

BAB IV

METODE PENELITIAN

A. Obyek dan Subyek Penelitian

Obyek dari penelitian ini adalah BPD DIY Syariah. Sedangkan subyek penelitian ini adalah nasabah BPD Syariah Yogyakarta.

B. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data diperoleh secara langsung dari nasabah dengan cara menyebarkan kuesioner yang berisi beberapa item pertanyaan.

C. Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: subyek/obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010 : 115). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BPD DIY Syariah, sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini secara *convenience sampling* yaitu teknik penemuan sampel menurut keinginan peneliti dengan pertimbangan tertentu. Teknik ini biasanya dilakukan karena beberapa pertimbangan misalnya alasan keterbatasan waktu, tenaga, dan dana sehingga tidak dapat

mengambil sampel yang besar dan jauh ,dimana yang menjadi respondennya adalah nasabah BPD DIY Syariah.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden dengan harapan mereka bisa memberikan respon atas dasar pertanyaan tersebut. Kuesioner diberikan secara langsung kepada nasabah BPD DIY Syariah.

E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

1. Variabel Independen

Variabel independen dari penelitian ini terdiri dari :

a. Variasi dan kualitas Produk

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, dipergunakan atau dikonsumsi dan yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Variasi produk disini mengarah kepada sejauh mana tingkat kepuasan nasabah dalam menentukan pilihan-pilihan produk yang ditawarkan oleh bank serta tingkat kualitas dari produk yang digunakan tersebut.

b. Fasilitas Layanan

Sejauh mana keterlibatan pelanggan dalam pelayanan jasa, proses aktivitas, standar pelayanan, kemudahan nasabah dalam bertransaksi dengan ketersediaan fasilitas yang memadai dan mendukung misalnya ATM dan fasilitas online yang mudah dan cepat.

c. Profesionalitas pelayanan

Pelayanan melibatkan suatu tingkatan dasar efisiensi dalam transaksi komersial. Pelayanan adalah apa yang menghasilkan atau mencegah suatu penjualan. Pada umumnya semua orang adalah konsumen, karena tidak ada seorangpun yang tidak membutuhkan barang atau jasa. Setiap orang yang bertransaksi dengan bank dengan tujuan menggunakan produk yang ditawarkan juga menginginkan pelayanan yang memuaskan. Profesionalitas layanan ini lebih mengarah kepada sejauh mana sikap karyawan terhadap nasabah ketika melakukan transaksi di bank.

2. Variabel Dependen

Dalam penelitian ini variabel dependennya adalah preferensi nasabah untuk menggunakan produk bank syariah. Preferensi merupakan kecenderungan seseorang untuk memprioritaskan sesuatu dari beberapa pilihan yang ada. Seseorang memilih sesuatu sesuai dengan apa yang diharapkan dari suatu pilihan yang telah diambil sehingga pada saat-saat tertentu bisa memberikan manfaat atas barang yang telah digunakan atau dipakai tersebut.

F. Teknik Pengukuran Skala

Cara mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini adalah menggunakan skala likert. Skala Likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang (Hasan, 2002: 72). Skala likert adalah skala yang paling banyak dipakai sehingga lebih populer dibandingkan dengan skala lainnya yaitu dengan memberikan nilai angka pada tingkat kepuasan seseorang, contohnya yaitu:

Sangat Setuju	(SS)	5
Setuju	(S)	4
Netral	(N)	3
Tidak Setuju	(TS)	2
Sangat Tidak Setuju	(STS)	1

G. Uji Instrumen

Instrumen dalam penelitian ini berupa kuisisioner, sehingga diperlukan uji validitas dan reliabilitas perlu dilakukan untuk setiap pertanyaan dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana instrument yang digunakan tersebut mampu mendapatkan data atau hasil penelitian secara valid atau reliabel.

1. Uji Validitas

Suatu instrument pengukur dikatakan valid jika instrument tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas merupakan pengujian yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang kita gunakan mampu mengukur apa yang kita ukur. Validitas meguji seberapa baik instrument yang dikembangkan dalam mengukur konsep tertentu. Secara konseptual, dibedakan 3 macam jenis validitas (Kuncoro, 2009 : 172) : Validitas isi (*content validity*), validitas yang berkaitan dengan kriteria (*criterion-related validity*), validitas konstruk (*construct validity*).

Pengujian validitas menggunakan metode *Pearson Corelation Product Moment* dan SPSS seri 16 . Untuk menentukan valid atau tidaknya butir, hasil analisis dibandingkan dengan r tabel atau nilai signifikansi pada taraf signifikansi sebesar 5% ($\alpha= 0,05$), dengan ketentuan sebagai berikut:

Jika nilai (p) $< 0,05$ atau r hitung $> r$ tabel maka item dinyatakan valid.

Jika nilai (p) $> 0,05$ atau r hitung $< r$ tabel maka item dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Jika alat ukur telah dinyatakan valid, berikutnya alat ukur tersebut diuji reliabilitasnya. Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama (Husein,

2010: 176). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji reliabilitas formulasi *Cronbach* dengan alat bantu program komputer *Statistic Product and Services Solution (SPSS)*. Teknik ini digunakan untuk mencari reliabilitas instrument yang merupakan rentangan antara beberapa nilai atau skala. Kriteria pengujiannya adalah :

- a. Apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 maka nilai ukur tersebut dikatakan *reliable*.
- b. Apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih kecil dari 0,6 maka alat ukur tersebut dikatakan tidak *reliable*.

H. Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuisioner agar mendapatkan jawaban atas rumusan masalah yang ingin ditemukan, peneliti menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan kerangka statistik model analisis tiga predictor. Artinya penelitian ini dilakukan untuk mengetahui persamaan regresi hubungan variasi produk, fasilitas layanan, dan profesionalitas layanan terhadap preferensi masyarakat menggunakan produk bank syariah. Adapun formulasi untuk analisis regresi linear berganda Hasan (2002: 117), yaitu :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

Keterangan :

Y = Preferensi Masyarakat

X₁, X₂, X₃ = Fasilitas Layanan, Variasi produk, Profesionalitas Layanan

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen terhadap variabel independen. Jika b (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan.

α = Konstanta

I. Uji Hipotesis

1. Uji Signifikansi Individual (Uji Statistik T)

Uji statistik T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variabel terikat. Hipotesis nol (H_0) yang sedang diuji adalah apakah parameter (b_i) sama dengan nol.

$H_0 : b_i = 0$, artinya, tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen (variasi produk, Profesionalitas layanan, dan Fasilitas Layanan) secara parsial terhadap variabel dependen (Preferensi nasabah)

$H_a : b_i \neq 0$, artinya, ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen (variasi produk, Profesionalitas layanan, dan Fasilitas Pelayanan) secara parsial terhadap variabel dependen (Preferensi nasabah).

Ketentuan tingkat signifikansi yang diharapkan adalah sebagai berikut: $\text{sig} \leq 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Apabila kasus yang terjadi adalah $\text{sig} \geq 0,05$, maka konsekuensi logisnya adalah H_0 diterima dan H_a ditolak.

2. Uji Signifikansi (Uji Statistik F)

Uji Statistik F dilakukan untuk menganalisis apakah secara bersama-sama variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Adapun kriteria yang digunakan untuk menyatakan pengaruh tiga variabel bebas adalah stimulan terhadap variabel terikat adalah jika nilai $\text{sig} < \alpha$ ($\alpha = 0,05$), maka dapat diartikan ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Apabila nilai $\text{sig} > \alpha$ ($\alpha = 0,05$), maka dapat dikatakan tidak ada pengaruh signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan.

3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Dalam hal ini variabel independen yang terdiri dari produk, profesionalitas layanan, dan fasilitas layanan atau variabel X dirasakan secara bersama-sama. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BPD DIY Syariah

1. Latar Belakang Berdirinya BPD DIY Syariah

Perkembangan bank syariah yang sangat pesat menunjukkan bahwa pasar perbankan syariah banyak diminati oleh masyarakat. Tingginya minat masyarakat untuk melaksanakan prinsip syariah dalam praktek perbankan dapat dilihat dari jumlah bank syariah yang mulai berdiri, baik Bank Umum Syariah, maupun Unit Usaha Syariah. Menurut data yang diperoleh dari Bank Indonesia Mei 2006 tercatat 3 (tiga) Bank Umum Syariah dan 19 (sembilan belas) Unit Usaha Syariah dari bank konvensional yang telah beroperasi di Indonesia. Perkembangan aset bank syariah juga terus beranjak naik menjadi Rp 21,9 triliun atau 1.45% dari total aset perbankan nasional per Mei 2006 (Bank Indonesia)

Fase awal dalam memperkenalkan kepada masyarakat suatu sistem perbankan dengan prinsip syariah yang berbeda dari sistem perbankan konvensional dimulai sejak beroperasinya bank syariah pada tahun 1992. Sistem perbankan syariah yang mengaplikasikan mekanisme dan produk yang berlandaskan prinsip syariah serta menggunakan sistem bagi hasil ternyata setelah lebih dari 14 tahun

kehadirannya memperoleh tanggapan yang semakin baik di masyarakat.

Perkembangan bank syariah mulai terasa sejak dilakukan perubahan terhadap UU No. 7/1992 menjadi UU No. 10/1998 yang memberikan landasan operasi yang lebih jelas bagi bank syariah. Melihat hal tersebut, Bank Indonesia mulai memberikan perhatian lebih serius terhadap pengembangan perbankan syariah. Pada bulan April 1999 Bank Indonesia membentuk satuan kerja khusus yang menangani penelitian dan pengembangan bank syariah (Tim Penelitian dan Pengembangan Bank Syariah di bawah Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan) yang menjadi cikal bakal bagi Biro Perbankan Syariah yang dibentuk pada 31 Mei 2001. Biro Perbankan Syariah ini sekarang resmi menjadi Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia sejak bulan Agustus 2003 lalu.

Melihat potensi pasar yang masih terbuka luas dan semakin tingginya minat masyarakat terhadap perbankan yang berlandaskan prinsip syariah serta mayoritas penduduk Yogyakarta beragama muslim, maka sudah selayaknya Bank BPD DIY turut memanfaatkan potensi perbankan syariah di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan sekitarnya. Dari sudut pandang bisnis, sebagai institusi yang berorientasi pada keuntungan dan pengembangan usaha, pendirian Unit Usaha Syariah Bank BPD DIY merupakan salah satu cara untuk meningkatkan pangsa pasar, keuntungan dan kinerja perusahaan.

Sedangkan dilihat dari sudut pandang konsumen, kehadiran Unit Usaha Syariah Bank BPD DIY (selanjutnya disebut Bank BPD DIY Syariah) akan memungkinkan konsumen untuk dapat memperoleh fasilitas pelayanan produk syariah yang semakin bervariasi. Oleh sebab itu, pendirian Bank BPD DIY Syariah harus terencana dengan baik dan terintegrasi dengan visi dan misi perusahaan. Pada tanggal 19 Februari 2007 BPD DIY Syariah mulai resmi dibuka dan beroperasi yang diresmikan oleh gubernur DIY Sri Sultan Hamengku Buwono X (Bagian Operasional dan Pelayanan BPD DIY Syariah)

2. Visi dan Misi

Visi

Menjadi Unit Usaha Syariah yang sehat, yang menyediakan jasa keuangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat

Misi

Memberikan kontribusi pada Bank BPD DIY melalui pencapaian laba yang wajar dari hasil penyediaan jasa keuangan syariah

3. Produk- Produk BPD DIY Syariah

a. Penghimpunan Dana

1) Tabungan

a. Tabungan Sutera Mudarabah

Tabungan Sutura Mudarabah merupakan sarana investasi sesuai prinsip syariah yang memberikan rasa aman, rasa tenang, menguntungkan dan lebih adil.

