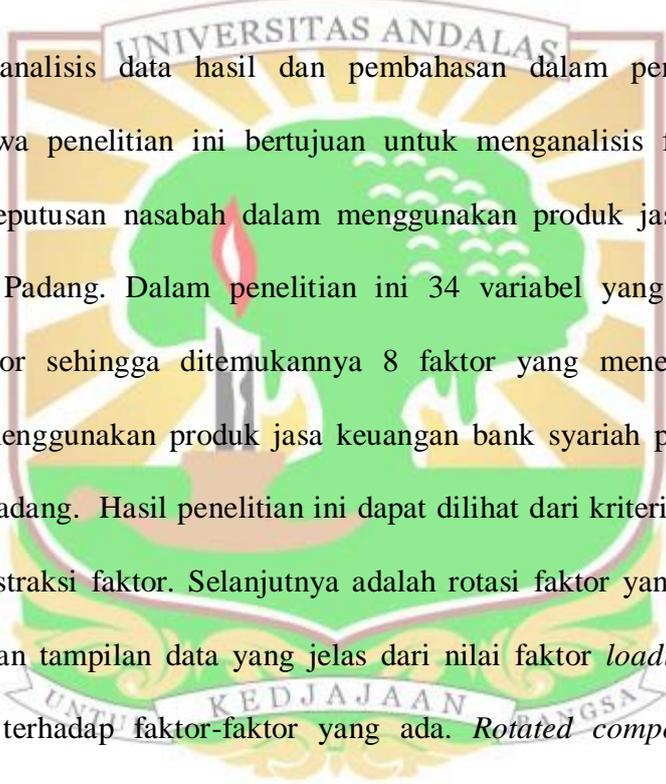


BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan



Dari uraian analisis data hasil dan pembahasan dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk jasa keuangan bank syariah di Kota Padang. Dalam penelitian ini 34 variabel yang digunakan untuk menganalisa faktor sehingga ditemukannya 8 faktor yang menentukan keputusan nasabah dalam menggunakan produk jasa keuangan bank syariah pada nasabah bank syariah di Kota Padang. Hasil penelitian ini dapat dilihat dari kriteria nilai *eigen value* > 1 dari hasil ekstraksi faktor. Selanjutnya adalah rotasi faktor yang merupakan cara untuk mendapatkan tampilan data yang jelas dari nilai faktor *loading* untuk masing-masing variabel terhadap faktor-faktor yang ada. *Rotated componen matrix* akan memperlihatkan distribusi variabel menjadi lebih jelas dalam pengelompokkan faktor dengan cara membandingkan tiap indikator dengan korelasi yang besar akan masuk ke dalam faktor yang berpengaruh.

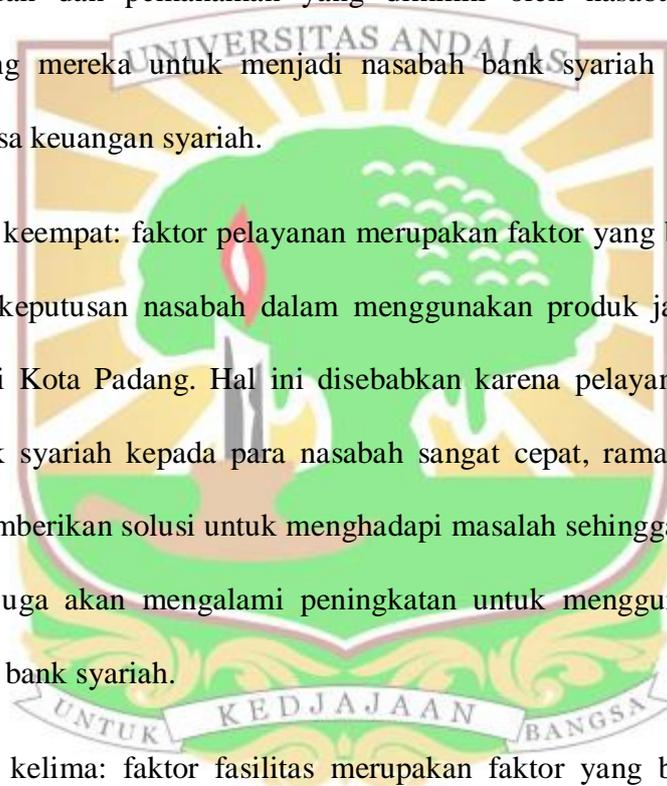
Faktor baru yang terbentuk adalah faktor yang memiliki nilai *eigen value* yang paling besar sampai yang terkecil, hal ini menjelaskan bahwa faktor-faktor tersebut yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk jasa keuangan

syariah. Pemberian nama faktor itu bersifat subjektif, terkadang variabel dengan faktor *loading* yang paling besar digunakan untuk memberi nama faktor (Ghozali, 2005:258). Sehingga ditemukan 8 faktor baru keputusan nasabah yang berpengaruh pada nasabah bank syariah di Kota Padang yaitu faktor produk, pelayanan, persepsi, agama, fasilitas, promosi, pengetahuan dan motivasi. Sedangkan, dari beberapa faktor yang terbentuk diantaranya 6 faktor eksternal yaitu: faktor produk, faktor pelayanan, faktor agama, faktor fasilitas, faktor promosi, dan faktor pengetahuan yang merupakan fokus pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Sedangkan 2 faktor lainnya merupakan faktor internal yang tidak menjadi bagian dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Kesimpulan yang peneliti dapatkan dari hasil penelitian ini yaitu :

1. Hipotesis pertama: faktor agama merupakan faktor yang berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk jasa keuangan bank syariah di Kota Padang. Hal ini disebabkan karena rata-rata dari pengetahuan agama dari para nasabah tinggi dalam menentukan pilihannya untuk menggunakan produk-produk dari bank syariah, tetapi sebagian dari nasabah dalam menggunakan produk jasa keuangan syariah tidak selalu dengan pengetahuan agama yang mereka miliki.
2. Hipotesis kedua: faktor produk merupakan faktor yang berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk jasa keuangan bank syariah di Kota Padang. Hal ini disebabkan karena setiap peningkatan nilai produk naik dalam satu tingkat maka variabel independen

lainnya tetap dan keputusan nasabah dalam mengambil keputusan untuk menggunakan produk jasa keuangan syariah akan mengalami peningkatan juga.

3. Hipotesis ketiga: faktor pengetahuan merupakan faktor yang berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk jasa keuangan bank syariah di Kota Padang. Hal ini disebabkan karena semakin luas pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki oleh nasabah, maka semakin mendorong mereka untuk menjadi nasabah bank syariah dan menggunakan produk jasa keuangan syariah.
4. Hipotesis keempat: faktor pelayanan merupakan faktor yang berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk jasa keuangan bank syariah di Kota Padang. Hal ini disebabkan karena pelayanan yang diberikan oleh bank syariah kepada para nasabah sangat cepat, ramah, dan sopan serta dapat memberikan solusi untuk menghadapi masalah sehingga tingkat keputusan nasabah juga akan mengalami peningkatan untuk menggunakan produk jasa keuangan bank syariah.
5. Hipotesis kelima: faktor fasilitas merupakan faktor yang berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk jasa keuangan bank syariah di Kota Padang. Hal ini disebabkan karena fasilitas yang disediakan bank syariah untuk nasabahnya dengan tetap mempertahankan tampilan ruangan yang bernuansa islami, bersih, nyaman, dan memberikan



kemudahan untuk bertransaksi serta nasabah juga dapat melihat adanya perbedaan antara fasilitas bank syariah dengan bank konvensional

6. Hipotesis keenam: faktor promosi merupakan faktor yang berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk jasa keuangan bank syariah di Kota Padang. Hal ini disebabkan karena promosi yang dilakukan dan ditawarkan oleh bank syariah sangat menarik yaitu dengan melakukan sosialisasi untuk memperkenalkan produk dan jasanya melalui acara-acara yang diadakan.

