
**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PREFERENSI NASABAH
PADA PT BANK NTB SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU ALAS****Oleh****Rian Aditya Amri****Program Studi Manajemen Inovasi, Sekolah Pascasarjana Universitas Teknologi Sumbawa****Email: kaka_kill@yahoo.com****Abstrak**

Permasalahan yang dihadapi oleh PT Bank NTB Syariah KCP Alas berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara dengan masyarakat di wilayah kerja Alas adalah masyarakat masih banyak yang belum paham produk dan sistem perbankan syariah karena kurangnya edukasi tentang perbankan syariah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap persepsi nasabah. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 96, yang merupakan nasabah PT. Bank NTB Syariah Cabang Pembantu Alas. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, dengan menggunakan alat statistik berupa *Regresi Linier Berganda* Data dianalisis dengan menggunakan *software statistic* SPSS 22. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 74%, yang berarti preferensi nasabah terhadap PT bank NTB syariah dipengaruhi oleh Pengetahuan Syariah, promosi, pelayanan, lokasi bank dan fasilitas sedangkan sisanya sebesar 26% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor fasilitas berpengaruh secara signifikan dan dominan terhadap preferensi nasabah sedangkan yang tidak berpengaruh secara signifikan adalah faktor pelayanan, promosi terhadap preferensi nasabah pada PT. Bank NTB Syariah KCP Alas. Dari hasil penelitian diperlukan adanya edukasi yang secara masif kepada masyarakat disertai dengan peningkatan fasilitas sehingga dapat menarik minat masyarakat terhadap PT Bank NTB Syariah KCP Alas.

Kata Kunci: *Bank NTB Syariah, Preferensi, Nasabah***PENDAHULUAN**

Persaingan korporat yang ketat di dunia global saat ini dapat membantu menopang perkembangan dan praktik ekonomi Islam baik secara global maupun domestik. Kajian cepat pengetahuan tentang prinsip dan praktik ekonomi Islam menjadi ciri pertumbuhan ekonomi Islam di Indonesia. Ekonomi memiliki dampak yang signifikan pada keberadaan manusia biasa, dan mungkin memiliki dampak positif pada kesejahteraan manusia. Sama pentingnya dengan ekonomi, banyak individu mencurahkan waktu dan sumber daya mereka untuk mengembangkannya. Terbentuknya ekonomi berbasis agama Islam atau lebih dikenal dengan ekonomi Islam merupakan salah satu hasil dari pertumbuhan ekonomi tersebut. Tata cara dan hukum yang ada dalam ekonomi

Islam telah menarik perhatian dunia seiring dengan perkembangannya. Salah satunya adalah Sistem Perbankan Syariah, yang mengacu pada pengertian bank syariah.

Sebagai negara mayoritas Muslim, Indonesia memperlakukan agama lebih dari sekedar sistem kepercayaan; ia memperlakukannya sebagai ideologi yang meresapi semua aspek kehidupan, dari pribadi hingga politik. Sektor perbankan adalah salah satu entitas keuangan yang paling signifikan dalam perekonomian suatu negara. Industri perbankan telah meningkat secara signifikan dan kini menyumbang sebagian besar kegiatan ekonomi di Indonesia. Operasi bank syariah dimulai dengan memperoleh uang dari pelanggan dan menyalurkannya kepada pelanggan. Skema investasi (*mudharabah*) atau rencana simpanan digunakan untuk

mengumpulkan dana (wadiah). Selanjutnya, Bank Islam mendistribusikan uang yang diterimanya kepada masyarakat umum. Bank syariah memiliki berbagai pemangku kepentingan, termasuk investor, manajer, pembeli, dan penyewa produk dan layanan. Pada tahun 1992, Bank Muamalat Indonesia menjadi bank syariah pertama di Indonesia, dan pada tahun 1998, Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 disahkan, yang memungkinkan bank konvensional untuk menjalankan Unit Usaha Syariah (UUS).

Kehadiran perbankan syariah sangat penting bagi pembangunan ekonomi dan diproyeksikan dapat mendongkrak sektor riil. Bank konvensional beroperasi di bawah seperangkat aturan yang berbeda dari lembaga Islam. Sesuai dengan Ismail dalam Wiwik (2017), perbankan syariah menawarkan kepada konsumen layanan tanpa bunga. Bank syariah tidak mengizinkan pembayaran bunga atau penarikan dalam jenis transaksi apa pun, apa pun jenis transaksinya. Tidak ada suku bunga di lembaga perbankan syariah. Bank syariah dapat menghasilkan pendapatan dari konsumen yang meminjam uang, atau mereka dapat membayar bunga kepada deposan tunai.

Pendirian bank syariah di tengah perbankan konvensional dimaksudkan untuk memberikan alternatif sistem keuangan bagi umat Islam yang menginginkan atau menginginkan layanan perbankan tanpa melanggar larangan riba (Antonio, 2011). Menurut para ekonom Muslim, bank syariah didirikan karena dua alasan utama: (1) bunga di bank konvensional dianggap ilegal karena termasuk dalam kategori riba, yang dilarang dalam agama selain Islam; (2) dari segi ekonomi dianggap bertentangan dengan norma untuk menyerahkan risiko usaha kepada satu pihak. Karena struktur keuangan tradisional, hanya sedikit individu yang akan kaya dalam jangka panjang.

Di Indonesia, lembaga keuangan syariah relatif masih muda, meskipun telah berkembang pesat dalam beberapa dekade terakhir. Perbankan syariah memiliki banyak

dukungan di Indonesia karena besarnya jumlah penduduk muslim. Bisnis syariah kini tengah dilirik oleh bank-bank tradisional yang telah lama mendominasi industri tersebut.

