

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA**

Analisa data ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis motivasi konsumen terhadap keputusan menabung di Bank Mandiri Cabang Brigjen Katamso Yogyakarta. Untuk menganalisis hal tersebut digunakan angket atau kuesioner yang berupa daftar pertanyaan dengan jumlah keseluruhan 100 kuesioner yang dibagikan kepada responden.

Jawaban kuesioner dikumpulkan, kemudian ditabulasikan kedalam masing-masing kelompok untuk dianalisis. Analisis data yang digunakan menjadi analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.

#### **4.1. ANALISIS KUALITATIF**

Analisis kualitatif didasarkan atas identifikasi nasabah, kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan persentase yang berhubungan dengan karakteristik nasabah dan penilaian nasabah terhadap atribut yang memotivasi nasabah dalam menabung di Bank Mandiri cabang Brigjen Katamso Yogyakarta.

##### **4.1.1. Karakteristik menurut Gender**

Gender responden merupakan salah satu faktor yang menentukan dalam mempengaruhi sikap seseorang terhadap suatu produk. Pengaruh yang ditimbulkan bisa berbeda karena pembawaan dari gender tersebut. Adapun hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut:

table 4.1.  
Gender Responden

JENIS KELAMIN	JUMLAH RESPONDEN	%
LAKI-LAKI	52	52%
PEREMPUAN	48	48%
JUMLAH	100	100%

Sumber: data primer

Berdasarkan tabel 4.1. dapat diketahui bahwa nasabah perusahaan Bank Mandiri Cabang Brigjen Katamso Yogyakarta didominasi oleh laki-laki dengan jumlah 52 orang (52%) sedangkan sisanya sebanyak 48 orang (48%) merupakan responden perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah bank Mandiri hampir seimbang antara wanita dan pria artinya baik pria maupun wanita memiliki motivasi yang tinggi dalam menabung di bank Mandiri cabang Bbrigjen Katamso Yogyakarta.

#### 4.1.2. Karakteristik Konsumen Berdasarkan Umur

Usia merupakan faktor psikologis yang cukup menentukan, karena usia akan mempengaruhi cara berpikir dan bertindak. Usia juga merupakan faktor penentu dalam pengambilan keputusan untuk memilih, seperti tabel 4.2. berikut:

tabel 4.2  
Umur Responden

USIA	JUMLAH RESPONDEN	%
DIBAWAH 23 TAHUN	43	43%
24 TAHUN SAMPAI 28 TAHUN	32	32%
LEBIH DARI 29 TAHUN	25	25%
JUMLAH	100	100%

SUMBER: DATA PRIMER

Dari data tersebut diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berusia dibawah 23 tahun sebanyak 43 orang (43%), hal ini menunjukkan bahwa

kebanyakan konsumen perusahaan Bank Mandiri cabang Brigien Katamso Yogyakarta berusia dibawah 23 tahun. Sedangkan terbanyak kedua adalah responden berumur antara 24 tahun sampai 28 tahun sebanyak 32 orang (32%). Dan sisanya sebanyak 25 orang (25%) adalah responden yang berumur lebih dari 29 tahun.

#### 4.1.3. Karakteristik Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendapatan

Pendapatan adalah sejumlah nilai finansial yang diperoleh seseorang setiap hari, atau setiap bulan sesuai dengan yang telah disepakati bersama atas pengorbanan yang telah dilakukan. Tingkat penghasilan juga mempengaruhi seseorang dalam pengambilan keputusan pembelian. Berikut ini tabel 4.3. yang menunjukkan tingkat penghasilan responden:

tabel 4.3  
Tingkat Penghasilan Responden

TINGKAT PENGHASILAN	JUMLAH RESPONDEN	%
KURANG DARI RP 1.500.000,-	43	43%
ANTARA RP 1.500.000,- SAMPAI 2.400.000,-	32	32%
LEBIH DARI 2.500.000,-	25	25%
JUMLAH	100	100%

SUMBER: DATA PRIMER

## **4.2. ANALISIS DESKRIPTIF**

Pada analisis deskriptif jawaban yang telah diberikan responden ditabulasikan, yaitu dengan mengurutkan atribut yang memotivasi nasabah dalam menabung di Bank Mandiri cabang Brigjen Katamso Yogyakarta, dan pada masing-masing atribut diberi skor dikali dengan jumlah responden sehingga akan dihasilkan total skor. Relatif skor masing-masing atribut diperoleh dengan membagi total skor dengan jumlah responden. Dengan melihat perbandingan relatif skor pada masing-masing atribut tersebut maka akan diperoleh kesimpulan atribut yang paling dominan memotivasi konsumen dalam menabung di Bank Mandiri cabang Brigjen Katamso Yogyakarta.

### **4.2.1. Analisis atribut yang memotivasi nasabah dalam menabung di Bank Mandiri Cabang Brigjen Katamso Yogyakarta berdasarkan gender.**

Pada bagian ini pembahasan analisis atribut yang memotivasi nasabah dalam menabung di bank Mandiri diambil berdasarkan pada sumber data primer yang diperoleh dari hasil survei atau hasil olahan data hasil kuesioner yang telah disebarkan dalam bentuk tabel berdasarkan kriteria dan atribut-atribut yang sudah ditentukan yang hasilnya dapat dilihat pada Tabel 4.1. perhitungan data berdasarkan gender. Dari data yang ada, diolah agar mendapatkan total skor dan relatif skor seperti pada tabel dibawah ini:

