni, LC., M.A., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah FEBI Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Bapak H. Drajat Stiawan, M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah FEBI Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan dan juga selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah membantu mengarahkan saya dalam masa awal hingga akhir perkuliahan.
6. Pihak KSPPS KOPSIM NU Batang yang telah mengizinkan dan membantu saya dalam memperoleh data.
7. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan doa dan dukungan material maupun non material.
8. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

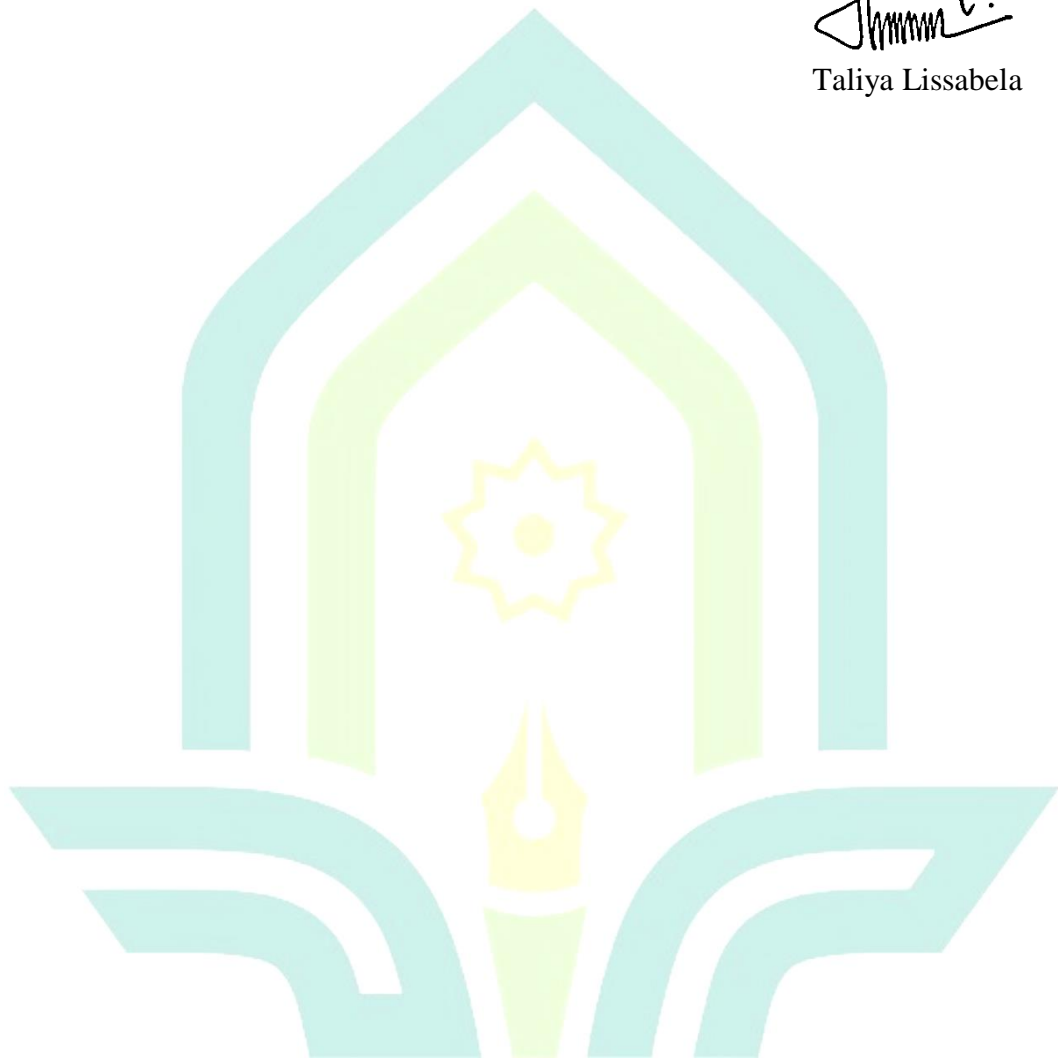
Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat.

Pekalongan, 1 Juli 2024

Penulis,



Taliya Lissabela



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT KEASLIAN KARYA.....	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penulisan	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Pembahasan	9
BAB V PENUTUP.....	12
A. Simpulan.....	12
B. Keterbatasan Penelitian	13
C. Saran.....	13
DAFTAR PUSTAKA	15

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman Transliterasi Arab-Latin yang digunakan dalam penulisan disertasi ini adalah Pedoman transliterasi yang merupakan hasil Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor : 0543b/U/1987.

