

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Obyek Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri (BSM)**

Krisis moneter dan ekonomi sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis politik nasional telah membawa dampak besar dalam perekonomian nasional. Krisis tersebut telah mengakibatkan perbankan Indonesia yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami kesulitan yang sangat parah. Keadaan tersebut menyebabkan pemerintah Indonesia terpaksa mengambil tindakan untuk merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia. Lahirnya Undang-Undang No. 10 tahun 1998, tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan, pada bulan November 1998 telah memberi peluang yang sangat baik bagi tumbuhnya bank-bank syariah di Indonesia. Undang-Undang tersebut memungkinkan bank beroperasi sepenuhnya secara syariah atau dengan membuka cabang khusus syariah. PT. Bank Susila Bakti (PT. Bank Susila Bakti) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi berupaya keluar dari krisis 1997 - 1999 dengan berbagai cara. Mulai dari langkah-langkah menuju merger

Dengan terjadinya merger empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, BankExim dan Bapindo) ke dalam PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999, rencana perubahan PT. Bank Susila Bakti menjadi bank syariah (dengan nama Bank Syariah Sakinah) diambil alih oleh PT. Bank Mandiri (Persero). PT. Bank Mandiri (Persero) selaku pemilik baru mendukung sepenuhnya dan melanjutkan rencana perubahan PT. Bank Susila Bakti menjadi bank syariah, sejalan dengan keinginan PT. Bank Mandiri (Persero) untuk membentuk unit syariah. Langkah awal dengan merubah Anggaran Dasar tentang nama PT. Bank Susila Bakti menjadi PT. Bank Syariah Sakinah berdasarkan Akta Notaris : Machrani, No. 29 pada tanggal 19 Mei 1999. Kemudian melalui Akta No. 23 tanggal 8 September 1999 Notaris : Sutjipto nama PT. Bank Syariah Sakinah Mandiri diubah menjadi PT. Bank Syariah Mandiri.

Pada tanggal 25 Oktober 1999, Bank Indonesia melalui Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 1/24/KEP. BI/1999 telah memberikan ijin perubahan kegiatan usaha konvensional menjadi kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah kepada PT. Bank Susila Bakti. Selanjutnya dengan Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999 tanggal 25 Oktober 1999, Bank Indonesia telah menyetujui perubahan nama PT. Bank Susila Bakti menjadi PT. Bank Syariah Mandiri. Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999 merupakan hari pertama beroperasinya PT. Bank Syariah Mandiri.

Kelahiran Bank Syariah Mandiri merupakan buah usaha bersama dari ...

perintis bank syariah di PT. Bank Susila Bakti dan Manajemen PT. Bank Mandiri yang memandang pentingnya kehadiran bank syariah dilingkungan PT. Bank Mandiri (Persero). PT. Bank Syariah Mandiri hadir sebagai bank yang mengkombinasikan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani yang melandasi operasinya. Bank Syariah Mandiri merupakan bank syariah skala nasional yang berpusat di Jl. MH Thamrin No. 5, Jakarta 10340. Saat ini sudah memiliki jaringan luas di seluruh wilayah Indonesia ([http://id.wikipedia.org/wiki/Bank\\_Syariah\\_Mandiri](http://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Syariah_Mandiri), diakses 12 Juli 2010).

## 2. Sejarah Singkat BRI Syariah

Berawal dari akuisisi Bank Jasa Arta oleh Bank Rakyat Indonesia, pada tanggal 19 Desember 2007 dan kemudian diikuti dengan perolehan ijin dari Bank Indonesia untuk mengubah kegiatan usaha Bank Jasa Arta dari bank umum konvensional menjadi bank umum yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah pada tanggal 16 Oktober 2008, maka lahirlah Bank umum syariah yang diberi nama PT. Bank Syariah BRI ( yang kemudian disebut dengan nama BRISyariah) pada tanggal 17 November 2008.

Nama BRI Syariah dipilih untuk menggambarkan secara langsung hubungan Bank dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, selanjutnya disebut Bank Rakyat Indonesia, yang merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia. BRI Syariah merupakan anak perusahaan dari Bank Rakyat Indonesia yang akan melayani kebutuhan perbankan masyarakat Indonesia dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah.

Pada tanggal 19 Desember 2008, telah ditanda tangani akta pemisahan unit usaha syariah. Penandatanganan akta pemisahan telah dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama Bank Rakyat Indonesia dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama BRI Syariah, sebagaimana akta pemisahan No. 27 tanggal 19 Desember 2008 dibuat di hadapan notaris Fathiah Helmi SH di Jakarta.

Peleburan unit usaha syariah Bank Rakyat Indonesia ke dalam BRI Syariah ini berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Adapun yang menjadi pemegang saham BRI Syariah adalah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, sebesar 99,99967% dan Yayasan kesejahteraan pekerja BRI sebesar 0,00033% (<http://www.brisyariah.co.id/article>, akses 10 Oktober 2010).

### **3. Sejarah Singkat BTN Syariah**

BTN Syariah merupakan *Strategic Bussiness Unit (SBU)* dari Bank BTN yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah, mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 melalui pembukaan Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta. Pembukaan SBU ini guna melayani tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa keuangan Syariah dan memperhatikan keunggulan prinsip Perbankan Syariah, adanya Fatwa MUI tentang bunga bank, serta melaksanakan hasil RUPS tahun 2004.

Tujuan pendirian BTN Syariah adalah untuk:

- a. Untuk memenuhi kebutuhan Bank dalam memberikan pelayanan jasa keuangan syariah,
- b. Mendukung pencapaian sasaran laba usaha Bank,

- c. Meningkatkan ketahanan Bank dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha,
- d. Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap nasabah dan pegawai.

Visi dan Misi Bank BTN Syariah sejalan dengan Visi Bank BTN yang merupakan *Strategic Business Unit* dengan peran untuk meningkatkan pelayanan dan pangsa pasar sehingga Bank BTN tumbuh dan berkembang di masa yang akan datang. BTN Syariah juga sebagai pelengkap dari bisnis perbankan di mana secara konvensional tidak dapat terlayani. Visi Bank BTN Syariah adalah: "Menjadi *Strategic Business Unit* BTN yang sehat dan terkemuka dalam penyediaan jasa keuangan syariah dan mengutamakan kemaslahatan bersama."

Sedangkan misi Bank BTN Syariah adalah:

- a. Mendukung pencapaian sasaran laba usaha BTN,
- b. Memberikan pelayanan jasa keuangan Syariah yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan produk serta jasa keuangan Syariah terkait sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah dan memperoleh pangsa pasar yang diharapkan,
- c. Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip Syariah sehingga dapat meningkatkan ketahanan BTN dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha serta meningkatkan *shareholders value*,

- d. Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap *stakeholders* serta memberikan ketentraman pada karyawan dan nasabah (<http://www.btn.co.id/Syariah>, diakses 10 Oktober 2010).

## B. Karakteristik Responden

### 1. Kategori Umur

Berdasarkan hasil kuesioner penelitian, maka karakteristik umur responden dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.1. Kategori Umur

Kategori Umur (tahun)	BSM		BRI Syariah		BTN Syariah	
	Jumlah (orang)	%	Jumlah (orang)	%	Jumlah (orang)	%
20-30	15	30,0	4	8	2	4
31-40	20	40,0	35	70	15	30
41-50	8	16,0	8	16	30	60
> 51	7	14,0	3	6	3	6
Total	50	100,0	50	100,0	50	100,0

Sumber: Hasil kuesioner, 2010

Tabel 4.1. menunjukkan bahwa berdasarkan kelompok umur, mayoritas responden yang menjadi nasabah BSM berusia antara 31 – 40 tahun sebanyak 20 orang (40%). Sedangkan yang paling rendah adalah responden yang berusia lebih dari 51 tahun sebanyak 7 orang (14%).

Mayoritas responden yang menjadi nasabah BRI Syariah berusia antara 31 – 40 tahun sebanyak 35 orang (70%). Sedangkan yang paling

Mayoritas responden yang menjadi nasabah BTN Syariah berusia antara 41 – 50 tahun sebanyak 30 orang (60%). Sedangkan yang paling rendah adalah responden yang berusia antara 20 – 30 tahun sebanyak 2 orang (4%). Umur responden berkaitan dengan umur produktif mereka dalam bekerja sebagai sumber penghasilan mereka.

## 2. Kategori Jenis Kelamin

Tabel 4.2. Kategori Jenis kelamin

Jenis Kelamin	BSM		BRI Syariah		BTN Syariah	
	Jumlah (orang)	(%)	Jumlah (orang)	(%)	Jumlah (orang)	(%)
Perempuan	18	36,0	15	30	10	20
laki-laki	32	64,0	35	70	40	80
Total	50	100,0	50	100,0	50	100,0

Sumber : Hasil kuesioner, 2010

Tabel 4.2. menunjukkan bahwa berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden yang menjadi nasabah BSM berjenis kelamin laki-laki sebanyak 32 orang (64%) dan sisanya berjenis kelamin perempuan sebanyak 18 orang (36%).

Mayoritas responden yang menjadi nasabah BRI Syariah berjenis kelamin laki-laki sebanyak 35 orang (70%) dan sisanya berjenis kelamin perempuan sebanyak 15 orang (30%).