Seiring dengan bertambahnya jumlah bank umum syariah di tanah air karena peruntukannya yang syariah, serta yang beralih menjadi bank umum syariah, seperti Bank Aceh dari UUS dan Bank NTB, yang keduanya didirikan pada tahun 1964, ada Ada banyak alasan untuk pertumbuhan bank umum syariah di Indonesia, termasuk fakta bahwa banyak dari bank-bank ini didirikan sebelum diperkenalkannya hukum Syariah di Indonesia. Bank Pemda NTB ini telah beroperasi dengan sistem tradisional sejak didirikan pada 23 September 2018, dan pada 24 September 2018, beralih ke sistem baru. Sesuai dengan pilihan anggota, Bank NTB diubah menjadi Bank NTB Syariah. Komisariat No: Kep-145/D.03/2018 Dewan Komisiner OJK Sebagai Bank Syariah terpercaya, terkemuka, dan pilihan, Bank NTB Syariah bercita-cita membantu masyarakat Nusa Tenggara Barat dalam bertransaksi perbankan syariah dan meningkatkan perekonomian daerah. Untuk itulah Bank NTB Syariah didirikan. Statistik OJK yang dikeluarkan pada 23 September 2020 menunjukkan bahwa hingga Juni 2020, perbankan syariah terus menunjukkan perbaikan yang cukup baik meskipun di tengah wabah COVID-19, aset, pembiayaan yang disalurkan (PYD), dan dana pihak ketiga (DPK) perbankan syariah terus meningkat. Ada Rp. 545 triliun aset perbankan syariah pada Juni 2020, naik 9,22% year-on-year (yoy). Total pembiayaan perbankan syariah dan dana pihak ketiga yang disalurkan naik menjadi Rp. 377,525 triliun dan Rp. 430.209 triliun pada tahun yang berakhir Maret 2015.

Untuk bisnis syariah, bank NTB menjadi pilihan. Mulai beroperasi di Selong, Kabupaten Lombok Timur, pada 9 Mei 2005, di bawah divisi UUS, yang menjalankan bisnis sesuai dengan prinsip syariah. Untuk memenuhi ketentuan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, bank NTB harus memutuskan

apakah bagian UUS akan di-spin off, berdiri sendiri, dan menjadi organisasi keuangan tersendiri, atau bank NTB akan berubah menjadi bank umum syariah atas waktu. faktor yang sangat besar. Di berbagai sektor di NTB, hal ini terlihat dari ekspansi konsumen dan pembukaan cabang pembantu baru.

Lonjakan jumlah bank syariah NTB terlihat jelas. Hal ini terlihat dari bertambahnya basis klien NTB dan pembukaan cabang baru di seluruh tanah air. Ada sejumlah konsumen non-Muslim bank syariah NTB dan juga Muslim. Semakin banyak orang Indonesia yang beralih ke Bank NTB yang Syariah. Namun bank konvensional masih lebih baik dari bank syariah NTB. Namun, meski nasabah NTB sebagian besar beragama Islam, bank tersebut tidak akan tergeser oleh lembaga keuangan yang lebih tradisional. Sebagian, kurangnya kesadaran masyarakat tentang struktur bank ini berkontribusi pada kekalahannya oleh lembaga-lembaga tradisional. Berdasarkan data Statistik Perbankan Syariah (SPS), konsumen bank syariah mengalami peningkatan dalam tiga hingga lima tahun terakhir. Dalam hal jumlah nasabah—bahkan jika pertumbuhannya tidak menentu—bank konvensional masih memegang kendali.

Dengan terus berkembangnya bank syariah NTB, akan dimungkinkan untuk mempelajari lebih lanjut tentang preferensi dan kesukaan nasabah bank tersebut. Selain itu, Bank NTB Syariah memiliki potensi besar untuk naik ke urutan teratas daftar preferensi konsumen. Karena pasar menjadi lebih kompetitif, memahami apa yang memengaruhi pilihan klien sangatlah penting.

Di Kabupaten Sumbawa terdapat Kantor Cabang Pembantu Bank NTB Syariah. Nasabah Bank NTB Syariah dapat memanfaatkan Kantor Cabang Pembantu untuk berbagai layanan, antara lain aplikasi pinjaman, pengelolaan tabungan dan giro, kartu ATM, dan mobile banking.

Menurut informasi yang diperoleh dari wawancara dengan anggota komunitas Alas, Bank NTB Syariah KCP Alas menghadapi

tantangan dalam mendukung masyarakat umum tentang perbankan syariah serta produk dan sistemnya. Karena sebagian besar masyarakat sudah mengenal perbankan konvensional beserta produk dan sistemnya, mereka enggan beralih ke bank syariah.

LANDASAN TEORI

Perkembangan Bank Syariah di Indonesia

Di Indonesia, bank syariah yang pertama didirikan pada tahun 1992 adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI). Walaupun perkembangannya terlambat bila dibandingkan dengan negara-negara muslim lainnya, perbankan syariah di Indonesia akan terus berkembang. Bila pada periode tahun 1992-1998 hanya ada satu unit bank syariah, maka pada tahun 2005, jumlah bank syariah di Indonesia telah bertambah 20 unit, yaitu 3 bank umum syariah dan 17 unit usaha syariah. Sementara itu jumlah bank pengkreditan rakyat syariah (BPRS) hingga akhir 2004 bertambah menjadi 88 buah. (Adiwarman A. Karim, 2014) Di Indonesia sebagai negara muslim terbesar di dunia, telah muncul pula kebutuhan untuk adanya bank yang melakukan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah seperti itu. Keinginan ini kemudian tertampung dengan dikeluarkan undang-undang No 7 Tahun 1992 sekalipun belum dengan istilah yang tegas. Baru setelah undang-undang No 7 Tahun 1992 diubah dengan undang-undang No. 10 Tahun 1998, istilah yang dipakai lebih terang-terangan. Dalam undang-undang No 10 Tahun 1998 disebut dengan tegas istilah ‘Prinsip Syariah’. Lebih tegas lagi setelah dikeluarkannya undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah tanggal 16 Juli 2008. Dengan dikeluarkannya undang-undang No 21 Tahun 2008 tersebut, bank dan bank syariah yang didirikan berdasarkan undang-undang No 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan undang-undang No. 10 tahun 1998 memperoleh hukum yang khusus dan lebih kuat dan lebih tegas. (Sutan, 2014)

Perbedaan Antara Bank Syariah Dan Bank Konvensional

Bank Konvensional dan Bank Syariah dalam beberapa hal memiliki persamaan, terutama dalam sisi teknis penerimaan uang, mekanisme transfer, teknologi komputer yang digunakan, persyaratan umum pembiayaan, dan lain sebagainya. Perbedaan antara Bank Konvensional dan Bank Syariah menyangkut aspek legal, struktur organisasi, usaha yang dibiayai, dan lingkungan kerja.