Keuntungan dan Fasilitas

- 1) Investasi nasabah akan memperoleh bagi hasil yang menarik dan lebih adil
- 2) Fasilitas-fasilitas
 - a. *Auto debet* tagihan bulanan
 - b. Memberikan fasilitas pembayaran zakat secara otomatis
- 3) Transaksi *on-line* diseluruh Kantor Layanan Syariah Bank BPD DIY
- 4) Dapat dijadikan agunan pembiayaan
- 5) Dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)

b. Tabungan Haji dan Umrah Shafa Mudarabah

Manfaatkan Tabungan Haji dan Umrah Shafa Mudarabah untuk mempersiapkan dan merealisasikan perjalanan anda ke Baitullah secara lebih sederhana.

Keuntungan dan Fasilitas

- 1) Terencana tahun keberangkatan dan besarnya setoran tabungan dapat direncanakan sesuai kemampuan.
- 2) Menguntungkan dan lebih adil, dengan bagi hasil yang menarik atas investasi

- 3) Transaksi on-line diseluruh Kantor Layanan Syariah
Bank BPD DIY
- 4) Dapat dijadikan agunan pembiayaan
- 5) Dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)

c. Tabungan Pendidikan Salam Mudarabah

Tabungan Salam iB Mudarabah merupakan sarana investasi yang dipersiapkan untuk pendidikan sesuai prinsip syariah

Keuntungan dan fasilitas

- 1) Investasi nasabah akan memperoleh bagi hasil yang menarik dan lebih adil.
 - 2) Transaksi *on-line* diseluruh Kantor Layanan Syariah
Bank BPD DIY
 - 3) Dapat dijadikan agunan pembiayaan
 - 4) Dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)
- 2) Deposito

Deposito Mudarabah

Merupakan pilihan investasi dengan jangka waktu 1,3,6, dan 12 bulan ditujukan bagi nasabah yang berinvestasi sesuai syariah. Dana nasabah akan diinvestasikan secara optimal dan selektif melalui pembiayaan yang berguna bagi kepentingan umat.

Keuntungan dan Fasilitas

- a. Investasi nasabah akan memperoleh bagi hasil yang menarik dan lebih adil
 - b. Dapat diperpanjang secara otomatis pada saat jatuh tempo
 - c. Memberikan fasilitas pembayaran zakat secara otomatis
 - d. Dapat dijadikan agunan pembiayaan
 - e. Dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)
- d. Pembiayaan
- 1) Pembiayaan Pemilikan Rumah Murabahah dan Renovasi dengan Istishna

Pembiayaan yang diberikan BPD DIY Syariah kepada nasabah untuk pemenuhan kebutuhan pemilik dan renovasi rumah dengan akad murabahah dan istishna

Keuntungan dan fasilitas

- a. Pembiayaan dengan prinsip syariah ini akan dapat memenuhi bermacam kebutuhan rumah bagi anda dengan rasa aman, tentram, menguntungkan serta adil
- b. Rasa tentram karena sesuai prinsip syariah
- c. Jelas dan menguntungkan karena terjadi kesepakatan pada awal akad
- d. Jangka waktu sesuai kebutuhan

2) Pembiayaan Emas Murabahah

Pembiayaan Emas murabahah adalah produk bank untuk memberikan fasilitas pembiayaan dalam rangka kepemilikan emas kepada nasabah dengan cara angsuran. Jaminan digunakan berupa emas yang ditempatkan dalam penguasaan bank dengan pengikatan gadai. Emas tersebut dapat diambil oleh nasabah setelah pembiayaan lunas.

Keuntungan dan Fasilitas

- a. Proses memperoleh pembiayaan dengan cepat
- b. Persyaratan administrasi sederhana dan mudah
- c. Tidak dipungut biaya penyimpanan emas
- d. Penyimpanan barang (emas) aman dan baik

3) Pembiayaan Pemilikan Kendaraan Murabahah

Pembiayaan yang diberikan oleh BPD DIY Syariah kepada nasabah yang diperuntukkan guna memenuhi kebutuhan kepemilikan mobil dan sepeda motor. Pembiayaan ini cocok untuk masyarakat yang membutuhkan kendaraan namun kekurangan dana untuk melunasinya secara sekaligus.

Keuntungan dan Fasilitas

- a. Pembiayaan dengan prinsip syariah ini akan dapat memenuhi bermacam kebutuhan kendaraan bagi anda dengan rasa aman, tentram, menguntungkan serta adil
- b. Rasa tentram karena sesuai prinsip syariah

- c. Jelas dan menguntungkan karena terjadi kesepakatan pada awal akad
- d. Jangka waktu sesuai kebutuhan