Di bawah ini daftar huruf-huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	Š	Es (dengan titik di atas)
ج	Ja	J	Je
ح	Ĥa	Ĥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sa	S	Es
ش	Sya	SY	Es dan Ye
ص	Ša	Š	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍat	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Apostrof Terbalik
غ	Ga	G	Ge

ف	Fa	F	Ef
ق	Qa	Q	Qi
ك	Ka	K	Ka
ل	La	L	El
م	Ma	M	Em
ن	Na	N	En
و	Wa	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika hamzah (ء) terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monofong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal Bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Fathah	A	A
إ	Kasrah	I	I
أ	Dammah	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أي	Fathah dan ya	Ai	A dan I
أو	Fathah dan wau	Iu	A dan U

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلٌ : *haulā*

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ اِ	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
يِ	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
وِ	Ḍammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

4. *Ta Marbūṭah*

Transliterasi untuk *ta marbūṭah* ada dua, yaitu: *ta marbūṭah* yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta marbūṭah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al- serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka

ta *marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h). Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَضِيلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-ḥikmah*

5. Syaddah (Tasydīd)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*. Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*

نَجَّيْنَا : *najjainā*

الْحَقُّ : *al-ḥaqq*

الْحَجُّ : *al-ḥajj*

نُعَمُّ : *nu''ima*

عُدُّوْ : *'aduwwun*

Jika huruf ber- *tasydīd* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf berharakat kasrah (ِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* (ī).

Contoh:

عَلِيٌّ : *'Alī* (bukan *'Aliyy* atau *'Aly*)

عَرَبِيٌّ : *'Arabī* (bukan *'Arabiyy* atau *'Araby*)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال

(alif lam ma'arifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contohnya:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الرُّزْلَةُ : *al-zalzalah* (bukan *az-zalzalah*)

الفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif. Contohnya:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْءُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau

kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata Alquran (dari *al-Qur'ān*), sunnah, hadis, khusus dan umum. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fī zilāl al-Qur'ān

Al-Sunnah qabl al-tadwīn

Al-'Ibārāt Fī 'Umūm al-Lafz lā bi khusūṣ al-sabab

9. *Lafz al-Jalālah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دِينُ اللَّهِ : *dīnullāh*

Adapun *ta marbūṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *hum fī raḥmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang

berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

Wa mā Muḥammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wuḍi‘a linnāsi lallaḏī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramaḏān al-laḏī unzila fih al-Qur‘ān

Naṣīr al-Dīn al-Ṭūs

Abū Naṣr al-Farābī

Al-Gazālī

Al-Munqiz min al-Ḍalāl

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Anggota KSPPS KOPSIM NU Batang	2
Tabel 1. 2 Jumlah Anggota Simpanan Masyarakat (SIMAS)	3
Tabel 2. 1 Telaah Pustaka	30
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	48
Tabel 3. 2 Skala Likert	52
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	59
Tabel 4. 5 Kategori Penilaian Responden Terhadap Variabel Kelompok Referensi	60
Tabel 4. 6 Hasil Penilaian Responden Terhadap Variabel Kelompok Referensi .	60
Tabel 4. 7 Kategori Penilaian Responden Terhadap Variabel Kepercayaan	61
Tabel 4. 8 Hasil Penilaian Responden Terhadap Variabel Kepercayaan.....	61
Tabel 4. 9 Kategori Penilaian Responden Terhadap Variabel Promosi.....	62
Tabel 4. 10 Hasil Penilaian Responden Terhadap Variabel Promosi	62
Tabel 4. 11 Kategori Penilaian Responden Terhadap Variabel Pelayanan Prima	63
Tabel 4. 12 Hasil Penilaian Responden Terhadap Variabel Pelayanan Prima.....	63
Tabel 4. 13 Kategori Penilaian Responden Terhadap Variabel Keputusan Menabung.....	64
Tabel 4. 14 Hasil Penilaian Responden Terhadap Variabel Keputusan Menabung	64
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas.....	65
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas	67
Tabel 4. 17 Hasil Uji Normalitas	68
Tabel 4. 18 Hasil Uji Multikolonieritas	68
Tabel 4. 19 Hasil Uji Glejser.....	69
Tabel 4. 20 Hasil Uji Regresi Berganda.....	70
Tabel 4. 21 Hasil Uji t (Uji Parsial)	72
Tabel 4. 22 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	74
Tabel 4. 23 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Proses Pengambilan Keputusan	17
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir	39
Gambar 4. 1 Scaterrplot	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian.....	I
Lampiran 2 Surat Telah Melakukan Penelitian.....	II
Lampiran 3 Kuesioner.....	III
Lampiran 4 Hasil Jawaban Responden	IX
Lampiran 5 Hasil Uji.....	XIV
Lampiran 6 Dokumentasi.....	XXI



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia sebagai negara dengan total penduduk sebanyak 277,53 juta jiwa merupakan negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia. Berdasarkan laporan *The Royal Islamic Strategic studies Centre (RISSC)* atau MABDA bertajuk *The Muslim 500* edisi 2024, ada 240,62 juta penduduk Indonesia yang beragama Islam pada tahun 2023, jumlah itu setara dengan 86,7% dari total penduduk Indonesia. Dari total penduduk muslim di Indonesia yang begitu besar, sangat berpotensi untuk lembaga keuangan syariah berkembang pesat di Indonesia.

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) adalah salah satu lembaga keuangan syariah yang hadir di banyak negara dengan mayoritas penduduk Muslim, termasuk Indonesia. KSPPS adalah lembaga keuangan yang mengoperasikan prinsip-prinsip syariah dalam menyediakan produk dan layanan keuangan kepada masyarakat (Rahayu et al., 2021). Seiring pertumbuhan perbankan syariah, koperasi syariah menjadi pilihan finansial yang signifikan bagi masyarakat. Masyarakat yang ingin mematuhi prinsip-prinsip syariah atau mencari alternatif perbankan yang sesuai dengan keyakinan mereka dapat memilih untuk menyimpan dana mereka di koperasi syariah.

