

BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Serang

1. Sejarah Singkat

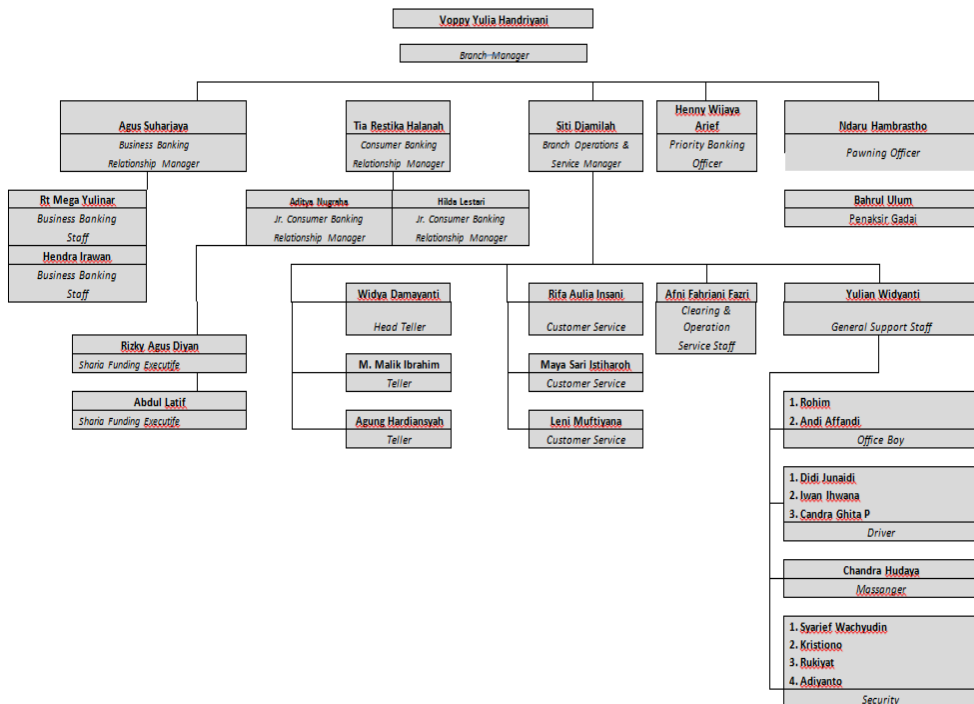
Bank Syariah Mandiri Cabang Serang berdiri sejak empat belas tahun yang lalu, tanggal 6 Februari 2002 sebagai kantor kas, dan dikepalai oleh Bapak Imat Imatullah. Pada tahun 2005 Bank Syariah Mandiri pindah ke Jl. A Yani No. 10 Serang. Pada awal tahun 2006 ada pergantian kepala kantor kas, yaitu Bapak Wahyu Permana. Kemudian pada tanggal 14 Agustus 2007 berubah menjadi Kantor Cabang Pembantu dengan kepala cabang pembantu Bapak Otto Hapdillah Kurniawan, pada waktu itu KCP ini merupakan kantor cabang satu satunya di Serang. BSM cabang pembantu ini merupakan cabang pembantu dari Kantor Cabang BSM Cilegon.

Berdasarkan keputusan direktur BSM No. 12/123-KEP/DIR tanggal 21 April 2010 dan SK UA/DIR tanggal 3 Mei 2010 Kantor Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Serang berubah status menjadi kantor Cabang Serang pada saat itu

belum ada kepala cabang dan manajer operasional. Kemudian pada tanggal 10 Mei 2010, BSM Cabang Serang dipimpin oleh Bapak Joko Saptadi. Pada tanggal 25 Mei 2010 Bapak Heru Sukandar menjabat sebagai manajer operasional. Karena kantor BSM Cabang Serang masih terhitung baru, BSM cabang ini mempunyai kantor kas ataupun kantor cabang pembantu. Setiap cabang-cabang dari Bank Syariah Mandiri mempunyai Visi dan Misi yang sama dengan Bank Syariah Mandiri pusat. Kantor Cabang Bank Syariah Mandiri selalu berusaha dengan semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik bagi manajemen dan seluruh *stakeholder*.

Pada tahun 2013 pimpinan cabang digantikan oleh Bapak Ari Hertanto dan tak lama kemudian pada bulan Oktober 2014 Bapak Surya Hendrawan menjabat sebagai *Service Manager* yang menggantikan Bapak Heru Sukandar. Pada tahun 2016 ini, pimpinan cabang kembali berganti menjadi Ibu Voppy Yulia Handriyani pada bulan Februari 2016 dan pada bulan Juli 2016 Bapak Surya Hendrawan digantikan dengan Ibu Siti Djamilah sebagai *Branch Operations & Service Staff*. Keduanya menjabat sampai saat ini.

2. Struktur organisasi



Sumber : Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Serang

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Cabang Serang

3. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

Visi: Bank Syariah Terdepan dan *Modern (The Leading & Modern Shariah Bank)*.

Misi:

- Mewujudkan Pertumbuhan dan keuntungan diatas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.

- c. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- d. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- e. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- f. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

4. Tujuan Bank Syariah Mandiri

Tujuan dari Bank Syariah Mandiri memberikan pelayanan publik dengan baik kepada nasabah dengan memenuhi semua kebutuhan nasabah dalam melakukan pemenuhan nasabah. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan prosedurnya dan tata kerja organisasi pada Bank Syariah Mandiri KC Serang, yang terdiri dari aspek-aspek kegiatan diantaranya:

- a. Memperbaiki dan meningkatkan mutu karyawan agar memenuhi standar.

- b. Menjadi sumber penyebaran informasi mengenai pengetahuan teknis perbankan syariah maupun pengetahuan lainnya.
- c. Meningkatkan motivasi kerja
- d. Mempersiapkan kompetensi karyawan yang menduduki posisi dan jabatan yang lebih tinggi.
- e. Mempersiapkan kompetensi karyawan untuk dapat menduduki posisi/bidang pekerjaan.

B. Deskripsi Data

1. Kriteria Responden Nasabah Bank Syariah Mandiri

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Serang yang membuka rekening pada bulan April-Juni 2018, Penulis menggunakan teknik *Sampling Aksidental*. Penulis mengambil sampel sebanyak 100 responden berdasarkan teori Singgih Santoso yang menyatakan bahwa dalam metode analisis faktor secara umum sampel yang dianjurkan antara 50 sampai 100 sampel.