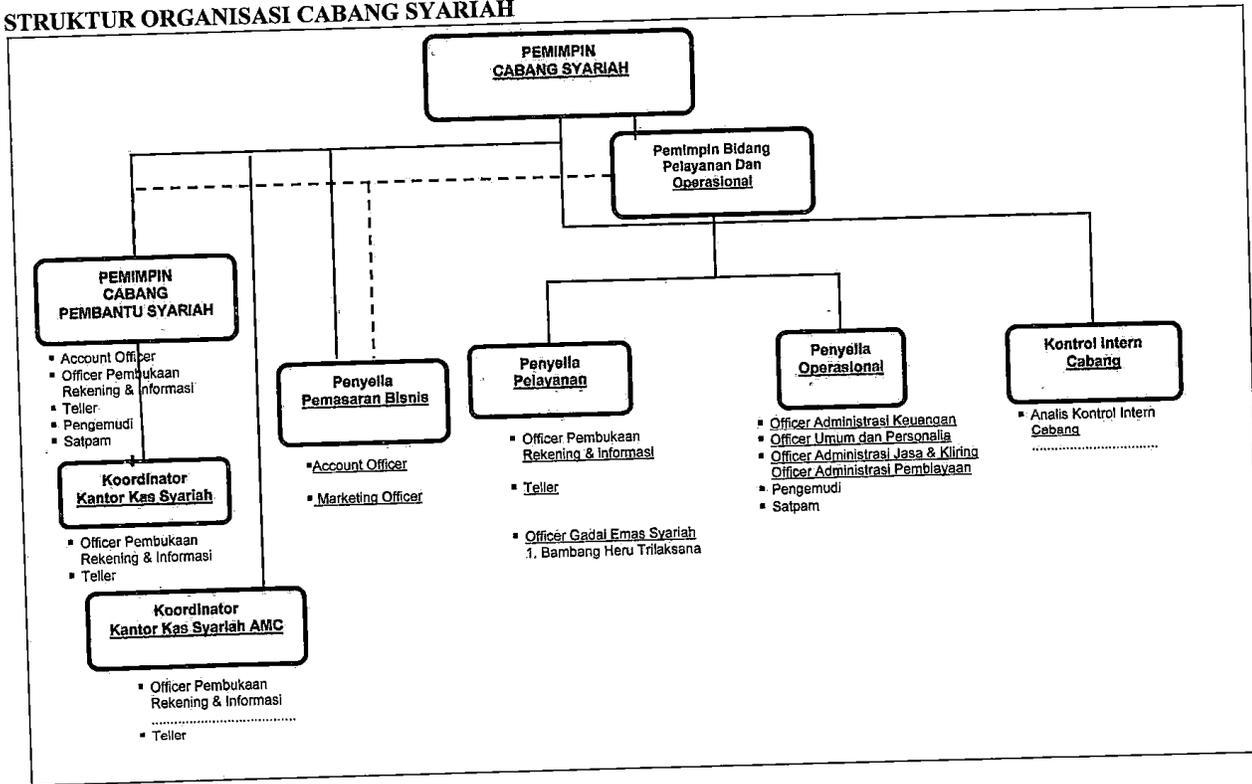
4) Ijarah Multijasa Pembiayaan Haji

Manfaat Pembiayaan Haji untuk merealisasikan perjalanan anda ke Baitullah secara lebih pasti dan dekat dengan waktu keberangkatannya.

Keuntungan dan fasilitas

- a. Segera mendapatkan nomor porsi haji
- b. Tahun keberangkatan dapat direncanakan dan diketahui
- c. Besaran setoran angsuran dapat disesuaikan berdasarkan kemampuan
- d. On-line BPD DIY Syariah dengan SSKOHAT, DEPAG, sehingga cepat mendapatkan porsi

STRUKTUR ORGANISASI CABANG SYARIAH



B. Deskripsi Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah nasabah BPD DIY Syariah. Kuisisioner yang terkumpul sebanyak 100 kuisisioner, dimana dari 100 kuisisioner ini sudah didapatkan populasi yang bersifat heterogen sehingga mampu dikatakan mewakili populasi yang ada selain keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga. Teknik pengumpulan data yaitu dengan cara menyebarkan langsung kuisisioner kepada responden. Masyarakat yang menjadi responden adalah masyarakat yang sudah lama menjadi nasabah sejak berdirinya bank syariah tersebut maupun masyarakat yang belum lama menjadi nasabah. Ada tujuh kategori responden yang menjadi subjek penelitian yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, rata-rata penghasilan, dari mana memperoleh informasi, dan berapa lama menjadi nasabah. Untuk lebih jelasnya pendeskripsian berdasarkan karakter responden dapat diterangkan secara lebih jelas seperti di bawah ini :

1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat dideskripsikan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	58	58,0	58,0	58,0
Wanita	42	42,0	42,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.1 menunjukkan klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin, dari 100 responden diperoleh jenis kelamin laki-laki sebanyak 58 orang atau 58% sedangkan responden wanita sebanyak 42 orang atau 42%.

2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat dideskripsikan karakteristik responden berdasarkan usia dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 25 th	14	14,0	14,0	14,0
	26 - 35 th	40	40,0	40,0	54,0
	36 - 45 th	29	29,0	29,0	83,0
	> 45 th	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil analisis data, 2012

Tabel 4.2 menunjukkan klasifikasi responden berdasarkan interval usia, dari 100 responden yang berhasil diperoleh ternyata jumlah nasabah yang paling banyak diperoleh dalam interval usia 26-35 tahun yaitu sebanyak 40 orang atau 40%, selanjutnya 36-45 tahun sebesar 29 orang atau 29%, >45 tahun sebanyak 17 orang atau 17 %, dan 17-25 tahun sebanyak 14 orang atau 14 %. Dari tabel ini dapat

dilihat bahwa terjadi keseragaman usia dari beberapa nasabah yang diperoleh. Merujuk pada landasan teori yang mengungkapkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen salah satunya yaitu faktor siklus umur. Dari hasil penelitian ini bisa kita dapatkan bahwa umur diantara 26-35 adalah responden yang mempunyai tingkat pilihan yang tinggi dalam menentukan produk yang ingin dipilih. Melihat fasilitas layanan, variasi produk, dan profesionalitas pelayanan yang tinggi tentunya dalam umur ini dilakukan sebuah keputusan yang matang untuk menentukan sebuah pilihan.