Salah satu lembaga keuangan unit koperasi yaitu Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) KOPSIM NU yang bergerak di bidang simpanan, pembiayaan, dan investasi sesuai dengan pola bagi hasil. KSPPS KOPSIM NU merupakan lembaga yang menawarkan prinsip syariah dengan sistem bagi hasil sebagai strategi unggulan dalam mendapatkan anggota. Lembaga keuangan tersebut harus selalau berorientasi kepada keinginan dan kebutuhan konsumen. Sehingga diharapkan anggota akan setia, namun hal ini sulit mengingat adanya perubahan dalam diri anggota mengenai faktor

kelompok referensi, kepercayaan, promosi dan pelayanan prima yang akan mempengaruhi keputusan anggota dalam menabung.

KSPPS KOPSIM NU Batang adalah salah satu lembaga keuangan syariah yang berlokasi di Batang, Jawa Tengah. Kantor ini didirikan pada tahun 2000 dan melayani masyarakat di seluruh Kabupaten Batang. Batang merupakan salah satu kabupaten yang masyarakatnya cenderung suka berbisnis, baik kuliner maupun lainnya. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya usaha yang ada di Batang, baik usaha kecil maupun besar. Menurut data dari Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) Kabupaten Batang, pada tahun 2024 terdapat 1500 UKM Mikro, 300 UKM Kecil, 50 UKM Menengah yang terdiri dari usaha industri makanan sebanyak 500, industri tekstil sebanyak 300, industri kerajinan sebanyak 200, jasa sebanyak 500. KSPPS KOPSIM NU Batang menawarkan berbagai produk dan layanan simpanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, seperti simpanan dengan setoran minimal yang terjangkau dan simpanan deposito dengan potensi keuntungan yang menarik. Sehingga diharapkan hal tersebut dapat memberikan akses masyarakat Batang untuk memperoleh modal dari pembiayaan yang ada di KSPPS KOPSIM NU Batang. Berikut merupakan jumlah anggota KSPPS KOPSIM NU Batang :

Tabel 1. 1 Jumlah Anggota KSPPS KOPSIM NU Batang

No	Tahun	Jumlah
1.	2019	2.819
2.	2020	3.813
3.	2021	4.589
4.	2022	5.536
5.	2023	6.195

Sumber : KSPPS KOPSIM NU Batang tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas terdapat kenaikan jumlah anggota KSPPS KOPSIM NU Batang dari tahun 2019 hingga tahun 2023. Kenaikan tertinggi terjadi pada tahun 2020 dengan bertambahnya 995 anggota baru sedangkan

kenaikan terendah terjadi pada tahun 2023 dengan bertambahnya 659 anggota baru.

Keputusan anggota untuk membeli atau tidak suatu produk atau jasa merupakan hal yang penting bagi lembaga keuangan. Keputusan ini dapat menandai apakah strategi pemasaran telah cukup efektif dan efisien ataukah keliru dalam menetapkan sasaran (Leon Schiffman, & Leslie Lazar, 2008). Produk simpanan yang dimiliki oleh KSPPS KOPSIM NU antara lain simpanan masyarakat (SIMAS), simpanan pendidikan (SIDIK), simpanan hari raya (SIHARA), simpanan aqiqoh (SIQOH), dan simpanan ziarah/haji. Namun produk yang paling banyak diminati oleh anggota di KSPPS KOPSIM NU Batang yaitu simpanan masyarakat (SIMAS) karena simpanan masyarakat adalah jenis simpanan dana dimana penyetoran dan pengambilannya bisa dilakukan sewaktu-waktu pada jam kerja koperasi tanpa adanya kewajiban atau tekanan. Simpanan masyarakat (SIMAS) menggunakan akad wadiah artinya anggota bertindak sebagai penitip kepada lembaga keuangan syariah untuk memanfaatkan dana yang diberikan serta bertanggungjawab secara penuh. Jadi anggota bisa mengambil simpanan uangnya tanpa harus menunggu jangka waktu, dan hal tersebut lebih memudahkan anggota ketika membutuhkan dana darurat. Berikut merupakan jumlah anggota simpanan masyarakat (Simas) di KSPPS KOPSIM NU Batang :

Tabel 1. 2 Jumlah Anggota Simpanan Masyarakat (SIMAS)

No	Tahun	Jumlah
1.	2019	2.410
2.	2020	2.907
3.	2021	3.294
4.	2022	4.768
5.	2023	5.198

Sumber : KSPPS KOPSIM NU Batang tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas terdapat kenaikan jumlah anggota simpanan masyarakat (SIMAS) di KSPPS KOPSIM NU Batang setiap tahunnya dari tahun 2019 hingga tahun 2023.