Tabel 4.1**Kriteria responden berdasarkan Produk yang digunakan**

Nasabah	Jumlah
Tabungan BSM	57
Tabungan Haji	38
Pembiayaan Murabahah	1
Deposito Mudharabah	2
Rahn/Gadai emas	2
Total	100

Sumber : Kuesioner

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas, dapat diketahui kriteria responden berdasarkan pengguna produk Bank Syariah Mandiri yang diambil sebagai responden, sebagian besar menggunakan Produk Tabungan BSM sebanyak 57 orang, Tabungan Haji sebanyak 38 orang, Pembiayaan Murabahah sebanyak 1 orang, Deposito Mudharabah sebanyak 2 orang dan Rahn/Gadai emas sebanyak 2 orang.

Tabel 4.2**Kriteria responden berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	38
Perempuan	62
Total	100

Sumber : Kuesioner

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas, dapat diketahui kriteria responden berdasarkan jenis kelamin pengguna produk Bank Syariah Mandiri yang diambil sebagai responden, sebagian besar adalah perempuan yaitu sebanyak 62 orang dan laki-laki sebanyak 38 orang.

Tabel 4.3**Kriteria responden berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah
Pegawai Negeri	30
Wiraswasta	32
Pelajar/Mahasiswa	21
Lainnya	17
Total	100

Sumber : Kuesioner.

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas, dapat diketahui kriteria responden berdasarkan jenis pekerjaan pengguna produk Bank Syariah Mandiri yang diambil sebagai responden, sebagian besar adalah wiraswasta sebanyak 32 orang, Pegawai Negeri sebanyak 30 orang, pelajar/Mahasiswa sebanyak 21 orang, dan lainnya (diluar tiga kriteria sebelumnya) sebanyak 17 orang.

C. Analisis dan Pembahasan

1. Uji Validitas Dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Untuk mendapatkan data primer dalam penelitian ini dilakukan wawancara kepada 100 orang responden (nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Serang). Sebelum dilakukan wawancara kepada 100 orang responden, terlebih dahulu dilakukan *try out* kepada 30 orang responden dengan mengajukan 20 butir pernyataan untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas dari semua butir pernyataan tersebut. Setelah diuji, ternyata seluruh pernyataan dinyatakan valid. Maka penelitian dilanjutkan dengan melakukan wawancara kepada 100 orang responden.

Ketentuan untuk valid atau tidaknya suatu item bila korelasi setiap faktor positif dan besarnya sama atau lebih dari r tabel yaitu 0,3494 dengan taraf signifikansi 5% (0,05) sehingga kesimpulan dari data kuesioner dikatakan valid dan hasil output SPSS dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.4

Hasil SPSS Uji Validitas Variabel X

Item	r hitung	r table	Keterangan
X1	0.631	>0.1946	Valid
X2	0.703	>0.1946	Valid
X3	0.778	>0.1946	Valid
X4	0.667	>0.1946	Valid
X5	0.591	>0.1946	Valid
X6	0.621	>0.1946	Valid
X7	0.736	>0.1946	Valid
X8	0.743	>0.1946	Valid
X9	0.635	>0.1946	Valid
X10	0.398	>0.1946	Valid
X11	0.657	>0.1946	Valid
X12	0.705	>0.1946	Valid
X13	0.648	>0.1946	Valid
X14	0.641	>0.1946	Valid
X15	0.503	>0.1946	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 16.0

Berdasarkan tabel di atas, data menunjukkan seluruh butir pernyataan untuk variabel faktor produk menghasilkan nilai korelasi yang lebih besar dari 0.1946. Artinya bahwa seluruh butir pernyataan yang digunakan dapat dikatakan valid.

b. Uji Realibilitas

Dari uji realibilitas yang dilakukan maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.5

Hasil SPSS Uji Reliabilitas Instrumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.685	.700	15

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 16.0

Berdasarkan tabel 4.5 didapat nilai Cronbach's Alpha sebesar $0.685 > 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa ke-15 variabel tersebut valid dan reliabel untuk mengukur

faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah untuk menggunakan produk dan jasa bank syariah.

2. Analisis Faktor

a. Menentukan variabel apa saja yang akan di analisis

Variabel yang akan dianalisis dalam penelitian ini adalah sejumlah 15 butir variabel yang telah lolos pada proses pengujian validitas dan reliabilitas sebelumnya.

b. Menguji variabel-variabel yang telah di tentukan

Ke-15 variabel yang telah dianggap valid dan reliabel, dimasukkan kedalam analisis faktor untuk diuji apakah nilai dari KMO and *Barlett's test* dan MSA (*Measure of Sampling Adequacy*) nya diatas 0,5. Hasil dari analisis dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.6

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.567
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	347.489
	Df	105
	Sig.	.000

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 16.0

Angka KMO and *Barlett's test* adalah 0,567 dengan tingkat signifikansi 0,000. Oleh karena angka tersebut sudah diatas 0,5 dan signifikansi jauh dibawah 0,05 ($0.000 < 0.05$), maka variabel dan sampel yang ada sebenarnya sudah bisa dianalisis lebih lanjut.

Kemudian dapat dilihat angka MSA dalam tabel *Anti-Image Matrix pada Anti-Image Correlation*, pada angka korelasi yang bertanda a (arah diagonal dari kiri atas ke kanan bawah) tabel terlampir. Angka MSA untuk variabel Bank Syariah Mandiri sudah menerapkan sistem syariah dengan baik adalah 0,769, untuk variabel para pimpinan (manajemen) Bank Syariah Mandiri terdiri dari orang-orang terpercaya dan profesional adalah 0,720.

Untuk variabel produk-produk perbankan syariah yang beragam, menarik dan inovatif adalah 0,631, untuk variabel fitur-fitur pendukung/keuntungan yang terdapat dalam produk bebas riba adalah 0,639, untuk variabel perolehan bagi hasil yang sesuai dengan harapan adalah

0,633, untuk variabel pelayanan yang sangat cepat dari para pegawai Bank Syariah Mandiri adalah 0,518.

Untuk variabel pelayanan yang ramah dari para pegawai Bank Syariah Mandiri adalah 0,539, untuk variabel adanya kesabaran yang tinggi dari para pegawai Bank Syariah Mandiri saat melayani nasabah adalah 0,579, untuk variabel sarana pelayanan transaksi perbankan di Bank Syariah Mandiri yang lengkap adalah 0,718.

Untuk variabel Banyaknya kantor cabang dan gallery Bank Syariah Mandiri di berbagai daerah adalah 0,507, untuk variabel Lokasi Bank Syariah Mandiri yang strategis adalah 0,551, untuk variabel Lokasi Gedung Bank Syariah Mandiri mudah ditemukan adalah 0,395.

