

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Preferensi mahasiswa dalam memilih bank syariah ditentukan oleh beberapa faktor. Berdasarkan penelitian 8 atribut awal diekstraksi menggunakan analisis faktor menjadi 3 faktor yaitu:

1. Faktor keuntungan
2. Faktor pelayanan
3. Faktor agama

Faktor keuntungan merupakan faktor pertama dalam mempengaruhi preferensi mahasiswa memilih bank syariah. Faktor keuntungan meliputi bagi hasil yang menarik dan bebas biaya-biaya dan masing-masing memiliki nilai *loading factor* sebesar 0,966 dan 0,972. Faktor adanya bagi hasil yang menarik meliputi besarnya nilai bagi hasil yang diberikan bank syariah pada produk tabungan. Hal ini tidak senada dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lisya Purwahiasti di kota Mojokerto yang menyebutkan bahwa alasan nasabah berminat untuk menjadi nasabah bank syariah karena bukan karena faktor keuntungan.

Dalam penelitian ini, faktor bebas biaya-biaya memberikan sumbangan yang cukup besar. Pada faktor bebas biaya-biaya disebutkan bahwa mahasiswa memilih bank syariah karena setiap transaksi melalui bank syariah bebas biaya administrasi maupun potongan bulanan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Zainul Abidin di kota Malang mengenai keputusan nasabah bermitra dengan bank syariah menyebutkan bahwa adanya promosi dan harga menjadi pertimbangan nasabah dalam bermitra dengan bank syariah. Demikian pula dengan penelitian ini juga menyebutkan bahwa penawaran harga menjadi pertimbangan mahasiswa dalam memilih bank syariah. Hal ini sesuai dengan teori pemasaran yang menyebutkan bahwa harga termasuk dalam metode strategi pemasaran.

Faktor kedua yang mempengaruhi preferensi mahasiswa dalam memilih bank syariah yaitu faktor pelayanan. Faktor pelayanan meliputi kenyamanan interior ruangan, gedung yang menarik dan menyenangkan, keramahan karyawan dan pelayanan yang lengkap. Variabel kenyamanan interior ruangan memiliki nilai *loading factor* sebesar 0,748; variabel gedung yang menarik dan menyenangkan memiliki nilai *loading factor* sebesar 0,762; variabel keramahan karyawan memiliki nilai *loading factor* sebesar 0,873 dan variabel yang terakhir yaitu pelayanan yang lengkap 0,805. Dalam faktor kenyamanan interior ruangan merupakan bagian dari upaya yang dilakukan oleh pihak bank untuk menarik nasabahnya. Dalam penelitian ini menyebutkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pihak bank yang paling dipertimbangkan oleh mahasiswa adalah adanya keramahan karyawan dimana mahasiswa memilih bank syariah karena pertimbangan keramahan yang diberikan oleh karyawan bank syariah sebagai bentuk pelayanan terhadap pelanggan atau nasabah.

Pada faktor pelayanan disebutkan bahwa mahasiswa memilih bank syariah karena adanya kenyamanan ketika berada di kantor bank syariah. Selain itu

juga produk-produk serta fasilitas lain yang diberikan oleh bank syariah juga lengkap. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lisy Purwahiasti di kota Mojokerto yang menyebutkan bahwa fasilitas, produk dan pelayanan juga merupakan faktor yang mempengaruhi seseorang memilih bank syariah.

Faktor yang ketiga yaitu faktor agama dimana faktor agama meliputi variabel kesesuaian dengan prinsip syariah dengan nilai *loading factor* sebesar 0,525 dan variabel nasabah mengetahui tentang konsep riba 0,931. Dalam faktor agama yang menjadi pertimbangan mahasiswa dalam memilih bank syariah ialah mereka menganggap bahwa memilih bank syariah bukan berdasarkan agama meskipun mereka juga telah memahami konsep riba. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Lisy Purwahiasti di kota Mojokerto yang menyebutkan bahwa adanya keyakinan seseorang terhadap nilai-nilai agama sehingga dalam memilih perbankan pun juga melihat dari sisi agama.

Dari hasil analisis data didapatkan bahwa dari ketiga faktor yang disebutkan menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi preferensi mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Ampel Surabaya yang paling tinggi adalah faktor keuntungan. Dengan memuat nilai *loading factor* paling tinggi yaitu sebesar 1,995. Dan sebagian besar (77,5 %) atau sebanyak 62 responden mengambil keputusan memilih bank syariah berdasarkan faktor keuntungan dengan klasifikasi sangat tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka perlu dilakukan suatu kebijakan pemasaran bank syariah di kampus UIN Sunan Ampel Surabaya dengan

memprioritaskan faktor utama yaitu keuntungan, faktor kedua yang perlu dipertimbangkan dalam merancang strategi pemasaran bank syariah adalah pelayanan. Sedangkan agama adalah aspek terakhir yang perlu menjadi pertimbangan dalam rancangan strategi pemasaran.

Dalam penelitian ini keterbatasan oleh peneliti yaitu dalam menciptakan atribut penelitian. Atribut yang digunakan masih belum dapat sepenuhnya mewakili seluruh jawaban responden. Peneliti hanya mengambil atribut dalam aspek syariah dan pengetahuan mahasiswa terhadap bank syariah. Walaupun sebenarnya masih banyak aspek yang harus diteliti. Selain itu dalam pengambilan sampel juga dapat dimungkinkan bahwa jawaban responden yang dijadikan sampel tidak dapat sepenuhnya mewakili populasi. Sebab adanya keterbatasan waktu dan biaya oleh peneliti. Sehingga teknik pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling* yaitu responden yang secara kebetulan dengan peneliti.