3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat dideskripsikan karakteristik responden berdasarkan penelitian dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

		Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	1	1,0	1,0	1,0
	SMU	33	33,0	33,0	34,0
	Diploma/Sarjana	57	57,0	57,0	91,0
	Magister	8	8,0	8,0	99,0
	Doktoral	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil analisis data, 2012

Tabel 4.3 menunjukkan klasifikasi responden berdasarkan pendidikan, dari 100 responden yang berhasil dihimpun, ternyata jumlah nasabah yang paling banyak adalah mereka yang berpendidikan Diploma/ Sarjana yaitu sebanyak 57 orang atau 57%, selanjutnya SMU sebanyak 33 orang atau 33%, Magister 8 orang atau 8%, dan sisanya Doktor dan SMP sebanyak masing-masing 1 orang atau 1%. Dari hasil klasifikasi ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan seseorang juga mampu memberikan tingkat keputusan yang baik dalam menentukan sebuah pilihan dan bisa menggambarkan bahwa sebagian besar nasabah BPD DIY Syariah adalah nasabah yang berpendidikan Diploma/Sarjana.

4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	8	8,0	8,0	8,0
	Wiraswasta	36	36,0	36,0	44,0
	Pegawai Negri/Swasta	45	45,0	45,0	89,0
	Profesional	3	3,0	3,0	92,0
	Pensiunan	3	3,0	3,0	95,0
	Lain-lain	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil analisis data, 2012

Tabel 4.4 menunjukkan klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan, dari jumlah nasabah yang paling banyak menjadi nasabah yaitu mereka yang mempunyai pekerjaan sebagai Pegawai Negeri atau Swasta sebanyak 45 orang atau 45% bisa dikatakan jumlah ini paling dominan karena melihat interval pendidikan yang paling banyak adalah Diploma atau Sarjana, hal ini tentu saja mempengaruhi pekerjaan, selanjutnya diikuti oleh wiraswasta sebanyak 36 orang atau 36%, pelajar atau mahasiswa sebanyak 8 orang atau 8%, lain-lain 5 %, dan diikuti oleh professional dan pensiunan masing-masing sebanyak 3 orang atau 3%. Jenis pekerjaan seseorang terkadang searah dengan tingkat pendidikan yang diperoleh. Dapat dilihat nasabah yang paling banyak berdasarkan klasifikasi yang telah dikumpulkan yaitu nasabah yang mempunyai pekerjaan sebagai Pegawai Negeri/Swasta. Tentunya jenis pekerjaan seseorang juga memberikan dampak yang tinggi terhadap pengambilan keputusan.

5 Karakteristik Berdasarkan Rata-Rata Penghasilan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat dideskripsikan karakteristik responden berdasarkan pendapatan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.5

Karakteristik Berdasarkan Penghasilan atau Pendapatan

		Penghasilan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp 500.000	10	10,0	10,0	10,0
	Rp 501.000 - Rp 1.000.000	8	8,0	8,0	18,0
	Rp 1.001.000 - Rp Rp 1.500.000	13	13,0	13,0	31,0
	Rp. 1.501.000 - Rp 2.000.000	16	16,0	16,0	47,0
	Rp 2.001.000 - Rp 2.500.000	13	13,0	13,0	60,0
	> Rp 2.500.000	40	40,0	40,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil analisis data, 2012

Tabel 4.5 menunjukkan klasifikasi responden berdasarkan penghasilan, dari 100 responden yang paling banyak menjadi nasabah yaitu mereka yang mempunyai penghasilan rata-rata di atas 2.500.000 yaitu sebanyak 40 orang atau 40%, selanjutnya diikuti penghasilan berkisar antara 1.500.000-2.000.000 yaitu sebanyak 16 orang atau 16%, penghasilan antara 1.001.000-1.500.000 dan 2.001.000-2.500.000 masing-masing sebanyak 13%, selanjutnya di bawah 500.000 yaitu sebanyak 10 orang atau 10%, dan terakhir yaitu penghasilan berkisar antara 501.00-1.000.000 yaitu sebanyak 8 orang atau 8%. Jumlah penghasilan seseorang sangatlah dipengaruhi oleh

tingkat pendidikan dan pekerjaan. Semakin tinggi pendidikan semakin besar peluang untuk memperoleh penghasilan tinggi

6 Karakteristik Berdasarkan Perolehan Informasi

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat dideskripsikan karakteristik responden berdasarkan bagaimana memperoleh informasi tentang produk-produk perbankan syariah dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.6

Karakteristik Berdasarkan Perolehan Informasi

Memperoleh Informasi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Keluarga/teman	50	50,0	50,0	50,0
	Media elektronik	10	10,0	10,0	60,0
	Brosur/pamflet/buku	30	30,0	30,0	90,0
	Lain-lain	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil analisis data, 2012

Tabel 4.6 menunjukkan klasifikasi responden berdasarkan perolehan informasi, dari 100 responden yang berhasil dihimpun, perolehan informasi yang paling banyak didapatkan melalui keluarga atau teman, hal ini menunjukkan seberapa besar pengaruh faktor sosial dalam hal ini keluarga sebagai alat perolehan informasi terhadap produk bank syariah, jumlah responden yang memilih perolehan informasi dari keluarga atau teman sebanyak 50 orang atau 50%, selanjutnya diikuti oleh perolehan informasi melalui brosur atau

pamlet. Hal ini bisa dilihat sejauh mana hasil penyebaran iklan melalui brosur atau pamlet dan ternyata cukup memberikan kontribusi dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan nasabah memilih brosur atau pamlet dalam memperoleh informasi sebanyak 30 orang atau 30 %, sementara sisanya melalui media elektronik dan lain-lain sebesar masing-masing 10%.