Untuk variabel mendapat rujukan dari perusahaan/tempat bekerja adalah 0,369, untuk variabel investasi/pembiayaan Bank Syariah Mandiri hanya untuk bisnis yang halal dan baik adalah 0,699, untuk variabel mendapat rekomendasi dari keluarga atau teman adalah 0,496.

Dari 15 variabel tersebut diatas berdasarkan kriteria angka MSA, 12 variabel sudah memiliki nilai MSA diatas 0,5 maka dapat dilakukan analisis lebih lanjut.

c. Melakukan faktoring dan rotasi

Setelah semua variabel memenuhi syarat untuk dapat dianalisis lebih lanjut, tahap selanjutnya adalah melakukan faktoring dan rotasi, sehingga terbentuk satu atau beberapa faktor. Metode faktoring (pembuatan faktor/ekstraksi variabel) ini menggunakan *Principal Component Analysis*. Setelah beberapa faktor terbentuk, dengan sebuah faktor yang berisi sejumlah variabel, mungkin saja sebuah variabel sulit untuk ditentukan akan masuk kedalam faktor yang mana. Untuk mengatasi hal tersebut, maka akan dilakukan proses rotasi pada faktor yang terbentuk, sehingga memperjelas posisi sebuah variabel, akankah dimasukkan pada faktor yang satu atau ke faktor yang lain. Dalam penelitian ini, proses rotasi dilakukan dengan menggunakan metode rotasi *Orthogonal* yaitu *varimax*.

Tabel 4.7**Communalities**

	Initial	Extraction
Bank Syariah Mandiri sudah menerapkan sistem syariah dengan baik	1.000	.491
Para pimpinan (manajemen) Bank Syariah Mandiri terdiri dari orang-orang terpercaya dan profesional	1.000	.431
Produk-produk perbankan syariah yang beragam, menarik dan inovatif.	1.000	.678
Fitur-fitur pendukung/keuntungan yang terdapat dalam produk bebas riba.	1.000	.533
Perolehan bagi hasil yang sesuai dengan harapan.	1.000	.491
Pelayanan yang sangat cepat dari para pegawai Bank Syariah Mandiri	1.000	.675
Pelayanan yang ramah dari para pegawai Bank Syariah Mandiri	1.000	.793
Adanya kesabaran yang tinggi dari para pegawai Bank Syariah Mandiri saat melayani nasabah	1.000	.616
Sarana pelayanan transaksi perbankan di Bank Syariah Mandiri yang lengkap	1.000	.520
Banyaknya kantor cabang dan gallery Bank Syariah Mandiri di berbagai daerah	1.000	.734
Lokasi Bank Syariah Mandiri yang strategis	1.000	.733
Lokasi Gedung Bank Syariah Mandiri mudah ditemukan	1.000	.736
Mendapat rujukan dari perusahaan/tempat bekerja	1.000	.706
Investasi/pembiayaan Bank Syariah Mandiri hanya untuk bisnis yang halal dan baik	1.000	.547
Mendapat rekomendasi dari keluarga atau teman	1.000	.658

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 16.0

Dari tabel 4.7 diatas dapat dilihat bahwa variabel Bank Syariah Mandiri sudah menerapkan sistem syariah dengan baik angkanya adalah 0,491, hal ini menunjukkan bahwa sekitar 49,1% varians dari variabel Bank Syariah Mandiri sudah menerapkan sistem syariah dengan baik bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Untuk variabel para pimpinan (manajemen) Bank Syariah Mandiri terdiri dari orang-orang terpercaya dan profesional angkanya adalah 0,431, hal ini menunjukkan bahwa sekitar 43,1% varians dari variabel para pimpinan (manajemen) Bank Syariah Mandiri terdiri dari orang-orang terpercaya dan profesional bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk.

Untuk variabel produk-produk perbankan syariah yang beragam, menarik dan inovatif angkanya adalah 0,678, hal ini menunjukkan bahwa sekitar 67,8% varians dari variabel produk-produk perbankan syariah yang beragam, menarik dan inovatif bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Untuk variabel fitur-fitur pendukung/keuntungan yang terdapat dalam produk bebas riba angkanya adalah 0,533, hal ini menunjukkan bahwa sekitar 53,5% varians dari

variabel fitur-fitur pendukung/keuntungan yang terdapat dalam produk bebas riba bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Untuk variabel perolehan bagi hasil yang sesuai dengan harapan angkanya adalah 0,491, hal ini menunjukkan bahwa sekitar 49,1% varians dari variabel perolehan bagi hasil yang sesuai dengan harapan bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Untuk variabel pelayanan yang sangat cepat dari para pegawai Bank Syariah Mandiri angkanya adalah 0,675, hal ini menunjukkan bahwa sekitar 67,5% varians dari variabel pelayanan yang sangat cepat dari para pegawai Bank Syariah Mandiri bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Untuk variabel pelayanan yang ramah dari para pegawai Bank Syariah Mandiri angkanya adalah 0,793, hal ini menunjukkan bahwa sekitar 79,3% varians dari variabel pelayanan yang ramah dari para pegawai Bank Syariah Mandiri bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk.

Untuk variabel adanya kesabaran yang tinggi dari para pegawai Bank Syariah Mandiri saat melayani nasabah angkanya adalah 0,616, hal ini menunjukkan bahwa sekitar 61,6% varians dari variabel adanya kesabaran yang tinggi

dari para pegawai Bank Syariah Mandiri saat melayani nasabah bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Untuk variabel sarana pelayanan transaksi perbankan di Bank Syariah Mandiri yang lengkap angkanya adalah 0,520, hal ini menunjukkan bahwa sekitar 52,0% varians dari variabel sarana pelayanan transaksi perbankan di Bank Syariah Mandiri yang lengkap bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Untuk variabel banyaknya kantor cabang dan gallery Bank Syariah Mandiri di berbagai daerah angkanya adalah 0,734, hal ini menunjukkan bahwa sekitar 73,4% varians dari variabel banyaknya kantor cabang dan gallery Bank Syariah Mandiri di berbagai daerah bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk.

Untuk variabel lokasi Bank Syariah Mandiri yang strategis angkanya adalah 0,733, hal ini menunjukkan bahwa sekitar 73,3% varians dari variabel lokasi Bank Syariah Mandiri yang strategis bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Untuk variabel lokasi Gedung Bank Syariah Mandiri mudah ditemukan angkanya adalah 0,736, hal ini menunjukkan bahwa sekitar 73,6% varians dari variabel

lokasi Gedung Bank Syariah Mandiri mudah ditemukan bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Untuk variabel mendapat rujukan dari perusahaan/tempat bekerja angkanya adalah 0,706, hal ini menunjukkan bahwa sekitar 70,6% varians dari variabel mendapat rujukan dari perusahaan/tempat bekerja bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk.