Mayoritas responden yang menjadi nasabah BTN Syariah berjenis kelamin laki-laki sebanyak 40 orang (80%) dan sisanya berjenis kelamin perempuan sebanyak 10 orang (20%). Ini dapat dipahami karena sebagian besar responden yang bekerja adalah mereka yang berjenis kelamin laki-laki

yang apabila mereka sudah berkeluarga menjadi tulang punggung perekonomian bagi keluarga mereka.

### 3. Kategori Jenis Pekerjaan

Tabel 4.3. Kategori Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	BSM		BRI Syariah		BTN Syariah	
	Jumlah (orang)	%	Jumlah (orang)	%	Jumlah (orang)	%
Tidak bekerja/IRT	15	30,0	4	8	2	4
Karyawan swasta	5	10,0	18	36	8	16
Wirausaha	17	34,0	25	50	10	20
PNS/TNI/POLRI	13	26,0	3	6	30	60
Total	50	100	50	100	50	100

Sumber : Hasil kuesioner, 2010

Tabel 4.3. menunjukkan bahwa berdasarkan jenis pekerjaan, mayoritas responden yang menjadi nasabah BSM bekerja sebagai wirausaha sebanyak 17 orang (34%), kemudian disusul mereka yang tidak bekerja atau Ibu Rumah Tangga (IRT) sebanyak 15 orang (30%). Sebaliknya, responden yang paling sedikit adalah mereka yang berprofesi sebagai karyawan swasta sebanyak 5 orang (10%).

Mayoritas responden yang menjadi nasabah BRI Syariah bekerja sebagai wirausaha sebanyak 25 orang (50%), kemudian disusul mereka yang bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 18 orang (36%). Sebaliknya, responden yang paling sedikit adalah mereka yang berprofesi sebagai PNS/TNI/Polri sebanyak 3 orang (6%).

Mayoritas responden yang menjadi nasabah BTN Syariah bekerja sebagai wirausaha sebanyak 10 orang (20%), kemudian disusul mereka yang bekerja sebagai PNS/TNI/Polri sebanyak 30 orang (60%). Sebaliknya, responden yang paling sedikit adalah mereka yang berprofesi sebagai IRT atau tidak bekerja sebanyak 2 orang (4%). Jenis pekerjaan ini berhubungan dengan tingkat pendapatan dan kemampuan mereka dalam menabung di bank. Semakin baik jenis pekerjaan, maka semakin tinggi pula pendapatan mereka. Sehingga kesempatan mereka untuk menyisihkan sebagian dari penghasilan untuk ditabung di bank semakin terbuka.

#### 4. Kategori Pendidikan Terakhir

Tabel 4.4. Pendidikan terakhir

Pendidikan Terakhir	BSM		BRI Syariah		BTN Syariah	
	Jumlah (orang)	%	Jumlah (orang)	%	Jumlah (orang)	%
SMP	4	8,0	10	20	5	10
SMA	27	54,0	35	70	15	30
Sarjana	19	38,0	5	10	30	60
Total	50	100	50	100	50	100

Sumber : Hasil kuesioner, 2010

Tabel 4.4. menunjukkan bahwa mayoritas responden yang menjadi nasabah BSM berpendidikan akhir SMA sebanyak 27 orang (54%). Kemudian disusul oleh mereka yang berpendidikan sarjana sebanyak 19 orang (38%). Sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang memiliki tingkat pendidikan SMP sebanyak 4 orang (8%).

Mayoritas responden yang menjadi nasabah BRI Syariah berpendidikan akhir SMA sebanyak 35 orang (70%). Kemudian disusul oleh

mereka yang berpendidikan SMP sebanyak 10 orang (20%). Sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang memiliki tingkat pendidikan Sarjana sebanyak 5 orang (10%).

Mayoritas responden yang menjadi nasabah BTN Syariah berpendidikan akhir Sarjana sebanyak 30 orang (60%). Kemudian disusul oleh mereka yang berpendidikan SMA sebanyak 15 orang (30%). Sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang memiliki tingkat pendidikan SMP sebanyak 5 orang (10%). Tingkat pendidikan berhubungan dengan tingkat pengetahuan, wawasan dan sikap terbuka mereka dalam menerima suatu hal yang baru/perubahan zaman. Termasuk didalamnya dalam memberikan persepsi terhadap praktek perbankan syariah yang relatif masih baru di Indonesia.

Tabel 4.5. Lama menjadi nasabah

Lama Menjadi Nasabah	BSM		BRI Syariah		BTN Syariah	
	Jml (orang)	%	Jml (orang)	%	Jml (orang)	%
satu tahun	10	20,0	8	16	5	10
dua tahun	22	44,0	35	70	10	20
tiga tahun	13	26,0	4	8	30	60
lebih dari 3 tahun	5	10,0	3	6,0	5	10
Total	50	100,0	50	100	50	100

Sumber : Hasil kuesioner, 2010

Tabel 4.5. menunjukkan bahwa mayoritas lama responden menjadi nasabah BSM Kantor Cabang Yogyakarta adalah dua tahun sebanyak 22 orang (44%), kemudian disusul oleh mereka yang memiliki rentang waktu

menjadi nasabah BSM Kantor Cabang Yogyakarta adalah dua tahun sebanyak 22 orang (44%), kemudian disusul oleh mereka yang memiliki rentang waktu

Sedangkan yang terendah adalah mereka yang menjadi nasabah BSM Kantor Cabang Yogyakarta selama lebih dari 3 tahun sebanyak 5 orang (10%).

Mayoritas lama responden menjadi nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta adalah dua tahun sebanyak 35 orang (70%), kemudian disusul oleh mereka yang memiliki rentang waktu menjadi nasabah BRI Syariah selama satu tahun yaitu sebanyak 8 orang (16%). Sedangkan yang terendah adalah mereka yang menjadi nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta selama lebih dari 3 tahun sebanyak 3 orang (6%).

Mayoritas lama responden menjadi nasabah BTN Syariah Kantor Cabang Yogyakarta adalah tiga tahun sebanyak 30 orang (60%), kemudian disusul oleh mereka yang memiliki rentang waktu menjadi nasabah BTN Syariah selama dua tahun yaitu sebanyak 10 orang (20%). Sedangkan yang terendah adalah mereka yang menjadi nasabah BTN Syariah Kantor Cabang Yogyakarta selama satu tahun dan lebih dari 3 tahun, masing-masing sebanyak 5 orang (10%). Lama menjadi nasabah terkait dengan kemampuan/kepercayaan mereka dalam memposisikan jasa layanan perbankan

**C. Analisis *Positioning* Industri Perbankan Syariah di Yogyakarta (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri, Bank Rakyat Indonesia Syariah dan Bank Tabungan Negara Syariah)**

**1. Uji Validitas**

**a. Aspek *Tangibility***

Tabel 4.6. Validitas Aspek *Tangibility*

Item	BSM			BRI Syariah			BTN Syariah		
	R hit	R tab	Ket	R hit	R tab	Ket	R hit	R tab	Ket
<i>tangible 1</i>	.494**	0,2787	Valid	.539**	0,2787	Valid	.677**	0,2787	Valid
<i>tangible 2</i>	.568**	0,2787	Valid	.678**	0,2787	Valid	.754**	0,2787	Valid
<i>tangible 3</i>	.740**	0,2787	Valid	.709**	0,2787	Valid	.653**	0,2787	Valid
<i>tangible 4</i>	.093	0,2787	Tidak Valid	.616**	0,2787	Valid	.421**	0,2787	Valid
<i>tangible 5</i>	.567**	0,2787	Valid	.626**	0,2787	Valid	.434**	0,2787	Valid

Sumber: Kuesioner diolah, 2010

Tabel 4.6. menunjukkan bahwa pada BSM terdapat satu item dalam aspek *tangibility* yang tidak memenuhi syarat validitas, yaitu item ke-4. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa persentase validitas aspek *tangibility* sebesar 80%. Pada aspek *tangibility* BRI Syariah tidak ditemukan satupun item pertanyaan yang tidak memenuhi syarat validitas. Sehingga dapat dikatakan bahwa persentase validitas aspek *tangibility* sebesar 100%. Semua item pertanyaan dalam aspek *tangibility* BTN Syariah memenuhi syarat validitas ( $r$  hitung  $>$   $r$  tabel), sehingga dapat dikatakan bahwa

## b. Aspek Reliability

Tabel 4.7. Validitas Aspek Reliability

Item	BSM			BRI Syariah			BTN Syariah		
	r hit	r tab	Ket	r hit	r tab	Ket	r hit	r tab	Ket
reliability 1	.385**	0,2787	Valid	.560**	0,2787	Valid	.608**	0,2787	Valid
reliability 2	.861**	0,2787	Valid	.863**	0,2787	Valid	.593**	0,2787	Valid
reliability 3	.815**	0,2787	Valid	.795**	0,2787	Valid	.751**	0,2787	Valid

Sumber: Kuesioner diolah, 2010

Tabel 4.7. menunjukkan bahwa tidak ditemukan satupun item pertanyaan dalam aspek *reliability* BSM yang tidak memenuhi syarat validitas ( $r_{hit} > r_{tabel}$ ). Sehingga dapat dikatakan bahwa persentase validitas aspek *reliability* sebesar 100%. Pada aspek *reliability* BRI Syariah tidak ditemukan satupun item pertanyaan yang tidak memenuhi syarat validitas. Sehingga dapat dikatakan bahwa persentase validitas aspek *reliability* mencapai 100%. Semua item pertanyaan dalam aspek *reliability* BTN Syariah memenuhi syarat validitas ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ), sehingga dapat dikatakan bahwa persentase validitas aspek *reliability* sebesar 100%.