1. Akad dan Aspek Legal Akad yang dilakukan dalam Bank Syariah memiliki konsekuensi duniawi dan ukhrawi karena akad yang dilakukan berdasarkan hukum Islam. Nasabah seringkali berani melanggar kesepakatan/perjanjian yang telah dilakukan bila hukum itu hanya berdasarkan hukum positif belaka, tapi tidak demikian bila perjanjian tersebut memiliki pertanggungjawaban hingga yaumul qiyamah nanti menurut Rahman dalam Nanang (2021). Setiap akad dalam perbankan syariah, baik dalam hal barang, pelaku transaksi, maupun ketentuan lainnya harus memenuhi ketentuan akad
2. Struktur Organisasi Bank Syariah dapat memiliki struktur yang sama dengan Bank Konvensional, misalnya dalam hal komisaris dan direksi, tetapi unsur yang amat membedakan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional adalah keharusan adanya Dewan Pengawas Syariah yang berfungsi mengawasi operasional bank dan produk-produknya agar tidak bertentangan dengan syariah (Bank Indonesia, 1999:20). Dewan Pengawas Syariah biasanya diletakkan pada posisi setingkat Dewan Komisaris pada setiap bank. Hal ini untuk menjamin efektivitas dari setiap opini yang diberikan oleh Dewan Pengawas Syariah. Karena itu biasanya penetapan anggota Dewan Pengawas Syariah dilakukan oleh Rapat Umum Pemegang Saham, setelah para anggota Dewan Pengawas Syariah itu mendapat rekomendasi dari Dewan Syariah Nasional (AAOIFI, 1999: 19)

3. Bisnis dan Usaha yang Dibiayai Bisnis dan usaha yang dilaksanakan Bank Syariah, tidak terlepas dari kriteria syariah. Hal tersebut menyebabkan Bank Syariah tidak akan mungkin membiayai usaha yang mengandung unsur-unsur yang diharamkan. Terdapat sejumlah batasan dalam hal pembiayaan. Tidak semua proyek atau objek pembiayaan dapat didanai melalui dana Bank Syariah, namun harus sesuai dengan kaidah-kaidah syariah.

4. Lingkungan dan Budaya Kerja Sebuah Bank Syariah selayaknya memiliki lingkungan kerja yang sejalan dengan syariah. Dalam hal etika, misalnya sifat amānah dan shiddiq, harus melandasi setiap karyawan sehingga tercermin integritas eksekutif muslim yang baik, selain itu karyawan Bank Syariah harus profesional (fathanah), dan mampu melakukan tugas secara team- work dimana informasi merata diseluruh fungsional organisasi (tabligh). Dalam hal reward dan punishment, diperlukan prinsip keadilan yang sesuai dengan syariah.

Keistimewaan Bank Syariah

Bank syariah memiliki keistimewaan-keistimewaan yang juga merupakan perbedaan jika dibandingkan dengan bank konvensional. Keistimewaan tersebut adalah:

a. Adanya ikatan emosional yang kuat antara pemegang saham, pengelola bank, dan nasabahnya. Kuatnya ikatan emosional keagamaan ini akan menimbulkan akibat-akibat kkebersaam dalam menghadapi risiko usaha dan membagi keuntungan secara jujur dan adil, semua pihak yang terlibat dalam bank syariah akan memiliki tanggung jawab usahan yang sama sesuai dengan ajaran agamanya, sehingga semua pihak akan menerima pendapatannya dengan ikhlas dan tidak ada keterpaksaan.

b. Diterapkannya sistem bagi hasil sebagai pengganti bunga akan menimbulkan akibat-akibat yang positif. Akibat-akibat itu adalah:

1. *Cosh Push Inflation*, yaitu akibat penerapan sistem bunga pada bank konvensional dapat dihilangkan, Sehingga Bank Syariah diharapkan dapat menjadi pendukung

kebijakan moneter yang handal. Sistem bagi hasil yang bebas dari bunga akan lebih aman dari krisis keuangan global dibanding dengan system bunga yang berlaku pada bank konvensional.

2. Memungkinkan persaingan antar Bank Syariah berjalan dengan wajar, karena keberhasilan bank syariah ditentukan oleh fungsi edukatif bank dalam membina nasabah dengan kejujuran, kekuatan, keuletan, dan profesionalisme.
- c. Keistimewaan yang paling menonjol dari bank syariah adalah yang melekat pada konsep (build in concept) dengan berorientasi pada kebersamaan dalam hal:
 1. Mendorong kegiatan investasi dan menghambat simpanan yang tidak produktif melalui system operasi profit dan loss sharing sebagai pengganti bunga.
 2. Memerangi kemiskinan dengan membina golongan ekonomi lemah melalui bantuan hibah yang diarahkan oleh Bank secara produktif. Dananya bias diperoleh melalui zakat dan sedekah.
 3. Meratakan pendapatan melalui sistem bagi hasil dan kerugian (profit and loss dan sharing) baik yang diberlakukan banknya sendiri selaku mudharib atau pemegang amanah maupun kepada peminjam dalam operasi mudharabah dan musyarakah.
- d. Keistimewaan lain bank syariah adalah dengan penerapan sistem bagi hasil berarti tidak membebani biaya diluar kemampuan nasabah dan akan terjamin adanya “keterbukaan”.