tabel 4.4  
 Analisis Motivasi Konsumen Berdasarkan Gender

ATRIBUT	LAKI-LAKI				PEREMPUAN		
	SKOR	JUMLAH	TOTAL	RELATIF	JUMLAH	TOTAL	RELATIF
		RESP	SKOR	SKOR	RESP	SKOR	SKOR
KEMUDAHAN	1	0	0	5,904	0	0	5,8958
	2	1	2		1	2	
	3	3	9		3	9	
	4	9	36		7	28	
	5	6	30		7	35	
	6	13	78		9	54	
	7	8	56		13	91	
	8	12	96		8	64	
		<b>52</b>	<b>307</b>		<b>48</b>	<b>283</b>	
FASILITAS	1	6	6	5,558	0	0	6,1458
	2	5	10		2	4	
	3	0	0		2	6	
	4	0	0		3	12	
	5	8	40		6	30	
	6	7	42		12	72	
	7	17	119		13	91	
	8	9	72		10	80	
		<b>52</b>	<b>289</b>		<b>48</b>	<b>295</b>	
HADIAH	1	7	7	4,135	6	6	5,125
	2	11	22		1	2	
	3	7	21		3	9	
	4	3	12		2	8	
	5	8	40		15	75	
	6	5	30		8	48	
	7	5	35		6	42	
	8	6	48		7	56	
		<b>52</b>	<b>215</b>		<b>48</b>	<b>246</b>	
KEAMANAN	1	2	2	5,231	0	0	5,8333
	2	6	12		1	2	
	3	9	27		8	24	
	4	3	12		6	24	
	5	6	30		6	30	
	6	7	42		5	30	
	7	5	35		6	42	
	8	14	112		16	128	
		<b>52</b>	<b>272</b>		<b>48</b>	<b>280</b>	
KEBERSIHAN	1	15	15	3,635	16	16	3,25
	2	3	6		9	18	
	3	10	30		5	15	
	4	8	32		3	12	
	5	4	20		4	20	
	6	4	24		6	36	
	7	2	14		1	7	
	8	6	48		4	32	
		<b>52</b>	<b>189</b>		<b>48</b>	<b>156</b>	

PELAYANAN	1	5	5	3,808	5	5	3,3958
	2	7	14		9	18	
	3	12	36		17	51	
	4	10	40		8	32	
	5	7	35		2	10	
	6	9	54		3	18	
	7	2	14		3	21	
	8	0	0		1	8	
		<b>52</b>	<b>198</b>		<b>48</b>	<b>163</b>	
KENYAMANAN	1	4	4	3,885	9	9	2,9792
	2	16	32		17	34	
	3	6	18		4	12	
	4	7	28		10	40	
	5	6	30		3	15	
	6	4	24		2	12	
	7	6	42		3	21	
	8	3	24		0	0	
		<b>52</b>	<b>202</b>		<b>48</b>	<b>143</b>	
KECEPATAN	1	10	10	3,904	11	11	3,4792
	2	5	10		7	14	
	3	5	15		6	18	
	4	12	48		10	40	
	5	9	45		7	35	
	6	4	24		2	12	
	7	5	35		3	21	
	8	2	16		2	16	
		<b>52</b>	<b>203</b>		<b>48</b>	<b>167</b>	

SUMBER: DATA PRIMER

Dari Tabel 4.4. diatas menunjukkan bahwa pada gender laki-laki dengan 52 responden memiliki atribut utama yang memotivasi nasabah dalam menabung di Bank Mandiri Cabang Brigjen Katamso Yogyakarta yaitu pada atribut kemudahan, hal ini ditunjukkan dengan besarnya relatif skor sebesar 5,904. Kemudian urutan atribut yang memotivasi nasabah dalam menabung di Bank Mandiri berikutnya secara ascending yaitu atribut fasilitas dengan relatif skor 5,558, atribut keamanan dengan relatif skor 5,231, atribut hadiah dengan relatif skor 4,135, atribut kecepatan dengan relatif skor 3,904, atribut kenyamanan dengan relatif skor 3,885, atribut pelayanan dengan relatif skor 3,808, dan urutan

terakhir yang memotivasi nasabah dalam menabung di Bank Mandiri cabang Brigjen Katamso Yogyakarta yaitu atribut kebersihan dengan relatif skor 3,635.

Sedangkan untuk gender perempuan dengan jumlah responden 48 orang memiliki atribut utama yang memotivasi nasabah dalam menabung di Bank Mandiri cabang Brigjen Katamso Yogyakarta yaitu pada atribut fasilitas, hal ini ditunjukkan dengan besarnya relatif skor sebesar 6,146. Urutan pemilihan atribut yang memotivasi nasabah dalam menabung di bank Mandiri berikutnya secara ascending yaitu atribut kemudahan dengan relatif skor 5,896, atribut keamanan dengan relatif skor 5,833, atribut hadiah dengan relatif skor 5,125, atribut kecepatan dengan relatif skor 3,479, atribut pelayanan dengan relatif skor 3,3958, atribut kebersihan dengan relatif skor 3,25, dan urutan terakhir yang memotivasi nasabah dalam menabung di bank Mandiri cabang Brigjen Katamso Yogyakarta yaitu atribut kenyamanan dengan relatif skor 2,979.

#### 4.2.2. Analisis atribut yang memotivasi nasabah dalam menabung di Bank

Mandiri cabang Brigjen Katamso Yogyakarta berdasarkan umur

Pada bagian ini pembahasan analisis atribut yang memotivasi nasabah dalam menabung di bank Mandiri diambil berdasarkan pada sumber data primer yang diperoleh dari hasil survei atau hasil olahan data hasil kuesioner yang telah disebarkan dalam bentuk tabel berdasarkan kriteria dan atribut-atribut yang sudah ditentukan yang hasilnya dapat dilihat pada Tabel 4.2. yaitu perhitungan data berdasarkan umur. Dari data yang ada, diolah agar mendapatkan total skor dan relatif skor seperti pada tabel dibawah ini:

tabel 4.5.  
Analisis Motivasi Konsumen Berdasarkan Umur

ATRIBUT	DIBAWAH 23 TAHUN				24TAHUN SAMPAI 28 TAHUN			LEBIH DARI 29 TAHUN		
	SKOR	JUMLAH	TOTAL	RELATIF	JUMLAH	TOTAL	RELATIF	JUMLAH	TOTAL	RELATIF
		RESP	SKOR	SKOR	RESP	SKOR	SKOR	SKOR	SKOR	SKOR
KEMUDAHAN	1	1	1		2	2		1	1	
	2	1	2		1	2		0	0	
	3	2	6		3	9		1	3	
	4	8	32	5,6512	3	12	5,5625	4	16	6,12
	5	5	25		4	20		2	10	
	6	11	66		7	42		3	18	
	7	9	63		5	35		7	49	
	8	6	48		7	56		7	56	
		43	243		32	178		25	153	
FASILITAS	1	2	2		3	3		1	1	
	2	3	6		2	4		2	4	
	3	1	3		0	0		1	3	
	4	1	4	5,9535	2	8	5,6875	0	0	5,84
	5	5	25		4	20		5	25	
	6	10	60		5	30		4	24	
	7	12	84		11	77		7	49	
	8	9	72		5	40		5	40	
		43	256		32	182		25	146	
HADIAH	1	3	3		6	6		4	4	
	2	4	8		3	6		5	10	
	3	6	18		1	3		3	9	
	4	3	12	4,9767	2	8	4,5	0	0	4,12
	5	9	45		10	50		4	20	
	6	4	24		3	18		6	36	
	7	8	56		3	21		0	0	
	8	9	48		4	32		3	24	
		43	214		32	144		25	103	
KEAMANAN	1	1	1		1	1		0	0	
	2	1	2		1	2		5	10	
	3	4	12		6	18		7	21	
	4	4	16	5,907	4	16	5,4375	1	4	4,96
	5	7	35		4	20		1	5	
	6	8	48		4	24		0	0	
	7	4	28		3	21		4	28	
	8	14	112		9	72		7	56	
		43	254		32	174		25	124	
KEBERSIHAN	1	15	15		9	9		7	7	
	2	4	8		5	10		3	6	
	3	7	21		3	9		5	15	
	4	6	24		3	12		2	8	
	5	3	15	3,2558	1	5	3,8125	4	20	3,32



	6	3	18		5	30		2	12	
	7	1	7		1	7		1	7	
	8	4	32		5	40		1	8	
		<b>43</b>	<b>140</b>		<b>32</b>	<b>122</b>		<b>25</b>	<b>83</b>	
PELAYANAN	1	5	5	<b>3,4651</b>	2	2	<b>3,7188</b>	3	3	<b>3,72</b>
	2	7	14		6	12		3	6	
	3	15	45		10	30		4	12	
	4	5	20		5	20		8	32	
	5	5	25		2	10		2	10	
	6	3	18		4	24		5	30	
	7	2	14		3	21		0	0	
	8	1	8		0	0		0	0	
		<b>43</b>	<b>149</b>		<b>32</b>	<b>119</b>		<b>25</b>	<b>93</b>	
KENYAMANAN	1	8	8	<b>2,9535</b>	3	3	<b>3,8125</b>	2	2	<b>3,84</b>
	2	17	34		9	18		7	14	
	3	2	6		6	18		2	6	
	4	9	36		2	8		6	24	
	5	3	15		4	20		2	10	
	6	1	6		2	12		3	18	
	7	2	14		5	35		2	14	
	8	1	8		1	8		1	8	
		<b>43</b>	<b>127</b>		<b>32</b>	<b>122</b>		<b>25</b>	<b>96</b>	
KECEPATAN	1	8	8	<b>3,7674</b>	6	6	<b>3,4688</b>	7	7	<b>3,88</b>
	2	6	12		5	10		1	2	
	3	6	18		3	9		2	6	
	4	7	28		11	44		4	16	
	5	8	40		3	15		5	25	
	6	2	12		2	12		2	12	
	7	4	28		1	7		3	21	
	8	2	16		1	8		1	8	
		<b>43</b>	<b>162</b>		<b>32</b>	<b>111</b>		<b>25</b>	<b>97</b>	

SUMBER: DATA PRIMER

Dari Table 4.5. diatas menunjukkan bahwa pada umur dibawah 23 tahun dengan jumlah responden 43 orang memiliki atribut utama yang memotivasi nasabah dalam menabung di bank Mandiri pada atribut fasilitas, hal ini ditunjukkan dengan besarnya relatif skor sebesar 5,953. Kemudian urutan atribut yang motivasi nasabah berikutnya secara ascending yaitu atribut keamanan dengan relatif skor 5,907, atribut kemudahan dengan relatif skor sebesar 5,651, atribut hadiah dengan relatif skor 4,977, atribut kecepatan dengan relatif skor

3,767, atribut pelayanan dengan relatif skor 3,465, atribut kebersihan dengan relatif skor 3,2558 dan urutan terakhir yang memotivasi nasabah dalam menabung di bank Mandiri cabang Brigjen Katamso Yogyakarta yaitu atribut kenyamanan dengan relatif skor 2,953.

Pada umur antara 24 tahun sampai 28 tahun dengan jumlah responden 32 orang memiliki atribut utama yang memotivasi nasabah dalam menabung di bank mandiri cabang Brigjen Katamso Yogyakarta yaitu pada atribut fasilitas, hal ini ditunjukkan dengan besarnya relatif skor sebesar 5,688. Kemudian urutan selanjutnya atribut yang memotivasi nasabah dalam menabung di bank Mandiri secara ascending yaitu atribut kemudahan dengan relatif skor 5,5625, atribut keamanan dengan relatif skor 5,4375, atribut hadiah dengan skor relatif 4,5, atribut kebersihan dan kenyamanan memiliki urutan yang sama yaitu dengan relatif skor 3,813, atribut pelayanan dengan relatif skor 3,7188, dan urutan terakhir yang memotivasi nasabah dalam menabung di bank Mandiri cabang Brigjen Katamso Yogyakarta yaitu atribut kecepatan dengan relatif skor sebesar 3,469.