Untuk variabel Investasi/pembiayaan Bank Syariah Mandiri hanya untuk bisnis yang halal dan baik angkanya adalah 0,547, hal ini menunjukkan bahwa sekitar 54,7% varians dari variabel Investasi/pembiayaan Bank Syariah Mandiri hanya untuk bisnis yang halal dan baik bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Untuk variabel mendapat rekomendasi dari keluarga atau teman angkanya adalah 0,658, hal ini menunjukkan bahwa sekitar 65,8% varians dari variabel mendapat rekomendasi dari keluarga atau teman bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Dengan ketentuan bahwa semakin besar nilai *Communalities* sebuah variabel, berarti semakin erat hubungannya dengan faktor yang terbentuk.

Mengenai beberapa jumlah faktor yang akan terbentuk dari 15 variabel diatas, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.739	18.259	18.259	2.739	18.259	18.259	2.383	15.889	15.889
2	2.349	15.658	33.917	2.349	15.658	33.917	1.911	12.741	28.630
3	1.759	11.729	45.646	1.759	11.729	45.646	1.789	11.924	40.554
4	1.461	9.741	55.387	1.461	9.741	55.387	1.724	11.493	52.046
5	1.035	6.901	62.288	1.035	6.901	62.288	1.536	10.242	62.288
6	.949	6.327	68.616						
7	.856	5.708	74.324						
8	.682	4.547	78.871						
9	.669	4.462	83.333						
10	.593	3.952	87.285						
11	.527	3.515	90.800						
12	.489	3.262	94.062						
13	.342	2.278	96.340						
14	.330	2.198	98.537						
15	.219	1.463	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 16.0

Dari tabel 4.8 diatas dapat dilihat bahwa dari 15 variabel yang dimasukkan kedalam analisis faktor, hanya lima faktor yang terbentuk, karena dengan satu faktor, angka *eigenvalues* diatas 1, dengan dua faktor angka *eigenvalues* juga masih diatas 1, dengan tiga faktor, angka *eigenvalues* juga masih diatas 1, dengan empat faktor, angka *eigenvalues* juga masih diatas 1,

dengan lima faktor, angka *eigenvalues* juga masih diatas 1, yakni 1.035. Namun, untuk enam faktor angka *eigenvalues* sudah dibawah 1, yakni 0, 949, sehingga proses faktoring seharusnya berhenti pada 5 faktor saja.

Tabel 4.9
Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
Bank Syariah Mandiri sudah menerapkan sistem syariah dengan baik	-.438	.432	-.179	-.166	.230
Para pimpinan (manajemen) Bank Syariah Mandiri terdiri dari orang-orang terpercaya dan profesional	-.183	.622	.002	.088	-.047
Produk-produk perbankan syariah yang beragam, menarik dan inovatif.	-.395	.686	-.186	.071	-.108
Fitur-fitur pendukung/keuntungan yang terdapat dalam produk bebas riba.	-.324	.575	.078	.288	.093
Perolehan bagi hasil yang sesuai dengan harapan.	-.452	.505	-.104	.042	.140
Pelayanan yang sangat cepat dari para pegawai Bank Syariah Mandiri	.477	-.010	-.211	.599	-.209
Pelayanan yang ramah dari para pegawai Bank Syariah Mandiri	.489	.327	-.546	-.287	-.257
Adanya kesabaran yang tinggi dari para pegawai Bank Syariah Mandiri saat melayani nasabah	.482	.302	-.496	-.184	-.116
Sarana pelayanan transaksi perbankan di Bank Syariah Mandiri yang lengkap	.540	.187	-.290	.300	-.141
Banyaknya kantor cabang dan gallery Bank Syariah Mandiri di berbagai daerah	.395	.093	.045	.442	.610
Lokasi Bank Syariah Mandiri yang strategis	.635	.188	.306	-.296	.338
Lokasi Gedung Bank Syariah Mandiri mudah ditemukan	.235	.309	.589	.335	-.356
Mendapat rujukan dari perusahaan/tempat bekerja	.033	.257	.625	-.335	-.369
Investasi/pembiayaan Bank Syariah Mandiri hanya untuk bisnis yang halal dan baik	.444	.398	.406	.129	.098
Mendapat rekomendasi dari keluarga atau teman	.495	.349	.077	-.497	.197

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 5 components extracted.

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 16.0

Setelah diketahui bahwa lima faktor adalah jumlah yang paling optimal dalam faktoring, tabel *Componen Matrix* diatas menunjukkan distribusi kelimabelas variabel pada lima faktor yang terbentuk. Sedangkan angka-angka yang ada pada tabel tersebut adalah *factor loadings*, yang menunjukkan besarnya korelasi antara satu variabel dengan faktor 1, faktor 2, faktor 3 dan seterusnya sampai faktor 5. Selanjutnya dalam proses penentuan variabel mana akan masuk ke faktor mana dapat dilakukan dengan melakukan perbandingan besarnya korelasi pada setiap baris.

- 1) Variabel Bank Syariah Mandiri sudah menerapkan sistem syariah dengan baik.

Korelasi antara variabel Bank Syariah Mandiri sudah menerapkan sistem syariah dengan baik dengan faktor 1 adalah -0,438 (lemah karena dibawah 0,5). Korelasi antara variabel Bank Syariah Mandiri sudah menerapkan sistem syariah dengan baik dengan faktor 2 adalah +0,432 (lemah karena dibawah 0,5). Korelasi antara variabel Bank Syariah Mandiri sudah menerapkan sistem syariah dengan baik dengan faktor 3 adalah -0,179 (lemah karena dibawah 0,5). Korelasi antara

variabel Bank Syariah Mandiri sudah menerapkan sistem syariah dengan baik dengan faktor 4 adalah $-0,166$ (lemah karena dibawah $0,5$). Korelasi antara variabel Bank Syariah Mandiri sudah menerapkan sistem syariah dengan baik dengan faktor 5 adalah $+0,230$ (lemah karena dibawah $0,5$).

- 2) Para pimpinan (manajemen) Bank Syariah Mandiri terdiri dari orang-orang terpercaya dan profesional.