Preferensi

Preferensi adalah keputusan atau langkah pertama untuk menjelaskan alasan seseorang lebih suka suatu jenis produk dari jenis produk lainnya. Preferensi mempunyai makna pilihan atau memilih. Preferensi juga disebut sebagai sesuatu yang lebih di minati, suatu pilihan utama atau penilaian atas suatu hal dan memberikan keuntungan yang lebih baik. **Preferensi Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah**

Preferensi mempunyai makna pilihan atau memilih. Istilah preferensi untuk mengganti kata preference dengan arti yang

sama atau minat terhadap sesuatu. Preferensi berasal dari kata prefer yang berarti kesukaan atau kecenderungan seseorang untuk memilih sesuatu. Preferensi konsumen dapat diketahui dengan mengukur tingkat kegunaan atau nilai penting pada setiap produk atau jasa tersebut, sehingga dapat mencerminkan preferensi konsumen dalam menggunakan atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Menurut Simamora, ada beberapa langkah yang harus dilalui sampai konsumen membentuk preferensi, yaitu:

- 1) Diasumsikan bahwa konsumen melihat produk sebagai sekumpulan atribut. Konsumen yang berbeda memiliki persepsi yang berbeda tentang atribut apa yang relevan.
- 2) Tingkat kepentingan atribut berbeda-beda dalam artian apa yang paling penting.
- 3) Konsumen mengembangkan sejumlah kepercayaan tentang letak produk pada setiap atribut.
- 4) Tingkat kepuasan konsumen terhadap produk akan beragam sesuai dengan perbedaan atribut.
- 5) Konsumen akan sampai pada sikap terhadap merek yang berbeda melalui prosedur evaluasi. Preferensi konsumen jelas berhubungan erat dengan permasalahan penetapan pilihan, sikap dasar yang di gunakan untuk menerangkan pilihan menentukan tingkah laku individu dalam masalah penetapan pilihan.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Pengetahuan Tentang Syariah

Pengetahuan merupakan informasi yang disimpan dalam ingatan seseorang. Pengetahuan nasabah merupakan semua informasi yang dimiliki oleh nasabah mengenai berbagai macam produk dan jasa serta pengetahuan yang lainnya yang terkait dengan bank syariah. Nasabah memiliki tingkat pengetahuan yang berbeda mengenai konsep bank syariah. Menurut Sumarwan (2011) menyatakan bahwa keputusan konsumen terkait erat dengan informasi yang dimiliki konsumen dan berbagai faktor yang

dipengaruhi oleh pengetahuan konsumen tentang produk yang akan dipilihnya. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pengetahuan tentang bank syariah merupakan sebuah pengetahuan yang dimiliki oleh masyarakat yang dapat digunakan untuk menerjemahkan informasi yang diperoleh dan membuat keputusan untuk memilih bank syariah.

Faktor Promosi

Produk yang sudah di rencanakan dengan baik yang apabila tidak di kenal oleh masyarakat luas. Upaya untuk memperkenalkan produk itu kepada konsumen merupakan awal dari kegiatan promosi. Promosi merupakan cara untuk memberitahukan kepada masyarakat. Secara definisi promosi adalah merupakan kegiatan yang di tunjukkan untuk mempengaruhi konsumen agar mereka dapat menjadi kenal akan produk yang di tawarkan oleh perusahaan kepada mereka dan kemudian mereka menjadi senang lalu membeli produk tersebut. Promosi merupakan saran yang paling ampuh untuk menarik untuk mempertahankan nasabah. Promosi merupakan bagian dari pemasaran.

Dalam promosi ada beberapa faktor yang harus di perhatikan dalam promosi yaitu: Identifikasi audienst target, tentukan tujuan promosi kembangkan pesan yang di sampaikan dan pilih bauran promosi (baik personal maupun non personal).

Faktor Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (Arif 2010). Pelayanan juga dapat diartikan sebagai tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan, dan memberi manfaat bagi orang lain. Menurut Pamungkas (2015) dalam memutuskan pinjaman pada bank, nasabah telah memiliki alasan-alasan memilih pinjaman yang ditawarkan. Faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih pinjaman pada bank salah satunya adalah pelayanan dan syarat administrasi. Jika

pelayanan yang diberikan cukup baik serta syarat administrasi yang ditetapkan sangat mudah dan tidak memberatkan nasabah, maka akan lebih menarik nasabah. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan oleh pihak bank diduga berhubungan positif dengan keputusan seseorang untuk memutuskan menggunakan bank syariah.

Faktor Lokasi Bank

Lokasi berhubungan dengan keputusan yang dibuat oleh perusahaan mengenai di mana operasi dan stafnya akan ditempatkan, yang paling penting dari lokasi adalah tipe dan tempat interaksi yang terlibat. Terdapat tiga macam tipe interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan yang berhubungan dengan pemilihan lokasi, yaitu sebagai berikut:

- 1) Pelanggan mendatangi penyedia jasa
- 2) Penyedia jasa mendatangi pelanggan
- 3) Penyedia jasa dan pelanggan melakukan interaksi melalui perantara.

Faktor Fasilitas

Fasilitas adalah segala sesuatu berupa benda ataupun uang yang dapat memudahkan serta memperlancar suatu usaha tertentu baik berupa fisik ataupun nonfisik. Fasilitas disediakan bagi nasabah untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Menurut Husadatama (2015), terdapat hubungan antara fasilitas dengan pengambilan keputusan masyarakat dalam memilih bank syariah. Masyarakat akan menggunakan jasa suatu bank karena memiliki fasilitas yang lebih lengkap. Sebaliknya, jika fasilitas bank kurang lengkap, maka masyarakat akan tidak menggunakan bank tersebut, dan lebih memilih bank yang memiliki banyak fasilitas, sehingga memudahkan aktivitas perbankan masyarakat. Dengan demikian, semakin tinggi fasilitas yang disediakan pihak perbankan syariah diduga berhubungan positif dengan keputusan seseorang untuk memutuskan menggunakan bank syariah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja Alas, pemilihan lokasi penelitian tersebut

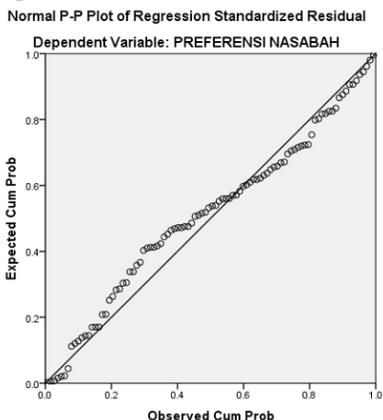
dilakukan secara *purposive* (sengaja). Penelitian ini dilakukan selama bulan Desember 2021 s/d selesai. Teknik pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner Langsung dan kuesioner online dengan menggunakan *google form*. “Teknik ini merupakan bentuk sarana pengumpulan data yang sangat fleksibel dan relatif mudah digunakan. Kuesioner adalah alat pengumpulan data yang berupa daftar pertanyaan – pertanyaan yang disusun sedemikian rupa untuk dijawab responden, pertanyaan – pertanyaan tersebut cukup trinci dan lengkap” (Ghozali, 2018). Data yang dibutuhkan adalah data *primer* yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah nasabah Bank NTB Syariah Kantor Cabang Pembantu Alas yang berjumlah 12.887 orang.