7 Karakteristik Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Berdasarkan hasil penelitian yang dihimpun menurut lama menjadi nasabah bank syariah dapat dideskripsikan dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.7

Karakteristik Responden Berdasarkan lama menjadi nasabah

Lama menjadi nasabah				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 1 th	29	29,0	29,0	29,0
1 - 3 th	37	37,0	37,0	66,0
3 - 5 th	28	28,0	28,0	94,0
> 5 th	6	6,0	6,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil analisis data, 2012

Tabel 4.7 menunjukkan klasifikasi responden berdasarkan lama menjadi nasabah dari 100 responden didapatkan nasabah yang paling banyak yaitu nasabah yang berkisar 1-3 tahun menggunakan produk bank syariah, sebanyak 37 orang atau 37%, selanjutnya berkisar antara 3-5 tahun sebanyak 28 orang atau 28% ini

menunjukkan bahwa bank mampu mempertahankan nasabah dan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi, setelah itu kurang dari 1 tahun mencapai 29 orang atau 29% ini juga menunjukkan bahwa selain mempertahankan nasabah bank juga mampu menarik nasabah baru dan terakhir lama menjadi nasabah sudah 5 tahun lebih sebanyak 6 orang atau 6%. Seperti yang diketahui BPD Syariah berdiri sejak lima tahun lebih, ini menggambarkan adanya nasabah yang menggunakan produk BPD Syariah sejak mulai dibuka.

C. Uji Instrumen

1. Uji validitas

Suatu instrument pengukur dikatakan valid jika instrument tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas merupakan pengujian yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang kita gunakan mampu mengukur apa yang kita ukur. Validitas menguji seberapa baik instrument yang dikembangkan dalam mengukur konsep tertentu. Secara konseptual, dibedakan 3 macam jenis validitas (Kuncoro, 2009 : 172) : Validitas isi (*content validity*), validitas yang berkaitan dengan kriteria (*criterion-related validity*), validitas konstruk (*construct validity*).

Pengujian validitas menggunakan metode *Pearson Corelation Product Moment* dan SPSS seri 16 . Untuk menentukan valid atau

tidaknya butir, hasil analisis dibandingkan dengan r tabel pada taraf signifikansi sebesar 5% ($\alpha = 0,05$), dengan ketentuan sebagai berikut:

Jika nilai $(p) < 0,05$ atau r hitung $> r$ tabel maka item dinyatakan valid.

Jika nilai $(p) > 0,05$ atau r hitung $< r$ tabel maka item dinyatakan tidak valid.

Dari pengujian instrument yang difokuskan pada konteks validitas, peneliti menemukan hasil yang menunjukkan bahwa instrument yang dipakai dalam mengeksplorasi variabel X1 (fasilitas layanan), X2 (variasi produk), dan X3 (Profesionalitas layanan) dan variabel dependen yakni Preferensi (Y) masuk pada kategori valid. Hal ini bisa peneliti argumentasikan melalui olah data yang menunjukkan kondisi bahwa nilai r hitung dan signifikansi dari masing-masing item pertanyaan yang mengakomodir dimensi fasilitas pelayanan, variasi produk, dan profesionalitas pelayanan lebih besar daripada nilai r tabel (r hitung $> r$ tabel) atau nilai value $<$ dari 0,05, berikut hasil yang peneliti peroleh dalam format tabel di bawah ini :

Tabel 4.8
Uji Validitas

Variabel	Item	Hasil r hitung	Standar r tabel	Sign	Ket
Fasilitas Layanan	X1.1	0,672	0,361	0.000	Valid
	X1.2	0,768	0,361	0.000	Valid
	X1.3	0,764	0,361	0.000	Valid
	X1.4	0,722	0,361	0.000	Valid
	X1.5	0,710	0,361	0.000	Valid
Variasi produk	X2.1	0,802	0,361	0.000	Valid
	X2.2	0,663	0,361	0.000	Valid
	X2.3	0,666	0,361	0.000	Valid
	X2.4	0,730	0,361	0.000	Valid
	X2.5	0,678	0,361	0.000	Valid
Profesionalitas Layanan	X3.1	0,615	0,361	0.000	Valid
	X3.2	0,741	0,361	0.000	Valid
	X3.3	0,816	0,361	0.000	Valid
	X3.4	0,776	0,361	0.000	Valid
	X3.5	0,671	0,361	0.000	Valid
Preferensi	Y.1	0,498	0,361	0.000	Valid
	Y.2	0,401	0,361	0.000	Valid
	Y.3	0,602	0,361	0.000	Valid
	Y.4	0,510	0,361	0.000	Valid
	Y.5	0,605	0,361	0.000	Valid

Sumber : Hasil analisis data, 2012

2. Uji Realibilitas

Jika alat ukur telah dinyatakan valid, berikutnya alat ukur tersebut diuji reliabilitasnya. Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama (Husein, 2010: 176). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji reliabilitas formulasi *Cronbach* dengan alat bantu

program komputer *Statistic Product and Services Solution (SPSS)*. Teknik ini digunakan untuk mencari reliabilitas instrument yang merupakan rentangan antara beberapa nilai atau skala. Kriteria pengujiannya adalah :

- a. Apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 maka nilai ukur tersebut dikatakan *reliable*.
- b. Apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih kecil dari 0,6 maka alat ukur tersebut dikatakan tidak *reliable*.

Berdasarkan hasil analisis pengukuran tingkat reliabilitas data dengan menggunakan program SPSS seri *16.00 for windows*, nilai dari *Croanbach Alpha's* yang ditemukan peneliti adalah 0,933(N of items= 20). Hal ini dapat didefinisikan bahwa dari 20 item pertanyaan yang dikomposisikan dalam bentuk kuesioner memiliki nilai *Croanbach Alpha's* yang lebih besar dari 0,6 sehingga item-item pertanyaan tersebut bisa dikategorikan reliabel yang artinya data yang berhasil dikumpulkan bisa dipercaya dan layak untuk dijadikan instrument penelitian. Berikut hasil yang diperoleh melalui uji reabilitas menggunakan SPSS seri *16.00 for window*.