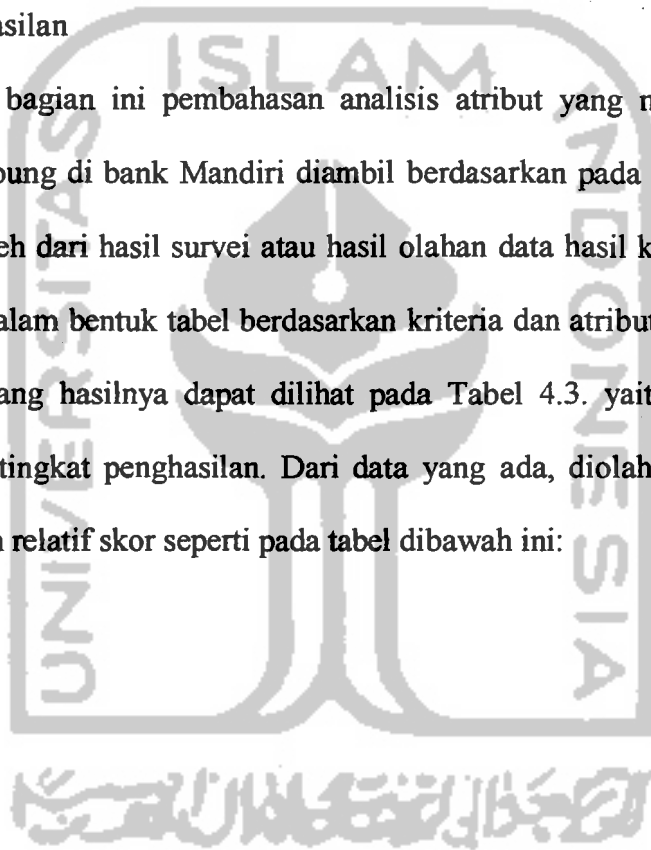
Pada umur diatas 29 tahun dengan jumlah responden 25 orang memiliki motivasi terbesar untuk menabung di bank Mandiri cabang Brigjen Katamso Yogyakarta yaitu pada atribut kemudahan hal ini ditunjukkan dengan besarnya relatif skor sebesar 6,12. Urutan motivasi berikutnya secara ascending yaitu atribut fasilitas dengan relatif skor 5,84, atribut kecepatan dengan relatif skor 3,88, atribut kenyamanan dengan relatif skor 3,84, atribut pelayanan dengan relatif skor 3,72, dan urutan terakhir yang memotivasi nasabah dalam menabung di bank

Mandiri cabang Brigen Katamso Yogyakarta yaitu atribut kebersihan dengan relatif skor sebesar 3,32.

#### 4.2.3. Analisis atribut yang memotivasi nasabah dalam menabung di Bank

Mandiri cabang Brigen Katamso Yogyakarta berdasarkan tingkat penghasilan

Pada bagian ini pembahasan analisis atribut yang memotivasi nasabah dalam menabung di bank Mandiri diambil berdasarkan pada sumber data primer yang diperoleh dari hasil survei atau hasil olahan data hasil kuesioner yang telah disebarkan dalam bentuk tabel berdasarkan kriteria dan atribut-atribut yang sudah ditentukan yang hasilnya dapat dilihat pada Tabel 4.3. yaitu perhitungan data berdasarkan tingkat penghasilan. Dari data yang ada, diolah agar mendapatkan total skor dan relatif skor seperti pada tabel dibawah ini:



tabel 4.6.  
Analisis Motivasi Konsumen Berdasarkan Tingkat Penghasilan

ATRIBUT	KURANG DARI RP1.500.000,-				ANTARA RP 1.500.000 SAMPAI RP2.400.000			LEBIH DARI RP.2.500.000,-		
	SKOR	JUMLAH	TOTAL	RELATIF	JUMLAH	TOTAL	RELATIF	JUMLAH	TOTAL	RELATIF
		RESP	SKOR	SKOR	RESP	SKOR	SKOR	SKOR	SKOR	SKOR
KEMUDAHAN	1	1	1		2	2		1	1	
	2	1	2		0	0		1	2	
	3	2	6		1	3		3	9	
	4	9	36	5,512	4	16	5,8125	2	8	6,04
	5	5	25		5	25		1	5	
	6	12	72		7	42		2	12	
	7	9	63		6	42		6	42	
	8	4	32		7	56		9	72	
		43	237		32	186		25	151	
FASILITAS	1	2	2		3	3		3	3	
	2	0	0		2	4		3	6	
	3	2	6		1	3		1	3	
	4	0	0	6,326	1	4	5,40625	0	0	5,4
	5	7	35		6	30		1	5	
	6	7	42		7	42		5	30	
	7	13	91		9	63		8	56	
	8	12	96		3	24		4	32	
		43	272		32	173		25	135	
HADIAH	1	5	5		3	3		5	5	
	2	3	6		6	12		3	6	
	3	5	15		3	9		2	6	
	4	1	4	4,953	2	8	4,59375	2	8	4,04
	5	10	50		7	35		6	30	
	6	7	42		1	6		5	30	
	7	5	35		6	42		0	0	
	8	7	56		4	32		2	16	
		43	213		32	147		25	101	
KEAMANAN	1	1	1		0	0		1	1	
	2	2	4		1	2		4	8	
	3	4	12		6	18		7	21	
	4	4	16	5,837	3	12	5,75	2	8	4,68
	5	6	30		5	25		1	5	
	6	8	48		3	18		1	6	
	7	4	28		3	21		4	28	
	8	14	112		11	88		5	40	
		43	251		32	184		25	117	
KEBERSIHAN	1	16	16		8	8		7	7	
	2	4	8		5	10		3	6	
	3	8	24		5	15		2	6	
	4	5	20	3,14	3	12	3,59375	3	12	3,8
	5	1	5		3	15		4	20	
	6	4	24		4	24		2	12	
	7	2	14		1	7		0	0	
	8	3	24		3	24		4	32	

		<b>43</b>	<b>135</b>		<b>32</b>	<b>115</b>		<b>25</b>	<b>95</b>	
PELAYANAN	1	5	5		3	3		2	2	
	2	9	18		5	10		2	4	
	3	16	48		7	21		6	18	
	4	5	20	<b>3,233</b>	6	24	<b>3,9375</b>	7	28	<b>3,84</b>
	5	3	15		2	10		4	20	
	6	2	12		6	36		4	24	
	7	3	21		2	14		0	0	
	8	0	0		1	8		0	0	
		<b>43</b>	<b>139</b>		<b>32</b>	<b>126</b>		<b>25</b>	<b>96</b>	
KENYAMANAN	1	9	9		2	2		2	2	
	2	15	30		10	20		8	16	
	3	3	9		6	18		1	3	
	4	8	32	<b>3,047</b>	4	16	<b>3,6875</b>	5	20	<b>3,84</b>
	5	3	15		3	15		3	15	
	6	1	6		3	18		2	12	
	7	2	14		3	21		4	28	
	8	2	16		1	8		0	0	
		<b>43</b>	<b>131</b>		<b>32</b>	<b>118</b>		<b>25</b>	<b>96</b>	
KECEPATAN	1	6	6		11	11		4	4	
	2	8	16		2	4		2	4	
	3	5	15		3	9		3	9	
	4	9	36	<b>3,744</b>	9	36	<b>3,28125</b>	4	16	<b>4,2</b>
	5	8	40		3	15		5	25	
	6	2	12		0	0		4	24	
	7	4	28		2	14		1	7	
	8	1	8		2	16		2	16	
		<b>43</b>	<b>161</b>		<b>32</b>	<b>105</b>		<b>25</b>	<b>105</b>	

SUMBER: DATA PRIMER

Dari Table 4.6. diatas menunjukkan bahwa tingkat penghasilan kurang dari Rp 1.500.000,- dengan jumlah responden 43 orang memiliki atribut yang memotivasi nasabah dalam menabung di bank mandiri cabang Brigjen Katamso Yogyakarta yaitu pada atribut fasilitas, hal ini ditunjukkan dengan besarnya relatif skor sebesar 6,326. Urutan atribut yang memotivasi nasabah dalam menabung di bank Mandiri berikutnya secara ascending yaitu atribut keamanan dengan relatif skor 5,837, atribut kemudahan dengan relatif skor 5,512 atribut hadiah dengan relatif skor 4,953, atribut kecepatan dengan relatif skor 3,744, atribut pelayanan dengan relatif skor 3,233, atribut kebersihan dengan relatif skor

3,14 dan urutan terakhir yang memotivasi nasabah dalam menabung di bank Mandiri cabang Brigjen Katamsa Yogyakarta yaitu atribut kenyamanan dengan relatif skor sebesar 3,047.

Pada tingkat penghasilan antara Rp.1.500.000,- sampai Rp.2.400.000,- dengan jumlah responden 32 orang memiliki atribut utama yang memotivasi nasabah dalam menabung di bank Mandiri cabang Brigjen Katamsa Yogyakarta pada atribut kemudahan hal ini ditunjukkan dengan besarnya relatif skor sebesar 5,813. Urutan atribut yang memotivasi nasabah dalam menabung di bank Mandiri berikutnya secara ascending yaitu atribut keamanan dengan relatif skor 5,75, atribut fasilitas dengan relatif skor 5,406, atribut hadiah dengan skor relatif 4,594, atribut pelayanan dengan relatif skor 3,938, atribut kenyamanan dengan relatif skor 3,6875, atribut kebersihan dengan relatif skor 3,594 dan urutan terakhir yaitu atribut kecepatan dengan relatif skor sebesar 3,281.

Pada Tingkat penghasilan lebih dari Rp.2.500.000,- dengan jumlah responden 25 orang memiliki atribut utama yang memotivasi nasabah dalam menabung di bank mandiri cabang Brigjen Katamsa Yogyakarta yaitu pada atribut kemudahan hal ini ditunjukkan dengan besarnya relatif skor sebesar 6,04. Urutan atribut yang memotivasi nasabah dalam menabung di Bank Mandiri berikutnya secara ascending yaitu atribut fasilitas dengan relatif skor 5,4, atribut keamanan dengan relatif skor 4,68, atribut kecepatan dengan relatif skor 4,2, atribut hadiah dengan relatif skor 4,04, atribut kenyamanan dan pelayanan mempunyai skor relatif yang sama yaitu 3,84, dan urutan terakhir yaitu atribut kebersihan dengan relatif skor sebesar 3,8.

#### 4.3. ANALISIS STATISTIK

Analisis ini menggunakan metode perhitungan Chi-square ( $X^2$ ) yang digunakan untuk mengetahui perbedaan motivasi konsumen dalam menabung di bank Mandiri Cabang brigjen Katamso Yogyakarta berdasarkan karakteristik responden yang terdiri dari gender, umur, dan tingkat penghasilan perbulan. Cara perhitungannya:

**a. Merumuskan hipotesis operasional:**

- $H_0$  = tidak ada perbedaan pemilihan atribut yang memotivasi nasabah dalam menabung di bank Mandiri cabang Brigjen Katamso Yogyakarta.
- $H_1$  = ada perbedaan pemilihan atribut yang memotivasi nasabah dalam menabung di bank Mandiri cabang Brigjen Katamso Yogyakarta.

**b. Menetapkan taraf signifikansi ( $\alpha$ ) dan atau derajat kebebasan (df) pengujian:**

Dengan menggunakan  $\alpha = 5\%$  ( $\alpha = 0,05$ ) berarti kemungkinan kesalahan dalam pengambilan kesimpulan hipotesis yang kita ambil adalah sebesar 5% dari 100% sehingga dapat dikatakan bahwa 95% kesimpulan hipotesa adalah benar dan hasil yang signifikan adalah hasil dimana probabilitas yang berkaitan dengan kejadian adalah sama. Untuk menentukan derajat kebebasan (df) dengan cara:

$df = (b-1)(k-1)$  dimana  $b$  adalah baris dan  $k$  adalah kolom. Dan kriterianya adalah:

- $H_0$  diterima jika  $X^2$  hitung  $\leq X^2$  tabel berarti tidak ada perbedaan signifikan dalam pemilihan atribut yang memotivasi nasabah dalam menabung di bank Mandiri cabang Brigjen Katamsa Yogyakarta.
- $H_1$  diterima jika  $X^2$  hitung  $\geq X^2$  tabel berarti ada perbedaan yang signifikan dalam pemilihan atribut yang memotivasi nasabah dalam menabung di bank Mandiri.

**c. Menentukan pendekatan (alat) statistika yang dipergunakan dan kriteria pengujian:**

Alat statistika yang digunakan kaidah kuadrat ( $X^2$ ) dengan rumus:

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_h)^2}{f_h}$$

dimana:

$X^2$  = Chi-square

$f_o$  = frekuensi yang diperoleh dari hasil survei atau hasil olahan data hasil kuesioner yang telah disebarkan dalam bentuk tabel berdasarkan kriteria dan atribut-atribut yang sudah ditentukan.