Menentukan sampel yang populasinya besar dan jumlahnya tidak diketahui, dapat menggunakan rumus menurut Rao Purba dalam Asra (2019) Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka didapatkan jumlah sampel penelitian sebanyak 96. Data yang digunakan pada penelitian ini ada 2 jenis, yaitu data primer dan data sekunder.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas



Gambar 4.7 Uji Normalitas

Sumber: Data Primer diolah SPSS

Berdasarkan uji normalitas dengan menggunakan Grafik P-P Plot bahwa terlihat data menyebar di garis normalitas dan mengikuti arah garis diagonalnya sehingga dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal dan model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinieritas

Tabel 4.4 Hasil Pengujian Uji

Multikolinieritas

		Coefficients ^a	
		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	FAKTOR PENGETAHUAN TENTANG SYARIAH	.528	1.895
	FAKTOR PROMOSI	.477	2.094
	FAKTOR PELAYANAN	.186	5.387
	FAKTOR LOKASI	.190	5.277
	FAKTOR FASILITAS	.422	2.370

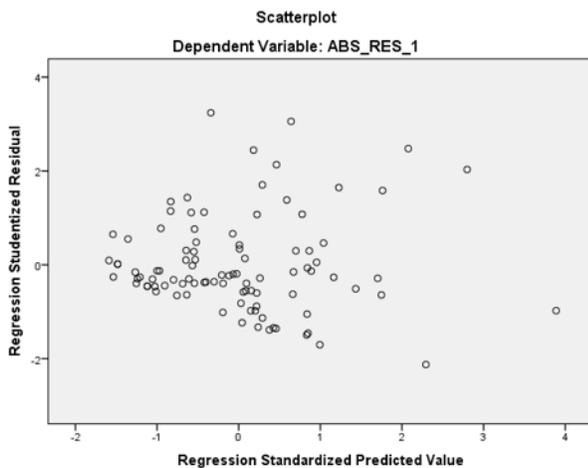
a. Dependent Variable: PREFERENSI NASABAH

Sumber: Data Primer diolah SPSS

Berdasarkan hasil olah data tabel 4.10 dapat diketahui nilai Tolerance untuk variabel Faktor Pengetahuan Tentang Syariah (X1) sebesar $0,528 > 0,1$. Variabel Faktor Promosi (X2) sebesar $0,477 > 0,1$. Variabel Pelayanan (X3) sebesar $0,184 > 0,1$. Variabel faktor lokasi (X4) sebesar $0,190 > 0,1$. Dan variabel faktor Fasilitas (X5) sebesar $0,422 > 0,1$. Nilai VIF untuk variabel Faktor Pengetahuan Tentang Syariah (X1) sebesar $1.895 < 10$. Variabel Faktor Promosi (X2) sebesar $2,094 < 10$. Variabel Pelayanan (X3) sebesar $5,387 < 10$. Variabel faktor lokasi (X4) sebesar $5,277 < 10$. Dan variabel faktor Fasilitas (X5) sebesar $2,370 < 10$. Maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel terbebas dari multikolinieritas, karena memiliki tolerance di atas 0,1 dan VIF dibawah 10 sehingga tidak terjadi masalah ataupun kasus **multikolinieritas** dalam penelitian.

Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4.8 Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data Primer diolah SPSS

Berdasarkan hasil pengujian seperti yang tampak pada scatterplot dapat di lihat bahwa titik-titik data tidak membentuk pola tertentu dan data menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dari itu dapat di simpulkan bahwa tidak terjadi gangguan asumsi heteroskedastisitas artinya model regresi ini telah baik.

Teknik Analisis Data

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4.5 Hasil Pengujian Persamaan RegresiLinier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.820	.331		-2.482	.015
FAKTOR PENGETAHUAN TENTANG SYARIAH	.295	.086	.250	3.433	.001
FAKTOR PROMOSI	.093	.070	.102	1.329	.187
FAKTOR PELAYANAN	.055	.146	.046	.376	.708
FAKTOR LOKASI	.365	.152	.292	2.407	.018
FAKTOR FASILITAS	.372	.095	.321	3.937	.000

a. Dependent Variable: PREFERENSI NASABAH

Sumber: Data Primer diolah SPSS

Dari tabel diatas maka dapat diperoleh model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

$$Y = - 0,820 + 0,295 (\text{pengetahuan tentang syariah}) + 0,093 (\text{promosi}) + 0,055 (\text{pelayanan}) + 0,365 (\text{lokasi}) + 0,372 (\text{fasilitas}) + e$$

Persamaan regresi linier tersebut dapat di intepresikan sebagai berikut: Untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variable independen (Pengetahuan tentang Syariah, Promosi, Pelayanan, Lokasi Bank dan Fasilitas) terhadap variable dependen (Preferensi Nasabah) dapat dilihat dari nilai signifikan setiap variabel. Nilai Konstanta - 0,820 yang menunjukkan bahwa apabila tanpa di pengaruhi oleh variabel (Pengetahuan tentang Syariah, Promosi, Pelayanan, Lokasi Bank dan Fasilitas), maka pengaruh terhadap prefensi nasabah -0.820. Dalam arti lain bahwa variabel prefensi nasabah akan mengalami penurunan sebesar konstanta jika tidak terdapat variable Pengetahuan tentang Syariah (X₁), Promosi (X₂), Pelayanan (X₃), Lokasi Bank(X₄) dan Fasilitas (X₅). Koefisien regresi variabel Pengetahuan tentang Syariah sebesar 0,295 artinya jika variable independen lain nilainya tetap dan Pengetahuan tentang Syariah mengalami kenaikan 1%, maka nilai preferensi nasabah (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,295%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Pengetahuan tentang Syariah dengan preferensi nasabah, semakin naik Pengetahuan tentang Syariah maka semakin meningkat preferensi nasabah. Koefisien regresi variabel Promosi sebesar 0,093 artinya jika variable independen lain nilainya tetap dan promosi mengalami kenaikan 1%, maka nilai preferensi nasabah (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,093%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara

promosi dengan preferensi nasabah, semakin naik promosi maka semakin meningkat preferensi nasabah. Koefisien regresi variabel Pelayanan sebesar 0,055 mengandung arti bahwa jika variabel independen lain nilainya tetap dan pelayanan mengalami kenaikan 1%, maka nilai preferensi nasabah (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,055%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara pelayanan dengan preferensi nasabah, semakin

naik pelayanan maka semakin meningkat preferensi nasabah. Koefisien regresi variabel Lokasi Bank sebesar 0,365 mengandung arti bahwa jika variabel independen lain nilainya tetap dan Lokasi Bank mengalami kenaikan 1%, maka nilai preferensi nasabah (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,365%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Lokasi Bank dengan preferensi nasabah, semakin naik Lokasi Bank maka semakin meningkat preferensi nasabah. Koefisien regresi variabel Fasilitas sebesar 0,372 mengandung arti bahwa jika variabel independen lain nilainya tetap dan variabel mengalami kenaikan 1%, maka nilai preferensi nasabah (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,372%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Fasilitas dengan preferensi nasabah, semakin naik Fasilitas maka semakin meningkat preferensi nasabah.

Uji Statistik (Pengujian Hipotesis)

Uji Koefisien Determinasi (R)

Menurut Bawono uji ini dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana tingkat hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen, atau sejauh mana kontribusi variabel mempengaruhi variabel dependen. Analisis koefisien deetrminasi (R) digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase (%) pengaruh keseluruhan variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.6 Hasil Pengujian Uji R Square

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.865 ^a	.748	.734	.36885

a. Predictors: (Constant), FAKTOR FASILITAS, FAKTOR PROMOSI, FAKTOR PENGETAHUAN TENTANG SYARIAH, FAKTOR LOKASI, FAKTOR PELAYANAN

Sumber: Data Primer diolah SPSS

Berdasarkan tabel diatas diperoleh besarnya R Square (R²) adalah 0,748. Hasil ini menunjukkan bahwa 74,0% variabel Pengetahuan tentang Syariah, Promosi, Pelayanan, Lokasi Bank dan Fasilitas berpengaruh terhadap Preferensi Nasabah. Sedangkan sisanya 26,0% lainnya

dipengaruhi faktor lain yang tidak dimasukkan dalam metode penelitian ini.

Uji Simultan (F)

Tabel 4.7 Hasil Pengujian Uji Statistik f (Signifikansi Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	36.394	5	7.279	53.500	.000 ^b
	Residual	12.245	90	.136		
	Total	48.638	95			

a. Dependent Variable: PREFERENSI NASABAH

b. Predictors: (Constant), FAKTOR FASILITAS , FAKTOR PROMOSI, FAKTOR PENGETAHUAN TENTANG SYARIAH, FAKTOR LOKASI, FAKTOR PELAYANAN

Sumber: Data Primer diolah SPSS

Hipotesis 2: Diduga Pengetahuan tentang Syariah, Promosi, Pelayanan, Lokasi Bank dan Fasilitas berpengaruh Secara Simultan terhadap Preferensi Nasabah.

Dengan tingkat signifikansi 5% dan rumus f tabel = (K;N-K) Maka f tabel didapat (5;96-5) = (5;91) yaitu 2,31. Berdasarkan uji anova atau uji f dari output SPSS, terlihat bahwa f hitung sebesar 53,500 > nilai f table 51,190 dan probabilitas sebesar 0,000 < 0,10. Secara lebih tepat, nilai f hitung dibandingkan dengan f tabel dimana jika f hitung > f tabel maka secara simultan variabel-variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Hasil ini memiliki arti bahwa variabel bebas secara simultan mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah bank NTB syariah KCP Alas. Sehingga hipotesis kedua diterima.

Uji Parsial (t)

Pengujian ini dilakukan secara parsial atau individu, dengan menggunakan uji t statistik untuk masing-masing variabel bebas, dengan tingkat kepercayaan tertentu. Pengujian ini menggunakan tingkat signifikansi 5% (>0,05) dan melakukan perbandingan antara thitung dengan ttabel. Berikut Tabel 4.5 menerangkan

hasil uji statistic t. t_{tabel} dapat dicari menggunakan rumus:

$$t_{tabel} = (df = n - k)$$

$$= 96 - 5$$

$$= 91 \text{ t tabel dari } 91 = 0,677195$$

Keterangan:

Df: Derajat kebebasan nilai residual

N: Jumlah Sampel

K: Jumlah variabel independen dan dependen

Tabel 4.8 Pengujian Uji Statistik

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.820	.331		-2.482	.015
1 FAKTOR PENGETAHUAN TENTANG SYARIAH	.295	.086	.250	3.433	.001
FAKTOR PROMOSI	.093	.070	.102	1.329	.187
FAKTOR PELAYANAN	.055	.146	.046	.376	.708
FAKTOR LOKASI	.365	.152	.292	2.407	.018
FAKTOR FASILITAS	.372	.095	.321	3.937	.000

a. Dependent Variable: PREFERENSI NASABAH

Sumber: Data Primer diolah SPSS

Untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variable independen (Pengetahuan tentang Syariah, Promosi, Pelayanan, Lokasi Bank dan Fasilitas) terhadap variable dependen (Preferensi Nasabah) dapat dilihat dari nilai signifikan setiap variabel.

Pembahasan

Berdasarkan data primer (angket/kuesioner) yang telah diolah dengan bantuan SPSS Versi 22, maka dapat diketahui bahwa hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua nilai r hitung keseluruhan pertanyaan yang diujikan bernilai positif dan lebih besar dari pada nilai r tabel (0,2006). Maka dapat diambil kesimpulan, bahwa keseluruhan butir pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini lolos dalam uji validitas dan dinyatakan valid. Uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai koefisien Alpha dari variabel-variabel yang diteliti menunjukkan hasil beragam. Pernyataan variable pengetahuan tentang syariah, promosi, pelayanan lokasi bank, fasilitas dan variabel dependen preferensi

nasabah (Y) tersebut memiliki nilai koefisien Alpha lebih besar dari pada 0,600. Sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa tiga (3) variabel independen, yaitu variabel Pengetahuan tentang syariah (X1), lokasi bank (X4), Fasilitas (X5) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen Preferensi Nasabah (Y) sedangkan variable Promosi (X2) dan Pelayanan (X3) tidak memiliki pengaruh yang nyata terhadap variable dependen preferensi Nasabah (Y). Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t bahwa ke 3 (tiga) variabel independent (X1, X4 dan X5) yang digunakan dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel preferensi nasabah dikarenakan nilai signifikan

kurang dari 0,05 dan nilai t hitung lebih dari t tabel (0,677). Sedangkan terdapat 2 variabel yang tidak memiliki pengaruh nyata terhadap variable dependen yaitu (X2 dan X3) dikarenakan nilai signifikan lebih dari 0,05 dan nilai t hitung lebih dari t tabel (0,677).