Tabel 4.9

Cronbach's Alpha	N of Items
.933	20

Sumber : Hasil analisis data, 2012

Adapun hasil realibilitas yang peneliti kumpulkan dalam kategori per variabel menggunakan SPSS seri *16.00 for windows* dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

4.10

Tabel Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Alat Ukur per Variabel

No	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
1	Fasilitas Layanan	0,836	Reliabel
2	Variasi Produk	0,889	Reliabel
3	Profesionalitas Layanan	0,889	Reliabel
4	Preferensi	0,774	Reliabel

Sumber : Hasil analisis data, 2012

Melihat tabel di atas dapat disimpulkan bahwa setiap instrument pertanyaan dalam tiap variabel memiliki *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 maka seluruh butir pertanyaan dalam variabel penelitian adalah reliabel.

D. Uji Hipotesis dan Analisis Data

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Secara deskriptif yang dimaksud dengan analisis regresi linear berganda adalah teknik olah data yang digunakan untuk memprediksi sejauh mana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun rumus yang digunakan untuk analisis regresi linear berganda yakni : $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$. Dalam penelitian ini ingin mengetahui sejauh mana pengaruh fasilitas layanan (X1), variasi produk (X2), dan profesionalitas layanan (X3) terhadap preferensi masyarakat (Y) menggunakan produk pada BPD DIY Syariah. Adapun hasil pengujian regresi linear berganda menggunakan SPSS seri 16.00 for windows didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.11
Hasil Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.989	2.064		2.417	.018
	X1	.026	.085	.027	.301	.764
	X2	.555	.095	.517	5.813	.000
	X3	.201	.092	.200	2.178	.032

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil analisis data, 2012

Dari tabel 4.11 dapat ditemukan persamaan regresi linear berganda yaitu :

$$Y=4,989+0,026X1+0,555X2+0,201X3$$

Keterangan :

Y = Preferensi

X1 = Fasilitas Layanan

X2 = Variasi Produk

X3 = Profesionalitas Layanan

Melalui persamaan regresi linear yang di atas maka dapat dikemukakan beberapa hal mengenai pengaruh masing- masing variabel independen terhadap variabel dependen yakni :

- a. $\alpha = 4,989$ ini menandakan apabila semua variabel fasilitas layanan, variasi produk, dan profesionalitas layanan dianggap konstan, maka preferensi masyarakat menggunakan produk sebesar 4,989
- b. Nilia koefisien variabel fasilitas layanan (β_1) sebesar 0,026 yang menunjukkan nilai positif, ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat fasilitas layanan yang diberikan maka semakin besar preferensi masyarakat untuk menggunakan produk pada BPD DIY Syariah atau dengan kata lain apabila

- fasilitas layanan berubah 1 maka preferensi sebesar 0,026 dengan asumsi variabel lain konstan
- c. Nilai koefisien variabel variasi produk (β_2) sebesar 0,555 yang menunjukkan nilai positif. Ini menunjukkan bahwa semakin banyak variasi produk yang ditawarkan maka semakin besar preferensi masyarakat menggunakan produk pada BPD DIY Syariah dengan kata lain apabila variasi produk berubah 1 maka preferensi sebesar 0,555 dengan asumsi variabel lain konstan
- d. Nilai koefisien profesionalitas layanan (β_3) sebesar 0,201 yang menunjukkan nilai positif, ini menunjukkan bahwa semakin baik tingkat pelayanan yang diberikan oleh karyawan maka semakin tinggi preferensi masyarakat menggunakan produk BPD DIY Syariah. Dengan kata lain jika profesionalitas layanan berubah 1 maka preferensi sebesar 0,201 dengan asumsi variabel lain konstan.

Dari hasil di atas dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen yang diteliti berpengaruh positif terhadap tingkat preferensi masyarakat menggunakan produk pada BPD DIY Syariah

2. Uji T

Uji T dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menguji secara parsial atau individu untuk masing-masing variabel independen yang terdiri dari fasilitas layanan (X_1), variasi produk (X_2), dan

profesionalitas layanan(X3) pengaruhnya terhadap preferensi (Y). Uji T di sini juga bisa dikatakan sebagai uji hipotesis. Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis, dapat dijelaskan dalam konsep statistik sebagai berikut :

H_0 diterima: apabila nilai probabilitasnya (sign) $>0,05$ ($\alpha =5\%$) berarti tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen(fasilitas layanan,variasi produk, dan profesionalitas layanan) secara parsial terhadap variabel dependen (Preferensi)

H_0 ditolak: apabila nilai probabilitasnya (sign) $<0,05$ ($\alpha =5\%$) berarti ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen(fasilitas layanan,variasi produk, dan profesionalitas layanan) secara parsial terhadap variabel dependen (Preferensi).

Berdasarkan hasil analisis dalam tabel 4.11 juga dapat dikemukakan beberapa hal mengenai pengaruh secara parsial dari masing- masing variabel independen terhadap variabel dependen yakni :

- a. Pengaruh variabel fasilitas layanan (X1) terhadap preferensi nasabah (Y)

Hasil pengujian secara parsial melalui parameter signifikansi menunjukkan angka untuk variabel fasilitas layanan sebesar 0,764, hal ini dapat didefinisikan bahwa variabel fasilitas layanan tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap preferensi nasabah menggunakan produk pada BPD DIY Syariah,

argumentasinya adalah $0,764 > 0,05 (\alpha = 5\%)$. Ini berarti hipotesis pertama ditolak (H_{a1}) ditolak dan H_0 diterima.

b. Pengaruh variasi produk (X2) terhadap preferensi (Y)