Korelasi antara variabel para pimpinan (manajemen) Bank Syariah Mandiri terdiri dari orang-orang terpercaya dan profesional dengan faktor 1 adalah $-0,183$ (lemah karena dibawah $0,5$). Korelasi antara variabel para pimpinan (manajemen) Bank Syariah Mandiri terdiri dari orang-orang terpercaya dan profesional dengan faktor 2 adalah $+0,622$ (kuat karena diatas $0,5$). Korelasi antara variabel para pimpinan (manajemen) Bank Syariah Mandiri terdiri dari orang-orang terpercaya dan profesional dengan faktor 3 adalah $+0,002$ (sangat lemah karena dibawah $0,5$). Korelasi antara variabel para pimpinan (manajemen) Bank Syariah Mandiri terdiri dari orang-orang terpercaya dan

profesional dengan faktor 4 adalah +0,088 (kuat karena diatas 0,5). Korelasi antara variabel para pimpinan (manajemen) Bank Syariah Mandiri terdiri dari orang-orang terpercaya dan profesional dengan faktor 5 adalah -0,047 (lemah karena dibawah 0,5).

- 3) Produk-produk perbankan syariah yang beragam, menarik dan inovatif.

Korelasi antara variabel produk-produk perbankan syariah yang beragam, menarik dan inovatif dengan faktor 1 adalah -0,183 (lemah karena dibawah 0,5). Korelasi antara variabel produk-produk perbankan syariah yang beragam, menarik dan inovatif dengan faktor 2 adalah +0,686 (kuat karena diatas 0,5). Korelasi antara variabel produk-produk perbankan syariah yang beragam, menarik dan inovatif dengan faktor 3 adalah -0,186 183 (lemah karena dibawah 0,5). Korelasi antara variabel produk-produk perbankan syariah yang beragam, menarik dan inovatif dengan faktor 4 adalah +0,071 (lemah karena dibawah 0,5). Korelasi antara variabel produk-produk perbankan syariah yang

beragam, menarik dan inovatif dengan faktor 5 adalah -0,108 (lemah karena dibawah 0,5).

- 4) Fitur-fitur pendukung/keuntungan yang terdapat dalam produk bebas riba.

Korelasi antara variabel fitur-fitur pendukung/keuntungan yang terdapat dalam produk bebas riba dengan faktor 1 adalah -0,324 (lemah karena dibawah 0,5). Korelasi antara variabel fitur-fitur pendukung/keuntungan yang terdapat dalam produk bebas riba dengan faktor 2 adalah +0,575 (kuat karena diatas 0,5). Korelasi antara variabel fitur-fitur pendukung/keuntungan yang terdapat dalam produk bebas riba dengan faktor 3 adalah +0,078 (lemah karena dibawah 0,5). Korelasi antara variabel fitur-fitur pendukung/keuntungan yang terdapat dalam produk bebas riba dengan faktor 4 adalah +0,288 (lemah karena dibawah 0,5). Korelasi antara variabel fitur-fitur pendukung/keuntungan yang terdapat dalam produk bebas riba dengan faktor 5 adalah +0,093 (lemah karena dibawah 0,5).

5) Perolehan bagi hasil yang sesuai dengan harapan.

Korelasi antara variabel perolehan bagi hasil yang sesuai dengan harapan dengan faktor 1 adalah -0,452 (lemah karena dibawah 0,5). Korelasi antara variabel perolehan bagi hasil yang sesuai dengan harapan dengan faktor 2 adalah +0,575 (kuat karena diatas 0,5). Korelasi antara variabel perolehan bagi hasil yang sesuai dengan harapan dengan faktor 3 adalah -0,104 (lemah karena dibawah 0,5). Korelasi antara variabel perolehan bagi hasil yang sesuai dengan harapan dengan faktor 4 adalah +0,042 (lemah karena dibawah 0,5). Korelasi antara variabel perolehan bagi hasil yang sesuai dengan harapan dengan faktor 5 adalah +0,140 (lemah karena dibawah 0,5).

6) Pelayanan yang sangat cepat dari para pegawai Bank Syariah Mandiri.

Korelasi antara variabel pelayanan yang sangat cepat dari para pegawai Bank Syariah Mandiri dengan faktor 1 adalah +0,477 (lemah karena dibawah 0,5). Korelasi antara variabel pelayanan yang sangat cepat dari para pegawai Bank Syariah Mandiri dengan faktor 2

adalah $-0,010$ (lemah karena dibawah $0,5$). Korelasi antara variabel pelayanan yang sangat cepat dari para pegawai Bank Syariah Mandiri dengan faktor 3 adalah $-0,211$ (lemah karena dibawah $0,5$). Korelasi antara variabel pelayanan yang sangat cepat dari para pegawai Bank Syariah Mandiri dengan faktor 4 adalah $+0,599$ (kuat karena diatas $0,5$). Korelasi antara variabel pelayanan yang sangat cepat dari para pegawai Bank Syariah Mandiri dengan faktor 5 adalah $-0,209$ (lemah karena dibawah $0,5$).

7) Pelayanan yang ramah dari para pegawai Bank Syariah Mandiri

Korelasi antara variabel pelayanan yang ramah dari para pegawai Bank Syariah Mandiri dengan faktor 1 adalah $+0,489$ (lemah karena dibawah $0,5$). Korelasi antara variabel pelayanan yang ramah dari para pegawai Bank Syariah Mandiri dengan faktor 2 adalah $+0,327$ (lemah karena dibawah $0,5$). Korelasi antara variabel pelayanan yang ramah dari para pegawai Bank Syariah Mandiri dengan faktor 3 adalah $-0,546$ (kuat karena diatas $0,5$). Korelasi antara variabel pelayanan yang

ramah dari para pegawai Bank Syariah Mandiri dengan faktor 4 adalah $-0,287$ (lemah karena dibawah $0,5$). Korelasi antara variabel pelayanan yang ramah dari para pegawai Bank Syariah Mandiri dengan faktor 5 adalah $-0,257$ (lemah karena dibawah $0,5$).

- 8) Adanya kesabaran yang tinggi dari para pegawai Bank Syariah Mandiri saat melayani nasabah.

Korelasi antara variabel adanya kesabaran yang tinggi dari para pegawai Bank Syariah Mandiri saat melayani nasabah dengan faktor 1 adalah $+0,482$ (lemah karena dibawah $0,5$). Korelasi antara variabel adanya kesabaran yang tinggi dari para pegawai Bank Syariah Mandiri saat melayani nasabah dengan faktor 2 adalah $+0,302$ (lemah karena dibawah $0,5$). Korelasi antara variabel adanya kesabaran yang tinggi dari para pegawai Bank Syariah Mandiri saat melayani nasabah dengan faktor 3 adalah $-0,496$ (lemah karena dibawah $0,5$). Korelasi antara variabel adanya kesabaran yang tinggi dari para pegawai Bank Syariah Mandiri saat melayani nasabah dengan faktor 4 adalah $-0,184$ (lemah karena dibawah $0,5$). Korelasi antara variabel adanya kesabaran

yang tinggi dari para pegawai Bank Syariah Mandiri saat melayani nasabah dengan faktor 5 adalah $-0,116$ (lemah karena dibawah $0,5$).