Menurut tren kenaikan tersebut dapat diartikan banyak masyarakat yang memilih untuk menyimpan uangnya secara sukarela di KSPPS KOPSIM NU Batang. Keputusan ini adalah hal yang penting karena dapat mempengaruhi hubungan keuangan anggota dengan KSPPS dan juga mempengaruhi pertumbuhan keuangan KSPPS itu sendiri. Terdapat banyak faktor yang memberikan pengaruhnya terhadap keputusan menabung di suatu lembaga keuangan syariah. Sesuai dengan konteks penelitian ini, yaitu faktor kelompok referensi, kepercayaan, promosi dan pelayanan prima. Tidak dapat dipungkiri bahwa seseorang anggota adalah makhluk sosial, yaitu makhluk yang hidup bersama dengan individu tau kelompok lain, dan berinteraksi dengan sesama (Faisal, 2020).

Kelompok referensi merujuk kepada orang-orang atau individu yang memiliki pengaruh signifikan dalam keputusan seseorang. Hal tersebut termasuk teman, keluarga, rekan kerja, atau komunitas di mana individu tersebut berinteraksi. Kelompok referensi adalah seseorang yang memiliki pengaruh langsung (tatap muka) atau tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang (Kotler, Phillip & Keller, 2009). Kelompok referensi memengaruhi keputusan individu untuk menyimpan dana mereka secara sukarela di lembaga keuangan. Hal ini dikarenakan kelompok referensi dapat memberikan informasi, motivasi, dan contoh atau teladan kepada seseorang tentang bagaimana menabung. Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Melina (2021) bahwa kelompok referensi berpengaruh terhadap keputusan menabung. Dalam konteks KSPPS KOPSIM NU, lokasinya yang strategis dapat menjadi faktor pendorong masyarakat untuk menabung. KSPPS KOPSIM NU dapat memanfaatkan lokasinya yang strategis untuk melakukan kegiatan pemasaran dan promosi kepada beberapa pedagang di pasar tradisional maupun para pelaku UMKM di sekitar kantor. Kemudian dengan sendirinya pedagang akan

merekomendasikan KSPPS KOPSIM NU sebagai tempat untuk menyimpan dana mereka.

Kepercayaan adalah faktor kunci dalam pemilihan lembaga keuangan. Masyarakat perlu yakin bahwa lembaga keuangan syariah dapat menjaga prinsip-prinsip syariah dan mengelola dana mereka dengan baik. Apabila anggota memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi maka mereka akan lebih cenderung untuk menyimpan dana mereka di KSPPS tersebut (Usvita, 2021). Apalagi anggota yang memilih KSPPS umumnya memiliki keyakinan terhadap prinsip-prinsip syariah dan mengharapkan KSPPS untuk menjalankan operasionalnya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Usvita (2021) menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan menabung. Kepercayaan merupakan hal yang sangat penting bagi lembaga keuangan syariah termasuk KSPPS KOPSIM NU. Masyarakat di Kabupaten Batang termasuk masyarakat yang religius sehingga mereka akan lebih cenderung untuk menyimpan dana mereka di lembaga keuangan syariah. Oleh karena itu, suatu lembaga keuangan syariah khususnya KSPPS KOPSIM NU Batang perlu membangun dan menjaga kepercayaan anggota dengan menerapkan prinsip-prinsip operasional yang baik seperti transparansi, komunikasi yang efektif, dan pengelolaan dana yang penuh tanggungjawab.

Promosi memainkan peran penting dalam mempengaruhi keputusan anggota dalam memilih produk simpanan. Berbagai strategi promosi dapat digunakan untuk meningkatkan kesadaran anggota terhadap produk simpanan yang ditawarkan. Promosi adalah kegiatan komunikasi yang bersifat persuasif dan memberikan informasi tentang produk atau jasa yang ditawarkan kepada calon pembeli antara lain promosi penjualan, iklan, sales force, dan hubungan masyarakat dan pemasaran langsung (Kotler, 2003). Di era yang kompetitif seperti sekarang ini, lembaga keuangan perlu melakukan promosi untuk bersaing dengan lembaga keuangan lainnya. Promosi yang efektif dapat membantu lembaga keuangan untuk membedakan diri dari pesaingnya. Promosi dapat meningkatkan kesadaran dan pemahaman anggota tentang produk simpanan maupun pembiayaan yang ditawarkan oleh lembaga keuangan syariah. Promosi

yang jelas dan informatif dapat membantu anggota memahami manfaat dan risiko dari setiap produk simpanan. Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Gina dan Ade (2021) menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan menabung. KSPPS KOPSIM NU Batang harus melakukan promosi yang efektif sehingga dapat membantu lembaga bersaing dengan lembaga keuangan lainnya. Promosi yang membedakan KSPPS KOPSIM NU Batang dari pesaingnya dapat menarik anggota baru dan mempertahankan anggota lama.