Hasil pengujian secara parsial melalui parameter signifikansi, variabel variasi produk menunjukkan angka sebesar 0,000, hal ini dapat didefinisikan bahwa variabel variasi produk memiliki pengaruh secara signifikan terhadap preferensi nasabah, argumentasinya adalah $0,000 < 0,05 (\alpha = 5\%)$. Ini berarti hipotesis kedua diterima (H_{a2}) dan H_0 ditolak

c. Pengaruh profesionalitas layanan (X3) terhadap preferensi (Y)

Hasil pengujian secara parsial melalui parameter signifikansi, profesionalitas layanan menunjukkan angka sebesar 0,032. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel profesionalitas layanan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap preferensi nasabah argumentasinya adalah $0,032 < 0,05$, ini juga menandakan bahwa hipotesis ketiga diterima (H_{a3}) dan H_0 ditolak

3. Uji F

Uji F dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengukur secara serempak pengaruh fasilitas layanan, variasi produk, dan profesionalitas layanan terhadap preferensi masyarakat. Uji F ini juga sebagai menentukan hipotesis ke 4 (H_{a4}). Berdasarkan hasil yang diperoleh dengan menggunakan program SPSS data yang dapat diperoleh seperti dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.12

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	294.227	3	98.076	22.604	.000 ^a
	Residual	416.533	96	4.339		
	Total	710.760	99			

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil analisis data, 2012

Tabel 4.12 menunjukkan bahwa nilai signifikansi hasil uji secara bersama-sama sebesar 0,00 maka dapat dikatakan bahwa variabel fasilitas layanan, variasi produk, profesionalitas layanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap preferensi masyarakat, argumentasinya adalah $0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan hipotesis ke 4 (H_{a4}) diterima.

4. Uji R^2 (Koefisien Determinasi)

Pengujian hipotesis dalam parameter determinasi dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel indenpen yang terdiri dari fasilitas layanan, variasi produk, dan profesionalitas layanan terhadap preferensi masyarakat menggunakan produk pada BPD DIY Syariah. Besarnya koefisien determinasi biasanya memiliki interval angka antara 0 sampai dengan 1, sehingga semakin mendekati 1 maka semakin kuat pengaruh variabel independen terhadap variabel

dependen. Berdasarkan olah data menggunakan SPSS ditemukan hasil dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.13

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.643 ^a	.414	.396	2.08300

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil analisis data, 2012

Tabel 4.13 menunjukkan nilai R Square sebesar 0,414 atau dalam bentuk prosentase sebesar 41,4%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang terdiri dari fasilitas layanan, variasi produk, dan profesionalitas layanan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen yakni preferensi sebesar 41,4 %. Dengan demikian adanya penggabungan dari ke 3 variabel indeviden ini mempunyai pengaruh sebesar 41,4% terhadap tingkat preferensi masyarakat, sisanya 58,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak peneliti ambil.

5. Pembahasan

Tujuan utama dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh fasilitas layanan, variasi produk, dan profesionalitas pelayanan terhadap tingkat preferensi masyarakat

dalam menggunakan produk pada BPD DIY Syariah baik dilakukan secara individu ataupun secara bersama-sama.

Fasilitas layanan yang telah diberikan oleh BPD DIY Syariah secara signifikan tidak mempengaruhi preferensi masyarakat dalam menggunakan produk yang telah ditawarkan. Kemungkinan tidak signifikannya fasilitas layanan terhadap preferensi ini disebabkan karena tingkat kepuasan yang didapatkan oleh nasabah dalam segi fasilitas layanan belum maksimal. Hal ini bisa dikarenakan nasabah dalam keadaan tertentu mungkin masih sulit untuk melakukan transaksi secara mudah. Hasil penelitian ini tentunya menjadi masukan untuk pihak bank agar semakin mengembangkan fasilitas layanan yang telah ada sehingga mampu memberikan kemudahan kepada nasabah dan meningkatkan kepuasan nasabah tersebut.

Variasi Produk merupakan salah satu strategi yang dilakukan pihak bank dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabahnya untuk memilih jenis produk yang telah ditawarkan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan masyarakat. Dari hasil penelitian yang diperoleh variasi produk yang ditawarkan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap preferensi masyarakat menggunakan produk bank syariah. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Lestari dan Juliana yang menemukan ada pengaruh yang signifikan dari pilihan atau kualitas produk terhadap preferensi masyarakat menggunakan produk bank syariah.

Profesionalitas layanan dalam hal ini sejauh mana sikap yang diberikan oleh karyawan bank ketika bertemu langsung dengan nasabahnya. Bagaimana perlakuan yang diberikan sejak masuk kedalam bank sampai dengan meninggalkan bank. Dalam penelitian ini terdapat pengaruh yang signifikan dari tingkat profesionalitas pelayanan terhadap preferensi masyarakat. Ini juga menunjukkan bahwa karyawan BPD DIY Syariah telah melakukan atau memberikan pelayanan yang baik ketika berhadapan langsung dengan nasabah.

Dari hasil analisis secara bersama-sama dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen yakni fasilitas layanan, variasi produk, dan profesionalitas layanan secara signifikan mempengaruhi variabel dependen yakni preferensi masyarakat menggunakan produk pada BPD DIY Syariah. Sedangkan dari analisis secara individu hanya variabel fasilitas layanan yang tidak mempunyai pengaruh secara signifikan dan variabel lainnya seperti variasi produk dan profesionalitas pelayanan berpengaruh secara individu, dan yang memiliki pengaruh yang paling signifikan yaitu variabel variasi produk yang mempunyai nilai β paling tinggi yakni sebesar 0,517

Hasil penelitian ini juga memberikan semacam penguatan untuk mendukung hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Sri Lestari yang menunjukkan bahwa faktor variasi produk adalah faktor yang paling mempengaruhi preferensi masyarakat menggunakan produk-produk bank syariah.