

ABSTRAK

Skripsi dengan judul "Pengaruh *People, Physical Evidence, dan Process* Terhadap Keputusan Anggota Dalam Memilih Produk Tabungan Mudharabah Di BMT Pahlawan Tulungagung" ini ditulis oleh Atita Indah Fitriana, NIM. 17401153234, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, di bimbing oleh Dr. Agus Eko Sujianto, SE., MM.

Penulisan skripsi ini dilatar belakangi oleh adanya persaingan yang ketat antara lembaga keuangan syariah saat ini, lembaga keuangan syariah dirasa perlu untuk mengembangkan strategi pemasaran yang kompetitif serta mengetahui faktor apa yang kira-kira menyebabkan mereka menyukai produk tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Pengaruh *people* terhadap keputusan anggota dalam memilih produk tabungan mudharabah di BMT Pahlawan Tulungagung; (2) Pengaruh *physical evidence* terhadap keputusan anggota dalam memilih produk tabungan mudharabah di BMT Pahlawan Tulungagung; (3) Pengaruh *process* terhadap keputusan anggota dalam memilih produk tabungan mudharabah di BMT Pahlawan Tulungagung; (4) Pengaruh *people, physical evidence, dan process* secara simultan terhadap keputusan anggota dalam memilih produk tabungan mudharabah di BMT Pahlawan Tulungagung.

Populasi yang dijadikan sebagai penelitian adalah seluruh anggota tabungan mudharabah BMT Pahlawan Tulungagung sejumlah 3095 anggota atau responden. Sampel pada penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin dengan hasil 99,97 kemudian dibulatkan menjadi 100, jadi jumlah sampel yang digunakan sejumlah 100 responden Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis asosiatif. Dalam pengambilan sampel menggunakan metode *probability sampling* dengan model *simple random sampling*. Sumber data menggunakan data primer dengan mengisi kuesioner, dan skala penelitian menggunakan skala likert, serta pengumpulan datanya dengan menyebar angket kepada responden. Dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik dan uji regresi linear berganda.

Dari hasil pengujian dinyatakan bahwa (1) Secara parsial *people* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota; (2) Secara parsial *physical evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota; (3) Secara parsial *process* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota; (4) Secara simultan atau bersama-sama variabel *people, physical evidence, dan process* berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota dalam memilih produk tabungan Mudharabah di BMT Pahlawan Tulungagung. Nilai *R square* sebesar 0,513 menunjukkan 51,3% variabel keputusan anggota dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dan sisanya dijelaskan variabel lain diluar ketiga variabel independen tersebut.

Kata kunci : *People, Physical Evidence, Process, dan Keputusan Anggota.*

ABSTRACT

Thesis entitled “The effect of People, Physical Evidence, and Process toward the Members’ decision in choosing Mudharabah savings product in BMT Pahlawan Tulungagung” it is written by Atita Indah Fitriana, NIM. 17401153234, Faculty of Economics and Business Islam State Islamic Institute (IAIN) Tulungagung, Supervisor Dr. Agus Eko Sujianto, SE, MM.

The research is based on the existence of intense competition between current Islamic financial institutions, Islamic financial institution needs to develop competitive marketing strategies and finds out the factor which makes people interested with that product. The purposes of this thesis are to find out and analyze (1) The effect of *people* towards the customer’s decision; (2) The effect of *Physical evidence’s* towards the customer’s decision in choosing mudharabah savings products in BMT Pahlawan Tulungagung ; (3) The effect of process towards the customer’s decision in choosing mudharabah savings products in BMT Pahlawan Tulungagung; (4) The effect of *people, physical evidence, and process* toward the customer’s decision in choosing mudharabah savings products in BMT Pahlawan Tulungagung simultaneously.

The population of the research is all of the members of Mudharabah savings in BMT Pahlawan Tulungagung total 3095 members or respondents. The sample in this study was calculated using Slovin formula with the results of 99,97 then rounded to 100, so the number of samples used was 100 respondents. The research uses quantitative with associative type approach.. The sample of this study uses a probability sampling method with a simple random sampling method. The data source uses primary data by doing the questionnaire, and scale of research uses Likert scale, data collecting method giving questionnaire to the respondents. This research uses validity and reliability test, normality test, classic assumption test, and multiple linear regression test.

The result of the study indicated that (1) *People* have partially positive and significant effect towards member’s decisions; (2) *Physical evidence* has partially positive and significant effect towards the member’s decision; (3) *Process* has partially positive and significant effect towards the member’s decision; (4) Simultaneously or all together the variables of *People, physical evidence, and process* have a significant effect towards members’ decision in choosing Mudharabah savings product in BMT Pahlawan Tulungagung. The value of *Nila R square* 0,513 shows that 51,3% of the member’s decision variables can be explained by the three independent variables and the rest are explained by other variables outside of the three independent variables.

Key Words : *People, Physical Evidence, Process, dan Member’s decision.*