Pelayanan prima merupakan salah faktor yang penting dalam menentukan keputusan anggota untuk memilih suatu lembaga keuangan syariah. Dalam pelayanan harus dilakukan sesuai dengan tuntutan dari pihak anggota, karena pelayanan menjadi tolok ukur kepuasan anggota yang meliputi kecepatan, keramahan, ketepatan, serta kenyamanan dalam melakukan pelayanan di lembaga keuangan (Atin, V. L., & Aminuddin, 2022). Pelayanan prima dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan kepada anggota. Anggota yang merasa puas dan percaya akan lebih cenderung untuk memilih suatu lembaga keuangan syariah. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Maizul (2021) menyatakan bahwa pelayanan prima berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Transaksi jemput bola merupakan salah satu bentuk pelayanan prima yang dilakukan oleh KSPPS KOPSIM NU Batang. Transaksi jemput bola ini memberikan kemudahan bagi anggota untuk melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor. Pegawai KSPPS KOPSIM NU akan mengunjungi anggota untuk melakukan transaksi simpanan. Dengan memberikan pelayanan prima, KSPPS KOPSIM NU Batang dapat menarik lebih banyak anggota dan memperkuat peranannya dalam pemberdayaan ekonomi masyarakat.

Alasan peneliti memilih objek penelitian di KSPPS KOPSIM NU Batang karena adanya fenomena meningkatnya keputusan menabung yang ditandai dengan peningkatan jumlah anggota simpanan masyarakat dari tahun 2019-2023. Anggota cenderung memilih simpanan masyarakat karena dirasa lebih fleksibel artinya simpanan bisa diambil kapan saja ketika anggota membutuhkan dana darurat serta mekanisme pada simpanan masyarakat tidak terdapat tekanan

nominal simpanan sehingga anggota merasa lebih bebas dalam menyimpan dananya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul penelitian yaitu **“Pengaruh Kelompok Referensi, Kepercayaan, Promosi Dan Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Anggota Dalam Memilih Simpanan Masyarakat (SIMAS) Di KSPPS KOPSIM NU Batang”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti menyimpulkan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah kelompok referensi berpengaruh terhadap keputusan anggota KSPPS KOPSIM NU Batang dalam memilih simpanan masyarakat (SIMAS)?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan anggota KSPPS KOPSIM NU Batang dalam memilih simpanan masyarakat (SIMAS)?
3. Apakah promosi berpengaruh terhadap keputusan anggota KSPPS KOPSIM NU Batang dalam memilih simpanan masyarakat (SIMAS)?
4. Apakah pelayanan prima berpengaruh terhadap keputusan anggota KSPPS KOPSIM NU Batang dalam memilih simpanan masyarakat (SIMAS)?
5. Apakah kelompok referensi, kepercayaan, promosi dan pelayanan prima secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan anggota KSPPS KOPSIM NU Batang dalam memilih simpanan masyarakat (SIMAS)?

C. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penelitian:

1. Untuk menganalisis pengaruh kelompok referensi terhadap keputusan anggota KSPPS KOPSIM NU Batang dalam memilih simpanan masyarakat (SIMAS).

2. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap keputusan anggota KSPPS KOPSIM NU Batang dalam memilih simpanan masyarakat (SIMAS).
3. Untuk menganalisis pengaruh promosi terhadap keputusan anggota KSPPS KOPSIM NU Batang dalam memilih simpanan masyarakat (SIMAS).
4. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan prima terhadap keputusan anggota KSPPS KOPSIM NU Batang dalam memilih simpanan masyarakat (SIMAS).
5. Untuk menganalisis pengaruh kelompok referensi, kepercayaan, promosi dan pelayanan prima secara bersama-sama terhadap keputusan anggota KSPPS KOPSIM NU Batang terhadap keputusan memilih simpanan masyarakat (SIMAS).

D. Manfaat Penelitian

Dari pemaparan tujuan penelitian diatas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan ilmu pengetahuan kepada pembaca, khususnya mahasiswa mengenai pengaruh kelompok referensi, kepercayaan, promosi, dan pelayanan prima terhadap keputusan memilih simpanan masyarakat (SIMAS).

2. Manfaat Praktis

a. Bagi KSPPS KOPSIM Batang

Penelitian ini diharapkan mampu membantu lembaga dalam mengidentifikasi pengaruh kelompok referensi, kepercayaan, promosi dan pelayanan prima terhadap keputusan memilih simpanan masyarakat (SIMAS).

b. Bagi UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan pembelajaran bagi dunia pendidikan khususnya di bidang perbankan syariah yang dapat dijadikan sumber rujukan untuk penelitian yang akan mendatang.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan adalah sebuah penjelasan singkat atau padat yang saling terkait dengan berbagai hal yang akan dibahas dengan sistematis supaya dapat dengan mudah dipahami semua pembaca. Berikut sistematika penulisannya :

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan berisi mengenai latar belakang permasalahan mengenai persaingan lembaga keuangan syariah dalam memenuhi kebutuhan anggotanya sehingga membutuhkan strategi pemasaran untuk mempengaruhi keputusan anggota untuk menabung, perumusan dari masalah yang akan diteliti yaitu adakah pengaruh kelompok referensi, kepercayaan, promosi, dan pelayanan prima terhadap keputusan anggota dalam memilih simpanan masyarakat di KSPPS KOPSIM NU Batang, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kelompok referensi, kepercayaan, promosi, dan pelayanan prima terhadap keputusan anggota dalam memilih simpanan masyarakat di KSPPS KOPSIM NU Batang, serta manfaat penelitian yang diharap bisa membantu KSPPS KOPSIM NU maupun UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan terkait sistematika kepenulisannya.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini mencakup landasan teori yang berisi beberapa teori yang digunakan dalam penelitian ini antara lain *Theory Planned Behavior*, keputusan pembelian, kelompok referensi, kepercayaan, promosi, dan pelayanan prima, telaah pustaka berisi pemaparan dalam riset sejenis sebelumnya yang sudah dilakukan dalam kurun waktu kurang dari 5 tahun terakhir, kerangka teori berisi mengenai gambaran penelitian pengaruh kelompok referensi, kepercayaan, promosi, dan pelayanan prima terhadap