- 9) Sarana pelayanan transaksi perbankan di Bank Syariah Mandiri yang lengkap.

Korelasi antara variabel sarana pelayanan transaksi perbankan di Bank Syariah Mandiri yang lengkap dengan faktor 1 adalah $+0,640$ (kuat karena diatas $0,5$). Korelasi antara variabel sarana pelayanan transaksi perbankan di Bank Syariah Mandiri yang lengkap dengan faktor 2 adalah $+0,187$ (lemah karena dibawah $0,5$). Korelasi antara variabel sarana pelayanan transaksi perbankan di Bank Syariah Mandiri yang lengkap dengan faktor 3 adalah $-0,290$ (lemah karena dibawah $0,5$). Korelasi antara variabel sarana pelayanan transaksi perbankan di Bank Syariah Mandiri yang lengkap dengan faktor 4 adalah $+0,300$ (lemah karena dibawah $0,5$). Korelasi antara variabel sarana pelayanan transaksi perbankan di Bank Syariah Mandiri yang lengkap dengan faktor 5 adalah $-0,141$ (lemah karena dibawah $0,5$).

- 10) Banyaknya kantor cabang dan gallery Bank Syariah Mandiri di berbagai daerah.

Korelasi antara variabel banyaknya kantor cabang dan gallery Bank Syariah Mandiri di berbagai daerah dengan faktor 1 adalah +0,395 (lemah karena dibawah 0,5). Korelasi antara variabel banyaknya kantor cabang dan gallery Bank Syariah Mandiri di berbagai daerah dengan faktor 2 adalah +0,093 (lemah karena dibawah 0,5). Korelasi antara variabel banyaknya kantor cabang dan gallery Bank Syariah Mandiri di berbagai daerah dengan faktor 3 adalah +0,045 (lemah karena dibawah 0,5). Korelasi antara variabel banyaknya kantor cabang dan gallery Bank Syariah Mandiri di berbagai daerah dengan faktor 4 adalah +0,442 (lemah karena dibawah 0,5). Korelasi antara variabel banyaknya kantor cabang dan gallery Bank Syariah Mandiri di berbagai daerah dengan faktor 5 adalah +0,610 (kuat karena diatas 0,5).

- 11) Lokasi Bank Syariah Mandiri yang strategis.

Korelasi antara variabel lokasi Bank Syariah Mandiri yang strategis dengan faktor 1 adalah +0,635

(kuat karena diatas 0,5). Korelasi antara variabel lokasi Bank Syariah Mandiri yang strategis dengan faktor 2 adalah +0,188 (lemah karena dibawah 0,5). Korelasi antara variabel lokasi Bank Syariah Mandiri yang strategis dengan faktor 3 adalah +0,306 (lemah karena dibawah 0,5). Korelasi antara variabel lokasi Bank Syariah Mandiri yang strategis dengan faktor 4 adalah -0,296 (lemah karena dibawah 0,5). Korelasi antara variabel lokasi Bank Syariah Mandiri yang strategis dengan faktor 5 adalah -0,338 (lemah karena dibawah 0,5).

- 12) Lokasi Gedung Bank Syariah Mandiri mudah ditemukan.

Korelasi antara variabel lokasi Gedung Bank Syariah Mandiri mudah ditemukan dengan faktor 1 adalah +0,235 (lemah karena dibawah 0,5). Korelasi antara variabel lokasi Gedung Bank Syariah Mandiri mudah ditemukan dengan faktor 2 adalah +0,309 (lemah karena dibawah 0,5). Korelasi antara variabel lokasi Gedung Bank Syariah Mandiri mudah ditemukan dengan

faktor 3 adalah +0,589 (kuat karena diatas 0,5). Korelasi antara variabel lokasi Gedung Bank Syariah Mandiri mudah ditemukan dengan faktor 4 adalah +0,335 (lemah karena dibawah 0,5). Korelasi antara variabel lokasi Gedung Bank Syariah Mandiri mudah ditemukan dengan faktor 5 adalah -0,356 (lemah karena dibawah 0,5).

13) Mendapat rujukan dari perusahaan/tempat bekerja.

Korelasi antara variabel mendapat rujukan dari perusahaan/tempat bekerja dengan faktor 1 adalah +0,033 (lemah karena dibawah 0,5). Korelasi antara variabel mendapat rujukan dari perusahaan/tempat bekerja dengan faktor 2 adalah +0,257 (lemah karena dibawah 0,5). Korelasi antara variabel mendapat rujukan dari perusahaan/tempat bekerja dengan faktor 3 adalah +0,625 (kuat karena diatas 0,5). Korelasi antara variabel mendapat rujukan dari perusahaan/tempat bekerja dengan faktor 4 adalah -0,335 (lemah karena dibawah 0,5). Korelasi antara variabel mendapat rujukan dari perusahaan/tempat bekerja dengan faktor 5 adalah -0,369 (lemah karena dibawah 0,5).

- 14) Investasi/pembiayaan Bank Syariah Mandiri hanya untuk bisnis yang halal dan baik.

Korelasi antara variabel Investasi/pembiayaan Bank Syariah Mandiri hanya untuk bisnis yang halal dan baik dengan faktor 1 adalah +0,444 (lemah karena dibawah 0,5). Korelasi antara variabel Investasi/pembiayaan Bank Syariah Mandiri hanya untuk bisnis yang halal dan baik dengan faktor 2 adalah +0,398 (lemah karena dibawah 0,5). Korelasi antara variabel Investasi/pembiayaan Bank Syariah Mandiri hanya untuk bisnis yang halal dan baik dengan faktor 3 adalah +0,406 (lemah karena dibawah 0,5). Korelasi antara variabel Investasi/pembiayaan Bank Syariah Mandiri hanya untuk bisnis yang halal dan baik dengan faktor 4 adalah +0,129 (lemah karena dibawah 0,5). Korelasi antara variabel Investasi/pembiayaan Bank Syariah Mandiri hanya untuk bisnis yang halal dan baik dengan faktor 5 adalah +0,098 (lemah karena dibawah 0,5).

15) Mendapat rekomendasi dari keluarga atau teman.

