

ABSTRAKSI

ANALISIS FAKTOR PREFERENSI UNTUK MENGUKUR PROFITABILITAS PELANGGAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA DALAM MEMILIH BANK

Okta Sindhu Hartadinata

Strata 1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Airlangga, Surabaya

Analisis profitabilitas pelanggan mengidentifikasi biaya dan manfaat dari melayani pelanggan atau jenis pelanggan tertentu untuk meningkatkan profitabilitas secara keseluruhan organisasi. Tujuan utama dari analisa ini adalah untuk mengukur profitabilitas pelanggan dengan mengidentifikasi keefektifan dan ketidakefektifan dari aktivitas berkaitan dengan pelanggan yang telah ditawarkan dan disediakan oleh bank. Hal ini sesuai digunakan bank yang memasuki era kompetisi terarah yang diatur dalam cetak biru Arsitektur Perbankan Indonesia (API).

Objek yang diambil penelitian ini yakni faktor-faktor yang menjadi pertimbangan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga dalam memilih bank. Hasil penentuan jumlah faktor dalam model analisis faktor yang dilakukan dengan melihat nilai eigenvalue sama atau lebih besar dari 1 berjumlah 6 faktor. Faktor-faktor tersebut antara lain variability, tangibles, responsiveness, assurance, reliability, dan emphary. Faktor paling dominan yang menjadi pertimbangan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga dalam memilih bank adalah variability.

Pengujian hipotesis dilakukan kepada 200 responden mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga strata 1 dan diploma 3 dengan kategorisasi konvensional dan syariah. Hasil pengujian hipotesis tersebut menyatakan terdapat perbedaan preferensi antara mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga yang memilih bank konvensional dan yang memilih bank syariah. Variabel yang mendukung perbedaan tersebut antara lain prinsip syariah, pilihan produk, ATM tersedia luas dan hadiah/undian. Variabel prinsip syariah yang memiliki peran signifikan dalam preferensi tersebut. Tetapi variabel ini dalam analisis faktor memiliki hubungan cukup lemah dengan faktor reliability sehingga tidak dimasukkan dalam variabel penyusun faktor tersebut. Namun, kedekatan hubungan variabel prinsip syariah dengan faktor reliability dapat diarahkan pada simpulan faktor reliability merupakan faktor pembeda yang signifikan.

Kata Kunci : Bank, Analisis Profitabilitas Pelanggan, Aktivitas Berkaitan dengan Pelanggan