keputusan menabung, serta hipotesis penelitian yang berisi mengenai adanya pengaruh kelompok referensi, kepercayaan, promosi, dan pelayanan prima terhadap keputusan menabung secara parsial maupun simultan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab tiga berisi mengenai jenis penelitian yaitu penelitian lapangan serta pendekatan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, variabel penelitian atau bagian apa saja yang digunakan pada penelitian antara lain variabel dependen yaitu kelompok referensi, kepercayaan, promosi, dan pelayanan prima serta variabel independent yaitu keputusan menabung, populasi berjumlah 5.198 sehingga diperoleh sampel sejumlah 98 responden, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan metode analisis data menggunakan uji instrument, analisis statistic deskriptif dan inferensial, uji hipotesis, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab empat berisi mengenai analisis data dan hasil yaitu berdasarkan uji yang telah dilakukan bahwa secara parsial kelompok referensi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota dalam memilih Simas. Sedangkan variabel lain yaitu kepercayaan, promosi, dan pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota dalam memilih Simas. Kemudian secara bersama-sama kelompok referensi, kepercayaan, promosi, dan pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota dalam memilih Simas.

BAB V : PENUTUP

Penutup berisi mengenai simpulan bahwa secara parsial variabel kepercayaan, promosi, dan pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung. Namun variabel kelompok referensi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung. Kemudian secara simultan keempat variabel berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung. Sehingga saran yang bisa diberikan kepada KSPPS KOPSIM

NU untuk memberikan pemahaman kepada anggota agar bisa merekomendasikan produk yang ada di lembaga. Penelitian ini hanya meneliti empat variabel independent dan satu variabel dependen sehingga peneliti selanjutnya bisa menambahkan variabel lain.



BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut.

1. Hasil penelitian menunjukkan variabel kelompok referensi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota dalam memilih Simas di KSPPS KOPSIM NU Batang. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa anggota tidak menerima pengaruh dari ajakan anggota lain untuk menyimpan uang mereka di Simas, namun tetap mendapatkan informasi keunggulan produk dan layanan yang disampaikan oleh anggota lain tetapi informasi tersebut tidak sampai membuat anggota melakukan keputusan menabung.
2. Hasil penelitian menunjukkan variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota dalam memilih Simas di KSPPS KOPSIM NU Batang. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa anggota cenderung memilih menyimpan uang mereka di lembaga keuangan syariah yang mereka percaya dapat melaksanakan mekanisme operasional sesuai syariah dengan akad yang adil dan transparan.
3. Hasil penelitian menunjukkan variabel promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota dalam memilih Simas di KSPPS KOPSIM NU Batang. Berdasarkan hasil tersebut terbukti bahwa anggota cenderung memilih menyimpan uang mereka di lembaga tersebut karena adanya penjelasan secara langsung oleh pegawai mengenai produk simpanan yang ada di lembaga tersebut. Selain itu, adanya promosi dengan melalui penyebaran brosur dan adanya promosi di media social membuat anggota merasa tertarik menyimpan di produk Simas.
4. Hasil penelitian menunjukkan variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota dalam memilih Simas di KSPPS KOPSIM NU Batang. Berdasarkan hasil tersebut, terbukti bahwa pelayanan prima yang dilakukan oleh lembaga seperti layanan antar atau jemput bola pada

setiap transaksi. Selain itu, pegawai dapat memberikan pelayanan yang sopan, memahami kebutuhan anggota, bertanggungjawab dan menggunakan pakaian yang rapi dan sopan dapat membuat anggota merasa memiliki kedekatan hingga tertarik menyimpan uang mereka di produk Simas.

5. Hasil penelitian menunjukkan variabel kelompok referensi, kepercayaan, promosi, dan pelayanan prima secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota dalam memilih Simas di KSPPS KOPSIM NU Batang. Berdasarkan hasil tersebut, terbukti bahwa keempat variabel tersebut saling terkait dan berinteraksi dalam mempengaruhi keputusan anggota KSPPS KOPSIM NU Batang untuk memilih Simas.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan sesuai pedoman ilmiah, namun peneliti menemukan keterbatasan dalam penelitian. Penelitian ini hanya meneliti pengaruh kelompok referensi, kepercayaan, promosi, dan pelayanan prima terhadap keputusan anggota dalam memilih simpanan masyarakat (Simas) saja, padahal tidak hanya berpengaruh terhadap produk Simas saja, namun juga pada produk lain yang ada di KSPPS KOPSIM NU Batang.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, saran yang dapat disampaikan yaitu:

1. Bagi KSPPS KOPSIM NU Batang

KSPPS KOPSIM NU Batang tidak dapat memengaruhi keputusan anggota dengan melalui pendekatan kelompok referensi yang kurang efektif dan mengganti dengan pendekatan lain seperti meningkatkan kepercayaan, melakukan promosi atau peningkatan pelayanan prima. Selanjutnya, KSPPS KOPSIM NU Batang juga dapat memengaruhi keputusan anggota dengan meningkatkan kemampuan karyawan mereka yang berinteraksi secara langsung dengan anggota karena sebagian

responden tertarik menyimpan uang maupun bertransaksi ketika pegawai bisa memahami kebutuhan yang dibutuhkan anggota.