Korelasi antara variabel mendapat rekomendasi dari keluarga atau teman dengan faktor 1 adalah +0,495 (lemah karena dibawah 0,5). Korelasi antara variabel mendapat rekomendasi dari keluarga atau teman dengan faktor 2 adalah +0,349 (lemah karena dibawah 0,5). Korelasi antara variabel mendapat rekomendasi dari keluarga atau teman dengan faktor 3 adalah +0,077 (lemah karena dibawah 0,5). Korelasi antara variabel mendapat rekomendasi dari keluarga atau teman dengan faktor 4 adalah -0,497 (lemah karena dibawah 0,5). Korelasi antara variabel mendapat rekomendasi dari keluarga atau teman dengan faktor 5 adalah +0,197 (lemah karena dibawah 0,5).

Karena masih ada beberapa variabel yang belum jelas akan di masukkan ke faktor mana, maka perlu dilakukan proses rotasi (*rotation*) agar semakin jelas sebuah variabel akan dimasukkan pada faktor 1,2,3,4, atau 5.

Tabel 4.10
Rotated Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
Bank Syariah Mandiri sudah menerapkan sistem syariah dengan baik	.595	.035	.001	-.308	-.201
Para pimpinan (manajemen) Bank Syariah Mandiri terdiri dari orang-orang terpercaya dan profesional	.621	.094	.043	.043	.180
Produk-produk perbankan syariah yang beragam, menarik dan inovatif.	.789	.152	-.161	-.022	.076
Fitur-fitur pendukung/keuntungan yang terdapat dalam produk bebas riba.	.692	-.170	.041	.119	.096
Perolehan bagi hasil yang sesuai dengan harapan.	.680	-.054	-.049	-.131	-.085
Pelayanan yang sangat cepat dari para pegawai Bank Syariah Mandiri	-.133	.155	-.037	.794	.022
Pelayanan yang ramah dari para pegawai Bank Syariah Mandiri	.023	.880	.049	.120	-.028
Adanya kesabaran yang tinggi dari para pegawai Bank Syariah Mandiri saat melayani nasabah	.036	.746	.135	.178	-.098
Sarana pelayanan transaksi perbankan di Bank Syariah Mandiri yang lengkap	-.032	.408	.118	.582	.008
Banyaknya kantor cabang dan gallery Bank Syariah Mandiri di berbagai daerah	.036	-.206	.610	.480	-.297
Lokasi Bank Syariah Mandiri yang strategis	-.195	.205	.789	-.054	.165
Lokasi Gedung Bank Syariah Mandiri mudah ditemukan	.091	-.161	.147	.361	.741
Mendapat rujukan dari perusahaan/tempat bekerja	.020	.004	.119	-.318	.768
Investasi/pembiayaan Bank Syariah Mandiri hanya untuk bisnis yang halal dan baik	.106	.016	.560	.256	.395
Mendapat rekomendasi dari keluarga atau teman	-.017	.463	.614	-.222	.134

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 11 iterations.

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 16.0

Component Matrix hasil dari proses rotasi (*Rotated Component Matrix*) memperlihatkan distribusi variabel yang lebih jelas dan nyata. Terlihat bahwa sekarang faktor loading yang dulunya kecil semakin diperkecil, dan faktor loading yang besar semakin diperbesar. Selanjutnya berikut ini akan dijelaskan penempatan variabel mana akan dimasukkan kedalam faktor mana sesuai dengan tabel 4.10.

- 1) Bank Syariah Mandiri sudah menerapkan sistem syariah dengan baik.

Variabel ini masuk kedalam faktor 1, karena faktor loading variabel ini dengan faktor 1 paling besar dibandingkan dengan faktor lain yaitu 0,585.

- 2) Para pimpinan (manajemen) Bank Syariah Mandiri terdiri dari orang-orang terpercaya dan profesional.

Variabel ini masuk kedalam faktor 1, karena faktor loading variabel ini dengan faktor 1 paling besar dibandingkan dengan faktor lain yaitu 0,621.

- 3) Produk-produk perbankan syariah yang beragam, menarik dan inovatif.

Variabel ini masuk kedalam faktor 1, karena faktor loading variabel ini dengan faktor 1 paling besar dibandingkan dengan faktor lain yaitu 0,789.

- 4) Fitur-fitur pendukung/keuntungan yang terdapat dalam produk bebas riba.

Variabel ini masuk kedalam faktor 1, karena faktor loading variabel ini dengan faktor 1 paling besar dibandingkan dengan faktor lain yaitu 0,692.

- 5) Perolehan bagi hasil yang sesuai dengan harapan.

Variabel ini masuk kedalam faktor 1, karena faktor loading variabel ini dengan faktor 1 paling besar dibandingkan dengan faktor lain yaitu 0,680.

- 6) Pelayanan yang sangat cepat dari para pegawai Bank Syariah Mandiri.

Variabel ini masuk kedalam faktor 4, karena faktor loading variabel ini dengan faktor 4 paling besar dibandingkan dengan faktor lain yaitu 0,794.

- 7) Pelayanan yang ramah dari para pegawai Bank Syariah Mandiri.

Variabel ini masuk kedalam faktor 2, karena faktor loading variabel ini dengan faktor 2 paling besar dibandingkan dengan faktor lain yaitu 0,880.

- 8) Adanya kesabaran yang tinggi dari para pegawai Bank Syariah Mandiri saat melayani nasabah.

Variabel ini masuk kedalam faktor 2, karena faktor loading variabel ini dengan faktor 2 paling besar dibandingkan dengan faktor lain yaitu 0,746.

- 9) Sarana pelayanan transaksi perbankan di Bank Syariah Mandiri yang lengkap.

Variabel ini masuk kedalam faktor 4, karena faktor loading variabel ini dengan faktor 4 paling besar dibandingkan dengan faktor lain yaitu 0,582.

- 10) Banyaknya kantor cabang dan gallery Bank Syariah Mandiri di berbagai daerah.

Variabel ini masuk kedalam faktor 3, karena faktor loading variabel ini dengan faktor 3 paling besar dibandingkan dengan faktor lain yaitu 0,610.

- 11) Lokasi Bank Syariah Mandiri yang strategis.

Variabel ini masuk kedalam faktor 3, karena faktor loading variabel ini dengan faktor 3 paling besar dibandingkan dengan faktor lain yaitu 0,789.

- 12) Lokasi Gedung Bank Syariah Mandiri mudah ditemukan.

Variabel ini masuk kedalam faktor 5, karena faktor loading variabel ini dengan faktor 5 paling besar dibandingkan dengan faktor lain yaitu 0,741.

13) Mendapat rujukan dari perusahaan/tempat bekerja.

Variabel ini masuk kedalam faktor 5, karena faktor loading variabel ini dengan faktor 5 paling besar dibandingkan dengan faktor lain yaitu 0,768.