## c. Aspek Assurance

Tabel 4.8. Validitas Aspek Assurance

Item	BSM			BRI Syariah			BTN Syariah		
	r hit	r tab	Ket	r hit	r tab	Ket	r hit	r tab	Ket
assurance 1	.658**	0,2787	Valid	.536**	0,2787	Valid	.152	0,2787	Tidak Valid
assurance2	.457**	0,2787	Valid	.685**	0,2787	Valid	.157	0,2787	Tidak Valid
assurance3	.637**	0,2787	Valid	.756**	0,2787	Valid	.517**	0,2787	Valid
assurance4	.848**	0,2787	Valid	.770**	0,2787	Valid	.772**	0,2787	Valid
assurance5	.714**	0,2787	Valid	.558**	0,2787	Valid	.457**	0,2787	Valid

Sumber: Kuesioner diolah, 2010

Tabel 4.8. menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dalam aspek *assurance* BSM memenuhi syarat validitas ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ), sehingga dapat

aspek *assurance* BRI Syariah, semua item pertanyaan memenuhi syarat validitas ( $r$  hitung  $>$   $r$  tabel). Sehingga dapat dikatakan bahwa persentase validitas aspek *assurance* mencapai 100%. Terdapat dua item pertanyaan dalam aspek *assurance* BTN Syariah yang tidak memenuhi syarat validitas ( $r$  hitung  $<$   $r$  tabel), sehingga dapat dikatakan bahwa persentase validitas aspek *assurance* sebesar 60%.

#### d. Aspek *Responsiveness*

Tabel 4.9. Validitas Aspek *Responsiveness*

Item	BSM			BRI Syariah			BTN Syariah		
	r hit	r tab	Ket	r hit	r tab	Ket	r hit	r tab	Ket
<i>responsiveness</i> 1	.691**	0,2787	Valid	.559**	0,2787	Valid	.523**	0,2787	Valid
<i>responsiveness</i> 2	.323*	0,2787	Valid	.433**	0,2787	Valid	.243	0,2787	Tidak Valid
<i>responsiveness</i> 3	.177	0,2787	Tidak Valid	.660**	0,2787	Valid	.376**	0,2787	Valid
<i>responsiveness</i> 4	.626**	0,2787	Valid	.660**	0,2787	Valid	.193	0,2787	Tidak Valid
<i>responsiveness</i> 5	.705**	0,2787	Valid	.755**	0,2787	Valid	.470**	0,2787	Valid
<i>responsiveness</i> 6	.702**	0,2787	Valid	.819**	0,2787	Valid	.592**	0,2787	Valid

Sumber: Kuesioner diolah, 2010

Tabel 4.9. menunjukkan bahwa pada aspek *responsiveness* BSM ditemukan satu item pertanyaan yang tidak memenuhi syarat validitas, yaitu item pertanyaan ke-3. Sehingga dapat dikatakan bahwa persentase validitas aspek *responsiveness* sebesar 83,33%. Pada aspek *responsiveness* BRI Syariah semua item pertanyaan memenuhi syarat validitas ( $r$  hitung  $>$   $r$  tabel). Sehingga dapat dikatakan bahwa persentase validitas aspek *responsiveness* mencapai 100%. Pada aspek *responsiveness* BTN Syariah, terdapat dua item pertanyaan yang tidak memenuhi syarat validitas ( $r$  hitung  $<$   $r$  tabel), sehingga dapat dikatakan bahwa persentase validitas aspek *responsiveness* sebesar 60%.

### e. Aspek *Emphaty*

Tabel 4.10. Validitas Aspek *Emphaty*

Item	BSM			BRI Syariah			BTN Syariah		
	r hit	r tab	Ket	r hit	r tab	Ket	r hit	r tab	Ket
<i>empathy 1</i>	.793**	0,2787	Valid	.853**	0,2787	Valid	.593**	0,2787	Valid
<i>empathy 2</i>	.752**	0,2787	Valid	.804**	0,2787	Valid	.596**	0,2787	Valid
<i>empathy 3</i>	.720**	0,2787	Valid	.590**	0,2787	Valid	.617**	0,2787	Valid

Sumber: Kuesioner diolah, 2010

Tabel 4.10. menunjukkan bahwa pada aspek *emphaty* BSM tidak satupun item pertanyaan yang memenuhi syarat validitas. Sehingga dapat dikatakan bahwa persentase validitas aspek *emphaty* sebesar 100%. Semua item pertanyaan pada aspek *emphaty* BRI Syariah memenuhi syarat validitas ( $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ ). Sehingga dapat dikatakan bahwa persentase validitas aspek *emphaty* sebesar 100%. Pada aspek *emphaty* BTN Syariah semua item pertanyaan memenuhi syarat validitas ( $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ ). Sehingga dapat dikatakan bahwa persentase validitas aspek *emphaty* sebesar 100%.

Hasil uji validitas aspek-aspek *positioning* produk perbankan syariah pada ketiga bank syariah dalam penelitian ini ditunjukkan oleh tabel 4.11. berikut ini.

Tabel 4.11. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas

No	Bank	Aspek (No. Item)				
		A	B	C	D	E
1	BSM	4	-	-	3	-
2	BRI Syariah	-	-	-	-	-
3	BTN Syariah	-	-	1,2	2,4	-
	<b>Jumlah Item Gugur</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>

## 2. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas aspek – aspek *positioning* produk perbankan syariah ditunjukkan oleh tabel 4.12. berikut ini.

Tabel 4.12. Hasil uji reliabilitas

No	Aspek.	BSM		BRI Syariah		BTN Syariah	
		Alpha	Keterangan	Alpha	Keterangan	Alpha	Keterangan
1	<i>Tangibility</i>	0,316	Tidak reliabel	0,604	Reliabel	0,555	Tidak Reliabel
2	<i>Reliability</i>	0,450	Tidak reliabel	0,608	Reliabel	0,321	Tidak Reliabel
3	<i>Assurance</i>	0,693	Reliabel	0,672	Reliabel	0,012	Tidak Reliabel
4	<i>Responsiveness</i>	0,502	Tidak reliabel	0,718	Reliabel	-0,027	Tidak Reliabel
5	<i>Emphaty</i>	0,623	Reliabel	0,627	Reliabel	0,118	Tidak Reliabel

Sumber: Kuesioner diolah, 2010

Tabel 4.12. menunjukkan bahwa pada BSM, hanya terdapat dua aspek *positioning* yaitu *assurance* dan *emphaty* yang dapat dikatakan reliabel ( $\alpha$  Cronbach > 0,60). Semua aspek *positioning* produk perbankan syariah pada BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta adalah reliabel ( $\alpha$  Cronbach > 0,60). Tidak ada satu pun aspek *positing* produk perbankan syariah pada BTN Syariah Kantor Cabang Yogyakarta yang memenuhi syarat reliabilitas ( $\alpha$  Cronbach > 0,60).

### 3. Analisis *Positioning* Produk Perbankan Syariah Pada BSM, BRI Syariah dan BTN Syariah Kantor Cabang Yogyakarta

#### a. Analisis faktor

##### 1) Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Yogyakarta

##### a) Aspek *tangibility*

Tabel 4.13. KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.474
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	14.642
	df	6
	Sig.	.023

Sumber: kuesioner diolah, 2010

Tabel 4.13. menunjukkan bahwa hasil uji KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) ternyata di bawah 0,50 (0,474), berarti data tidak dapat dilakukan analisis faktor. Untuk itu, perlu dilihat anti-image matrix untuk menentukan variabel yang harus dibuang agar dapat dilakukan analisis faktor.

Tabel 4.14. Anti-image Matrices

	tangible 1 BSM	tangible 2 BSM	tangible 3 BSM	tangible 5 BSM
Anti-image Covariance				
tangible 1 BSM	.910	.174	-.198	-.122
tangible 2 BSM	.174	.797	-.333	-.063
tangible 3 BSM	-.198	-.333	.769	-.096
tangible 5 BSM	-.122	-.063	-.096	.948
Anti-image Correlation				
tangible 1 BSM	.375 <sup>a</sup>	.204	-.236	-.131
tangible 2 BSM	.204	.455 <sup>a</sup>	-.425	-.072
tangible 3 BSM	-.236	-.425	.487 <sup>a</sup>	-.113
tangible 5 BSM	-.131	-.072	-.113	.664 <sup>a</sup>

Tabel 4.14. menunjukkan bahwa hasil anti-image correlation menunjukkan bahwa item tangible 1 memiliki nilai korelasi terkecil yaitu 0,375. Untuk itu item tangible 1 perlu dikeluarkan dari analisis dan akan dilakukan kembali analisis faktor dengan item tangible 2,3, dan 5.

Tabel 4.15. KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.541
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	10.299
	df	3
	Sig.	.016

Tabel 4.15. menunjukkan bahwa hasil uji KMO sudah memenuhi syarat yaitu di atas 0,50 (0,541); begitu juga dengan Bartlett's test of sphericity juga signifikan pada 0,05 (0,016). Jadi dapat disimpulkan bahwa analisis faktor aspek *tangibility* dapat diteruskan.

Tabel 4.16. Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.499	49.950	49.950	1.499	49.950	49.950
2	.916	30.522	80.472			
3	.586	19.528	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Tabel 4.16. menunjukkan bahwa dari ketiga item tangible yang dianalisis ternyata hasil ekstraksi komputer menjadi satu faktor (nilai

eigen value > 1 menjadi faktor). Faktor 1 mampu menjelaskan 49,95% variasi.

Tabel 4.17. Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
tangible 2 BSM	.778
tangible 3 BSM	.813
tangible 5 BSM	.481

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Tabel 4.17. menunjukkan bahwa berdasarkan hasil component matrix jelas terlihat item yang mengelompokkan pada faktor 1 adalah item tangible 2, dan tangible 3 dengan loading factor di atas 0,50. Dengan melihat variabel-variabel yang membentuk faktor 1, maka faktor 1 dapat diberi nama variabel baru *Tangible 3* berdasarkan nilai component tertinggi (0,813). Jadi, atribut yang diinginkan nasabah Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Yogyakarta pada aspek *tangible* adalah item tangible 2 dan tangible 3.

b) Aspek *reliability*

Tabel 4.18. KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.486
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	49.575
	df	3
	Sig.	.000

Tabel 4.18. menunjukkan bahwa hasil uji KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) ternyata di bawah 0,50 (0,486), berarti data tidak dapat dilakukan analisis faktor. Untuk itu perlu dilihat anti-image matrix untuk menentukan variabel mana saja yang harus dibuang agar dapat dilakukan analisis faktor.

Tabel 4.19. Anti-Image Matrices

		reliability 1 BSM	reliability 2 BSM	reliability 3 BSM
Anti-image Covariance	reliability 1 BSM	.964	-.077	.109
	reliability 2 BSM	-.077	.357	-.283
	reliability 3 BSM	.109	-.283	.350
Anti-image Correlation	reliability 1 BSM	.284 <sup>a</sup>	-.131	.188
	reliability 2 BSM	-.131	.492 <sup>a</sup>	-.802
	reliability 3 BSM	.188	-.802	.492 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Tabel 4.19. menunjukkan hasil anti-image correlation menunjukkan bahwa variabel reliability 1 memiliki nilai korelasi terkecil (0,284). Untuk itu, variabel reliability 1 harus dikeluarkan dari analisis dan hanya melakukan analisis faktor dengan variabel reliability

Tabel 4.20. KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.500
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	48.162
	df	1
	Sig.	.000

Sumber : kuesioner diolah, 2010

Tabel 4.20. menunjukkan bahwa hasil uji KMO sekarang sudah memenuhi syarat yaitu nilai KMO 0,50; begitu juga dengan Bartlett's test of sphericity juga signifikan pada 0,05 (0,000). Jadi dapat disimpulkan bahwa analisis faktor dapat diteruskan.

Tabel 4.21. Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.798	89.913	89.913	1.798	89.913	89.913
2	.202	10.087	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Tabel 4.21. menunjukkan bahwa dari kedua variabel *reliability* yang dianalisis ternyata hasil ekstraksi komputer menjadi satu faktor (nilai eigen value > 1 menjadi faktor). Faktor 1 mampu menjelaskan 89,913% variasi.

Tabel 4.22. Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
reliability 2 BSM	.948
reliability 3 BSM	.948

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Tabel 4.22. menunjukkan bahwa hasil *component matrix* semakin jelas memperlihatkan bahwa yang mengelompokkan faktor 1 adalah *reliability 2* dan *reliability 3* dengan *loading factor* > 0,50. Sedangkan *varimax rotation component* tidak dapat dilakukan karena faktor yang terbentuk hanya satu saja. Selanjutnya faktor 1 diberi nama variabel *reliability* baru. Jadi, atribut yang diinginkan nasabah Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Yogyakarta pada aspek *reliability* adalah item *reliability 2* (kemampuan dan profesionalitas karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah menjadi faktor pendorong dalam menentukan pilihan bank syariah) dan *reliability 3* (komitmen karyawan bank dalam menerapkan prinsip-prinsip perbankan syariah menjadi faktor pendorong nasabah dalam menentukan pilihan bank syariah).

b) Aspek *assurance*

Tabel 4.23. KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.596
Bartlett's Test of Approx. Chi-Square	65.039
Sphericity df	10
Sig.	.000

Sumber: hasil kuesioner, 2010

Tabel 4.23. menunjukkan bahwa hasil uji KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) di atas 0,50 (0,596), berarti memiliki nilai > 0,50

Tabel 4.24. Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.297	45.934	45.934
2	1.135	22.700	68.634
3	.823	16.470	85.104
4	.526	10.524	95.628
5	.219	4.372	100.000

Sumber: hasil kuesioner diolah, 2010

Tabel 4.24. menunjukkan bahwa dari kelima variabel aspek *assurance* yang dianalisis ternyata hasil ekstraksi komputer menjadi dua faktor (nilai eigen value > 1 menjadi faktor). Faktor 1 mampu menjelaskan 45,934% variasi sedang faktor 2 hanya mampu menjelaskan 22,7% variasi atau kedua faktor keseluruhan mampu menjelaskan 68,634% variasi.

Tabel 4.25. Component Matrix<sup>a</sup>

	Component	
	1	2
assurance 1 BSM	.653	.459
assurance2 BSM	.383	.817
assurance3 BSM	.575	-.077
assurance4 BSM	.889	-.271
assurance5 BSM	.776	-.422

Tabel 4.26. Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component	
	1	2
assurance 1 BSM	.370	.707
assurance2 BSM	-.034	.901
assurance3 BSM	.546	.195
assurance4 BSM	.914	.167
assurance5 BSM	.883	-.019

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.

Tabel 4.26. menunjukkan bahwa hasil component matrix dan rotated component matrix semakin memperjelas bahwa yang mengelompokkan pada faktor 1 adalah *assurance 3* (kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan nasabah dengan berprinsip atas syariah menjadi faktor pertimbangan nasabah), *assurance 4* (karyawan mampu membangun komunikasi yang baik dengan nasabah) dan *assurance 5* (karyawan mampu menunjukkan sikap sopan/santun dalam memberikan pelayanan kepada nasabah) dengan *factor loading* di atas 0,50. Maka faktor 1 ini diberi nama variabel baru Strategi. Sedangkan yang membentuk faktor 2 adalah *assurance 1* (jaminan keamanan dana nasabah menjadi faktor penting dalam memilih sebuah bank syariah) dan *assurance 2* (citra sebagai bank yang berprinsip syariah menjadi hal penting yang perlu diperhatikan bagi nasabah) dengan *factor loading* di atas

c) Aspek *responsiveness*

Tabel 4.27. KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.637
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	df
	Sig.
	44.288
	10
	.000

Sumber: hasil kuesioner diolah, 2010

Tabel 4.27. menunjukkan bahwa hasil uji KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) sudah memenuhi syarat analisis faktor yaitu di atas 0,50 (0,637); begitu juga dengan Bartlett's test of sphericity juga signifikan pada 0,05 (0,000). Jadi dapat disimpulkan bahwa analisis faktor dapat diteruskan.

Tabel 4.28. Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.193	43.859	43.859
2	1.088	21.759	65.618
3	.764	15.287	80.906
4	.605	12.102	93.008
5	.350	6.992	100.000

Sumber: hasil kuesioner diolah, 2010

Tabel 4.28. menunjukkan bahwa dari kelima variabel yang dianalisis ternyata hasil ekstraksi komputer menjadi dua faktor (nilai eigen value > 1 menjadi faktor). Faktor 1 mampu menjelaskan 43,859% variasi sedangkan faktor 2 hanya mampu menjelaskan 21,759% variasi atau kedua faktor keseluruhan

Tabel 4.29. Component Matrix<sup>a</sup>

	Component	
	1	2
responsiveness 1 BSM	.622	-.318
responsiveness 2 BSM	.137	.891
responsiveness 4 BSM	.721	-.328
responsiveness 5 BSM	.807	.137
responsiveness 6 BSM	.785	.257

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 2 components extracted.

Tabel 4.30. Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component	
	1	2
responsiveness 1 BSM	.673	-.189
responsiveness 2 BSM	-.042	.901
responsiveness 4 BSM	.772	-.179
responsiveness 5 BSM	.764	.293
responsiveness 6 BSM	.718	.407

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.

Dengan melihat komponen matriks dan varimax rotated component matrix seperti yang ditunjukkan tabel 4.29. dan tabel 4.30. jelas bahwa yang mengelompok pada faktor 1 adalah *responsiveness 1* (kemudahan jangkauan lokasi bank syariah menjadi faktor pertimbangan nasabah), *responsiveness 4* (karyawan mampu menyampaikan informasi produk dan layanan perbankan syariah kepada nasabah dengan jelas), *responsiveness 5* (karyawan dapat secara mudah memberikan informasi produk dan layanan)

dihadapi nasabah yang berkaitan dengan layanan perbankan) dan *responsiveness* 6 (kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan dan harapan nasabah juga menjadi faktor penting bagi nasabah) semuanya dengan *loading factor* di atas 0,50. Sedangkan yang mengelompok pada faktor 2 adalah *responsiveness* 2 saja (jam kerja layanan nasabah menjadi faktor penting bagi nasabah) dengan *loading factor* di atas 0,50 (0,901). Jadi atribut yang diinginkan dan dibutuhkan nasabah pada aspek *responsiveness* BSM adalah *responsiveness* 1 (kemudahan jangkauan lokasi bank syariah menjadi faktor pertimbangan nasabah), *responsiveness* 2 (jam kerja layanan nasabah menjadi faktor penting bagi nasabah), *responsiveness* 4 (karyawan mampu menyampaikan informasi produk dan layanan perbankan syariah kepada nasabah dengan jelas), *responsiveness* 5 (karyawan dapat segera memberikan bantuan terhadap kesulitan yang sedang dihadapi nasabah yang berkaitan dengan layanan perbankan) dan *responsiveness* 6 (kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan dan harapan nasabah juga menjadi faktor penting bagi nasabah).

d) Aspek *emphaty*

Tabel 4.31. KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.625
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	17.150
	df	3
	Sig.	.001

Sumber: hasil kuesioner diolah, 2010

Tabel 4.31. menunjukkan bahwa hasil uji KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) telah memenuhi syarat di atas 0,50 (0,625); begitu juga dengan Bartlett's test of sphericity juga signifikan pada 0,05 (0,001). Jadi, dapat disimpulkan bahwa analisis faktor dapat diteruskan.

Tabel 4.32. Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.713	57.107	57.107
2	.734	24.464	81.570
3	.553	18.430	100.000

Sumber: kuesioner diolah, 2010

Tabel 4.32. menunjukkan bahwa dari ketiga variabel yang dianalisis ternyata hasil ekstraksi komputer menjadi satu faktor saja (nilai eigen value > 1 menjadi faktor). Faktor 1 mampu menjelaskan 57,107% variasi.

Tabel 4.33. Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
empathy 1 BSM	.808
emphaty 2 BSM	.757
emphaty 3 BSM	.698

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Tabel 4.33. menjelaskan bahwa hasil component matrix secara jelas memperlihatkan yang mengelompok pada faktor 1 adalah *emphaty 1* (karyawan memberikan perhatian dengan

seksama ketika memberikan pelayanan kepada nasabah), *emphaty 2* (karyawan mampu menjalin silaturahmi dengan nasabah) dan *emphaty 3* (karyawan mampu memberikan masukan/saran kepada nasabah ketika nasabah membutuhkannya) dengan *loading factor* di atas 0,50. Sedangkan rotated component matrix tidak dapat dilakukan karena faktor yang terbentuk hanya satu faktor saja. Jadi, atribut yang diinginkan dan dibutuhkan nasabah pada aspek *emphaty* adalah *emphaty 1* (karyawan memberikan perhatian dengan seksama ketika memberikan pelayanan kepada nasabah), *emphaty 2* (karyawan mampu menjalin silaturahmi dengan nasabah) dan *emphaty 3* (karyawan mampu memberikan masukan/saran kepada nasabah ketika nasabah membutuhkannya).

2) Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRI Syariah) Kantor Cabang Yogyakarta

a) Aspek *tangibility*

Tabel 4.34. KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.706
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	28.237
	df	10
	Sig.	.002

Tabel 4.34. menunjukkan bahwa hasil uji KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) sudah memenuhi syarat di atas 0,50; begitu juga

(0,002). Jadi dapat disimpulkan bahwa analisis faktor dapat diteruskan.

Tabel 4.35. Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.066	41.326	41.326
2	1.015	20.299	61.625
3	.694	13.873	75.498
4	.638	12.767	88.266
5	.587	11.734	100.000

Sumber: kuesioner diolah, 2010

Tabel 4.35. menunjukkan bahwa dari kelima variabel yang dianalisis ternyata hasil ekstraksi komputer menjadi dua faktor (nilai eigen value > 1 menjadi faktor). Faktor 1 mampu menjelaskan 41,326% variasi sedangkan faktor 2 hanya mampu menjelaskan 20,299% atau kedua faktor keseluruhan mampu menjelaskan 61,625%.

Tabel 4.36. Component Matrix<sup>a</sup>

	Component	
	1	2
tangible 1BRI Syariah	.453	.788
tangible 2 BRI Syariah	.640	-.530
tangible 3 BRI Syariah	.693	.054
tangible 4 BRI Syariah	.693	-.272
tangible 5 BRI Syariah	.701	.190

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 2 components extracted.

Tabel 4.37. Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component	
	1	2
tangible 1 BRI Syariah	-.062	.907
tangible 2 BRI Syariah	.826	-.085
tangible 3 BRI Syariah	.546	.431
tangible 4 BRI Syariah	.727	.159
tangible 5 BRI Syariah	.477	.548

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.

Tabel 4.36. dan tabel 4.37. menunjukkan bahwa hasil *component matrix* dan *varimax rotated component* secara jelas memperlihatkan variabel yang mengelompok pada faktor 1 adalah tangible 2, tangible 3 dan tangible 4 dengan *loading factors* di atas 0,50. Sedangkan variabel yang mengelompok pada faktor 2 adalah tangible 1 dan tangible 5. Jadi, atribut yang diinginkan dan dibutuhkan nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta pada aspek *tangible* adalah *tangible 1* (jenis layanan perbankan syariah menjadi salah satu faktor utama dalam pemilihan jasa perbankan), *tangible 2* (penampilan fisik gedung dan karyawan mempengaruhi pemilihan penggunaan bank syariah), *tangible 3* (kenyamanan menjadi faktor penting dalam pemilihan bank syariah), *tangible 4* (ketersediaan informasi produk syariah menjadi hal yang perlu diperhatikan dalam pemilihan bank syariah) dan *tangible 5*

b) Aspek *reliability*

Tabel 4.38. KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.502
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	23.314
	df	3
	Sig.	.000

Tabel 4.38. menunjukkan hasil uji KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) telah memenuhi syarat di atas 0,50 (0,502); begitu juga dengan Bartlett's test of sphericity juga signifikan pada 0,05 (0,000). Jadi dapat disimpulkan bahwa analisis faktor dapat diteruskan.

Tabel 4.39. Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.693	56.438	56.438
2	.912	30.389	86.827
3	.395	13.173	100.000

Sumber: hasil kuesioner diolah, 2010

Tabel 4.39. menunjukkan bahwa dari ketiga variabel yang dianalisis ternyata hasil ekstraksi komputer menjadi satu faktor

Tabel 4.40. Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
reliability 1 BRI Syariah	.528
reliability 2 BRI Syariah	.886
reliability 3 BRI Syariah	.794

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Tabel 4.40. menunjukkan bahwa hasil *component matrix* memperlihatkan variabel yang mengelompok pada faktor 1 terdiri dari reliability 1, 2 dan 3. Sedangkan *rotated component matrix* tidak dapat dilakukan karena faktor yang terbentuk hanya satu faktor saja. Jadi atribut yang diinginkan dan dibutuhkan nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta pada aspek *reliability* adalah *reliability* 1 (fasilitas kemudahan yang didukung oleh ketersediaan teknologi perbankan modern menjadi salah satu faktor pertimbangan nasabah), *reliability* 2 (kemampuan dan profesionalitas karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah menjadi faktor yang mendorong nasabah dalam menentukan pilihan bank syariah), dan *reliability* 3 (komitmen karyawan bank dalam menerapkan prinsip-prinsip perbankan syariah menjadi faktor mendorong nasabah dalam menentukan

c) Aspek *assurance*

Tabel 4.41. KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.699
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	41.875
	df	10
	Sig.	.000

Sumber: hasil kuesioner diolah, 2010

Tabel 4.41. menunjukkan bahwa hasil uji KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) sudah memenuhi syarat yaitu di atas 0,50 (0,699); begitu juga dengan Bartlett's test of sphericity juga signifikan pada 0,05 (0,000). Jadi dapat disimpulkan bahwa analisis faktor dapat diteruskan.

Tabel 4.42. Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.265	45.301	45.301
2	.933	18.670	63.971
3	.824	16.475	80.445
4	.564	11.285	91.730
5	.413	8.270	100.000

Sumber : hasil kuesioner diolah, 2010

Tabel 4.42. menunjukkan bahwa dari kelima variabel yang dianalisis ternyata hasil ekstraksi komputer menjadi satu faktor (nilai eigen value > 1 menjadi faktor). Faktor 1 mampu menjelaskan 45,301% variasi.

Tabel 4.43. Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
assurance 1 BRI Syariah	.491
assurance2 BRI Syariah	.624
assurance3 BRI Syariah	.736
assurance4 BRI Syariah	.830
assurance5 BRI Syariah	.635

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Tabel 4.43. menunjukkan bahwa hasil uji component matrix memperlihatkan item pertanyaan yang mengelompok pada faktor 1 adalah item *assurance 2* (citra sebagai bank yang berprinsip syariah menjadi hal penting yang perlu diperhatikan bagi nasabah), *assurance 3* (kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan nasabah dengan berprinsip atas syariah menjadi faktor pertimbangan nasabah), *assurance 4* (karyawan mampu membangun komunikasi yang baik dengan nasabah) dan *assurance 5* (karyawan mampu menunjukkan sikap sopan/santun dalam memberikan pelayanan kepada nasabah) dengan *loading factor* di atas 0,50. Sedangkan *rotated component matrix* tidak dapat dilakukan sebab faktor yang terbentuk hanya berjumlah satu faktor saja. Jadi, atribut yang diinginkan dan dibutuhkan nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta pada aspek *assurance* terdiri dari: *assurance 2* (citra sebagai bank yang berprinsip syariah

*assurance 3* (kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan nasabah dengan berprinsip atas syariah menjadi faktor pertimbangan nasabah), *assurance 4* (karyawan mampu membangun komunikasi yang baik dengan nasabah) dan *assurance 5* (karyawan mampu menunjukkan sikap sopan/santun dalam memberikan pelayanan kepada nasabah).

d) Aspek *responsiveness*

Tabel 4.44. KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.556
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	92.617
	df	15
	Sig.	.000

Sumber: hasil kuesioner diolah, 2010

Tabel 4.44. menunjukkan bahwa hasil uji KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) sudah memenuhi syarat yaitu di atas 0,50 (0,556); begitu juga dengan Bartlett's test of sphericity juga signifikan pada 0,05 (0,000). Jadi dapat disimpulkan bahwa analisis faktor dapat diteruskan.

Tabel 4.45. Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.652	44.200	44.200
2	1.133	18.890	63.090
3	.963	16.049	79.139
4	.704	11.731	90.869
5	.369	6.147	97.016
6	.170	2.884	100.000

Tabel 4.45. menunjukkan bahwa dari keenam variabel yang dianalisis ternyata hasil ekstraksi komputer menjadi dua faktor (nilai eigen value > 1 menjadi faktor). Faktor 1 mampu menjelaskan 44,2% variasi sedangkan Faktor 2 mampu menjelaskan 18,89% variasi atau kedua faktor keseluruhan mampu menjelaskan 63,09% variasi.

Tabel 4.46. Component Matrix<sup>a</sup>

	Component	
	1	2
responsiveness 1 BRI Syariah	.549	.426
responsiveness 2 BRI Syariah	.301	.688
responsiveness 3 BRI Syariah	.657	.025
responsiveness 4 BRI Syariah	.708	-.543
responsiveness 5 BRI Syariah	.797	-.350
responsiveness 6 BRI Syariah	.832	.248

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 2 components extracted.

Tabel 4.47. Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component	
	1	2
responsiveness 1 BRI Syariah	.224	.657
responsiveness 2 BRI Syariah	-.128	.739
responsiveness 3 BRI Syariah	.534	.382
responsiveness 4 BRI Syariah	.890	-.063
responsiveness 5 BRI Syariah	.859	.147
responsiveness 6 BRI Syariah	.558	.666

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Tabel 4.46. dan 4.47. menunjukkan bahwa hasil uji component matrix dan rotated component matrix memperlihatkan dengan jelas item yang mengelompok pada Faktor 1 adalah *responsiveness* 3 (kelengkapan produk dan berbagai fasilitas pendukung menjadi faktor pertimbangan bagi nasabah), *responsiveness* 4 (karyawan mampu menyampaikan informasi produk dan layanan perbankan syariah kepada nasabah dengan jelas), *responsiveness* 5 (karyawan dapat segera memberikan bantuan terhadap kesulitan yang sedang dihadapi nasabah yang berkaitan dengan layanan perbankan) dan *responsiveness* 6 (kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan dan harapan nasabah juga menjadi faktor penting bagi nasabah) dengan *loading factor* di atas 0,50. Item yang mengelompok pada Faktor 2 adalah *responsiveness* 1 (kemudahan jangkauan lokasi bank syariah menjadi faktor pertimbangan nasabah), *responsiveness* 2 (jam kerja layanan nasabah menjadi faktor penting bagi nasabah) dan *responsiveness* 6 (kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan dan harapan nasabah juga menjadi faktor penting bagi nasabah) dengan *loading factor* di atas 0,50. Jadi, atribut yang diinginkan dan dibutuhkan nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta pada aspek *responsiveness* adalah *responsiveness* ke-1 (kemudahan jangkauan lokasi bank syariah menjadi faktor pertimbangan nasabah), *responsiveness* ke-2 (jam kerja layanan

nasabah menjadi faktor penting bagi nasabah), *responsiveness* ke-3 (kelengkapan produk dan berbagai fasilitas pendukung menjadi faktor pertimbangan bagi nasabah), *responsiveness* ke-4 (karyawan mampu menyampaikan informasi produk dan layanan perbankan syariah kepada nasabah dengan jelas), *responsiveness* ke-5 (karyawan dapat segera memberikan bantuan terhadap kesulitan yang sedang dihadapi nasabah yang berkaitan dengan layanan perbankan) dan *responsiveness* ke-6 (kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan dan harapan nasabah juga menjadi faktor penting bagi nasabah).

e) Aspek *emphaty*

Tabel 4.48. KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.556
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	21.379
	df	3
	Sig.	.000

Sumber: hasil kuesioner diolah, 2010.

Tabel 4.48. menunjukkan bahwa hasil KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) sudah memenuhi syarat yaitu di atas 0,50 (0,556); begitu juga dengan Bartlett's test of sphericity juga signifikan pada 0,05 (0,000). Jadi dapat disimpulkan bahwa analisis faktor dapat

Tabel 4.49. Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.725	57.516	57.516
2	.832	27.720	85.236
3	.443	14.764	100.000

Sumber: hasil kuesioner diolah, 2010.

Tabel 4.49. menunjukkan bahwa dari ketiga variabel yang dianalisis ternyata hasil ekstraksi komputer menjadi satu faktor (nilai eigen value  $> 1$  menjadi faktor). Faktor 1 mampu menjelaskan 57,516% variasi.

Tabel 4.50. Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
empathy 1 BRI Syariah	.862
emphaty 2 BRI Syariah	.771
emphaty 3 BRI Syariah	.624

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Tabel 4.50. menunjukkan bahwa hasil uji component matrix memperlihatkan item yang mengelompok pada Faktor 1 adalah empathy 1, emphaty 2 dan emphaty 3 dengan *loading factor* di atas 0,50. Sedangkan *rotated component matrix* tidak dapat dilakukan karena faktor yang terbentuk hanya berjumlah satu faktor saja. Jadi, dapat disimpulkan bahwa atribut yang diinginkan dan dibutuhkan nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta pada aspek

dengan seksama ketika memberikan pelayanan kepada nasabah), *emphaty 2* (karyawan mampu menjadi silaturahmi dengan nasabah) dan *emphaty 3* (karyawan mampu memberikan masukan/saran kepada nasabah ketika nasabah membutuhkannya).

3) BTN Syariah Kantor Cabang Yogyakarta

a) Aspek *tangible*

Tabel 4.51. KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.508
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	35.904
	df	10
	Sig.	.000

Sumber: Hasil kuesioner diolah, 2010

Tabel 4.51. menunjukkan bahwa hasil uji KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) sudah memenuhi syarat yaitu di atas 0,50 (0,508); begitu juga dengan *Bartlett's test of sphericity* juga signifikan pada 0,05 (0,000). Jadi dapat disimpulkan bahwa analisis faktor dapat diteruskan.

Tabel 4.52. Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.858	37.169	37.169
2	1.265	25.297	62.466
3	.858	17.162	79.628
4	.683	13.669	93.297
5	.335	6.703	100.000

Sumber: hasil kuesioner diolah, 2010

Tabel 4.52. menunjukkan bahwa dari kelima variabel yang dianalisis ternyata hasil ekstraksi komputer menjadi dua faktor (nilai eigen value > 1 menjadi faktor). Faktor 1 mampu menjelaskan 37,169% variasi sedangkan Faktor 2 mampu menjelaskan 25,297% variasi atau kedua faktor keseluruhan mampu menjelaskan 62,466% variasi.

Tabel 4.53. Component Matrix<sup>a</sup>

	Component	
	1	2
tangible 1 BTN Syariah	.785	-.397
tangible 2 BTN Syariah	.836	-.216
tangible 3 BTN Syariah	.649	.216
tangible 4 BTN Syariah	.254	.784
tangible 5 BTN Syariah	.243	.632

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 2 components extracted.

Tabel 4.54. Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component	
	1	2
tangible 1 BTN Syariah	.870	-.131
tangible 2 BTN Syariah	.861	.057
tangible 3 BTN Syariah	.548	.409
tangible 4 BTN Syariah	-.005	.824
tangible 5 BTN Syariah	.032	.676

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.

Tabel 4.53. dan Tabel 4.54. menunjukkan bahwa hasil uji *component matrix* dan *varimax rotated component matrix*

Faktor 1 adalah tangible 1, tangible 2 dan tangible 3 dengan *loading factor* di atas 0,50. Sedangkan item yang mengelompok pada Faktor 2 adalah tangible 4 dan tangible 5 dengan *loading factors* di atas 0,50. Jadi, dapat disimpulkan bahwa atribut yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah BTN Syariah Kantor Cabang Yogyakarta pada aspek *tangible* adalah *tangible* ke-1 (jenis layanan perbankan syariah menjadi salah satu faktor utama dalam pemilihan jasa perbankan), *tangible* ke-2 (penampilan fisik gedung dan karyawan mempengaruhi pemilihan penggunaan bank syariah), *tangible* ke-3 (kenyamanan menjadi faktor penting dalam pemilihan bank syariah), *tangible* ke-4 (ketersediaan informasi produk syariah menjadi hal yang perlu diperhatikan dalam pemilihan bank syariah) dan *tangible* ke-5 (kualitas layanan menjadi hal penting yang perlu diperhatikan).

b) Aspek *reliability*

Tabel 4.55. KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.443
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	5.706
	df	3
	Sig.	.127

Tabel 4.55. menunjukkan bahwa hasil uji KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) ternyata di bawah 0,50, berarti data tidak dapat

untuk menentukan variabel yang harus dibuang agar dapat dilakukan analisis faktor.

Tabel 4.56. Anti-image Matrices

	reliability 1 BTN Syariah	reliability 2 BTN Syariah	reliability 3 BTN Syariah
Anti-image Covariance			
reliability 1 BTN Syariah	.934	.105	-.229
reliability 2 BTN Syariah	.105	.937	-.224
reliability 3 BTN Syariah	-.229	-.224	.889
Anti-image Correlation			
reliability 1 BTN Syariah	.429 <sup>a</sup>	.112	-.252
reliability 2 BTN Syariah	.112	.426 <sup>a</sup>	-.246
reliability 3 BTN Syariah	-.252	-.246	.460 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Tabel 4.56. menunjukkan bahwa hasil uji *anti-image matrix* diperoleh item *reliability 2* memiliki nilai korelasi terkecil yaitu 0,426. Oleh karena itu, item *reliability 2* harus dikeluarkan dari analisis dan hanya akan melakukan analisis faktor dengan item *reliability 1* dan *reliability 3*.

Tabel 4.57. KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.500
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2.647
	df	1
	Sig.	.010

Sumber: hasil kuesioner diolah, 2010

Tabel 4.57. menunjukkan bahwa hasil KMO sekarang sudah memenuhi syarat yaitu di atas 0,50; begitu juga dengan *Bartlett's test of sphericity* juga signifikan pada 0,05 (0,010). Jadi, dapat disimpulkan bahwa analisis faktor dapat diteruskan.

Tabel 4.58. Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.233	61.641	61.641
2	.767	38.359	100.000

Sumber: hasil kuesioner diolah, 2010

Tabel 4.58. menunjukkan bahwa dari kedua variabel yang dianalisis ternyata hasil ekstraksi komputer menjadi satu faktor (nilai eigen value > 1 menjadi faktor). Faktor 1 mampu menjelaskan 61,641\$ variasi.

Tabel 4.59. Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
reliability 1 BTN Syariah	.785
reliability 3 BTN Syariah	.785

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Tabel 4.59. menunjukkan bahwa hasil uji *component matrix* secara jelas memperlihatkan item yang mengelompok pada Faktor 1 adalah *reliability 1* (fasilitas kemudahan yang didukung oleh ketersediaan teknologi perbankan modern menjadi salah satu faktor

dalam menerapkan prinsip-prinsip perbankan syariah menjadi faktor pendorong nasabah dalam menentukan pilihan bank syariah) dengan *loading factor* di atas 0,50 (0,785). Sedangkan *rotated component matrix* tidak dapat dilakukan sebab faktor yang terbentuk hanya berjumlah satu faktor saja.

c) Aspek *assurance*

Tabel 4.60. KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.389
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	9.921
	df	3
	Sig.	.019

Sumber: hasil kuesioner diolah, 2010

Tabel 4.60. menunjukkan bahwa hasil uji KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) ternyata di bawah 0,50, berarti data tidak dapat dilakukan analisis faktor. Untuk itu perlu dilihat *anti-image matrix* untuk menentukan variabel yang harus dibuang agar dapat dilakukan analisis faktor.

Hasil uji anti-image matrik diperoleh item *assurance 3* memiliki nilai korelasi terkecil yaitu 0,335. Untuk itu, item *assurance 3* harus dikeluarkan dari analisis dan hanya melakukan analisis faktor dengan item *assurance 4* dan *assurance 5* seperti

Tabel 4.61. Anti-image Matrices

		assurance3 BTN Syariah	assurance4 BTN Syariah	assurance5 BTN Syariah
Anti-image Covariance	assurance3 BTN Syariah	.903	-.235	.212
	assurance4 BTN Syariah	-.235	.832	-.306
	assurance5 BTN Syariah	.212	-.306	.845
Anti-image Correlation	assurance3 BTN Syariah	.335 <sup>a</sup>	-.271	.242
	assurance4 BTN Syariah	-.271	.410 <sup>a</sup>	-.365
	assurance5 BTN Syariah	.242	-.365	.401 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Tabel 4.62. KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.500
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	5.140
	df	1
	Sig.	.023

Sumber; hasil kuesioner diolah, 2010

Tabel 4.62. menunjukkan bahwa hasil KMO sekarang sudah memenuhi syarat yaitu di atas 0,50 (0,500); begitu juga dengan *Bartlett's test of sphericity* juga signifikan pada 0,05 (0,023). Jadi dapat disimpulkan bahwa analisis faktor dapat diteruskan.

Tabel 4.63. Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.320	66.013	66.013
2	.680	33.987	100.000

Tabel 4.63. menunjukkan bahwa dari kedua variabel yang dianalisis ternyata hasil ekstraksi komputer menjadi satu faktor saja (nilai eigen value > 1 menjadi faktor). Faktor 1 ini mampu menjelaskan 66,013% variasi.

Tabel 4.64. Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
assurance4 BTN Syariah	.812
assurance5 BTN Syariah	.812

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Tabel 4.64. menunjukkan bahwa hasil uji *component matrix* secara jelas memperlihatkan item yang mengelompok pada faktor 1 adalah *assurance 4* dan *assurance 5* dengan *loading factor* di atas 0,50 (0,812). Sedangkan *varimax rotated component* tidak dapat dilakukan sebab faktor yang terbentuk hanya satu faktor saja. Jadi, dapat dikatakan bahwa atribut yang diinginkan dan dibutuhkan nasabah BTN Syariah Kantor Cabang Yogyakarta pada aspek *assurance* adalah *assurance 4* (karyawan mampu membangun komunikasi yang baik dengan nasabah) dan *assurance 5* (karyawan

d) Aspek *responsiveness*

Tabel 4.65. KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.354
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	24.828
	df	6
	Sig.	.000

Sumber: Hasil kuesioner diolah, 2010

Tabel 4.65. menunjukkan bahwa hasil uji KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) ternyata di bawah 0,50 (0,354); berarti data tidak dapat dilakukan analisis faktor. Untuk itu, perlu dilihat *anti-image matrix* untuk menentukan variabel yang harus dibuang agar dapat dilakukan analisis faktor.

Tabel 4.66. Anti-image Matrices

		responsiveness 1 BTN Syariah	responsiveness 3 BTN Syariah	responsiveness 5 BTN Syariah	responsiveness 6 BTN Syariah
Anti-image Covariance	responsiveness 1 BTN Syariah	.911	-.242	-.113	.131
	responsiveness 3 BTN Syariah	-.242	.780	.279	-.237
	responsiveness 5 BTN Syariah	-.113	.279	.641	-.365
	responsiveness 6 BTN Syariah	.131	-.237	-.365	.674
Anti-image Correlation	responsiveness 1 BTN Syariah	.322 <sup>a</sup>	-.288	-.148	.168
	responsiveness 3 BTN Syariah	-.288	.290 <sup>a</sup>	.394	-.327
	responsiveness 5 BTN Syariah	-.148	.394	.388 <sup>a</sup>	-.556
	responsiveness 6 BTN Svariah	.168	-.327	-.556	.369 <sup>a</sup>

Tabel 4.66. menunjukkan bahwa hasil uji uji *anti-image matrix* diperoleh item *responsiveness* 3 memiliki nilai korelasi terkecil yaitu 0,290. Untuk itu, item *responsiveness* 3 perlu dikeluarkan dari analisis dan hanya akan dilakukan analisis faktor dengan item *responsiveness* ke-1, ke-5 dan ke-6.

Tabel 4.67. menunjukkan bahwa hasil KMO sekarang sudah memenuhi syarat yaitu di atas 0,500; begitu juga dengan *Bartlett's test of sphericity* juga signifikan pada 0,05 (0,004). Jadi, dapat disimpulkan bahwa analisis faktor dapat diteruskan.

Tabel 4.68. Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.495	49.832	49.832
2	1.000	33.333	83.166
3	.505	16.834	100.000

Sumber: hasil kuesioner diolah, 2010

Tabel 4.68. menunjukkan bahwa dari ketiga variabel yang dianalisis ternyata hasil ekstraksi komputer menjadi dua faktor (nilai eigen value > 1 menjadi faktor). Faktor 1 mampu menjelaskan 49,832% variasi dan faktor 2 sebanyak 33,33%.

Tabel 4.69. Component Matrix<sup>a</sup>

	Component	
	1	2
responsiveness 1 BTN Syariah	-.124	.990
responsiveness 5 BTN Syariah	.856	.143
responsiveness 6 BTN Syariah	.865	.000

Tabel 4.69. Component Matrix<sup>a</sup>

	Component	
	1	2
responsiveness 1 BTN Syariah	-.124	.990
responsiveness 5 BTN Syariah	.856	.143
responsiveness 6 BTN Syariah	.865	.000

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 2 components extracted.

Tabel 4.70. Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component	
	1	2
responsiveness 1 BTN Syariah	-.020	.997
responsiveness 5 BTN Syariah	.866	.053
responsiveness 6 BTN Syariah	.860	-.090

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.

Tabel 4.69. dan Tabel 4.70. menunjukkan bahwa *component matrix* dan *rotated component matrix* secara jelas memperlihatkan item yang mengelompok pada faktor 1 adalah *responsiveness 5* (karyawan dapat segera memberikan bantuan terhadap kesulitan yang sedang dihadapi nasabah yang berkaitan dengan layanan perbankan) dan *responsiveness 6* (kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan dan harapan nasabah juga menjadi faktor penting bagi nasabah) dengan *loading factor* di atas 0,50. Item yang mengelompok pada faktor 2 adalah *responsiveness 1* (kemudahan jangkauan lokasi bank syariah menjadi faktor pertimbangan nasabah) dengan *loading factor* di atas 0,50. Jadi, *atribut yang diinginkan dan dibutuhkan nasabah BTN Syariah pada*

aspek *responsiveness* adalah *responsiveness* ke-1 (kemudahan jangkauan lokasi bank syariah menjadi faktor pertimbangan nasabah), *responsiveness* ke-5 (karyawan dapat segera memberikan bantuan terhadap kesulitan yang sedang dihadapi nasabah yang berkaitan dengan layanan perbankan) dan *responsiveness* ke-6 (kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan dan harapan nasabah juga menjadi faktor penting bagi nasabah).

e) Aspek *emphaty*

Tabel 4.71. KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.486
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	.533
	df	3
	Sig.	.912

Tabel 4.71. menunjukkan bahwa hasil uji KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) ternyata di bawah 0,50, berarti tidak dapat dilakukan analisis faktor. Untuk itu, perlu dilihat anti-image matrix untuk menentukan variabel yang harus dibuang agar dapat dilakukan analisis faktor.