2. Bagi Mahasiswa atau Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini mengkaji 4 variabel independent dan 1 variabel dependen. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan bisa menambah variabel independent lain, variabel dependen lain maupun variabel moderasi ataupun intervening agar mendapatkan gambaran yang lebih luas tentang masalah penelitian yang diteliti dan menambah jumlah sampel yang digunakan agar data yang dihasilkan lebih akurat.



DAFTAR PUSTAKA

- Afrianty, N., Isnaini, D., & Oktarina, A. (2021). *Lembaga Keuangan Syariah (Pertama)*. CV. Zigie Utama.
- Ajzen. (1991). *The theory of planned behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes*. Milton Keynes: Open University Press dan Chicago, IL: Dorsey Press.
- Ajzen. (2005). *Attitudes, Personality and Behavior*. Open University Press.
- Alawiyah, T., & Mochlasin, M. (2021). Peran Kepercayaan Dalam Memoderasi Pengaruh Sales Promotion, Advertisig Dan Religiusitas Terhadap Keputusan Menbung. *Jurnal Hukum Dan Pembangunan Ekonomi*, 9(2), 257. <https://doi.org/10.20961/hpe.v9i2.54638>
- Atin, V. L., & Aminuddin, L. H. (2022). Strategi Customer Service Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Kidul Wonosari Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Prinsip Syariah. *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 4(2), 132–143.
- Aulia, T., Ahluwalia, L., & Puji, K. (2023). Pengaruh kepercayaan, kemudahan penggunaan dan harga terhadap keputusan pembelian pada E-Commerce Shopee di Bandar Lampung. *Strategy of Management and Accounting through Research and Technology*, 2(2), 58–69.
- Awwalin, L. S. & I. N. (2023). Pengaruh Pengetahuan, Budaya Dan Kelompok Acuan Terhadap Referensi Menabung Mahasiswa Di Bank Syariah. *Journal of Economics, Management and Finance*, 2(1).
- Faisal. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank BJB Syariah KCP Ciawi Tasikmalaya. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 5(1), 59–79.
- Faruq, U., & Jennah, N. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Menabung pada Produk Tabungan Mudharabah di KSPPS BMT NU Cabang Camplong*. 3(1), 22–34.
- Fatah, A. M. (2021). Pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung pada produk tabungan bank syariah mandiri (bsm) pt. bank syariah mandiri kantor cabang soekarno hatta malang. *Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Brawijaya Malang*, 1.
- Fitriana, O. (2017). *Strategi Promosi Pemasaran*. FKIP Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 24*. Universitas Diponegoro.
- Gunawan. (2016). Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja

- Karyawan Pada Pt Gesit Nusa Tangguh. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 3, 16.
- I, G. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Phillip & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran (Pertama)*. PT. Indeks.
- Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran (Kesebelas)*. Gramedia Pustaka Utama.
- Langgeng. (2021). Pengaruh Lokasi Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah Indonesia Kota Malang (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Malang Soetta Eks Bri Syariah). *Skripsi Proqram Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang*.
- Leon Schiffman, & Leslie Lazar, K. (2008). *Perilaku Konsumen (Ke 7)*. PT. Indeks.
- Muhammad. (2008). *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif. (Pertama)*. Rajawali Pers.
- Nellyaningsih & Hidayat. (2019). Analisis Pengaruh Kelompok Referensi Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Asuransi. *Jurnal Akrab Juara*, 4(4), 144–155.
- Rahayu, M. A., Widowati, M., & Handayani, J. (2021). Analisis Pengaruh Perilaku Konsumtif, Motivasi, Kelompok Referensi dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menabung. *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking*, 2(2), 143. <https://doi.org/10.31000/almaal.v2i2.3201>
- Rahmizal, M. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Di Keripik Balado Christine Hakim. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(3), 154–161.
- Reykhana, M., & Moko, W. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Persepsi Harga, Dan Kelompok Referensi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, 1(1), 80–91.
- Ritongga, W. (2020). *Pelayanan Prima (Z. Abidin (ed.))*. PT Muara Karya.
- Robbins, S. (2009). *Políticas y prácticas de recursos humanos. In Comportamiento prganizacional*.
- Sakinah, G. &, & Ponirah, A. (2021). Pengaruh Product, Price, Place Dan Promotion Terhadap Keputusan Nasabah Simpanan Fleximax Di PT. Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung. *EKSISBANK (Ekonomi Syariah Dan Bisnis Perbankan)*, 5(1).
- Sari, S. (2019). Pengaruh Kelompok Referensi, Online Customer Review Dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Dan Keputusan Pembelian. *Jurnal Ekonomi Dan*

Bisnis, 45–80. <http://eprintslib.ummgl.ac.id/id/eprint/985>

Sriwahyuni, E. (2019). Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah (Studi Pada Bank Bri Syariah Kcp Ngawi). *Skripsi Jurusan Perbankan Syariah IAIN Ponorogo*.