Pengaruh Faktor Pengetahuan Tentang Syariah terhadap Preferensi Nasabah Bank NTB Syariah KCP Alas.

Dari hasil analisis, menunjukkan bahwa pada saat pegujian kualitas data semua pernyataan yang ada pada kuesioner dikatakan valid dengan ketentuan melebihi nilai r tabel dan untuk nilai reliabilitas diatas standar dapat dikatakn kuesioner yang ada dinyatakan reliabel untuk pengujian selanjutnya. Uji hipotesis dapat dibuktikan bahwa faktor Pengetahuan tentang Syariah berpengaruh yang signifikan terhadap preferensi nasabah. Dengan didapat hasil uji t sebesar 3,433 yang berarti t hitung lebih besar dari t_{tabel} yaitu 0,677. Dan dapat pula dilihat dari nilai signifikan faktor pengetahuan tentang syariah sebesar 0,001 yang berarti lebih kecil dari tingkat signifikansi yang digunakan 0,05 maka H1 diterima dan Ho ditolak.

Maka variabel Pengetahuan Syariah (X1) secara parsial positif dan mempunyai pengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah pada Bank NTB Syariah KCP Alas. Hal ini mengidentifikasi bahwa penerapan atau pengenalan mengenai pengetahuan tentang syariah pada Bank NTB Syariah KCP Alas sudah cukup baik.

Pengaruh Faktor Promosi terhadap Preferensi Nasabah Bank NTB Syariah KCP Alas.

Dari hasil analisis, menunjukkan bahwa pada saat pegujian kualitas data semua pernyataan yang ada pada kuesioner dikatakan valid dengan ketentuan melebihi nilai r_{tabel} dan untuk nilai reliabilitas diatas standar dapat dikatakantn kuesioner yang ada dinyatakan reliabel untuk pengujian selanjutnya. Uji hipotesis dapat dibuktikan bahwa faktor promosi tidak berpengaruh nyata terhadap preferensi nasabah. Dengan didapat hasil uji t sebesar 1,329 yang berarti t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu 0,677. Dan dapat pula dilihat dari nilai signifikan faktor promosi sebesar 0,187 yang berarti lebih besar dari tingkat signifikansi yang digunakan 0,05 maka H_2 ditolak dan H_0 diterima. Maka variabel Promosi (X2) secara parsial positif dan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah pada Bank NTB Syariah KCP Alas. Hal ini mengidentifikasi bahwa penerapan promosi pada Bank NTB Syariah KCP Alas belum sepenuhnya memberikan dampak.

Pengaruh Faktor Pelayanan terhadap Preferensi Nasabah Bank NTB Syariah KCP Alas.

Dari hasil analisis, menunjukkan bahwa pada saat pegujian kualitas data semua pernyataan yang ada pada kuesioner dikatakan valid dengan ketentuan melebihi nilai r_{tabel} dan untuk nilai reliabilitas diatas standar dapat dikatakantn kuesioner yang ada dinyatakan reliabel untuk pengujian selanjutnya. Uji hipotesis dapat dibuktikan bahwa faktor pelayanan tidak berpengaruh nyata terhadap preferensi nasabah. Dengan

didapat hasil uji t sebesar 0,376 yang berarti t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} yaitu 0,677. Dan dapat pula dilihat dari nilai signifikan faktor promosi sebesar 0,708 yang berarti lebih besar dari tingkat signifikansi yang digunakan 0,05 maka H_3 ditolak dan H_0 diterima.

Maka variabel Pelayanan (X3) secara parsial positif dan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah pada Bank NTB Syariah KCP Alas. Hal ini mengidentifikasi bahwa pelayanan pada Bank NTB Syariah KCP Alas belum sepenuhnya memberikan dampak.

Pengaruh Faktor Lokasi Bank terhadap Preferensi Nasabah Bank NTB Syariah KCP Alas.

Dari hasil analisis, menunjukkan bahwa pada saat pegujian kualitas data semua pernyataan yang ada pada kuesioner dikatakan valid dengan ketentuan melebihi nilai r_{tabel} dan untuk nilai reliabilitas diatas standar dapat dikatakantn kuesioner yang ada dinyatakan reliabel untuk pengujian selanjutnya. Uji hipotesis dapat dibuktikan bahwa faktor lokasi bank berpengaruh yang signifikan terhadap preferensi nasabah. Dengan didapat hasil uji t sebesar 2,407 yang berarti t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu 0,677. Dan dapat pula dilihat dari nilai signifikan faktor lokasi bank sebesar 0,018 yang berarti lebih kecil dari tingkat signifikansi yang digunakan 0,05 maka H_4 diterima dan H_0 ditolak.

Maka variabel factor lokasi bank (X4) secara parsial positif dan mempunyai pengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah pada Bank NTB Syariah KCP Alas. Hal ini mengidentifikasi bahwa lokasi Bank NTB Syariah KCP Alas sudah cukup strategis.

Pengaruh Faktor Fasilitas terhadap Preferensi Nasabah Bank NTB Syariah KCP Alas.

Dari hasil analisis, menunjukkan bahwa pada saat pegujian kualitas data semua pernyataan yang ada pada kuesioner dikatakan valid dengan ketentuan melebihi nilai r_{tabel} dan untuk nilai reliabilitas diatas standar dapat dikatakan kuesioner yang ada

dinyatakan reliabel untuk pengujian selanjutnya. Uji hipotesis dapat dibuktikan bahwa faktor fasilitas berpengaruh yang signifikan terhadap preferensi nasabah. Dengan didapat hasil uji t sebesar 3,937 yang berarti t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu 0,677. Dan dapat pula dilihat dari nilai signifikan faktor lokasi bank sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari tingkat signifikansi yang digunakan 0,05 maka H_5 diterima dan H_0 ditolak. Maka variabel faktor fasilitas (X_5) secara parsial positif dan mempunyai pengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah pada Bank NTB Syariah KCP Alas. Hal ini mengidentifikasi bahwa pemenuhan fasilitas yang terdapat di Bank NTB Syariah KCP Alas sudah cukup memadai.