Tabel 4.72. Anti-image Matrices

		emphaty 1 BTN Syariah	emphaty 2 BTN Syariah	emphaty 3 BTN Syariah
Anti-image Covariance	emphaty 1	.994	.021	-.072
	emphaty 2	.021	.994	-.077
	emphaty 3	-.072	-.077	.989
Anti-image Correlation	emphaty 1	.481 <sup>a</sup>	.022	-.072
	emphaty 2	.022	.483 <sup>a</sup>	-.077
	emphaty 3	-.072	-.077	.989

Tabel 4.72. menunjukkan bahwa hasil *anti image matrix* menunjukkan bahwa item *emphaty* 1 memiliki nilai korelasi terkecil yaitu 0,481. Untuk itu, item *emphaty* 1 perlu dikeluarkan dari analisis dan hanya akan dilakukan analisis faktor dengan item *emphaty* 2 dan *emphaty* 3.

Tabel 4.73. KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.500
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	.275
	df	1
	Sig.	.006

Sumber: hasil kuesioner diolah, 2010

Tabel 4.73. menunjukkan bahwa hasil KMO sekarang sudah memenuhi syarat yaitu di atas 0,50; begitu juga dengan *Bartlett's test of sphericity* signifikan pada 0,05 (0,006). Jadi dapat disimpulkan bahwa analisis faktor dapat diteruskan.

Tabel 4.74. Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.076	53.800	53.800
2	.924	46.200	100.000

Tabel 4.74. menunjukkan bahwa dari kedua variabel yang dianalisis ternyata hasil ekstraksi komputer menjadi satu faktor

Tabel 4.75. Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
emphaty 2 BTN Syariah	.733
emphaty 3 BTN Syariah	.733

Extraction Method: Principal Component Analysis.

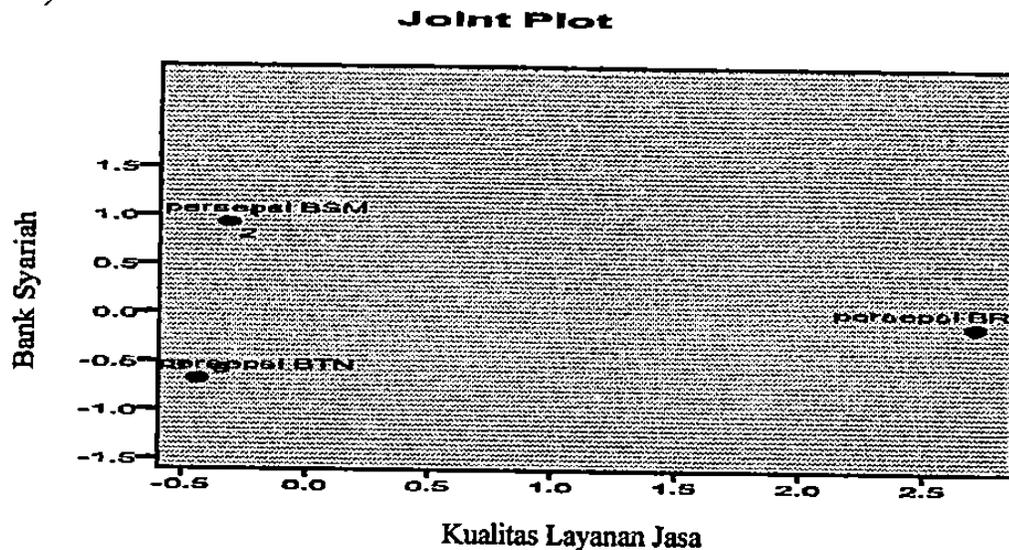
a. 1 components extracted.

Tabel 4.75. menunjukkan bahwa hasil uji *component matrix* memperlihatkan item yang mengelompok pada faktor 1 adalah *emphaty 2* (karyawan mampu menjalin silaturahmi dengan nasabah) dan *emphaty 3* (karyawan mampu memberikan masukan/saran kepada nasabah ketika nasabah membutuhkannya) dengan *loading factor* di atas 0,50 (0,733). Sedangkan *varimax rotated component matrix* tidak dapat dilakukan sebab faktor yang terbentuk hanya satu faktor saja.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis pertama penelitian yang menyatakan atribut-atribut yang diinginkan dan

## b. Analisis MDS (*Multi Dimension Scalling*)

Uji MDS (*Multi Dimension Scalling*) ditunjukkan oleh gambar 4.1.



Gambar 4.1. *Perceptual map* jasa layanan perbankan syariah pada BSM, BRI dan BTN Syariah Cabang Yogyakarta tahun 2010.

Gambar 4.1. menunjukkan bahwa pada BSM dan BTN Syariah memiliki posisi yang saling berdekatan yaitu berada dalam rentang skala -0,5 – 0,0. Sedangkan posisi BRI berada dalam skala 2,5 yang terletak menjauh dari posisi BSM dan BTN Syariah. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa nasabah mempersepsikan BSM dan BTN Syariah memiliki posisi yang saling berdekatan/bersaing ketat. Sedangkan BRI dipersepsikan jauh lebih baik dibandingkan dengan kedua bank syariah tersebut.

Hasil uji MDS juga menunjukkan nilai R-square (RSQ) sebesar

diterima bila  $RSQ \geq 0,6$ . Sehingga hasil uji MDS dalam penelitian ini dapat diterima. Untuk menilai seberapa baik *perceptual map* yang dihasilkan dalam penelitian ini juga dapat dilihat dari nilai stress sebesar 0,145 (14,5%). Berdasarkan standar Kruskal sebagaimana dikutip Maholtra dalam Simamora (2005: 269), nilai ini mendekati 20% (cenderung *poor*). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil uji MDS dalam penelitian ini dapat diterima. Dengan kata lain, hipotesis kedua penelitian yang menyatakan posisi masing-masing bank syariah berbeda-beda berdasarkan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan jasa perbankan syariah dapat diterima.

### c. Analisis Kluster

Hasil uji analisis kluster dengan menggunakan metode dendogram ditunjukkan oleh tabel 4.76. berikut ini.

Tabel 4.76. Agglomeration Schedule

Stage	Cluster Combined		Coefficients	Stage Cluster First Appears		Next Stage
	Cluster 1	Cluster 2		Cluster 1	Cluster 2	
1	1	3	1.718	0	0	2
2	1	2	3.457	1	0	0

Tabel 4.76. menunjukkan bahwa tabel *agglomeration schedule* memberikan langkah-langkah proses hierarkis. Langkah 1 menggabungkan dua observasi terdekat menurut *euclidean distance* yaitu

terkecil sebesar 1,718. Langkah kedua adalah mencari pasangan observasi yang terdekat, yaitu *case 1* (BSM) dan *case 2* (BRI Syariah) yang memiliki koefisien *distance* 3,457. Hasil analisis dendogram diperoleh pengelompokan kluster sebagai berikut.

Tabel 4.77. *Proximity Matrix*

Case	Euclidean Distance		
	1: 1	2: 2	3: 3
1: 1	0,000	3,457	1,718
2: 2	3,457	0,000	3,885
3: 3	1,718	3,885	0,000

This is a dissimilarity matrix

Keterangan :

1 = Bank Syariah Mandiri; 2 = BRI Syariah; 3 = BTN Syariah

Tabel 4.77. menunjukkan bahwa nilai euclidean distance (ED) terkecil ditemukan pada pengelompokan BSM – BTN yaitu sebesar 1,718. kemudian diikuti oleh BSM – BRI Syariah 3,457 dan nilai euclidean distance (ED) terbesar ditemukan pada kelompok BRI Syariah – BTN sebesar 3,885. Jadi, dapat dikatakan bahwa BSM – BTN Syariah adalah pesaing terdekat dibandingkan dengan dua kelompok bank lainnya. Semakin kecil nilai euclidean distance (ED), maka semakin dekat tingkat persaingan antar kelompok bank tersebut. Dengan demikian, hipotesis ketiga penelitian yang menyatakan ada dua kelompok bank syariah berdasarkan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan jasa perbankan

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Dari analisis faktor, maka peneliti dapat menyimpulkan:
  - a. Atribut-atribut yang dibutuhkan nasabah Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Yogyakarta antara lain:
    - 1) Aspek kemampunyataan (*tangible*) yang meliputi: penampilan fisik gedung dan kenyamanan.
    - 2) Aspek keandalan (*reliability*) yang meliputi: kemampuan dan profesionalitas karyawan dalam pelayanan nasabah dan komitmen.
    - 3) Aspek jaminan (*assurance*) yaitu: satu, jaminan keamanan dana nasabah dan citra bank yang berprinsip syariah; dan kedua, kualitas pelayanan dan kemampuan komunikasi serta sopan/santun karyawan.
    - 4) Aspek kecepattanggapan (*responsiveness*) meliputi: satu, kemudahan lokasi bank dan jam kerja; dan kedua, kemampuan karyawan dalam menyampaikan informasi produk, membantu kesulitan, serta memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah.
    - 5) Aspek *emphaty* yaitu: kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian dan masukan/laporan serta meninjau