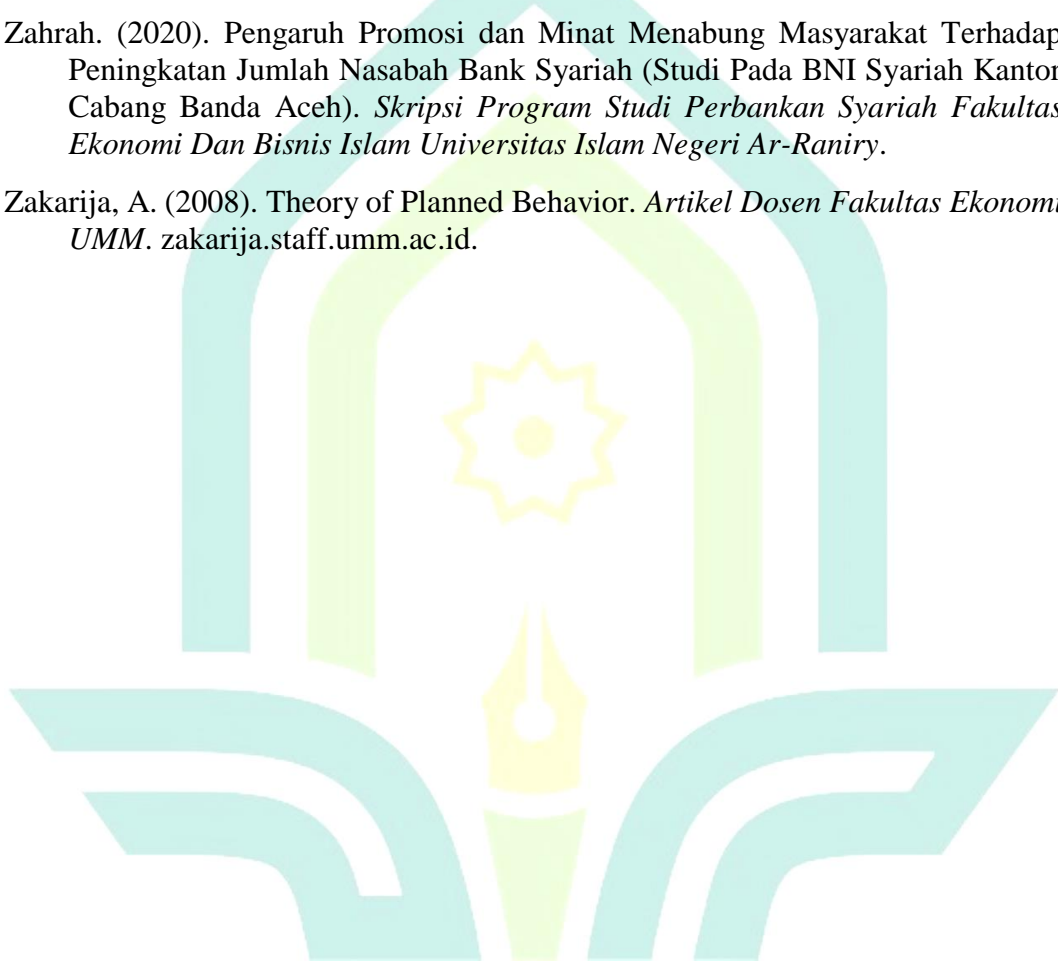
Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Alfabeta.

Sunyoto, D. (2015). *Perilaku Konsumen Dan Pemasaran (Pertama)*. CAPS.

Usvita, M. (2021). The Influence of Religiosity and Customer Trust on Saving Decision in Bank Nagari Syariah KCP Simpang Empat. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 9(1), 47–53.

Zahrah. (2020). Pengaruh Promosi dan Minat Menabung Masyarakat Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Bank Syariah (Studi Pada BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh). *Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry*.

Zakarija, A. (2008). Theory of Planned Behavior. *Artikel Dosen Fakultas Ekonomi UMM*. zakarija.staff.umm.ac.id.



RIWAYAT HIDUP PENULIS

A. IDENTITAS

1. Nama : Taliya Lissabela
2. Tempat Tanggal Lahir : Batang, 6 Oktober 2001
3. Alamat Rumah : 04/02 Dukuh Ngepung, Desa Subah,
Batang, Jawa Tengah
4. Alamat Tinggal : 04/02 Dukuh Ngepung, Desa Subah,
Batang, Jawa Tengah
5. Nomor Handphone : 08154191699
6. Email : taliyalissabela106@gmail.com
7. Nama Ayah : Amat Tafsir
8. Pekerjaan Ayah : PNS
9. Nama Ibu : Sutiyah
10. Pekerjaan Ibu : Pedagang

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD : SD Negeri Subah 02
2. SMP : SMP Negeri 1 Subah
3. SMA : SMA Negeri 1 Subah