Penutup

Berdasarkan dari hasil penelitian Faktor-faktor yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Bank NTB Syariah KCP Alas maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut: Faktor Pengetahuan tentang Syariah (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen Preferensi nasabah (Y). Faktor Promosi (X_2) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel dependen Preferensi nasabah (Y). Faktor Pelayanan (X_3) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel dependen Preferensi nasabah (Y). Faktor Lokasi Bank (X_4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen Preferensi nasabah (Y). Faktor Fasilitas (X_5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen Preferensi nasabah (Y).

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan dan temuan-temuan di lapangan, maka penulis memberikan beberapa saran di antaranya:

a) Bagi Pengetahuan tentang Syariah

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan peneliti menunjukkan bahwa faktor pengetahuan tentang syariah berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah untuk

menggunakan jasa Bank NTB Syariah. Sehingga Bank NTB Syariah KCP Alas harus tetap mempertahankan atau dapat meningkatkan edukasi terhadap nasabah tentang syariah, serta edukasi terhadap masyarakat sekitar harus dikemas lebih menarik dan inovatif yang di peruntukkan secara universal, Edukasi dilakukan dengan membuat seminar di instansi, sekolah dan perkantoran atau ruang publik yang memungkinkan orang dapat melihat pengetahuan tentang syariah tersebut.

b) Lokasi Bank

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan peneliti menunjukkan bahwa faktor Lokasi Bank berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah untuk menggunakan jasa Bank NTB Syariah. Sehingga Bank NTB Syariah harus dapat meningkatkan jaringan ATM dan jumlah kantor bank syariah di wilayah yang strategis. Sehingga lebih mudah dijangkau dan memudahkan nasabah dalam proses transaksi

c) Bagi Fasilitas

Fasilitas perbankan di Bank NTB syariah sudah sangat baik seperti tersedianya fasilitas penunjang kegiatan transaksi yang akan dilakukan nasabah sudah lengkap tetapi dari segi kemudahan dalam membuka rekening harus ditingkatkan seperti membuka rekening Online dan pembayaran tagihan secara Online sehingga memudahkan nasabah dalam proses transaksi dan menggunakan jasa perbankan di Bank NTB Syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] AAOIFI (1999). Accounting and Auditing and Governance Standard for Islamic Financial Institution. Manama, Bahrain: AAOIFI
- [2] A Karim Adiwarmanto, 2014, Bank Islam (Analisis Fiqih dan Keuangan), Jakarta: PT Raja Grafindo.

- [3] Al- Arif, M. Nur Rianto,2010,” Dasar – Dasar Pemasaran Bank Syariah”,ALFABETA: Bandung.
- [4] Al-Qur’an dan terjemahannya, Bandung: PT.Sygma examedia arkanleema
- [5] Anggriani dewi. 2020, Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Preferensi Nasabah Terhadap Bank Syariah Di Kota Palopo, jurnal, Vol. 04 No. 02 Juli
- [6] Aprilia. 2017. Analisis Pengaruh Fraud Pentagon Terhadap kecurangan Laporan Keuangan Menggunakan Beneish Model Pada Perusahaan Yang Menerapkan Asean Corporate Governance Scorecard. JURNAL ASET (AKUNTANSI Riset), 9 (1), 2017, 101-132. ISSN: 2541-0342
- [7] Fathia Shadrina. 2017. Faktor Dominan Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Menabung Di Bank Syariah, Bprs, Dan Kspps. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- [8] Finna Putri Barna. 2013, Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Prefensi Nasabah Bank Syariah (Studi kasus Pada Bank Mega Syariah KCP Panglima Polim), Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- [9] Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: SemarangSetiawab Budi Utomo. 2016, Perbankan Syariah, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- [10] Irfan Rahman Putera. 2019, Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan Asuransi Syariah Di Kota Bogor . Bogor : Institut Pertanian Bogor
- [11] Ismail, Perbankan Syariah, 2011,Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- [12] Khairul Amri. 2018, Preferensi Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Bank Aceh Syariah di Kota Banda Aceh (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry), Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol. 9, No. 1
- [13] Khotibul Umam. 2016, Perbankan Syariah: Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya. Jakarta: Rajawali Pers
- [14] Muhammad Hafidz Alfarisy. 2017. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Preferensi Pengemudi Ojek Online Uber Terhadap Bank Syariah Di Bogor Raya. Bogor : Institut Pertanian Bogor.
- [15] Muhammad Haris. 2015. Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Preferensi Nasabah Terhadap Bank Syariah Di Dki Jakarta. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- [16] Nurul Hartati Sagala.2019, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Muslim Dan NonMuslim Menjadi Nasabah Pembiayaan Di Bank Syariah Mandiri Kcp Kampung Pajak Kabupaten Labuhan Batu Utara. Medan: Universitas Islam Negeri
- [17] Nuri Riska Yanti. 2020, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Financial Teknologi” Vol.18.
- [18] Philip Kotler. 2005, Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaa, Implementasi, dan Kontrol.Jakarta: Erlangga,
- [19] Rafidah.2021, <http://media.neliti.com/> Kualitas-Pelayanan-Islami-Pada-Perbankan Syariah, di akses pada tanggal 22 Desember, Jam 22:50
- [20] Sugiyono. 2018, Metode Penelitian Kuantitatif, Bandung: Alfabeta.
- [21] Sutan Remy Sjahdeni, 2014, Perbankan Syariah Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya. Kencana, Jakarta Aprilia Wahyu Dini. 2017, Analisis Preferensi Nasabah Bank Syariah Di Kota Surakarta.
- [22] Ujang Sumarwan. 2011. Perilaku Konsumen. Bogor : Ghalia Indonesia.
- [23] Website Bank NTB Syariah, <https://www.bankntbsyariah.co.id/>, diakses 28 November 2021.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN