

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil penelitian dan pembahasan dengan analisis faktor menunjukkan bahwa ke-15 indikator dari faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah untuk menggunakan produk dan jasa bank syariah dapat direduksi menjadi 5 faktor.

Faktor-faktor yang terbentuk dari pembahasan diatas adalah:

- 1) Faktor 1 terdiri dari variabel : Bank Syariah Mandiri sudah menerapkan sistem syariah dengan baik, Para pimpinan (manajemen) Bank Syariah Mandiri terdiri dari orang-orang terpercaya dan profesional, Produk-produk perbankan syariah yang beragam, menarik dan inovatif, Fitur-fitur pendukung/keuntungan yang terdapat dalam produk bebas riba, Perolehan bagi hasil yang sesuai dengan harapan. Berdasarkan data tersebut, faktor ini disebut Faktor Manajemen.
- 2) Faktor 2 terdiri dari variabel : Pelayanan yang ramah dari para pegawai Bank Syariah Mandiri, Adanya kesabaran yang tinggi dari para pegawai Bank Syariah Mandiri saat melayani nasabah. Berdasarkan data tersebut, faktor ini disebut Faktor Pelayanan.

- 3) Faktor 3 terdiri dari variabel : Banyaknya kantor cabang dan gallery Bank Syariah Mandiri di berbagai daerah, Lokasi Bank Syariah Mandiri yang strategis, Investasi/pembiayaan Bank Syariah Mandiri hanya untuk bisnis yang halal dan baik, Mendapat rekomendasi dari keluarga atau teman. Berdasarkan data tersebut, faktor ini disebut Faktor Lokasi dan Promosi.
- 4) Faktor 4 terdiri dari variabel : Pelayanan yang sangat cepat dari para pegawai Bank Syariah Mandiri, Sarana pelayanan transaksi perbankan di Bank Syariah Mandiri yang lengkap. Berdasarkan data tersebut, faktor ini disebut Faktor Fasilitas.
- 5) Faktor 5 terdiri dari variabel : Lokasi Gedung Bank Syariah Mandiri mudah ditemukan, Mendapat rujukan dari perusahaan/tempat bekerja (Bank Syariah Mandiri merupakan bank yang ditunjuk untuk mengurus payroll atau gaji karyawan). Berdasarkan data tersebut, faktor ini disebut Faktor Sosial.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Bank Syariah” dapat diketahui bahwa faktor manajemen, faktor pelayanan, faktor lokasi dan promosi, faktor fasilitas dan

faktor sosial merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan produk dan jasa bank syariah.

Adapun saran yang dapat diajukan penulis dari penelitian yang telah dilakukan antara lain sebagai berikut:

1. Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Serang harus selalu menjaga kepercayaan nasabah dan mempertahankan preferensi yang baik dari nasabah terhadap bank. Mengingat faktor pelayanan adalah faktor dominan yang dipilih responden, itu artinya faktor pelayanan memegang peranan penting dalam mempengaruhi preferensi nasabah untuk menggunakan produk dan jasa bank syariah. Hal ini sangat wajar karena bank lebih identik dengan perusahaan jasa, dimana pada perusahaan jasa, sebuah pelayanan merupakan poin penting yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk melakukan penelitian selanjutnya atau dengan menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi preferensi nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Serang.