$f_h$  = frekuensi yang diharapkan, dapat dihitung dari:

$$f_h = \frac{\sum \text{baris} \times \sum \text{kolom}}{\sum \text{data}}$$

d. Mengambil keputusan sesuai dengan hasil perhitungan butir c dan kriteria butir b

C.1. Perbedaan Pemilihan Atribut yang Memotivasi nasabah dalam menabung di bank Mandiri cabang Brigjen Katamsa Yogyakarta berdasarkan gender

Pada bagian ini dapat dilihat hasil perhitungan  $F_o$  yang diperoleh pada Tabel 4.4 sebelumnya untuk dapat menghitung Frekuensi harapan ( $f_h$ ) dan dapat menghitung besarnya Chi-square.

tabel 4.7.  
Perhitungan  $F_o$  berdasarkan Gender

	MUDAH	FASILITAS	HADIAH	AMAN	BERSIH	PELAYANAN	NYAMAN	CEPAT	JUMLAH
PRIA	307	289	215	272	189	198	202	203	1875
WANITA	283	295	246	280	156	163	143	167	1733
JUMLAH	590	584	461	552	345	361	345	370	3608

Dengan mengacu pada frekuensi observasi ( $f_o$ ) maka Frekuensi harapan ( $F_h$ ) dapat dihitung sebagai berikut:

$$F_h = \frac{\text{jumlah baris} \times \text{jumlah kolom}}{\text{Jumlah data}}$$

Jumlah data

Misal perhitungan Fh laki-laki:

$$Fh \text{ kemudahan} = \frac{590 \times 1875}{3608} = 306,61$$

$$Fh \text{ fasilitas} = \frac{584 \times 1733}{3608} = 303,5$$

dan sebagainya.

Mengacu pada frekuensi observasi (Fo) pada Tabel 4.7 dan frekuensi harapan yang telah dihitung maka dapat dilihat besarnya chi-square dengan perhitungan sebagai berikut:

tabel 4.8.  
Perhitungan Chi-Square Berdasarkan Gender

ATRIBUT	KARAKTERISTIK	Fo	Fh	Fo-Fh	(Fo-Fh) <sup>2</sup>	(Fo-Fh) <sup>2</sup> /Fh
KEMUDAHAN	a. laki-laki	307	306,61	0,39	0,1521	0,000496
	b.perempuan	283	283,39	-0,39	0,1521	0,000537
FASILITAS	a. laki-laki	289	303,5	-14,5	210,25	0,692751
	b.perempuan	295	280,5	14,5	210,25	0,749554
HADIAH	a. laki-laki	215	239,57	-24,57	603,6849	2,519869
	b.perempuan	246	221,43	24,57	603,6849	2,726301
KEAMANAN	a. laki-laki	272	286,87	-14,87	221,1169	0,770791
	b.perempuan	280	265,13	14,87	221,1169	0,833994
KEBERSIHAN	a. laki-laki	189	179,29	9,71	94,2841	0,525875
	b.perempuan	156	165,71	-9,71	94,2841	0,56897
PELAYANAN	a. laki-laki	198	187,61	10,39	107,9521	0,575407
	b.perempuan	163	173,39	-10,39	107,9521	0,622597
KENYAMANAN	a. laki-laki	202	179,29	22,71	515,7441	2,876592
	b.perempuan	143	165,71	-22,71	515,7441	3,112329
KECEPATAN	a. laki-laki	203	192,28	10,72	114,9184	0,597662
	b.perempuan	167	177,72	-10,72	114,9184	0,646626
		<b>3608</b>	<b>3608</b>	<b>0</b>	<b>3736,205</b>	<b>17,82035</b>

SUMBER: DATA PRIMER

Berdasarkan perhitungan tabel diatas, maka dapat dihitung besarnya ( $X^2$ ) berdasarkan gender yaitu sebesar 17,82035. Dengan besar derajat kebebasan (df) sebesar:  $(2-1)(8-1) = 7$ , besarnya  $X^2$  tabel dapat diperoleh yaitu sebesar 14,07. Sehingga dapat diambil kesimpulan yaitu karena hasil perhitungan  $X^2 > X^2$  tabel,

maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya bahwa ada perbedaan yang signifikan dalam pemilihan atribut yang memotivasi nasabah dalam menabung di bank Mandiri cabang Brigjen Katamsa Yogyakarta berdasarkan gender.

Perbedaan yang signifikan menurut karakteristik gender ini dalam pemilihan atribut yang memotivasi nasabah untuk menabung di bank Mandiri dapat terlihat dari kecenderungan masing-masing gender. Seperti pada nasabah laki-laki yang lebih cenderung memilih atribut kemudahan untuk memotivasi laki-laki dalam menabung di bank Mandiri, sedangkan untuk perempuan lebih cenderung memilih atribut fasilitas yang lebih memotivasi perempuan dalam menabung di bank Mandiri. Dari hasil perhitungan dan kesimpulan diatas maka ada baiknya apabila bank Mandiri memberikan kecenderungan kelebihan yang dapat diberikan berdasarkan gendernya, yaitu kelebihan dalam memberikan kemudahan bagi nasabah laki-laki seperti kemudahan penarikan uang tunai dengan adanya loket ATM dimana-mana, kemudahan dalam mengantri di bank Mandiri, dan lain-lain. Kemudian memberikan kelebihan fasilitas yang lebih baik khususnya untuk nasabah perempuan seperti fasilitas tersedianya tempat duduk untuk mengantri, fasilitas gedung yang memadai, dan lain-lain.

## C.2. Perbedaan Motivasi nasabah dalam menabung di bank Mandiri cabang

Brigjen Katamsa Yogyakarta berdasarkan Umur.

Pada bagian ini dapat dilihat hasil perhitungan frekuensi observasi ( $F_o$ ) yang diperoleh pada Tabel 4.5 sebelumnya untuk dapat menghitung Frekuensi harapan ( $f_h$ ) dan dapat menghitung besarnya Chi-square.

tabel 4.9  
Perhitungan Fo Berdasarkan Umur

	MUDAH	FASILITAS	HADIAH	AMAN	BERSIH	PELAYANAN	NYAMAN	CEPAT	JUMLAH
A	243	256	214	254	140	149	127	162	1545
B	178	182	144	174	122	119	122	111	1152
C	153	146	103	124	83	93	96	97	895
	574	584	461	552	345	361	345	370	3592

Ket : A : dibawah 23 tahun  
 B : 24 tahun sampai 28 tahun  
 C : lebih dari 29 tahun

Dengan mengacu pada frekuensi observasi (fo) maka Frekuensi harapan (Fh) dapat dihitung sebagai berikut:

$$Fh = \frac{\text{jumlah baris} \times \text{jumlah kolom}}{\text{Jumlah data}}$$

Jumlah data

Misal perhitungan Fh untuk umur dibawah 23 tahun:

$$Fh \text{ kemudahan} = \frac{574 \times 1545}{3592} = 246,89 \qquad Fh \text{ fasilitas} = \frac{584 \times 1152}{3592} = 251,19$$

dan sebagainya.