5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, terdapat beberapa implikasi yang diperoleh bagi Bank Muamalat, Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah, BRI Syariah, dan Nagari Syariah Cabang Kota Padang dengan tujuan untuk menambah jumlah nasabah. Berdasarkan dari hasil penelitian di atas, karena fasilitas lokasi ATM dan kantor cabang bank syariah yang kurang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan produk jasa keuangan syariah, maka dari itu bank syariah untuk dapat mengupayakan untuk meningkatkan jumlah kantor cabang dan ATM yang mudah ditemukan masyarakat baik di lingkungan industri atau pabrik dan perusahaan, agar dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Dan diharapkan pada waktu yang akan datang bank syariah terus meningkatkan dan memberikan produk-produk yang sesuai dengan prinsip syariah serta lebih meningkatkan promosi untuk mempertahankan

dan mendapatkan nasabah yang lebih banyak lagi untuk menggunakan produk jasa keuangan syariah.

Beberapa bank syariah sudah menawarkan nisbah bagi hasil untuk produk yang ditawarkan dan telah menjadi daya tarik untuk nasabahnya, pembebanan biaya administrasi yang rendah juga mampu untuk menarik nasabah. Namun, hal itu belum dirasakan sepenuhnya oleh nasabah, dikarenakan Bank Syariah di Kota Padang hanya menjelaskan secara umum tentang produk-produk dari bank syariah. Strategi yang harus dilakukan oleh bank syariah dapat melalui media cetak, media *online*, media elektronik, dan mengadakan event atau acara, karena saat ini masyarakat Kota Padang cenderung menggunakan internet dalam kehidupan sehari-hari serta menghadiri beberapa event seperti *car free days*, bazar, dan acara lainnya. Selain itu bank syariah agar tetap mempertahankan dan meningkatkan lagi kualitas pelayanan terutama pada dimensi berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari hasil dari penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan dan memiliki keterbatasan, oleh karena itu diharapkan untuk diperhatikan oleh peneliti dimasa yang akan datang. Keterbatasan penelitian ini antara lain :

1. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang diajukan masih relatif kecil, diharapkan penelitian selanjutnya dapat menambah jumlah sampel yang diteliti.
2. Penelitian ini hanya dilakukan pada nasabah Bank Muamalat, Bank Mandiri Syariah, BRI Syariah, BNI Syariah, dan Nagari Syariah Cabang Kota Padang.

Diharapkan penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan penelitian ke Bank Syariah Lainnya.

3. Adanya responden yang kurang memahami pernyataan yang ada pada kuesioner khususnya pada responden yang berusia lanjut dan mahasiswa yang juga kurang memahami produk pembiayaan serta produk jasa keuangan lainnya, dikarenakan kurangnya pengetahuan tentang keuangan syariah.
4. Adanya responden yang mengeluh karena banyaknya pernyataan yang diajukan dalam kuesioner. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat memperkecil jumlah pernyataan yang ada di dalam kuesioner.

5.4 Saran

1. Diharapkan pada penelitian selanjutnya untuk menambah jumlah sampel yang akan diteliti dan mencoba untuk melakukan penelitian pada responden lain.
2. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupannya, tidak hanya pada nasabah Bank Muamalat, Bank Mandiri Syariah, BRI Syariah, BNI Syariah, dan Nagari Syariah Cabang Kota Padang juga pada nasabah bank lain.
3. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat menambah faktor lain dalam penelitiannya seperti sosial, budaya, persepsi, motivasi, sikap, ekonomi, dan psikologis dikarenakan dalam penelitian ini terdapat adanya 2 faktor baru yang terbentuk mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk jasa keuangan syariah.

4. Diharapkan pada penelitian selanjutnya agar memperkecil jumlah pernyataan yang terdapat dalam kuesioner sehingga tidak membuat responden mengeluh dengan jumlah pernyataan yang diajukan dan memakai metode lain yang lebih efisien.

