ABSTRAK

Banyak hal yang bisa mempengaruhi preferensi nasabah sebuah bank, di antara yang bisa mempengaruhi preferensi nasabah tersebut adalah kualitas pelayanan dan *opinion leader.* Kualitas pelayanan sudah barang tentu berpengaruh terhadap persepsi dan preferensi nasabah. Sedangkan *opinion leader* dapat dikatakan sebagai orang-orang berpengaruh, yakni orang-orang tertentu yang mampu memengaruhi sikap orang lain secara informal dalam suatu sistem sosial. Ia berperan sebagai model dimana perilakunya (baik mendukung atau menentang) diikuti oleh para pengikutnya. Karena seringkali sebagian masyarakat Indonesia masih terpengaruh oleh saran dan apa yang dilakukan oleh seorang tokoh yang dijadikan figur oleh kalangan masyarakat tertentu. Hal ini dapat menarik nasabah dari kalangan tertentu yang berada dalam komunitas tokoh tersebut. Kualitas pelayanan dan patronase figur sangat menarik untuk dikaji lebih jauh, apakah kualitas pelayanan dan patronase figur memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap preferensi nasabah atau pengaruhnya tidak cukup signifikan, atau malah tidak berpengaruh sama sekali.

Di Kota Blitar Jawa Timur, produk Tabungan Haji BRI Syariah iB memiliki kualitas pelayanan yang bagus, dan memiliki seorang figur yang cukup disegani dan banyak diikuti dalam hal haji, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap pengaruh keduanya terhadap preferensi nasabah BRI Syariah pada Tabungan Haji BRI Syariah iB. Peneliti memilih bank tersebut karena pada bank tersebut memenuhi syarat untuk melakukan penelitian ini, yang mana jumlah nasabahnya yang terus meningkat.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan analisa *partial least square.* Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan pada bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu di Jl. Tanjung No. 17 Kecamatan Sukorejo Kota Blitar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh besarnya variabel kualitas pelayanan terhadap preferensi nasabah adalah sebesar 0,583. Koefisien pada hubungan ini bernilai positif, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap preferensi nasabah searah. Artinya semakin baik kualitas pelayanan maka preferensi nasabah akan meningkat, sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan maka preferensi nasabah akan semakin menurun, dan pengaruh patronase figur terhadap preferensi nasabah memiliki nilai t-value sebesar 4,942, karena nilai t-value $\geq \pm 1{,}96$ maka hipotesis 0 diterima, sehingga dapat dijelaskan bahwa terdapat pengaruh langsung dari variabel patronase figur terhadap preferensi nasabah. Artinya semakin baik patronase figur maka preferensi nasabah akan meningkat, sebaliknya semakin buruk patronase figur maka preferensi nasabah akan semakin menurun.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id