Mengacu pada frekuensi observasi (Fo) pada Tabel 4.9 dan frekuensi harapan yang telah dihitung maka dapat dilihat besarnya Chi-square dengan perhitungan sebagai berikut:

tabel 4.10.

Perhitungan Chi-Square Berdasarkan Umur

ATRIBUT	KARAKTERISTIK	Fo	Fh	Fo-Fh	(Fo-Fh) <sup>2</sup>	(Fo-Fh) <sup>2</sup> /Fh
KEMUDAHAN	a. dibawah23 tahun	243	246,89	-3,89	15,1321	0,061291
	b.24 tahun sampai 28 th	178	184,089	-6,089	37,07592	0,201402
	c.lebih dari 29 tahun	153	143,021	9,979	99,58044	0,696264
FASILITAS	a. dibawah23 tahun	256	251,19	4,81	23,1361	0,092106
	b.24 tahun sampai 28 th	182	187,3	-5,3	28,09	0,149973
	c.lebih dari 29 tahun	146	145,51	0,49	0,2401	0,00165
HADIAH	a. dibawah23 tahun	214	198,29	15,71	246,8041	1,244662
	b.24 tahun sampai 28 th	144	147,85	-3,85	14,8225	0,100254
	c.lebih dari 29 tahun	103	114,86	-11,86	140,6596	1,224618
KEAMANAN	a. dibawah23 tahun	254	237,43	16,57	274,5649	1,156404
	b.24 tahun sampai 28 th	174	177,03	-3,03	9,1809	0,051861
	c.lebih dari 29 tahun	124	137,54	-13,54	183,3316	1,332933
KEBERSIHAN	a. dibawah23 tahun	140	148,392	-8,392	70,42566	0,474592
	b.24 tahun sampai 28 th	122	110,646	11,354	128,9133	1,165097
	c.lebih dari 29 tahun	83	85,9619	-2,9619	8,772852	0,102055
PELAYANAN	a. dibawah23 tahun	149	155,2742	-6,2742	39,36559	0,253523
	b.24 tahun sampai 28 th	119	115,7773	3,2227	10,3858	0,089705
	c.lebih dari 29 tahun	93	89,9485	3,0515	9,311652	0,103522
KENYAMANAN	a. dibawah23 tahun	127	148,3923	21,3923	457,6305	3,083923
	b.24 tahun sampai 28 th	122	110,6459	11,35	128,8225	1,164277
	c.lebih dari 29 tahun	96	85,96186	10,0381	100,7643	1,172197
KECEPATAN	a. dibawah23 tahun	162	159,145	2,855	8,151025	0,051218
	b.24 tahun sampai 28 th	111	118,664	-7,664	58,7369	0,494985
	c.lebih dari 29 tahun	97	92,191	4,809	23,12648	0,250854
		<b>3592</b>	<b>3592</b>	<b>0</b>	<b>2117,025</b>	<b>14,71937</b>

SUMBER:DATA PRIMER

Berdasarkan perhitungan tabel diatas, maka dapat dihitung besarnya ( $X^2$ ) berdasarkan umur yaitu sebesar 14,71937. Dengan besar derajat kebebasan (df) sebesar:  $(3-1)(8-1) = 14$ , besarnya  $X^2$  tabel dapat diperoleh yaitu sebesar 23,68. Sehingga dapat diambil kesimpulan yaitu karena hasil perhitungan  $X^2 < X^2$  tabel, maka  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima, artinya bahwa tidak ada perbedaan signifikan dalam pemilihan atribut yang ada dan memotivasi nasabah dalam menabung di bank Mandiri cabang Brigjen Katamsa Yogyakarta berdasarkan umurnya.

Dari hasil perhitungan yang didapat maka tidak ada perbedaan yang spesifik dalam pemilihan atribut yang memotivasi nasabah dalam menabung di bank Mandiri berdasarkan umurnya. Sehingga bank Mandiri tidak perlu menspesifikasikan kecenderungan umur terhadap atribut-atribut yang sudah ada untuk konsumennya.

### C.3. Perbedaan Motivasi nasabah dalam menabung di bank Mandiri cabang

Brigjen Katamso Yogyakarta berdasarkan Tingkat Penghasilan.

Pada bagian ini dapat dilihat hasil perhitungan frekuensi observasi ( $F_o$ ) yang diperoleh pada Tabel 4.6 sebelumnya untuk dapat menghitung Frekuensi harapan ( $f_h$ ) dan dapat menghitung besarnya Chi-square.

tabel 4.11.  
Perhitungan  $F_o$  Berdasarkan Tingkat Penghasilan

	MUDAH	FASILITAS	HADIAH	AMAN	BERSIH	PELAYANAN	NYAMAN	CEPAT	JUMLAH
<b>A</b>	237	272	213	251	135	139	131	161	1539
<b>B</b>	186	173	147	184	115	126	118	105	1154
<b>C</b>	151	135	101	117	95	96	96	105	896
	574	580	461	552	345	361	345	371	3589

Ket : A = kurang dari Rp 1.500.000,-

B = antara Rp 1.500.000,- sampai Rp 2.400.000,-

C = lebih dari Rp 2.500.000,-

Dengan mengacu pada frekuensi observasi ( $f_o$ ) maka Frekuensi harapan ( $F_h$ ) dapat dihitung sebagai berikut:

$$F_h = \frac{\text{jumlah baris} \times \text{jumlah kolom}}{\text{Jumlah data}}$$

Jumlah data

Misalnya perhitungan  $F_h$  untuk tingkat penghasilan kurang dari Rp 1.500.000,-:

$$Fh \text{ kemudahan} = \frac{580 \times 1539}{3589} = 246,14$$

3589

$$Fh \text{ fasilitas} = \frac{580 \times 1154}{3589} = 248,71$$

3589

dan sebagainya.