14) Investasi/pembiayaan Bank Syariah Mandiri hanya untuk bisnis yang halal dan baik.

Variabel ini masuk kedalam faktor 3, karena faktor loading variabel ini dengan faktor 3 paling besar dibandingkan dengan faktor lain yaitu 0,560.

15) Mendapat rekomendasi dari keluarga atau teman.

Variabel ini masuk kedalam faktor 3, karena faktor loading variabel ini dengan faktor 3 paling besar dibandingkan dengan faktor lain yaitu 0,614.

Dengan demikian kelimabelas variabel telah direduksi menjadi lima faktor, yaitu:

1) Faktor 1 terdiri dari variabel:

- a. Bank Syariah Mandiri sudah menerapkan sistem syariah dengan baik
- b. Para pimpinan (manajemen) Bank Syariah Mandiri terdiri dari orang-orang terpercaya dan profesional

- c. Produk-produk perbankan syariah yang beragam, menarik dan inovatif
- d. Fitur-fitur pendukung/keuntungan yang terdapat dalam produk bebas riba
- e. Perolehan bagi hasil yang sesuai dengan harapan.

Interpretasi faktor yang terbentuk:

Interpretasi didasarkan pada skala angka yang sebelumnya diberikan kepada responden, yakni dari skala 1 sampai 5. Oleh karena itu angka bergerak dari negatif (angka 1 untuk Sangat Tidak Setuju) ke positif (angka 5 untuk Sangat Setuju), secara logika semakin angka output mendekati 5, semakin responden berpersepsi positif terhadap variabel tertentu. Sebaliknya, semakin kecil angka output, semakin responden berpersepsi negatif.¹

Faktor ini jika akan diberi nama dapat dinamakan faktor manajemen. Karena korelasi semua variabel pada faktor 1 ini positif, maka itu artinya semakin baik manajemen yang diterapkan oleh bank maka semakin nasabah tertarik untuk berpreferensi menggunakan produk dan jasa Bank Syariah Mandiri.

¹ Singgih Santoso, *SPSS untuk Statistik Multivariat*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006), 49.

- 2) Faktor 2 terdiri dari variabel:
- a. Pelayanan yang ramah dari para pegawai Bank Syariah Mandiri
 - b. Adanya kesabaran yang tinggi dari para pegawai Bank Syariah Mandiri saat melayani nasabah

Interpretasi faktor yang terbentuk:

Faktor ini jika akan diberi nama dapat dinamakan faktor pelayanan. Karena korelasi semua variabel pada faktor 2 ini positif, maka itu artinya semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin semakin nasabah tertarik untuk berpreferensi menggunakan produk dan jasa Bank Syariah Mandiri.

- 3) Faktor 3 terdiri dari variabel:
- a. Banyaknya kantor cabang dan gallery Bank Syariah Mandiri di berbagai daerah
 - b. Lokasi Bank Syariah Mandiri yang strategis
 - c. Investasi/pembiayaan Bank Syariah Mandiri hanya untuk bisnis yang halal dan baik
 - d. Mendapat rekomendasi dari keluarga atau teman

Interpretasi faktor yang terbentuk:

Faktor ini jika akan diberi nama dapat dinamakan faktor lokasi dan promosi. Karena korelasi semua variabel pada faktor

3 ini positif, maka itu artinya semakin banyak kantor cabang yang strategis, semakin investasi/pembiayaan berkomitmen hanya untuk bisnis yang halal maka akan semakin banyak direkomendasikan dan semakin nasabah tertarik untuk berpreferensi menggunakan produk dan jasa Bank Syariah Mandiri.

- 4) Faktor 4 terdiri dari variabel:
 - a. Pelayanan yang sangat cepat dari para pegawai Bank Syariah Mandiri
 - b. Sarana pelayanan transaksi perbankan di Bank Syariah Mandiri yang lengkap

Interpretasi faktor yang terbentuk:

Faktor ini jika akan diberi nama dapat dinamakan faktor fasilitas. Karena korelasi semua variabel pada faktor 4 ini positif, maka itu artinya semakin sarana pelayanan di Bank Syariah Mandiri semakin lengkap maka semakin nasabah tertarik untuk berpreferensi menggunakan produk dan jasa Bank Syariah Mandiri.

- 5) Faktor 5 terdiri dari variabel:
 - a. Lokasi Gedung Bank Syariah Mandiri mudah ditemukan
 - b. Mendapat rujukan dari perusahaan/tempat bekerja

Interpretasi faktor yang terbentuk:

Faktor ini jika akan diberi nama dapat dinamakan faktor sosial. Karena korelasi semua variabel pada faktor 5 ini positif, maka itu artinya semakin strategis, mudah ditemukan, dan mendapat rujukan dari perusahaan tempat bekerja maka semakin nasabah tertarik untuk berpreferensi menggunakan produk dan jasa Bank Syariah Mandiri.

Tentu saja penamaan pada faktor-faktor diatas belum pasti tepat, khususnya untuk faktor 3, 4, dan 5 karena sulitnya melakukan generalisasi variabel yang ada. Namun demikian, sebuah faktor haruslah diberi nama yang sedapat mungkin mencerminkan isi faktor tersebut.

Tabel 4.11

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3	4	5
1	-.841	.481	.559	.448	.152
2	.841	.332	.303	.070	.292
3	-.121	-.591	.354	-.172	.693
4	.176	-.443	-.145	.865	-.059
5	.123	-.335	.670	-.128	-.638

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 16.0

Pada tabel diatas angka-angka yang terdapat pada arah diagonal (dari kiri atas ke kanan bawah), yaitu antara *Component 1* dengan 1, *Component 2* dengan 2, *Component 3* dengan 3, *Component 4* dengan 4, dan *Component 5* dengan 5. Terlihat 3 angka diatas 0,5, yaitu: faktor 1 adalah -0,841 (tanda “-“ hanya menunjukkan arah korelasi), faktor 4 adalah 0,865 dan faktor 5 adalah -0,638. Kemudian sisanya faktor 2 adalah 0,332 dan faktor 3 adalah 0,354 nilainya dibawah 0,5.

Walaupun hanya ada 3 faktor saja yang mempunyai korelasi diatas 0,5 (faktor 1, faktor 4, dan faktor 5), hal ini sudah cukup membuktikan ketiga faktor yang terbentuk cukup tepat, karena mempunyai korelasi yang cukup tinggi, meskipun lebih bagus lagi jika semua faktor mempunyai korelasi diatas 0,5 yang dapat membuktikan *Component* yang terbentuk sangat tepat, karena semua faktor mempunyai korelasi yang tinggi.