Mengacu pada frekuensi observasi ( $F_o$ ) pada Tabel 4.11 dan frekuensi harapan yang telah dihitung maka dapat dilihat besarnya Chi-square dengan perhitungan sebagai berikut:



tabel 4.12.  
Perhitungan Chi-Square Berdasarkan Tingkat Penghasilan

ATRIBUT	KARAKTERISTIK	Fo	Fh	Fo-Fh	(Fo-Fh) <sup>2</sup>	(Fo-Fh) <sup>2</sup> /Fh
KEMUDAHAN	a.kurang dari Rp.1.500.000	237	246,14	-9,14	83,5396	0,339399
	Rp.1.500.000					
	b. antara Rp.1.500.000 sampai Rp 2.400.000	186	184,56	1,44	2,0736	0,011235
	c.lebih dari Rp 2.500.000	151	143,3	7,7	59,29	0,413747
FASILITAS	a.kurang dari Rp.1.500.000	272	248,71	23,29	542,4241	2,18095
	Rp.1.500.000					
	b. antara Rp.1.500.000 sampai Rp 2.400.000	173	186,49	-13,49	181,9801	0,975817
	c.lebih dari Rp 2.500.000	135	144,8	-9,8	96,04	0,66326
HADIAH	a.kurang dari Rp.1.500.000	213	197,68	15,32	234,7024	1,187285
	Rp.1.500.000					
	b. antara Rp.1.500.000 sampai Rp 2.400.000	147	148,23	-1,23	1,5129	0,010206
	c.lebih dari Rp 2.500.000	101	115,09	-14,09	198,5281	1,724981
KEAMANAN	a.kurang dari Rp.1.500.000	251	236,7	14,3	204,49	0,863921
	Rp.1.500.000					
	b. antara Rp.1.500.000 sampai Rp 2.400.000	184	177,49	6,51	42,3801	0,238775
	c.lebih dari Rp 2.500.000	117	137,81	-20,81	433,0561	3,142414
KEBERSIHAN	a.kurang dari Rp.1.500.000	135	147,94	-12,94	167,4436	1,131835
	Rp.1.500.000					
	b. antara Rp.1.500.000 sampai Rp 2.400.000	115	110,93	4,07	16,5649	0,149328
	c.lebih dari Rp 2.500.000	95	86,13	8,87	78,6769	0,913467
PELAYANAN	a.kurang dari Rp.1.500.000	139	154,8	-15,8	249,64	1,612661
	Rp.1.500.000					
	b. antara Rp.1.500.000 sampai Rp 2.400.000	126	116,08	9,92	98,4064	0,847746
	c.lebih dari Rp 2.500.000	96	90,12	5,88	34,5744	0,383648
KENYAMANAN	a.kurang dari Rp.1.500.000	131	147,94	-16,94	286,9636	1,93973
	Rp.1.500.000					
	b. antara Rp.1.500.000 sampai Rp 2.400.000	118	110,93	7,07	49,9849	0,450599
	c.lebih dari Rp 2.500.000	96	86,13	9,87	97,4169	1,131045
KECEPATAN	a.kurang dari Rp.1.500.000	161	160	1,91	3,6481	0,022801
	Rp.1.500.000					
	b. antara Rp.1.500.000 sampai Rp 2.400.000	105	119,29	-14,29	204,2041	1,711829
	c.lebih dari Rp 2.500.000	105	92,62	12,38	153,2644	1,654766
		<b>3589</b>	<b>3589</b>	<b>0</b>	<b>3520,805</b>	<b>23,70144</b>



Berdasarkan perhitungan tabel diatas, maka dapat dihitung besarnya ( $X^2$ ) berdasarkan tingkat penghasilan yaitu sebesar 23,70144. Dengan besar derajat kebebasan (df) sebesar:  $(3-1)(8-1) = 14$ , besarnya  $X^2$  tabel dapat diperoleh yaitu sebesar 23,68. Sehingga dapat diambil kesimpulan yaitu karena hasil perhitungan  $X^2 > X^2$  tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya bahwa ada perbedaan yang signifikan dalam pemilihan atribut yang memotivasi nasabah dalam menabung di bank Mandiri cabang Brigjen Katamso Yogyakarta berdasarkan tingkat penghasilannya.

Dari hasil perhitungan Chi-square yang diperoleh maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan dalam pemilihan atribut yang memotivasi nasabah dalam menabung di bank Mandiri cabang Brigjen Katamso Yogyakarta. Kecenderungan pemilihan atribut yang memotivasi ini dapat dilihat dari perbedaan pemilihan atribut utama yang memotivasi nasabah dalam menabung di bank Mandiri, seperti untuk nasabah dengan tingkat penghasilan kurang dari Rp 1.500.000,- rata-rata lebih memilih atribut fasilitas, untuk nasabah dengan tingkat penghasilan antara Rp 1.500.000,- sampai Rp 2.400.000,- rata-rata lebih memilih atribut utama yang memotivasinya dilihat dari rata-rata skor yaitu atribut kemudahan, dan untuk nasabah pdengan tingkat penghasilan lebih dari Rp 2.500.000,- rata-rata lebih memilih atribut utama yang memotivasinya adalah kemudahan.

Melihat hasil kesimpulan yang didapat, Bank Mandiri dapat memberikan perbedaan pemenuhan kebutuhan nasabah yang memotivasi mereka dalam menabung di Bank Mandiri berdasarkan tingkat penghasilannya seperti

kecenderungan memberikan pelayanan fasilitas yang lebih untuk nasabah dengan tingkat penghasilan dibawah Rp 1.500.000,- seperti fasilitas ATM yang memadai dimana-mana sehingga memudahkan penarikan uang tunai. Kemudian kelebihan untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dengan penghasilan antara Rp 1.500.000,- sampai Rp 2.400.000,- dan tingkat penghasilan lebih dari Rp 2.500.000,- dengan cara memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi seperti transfer melalui internet banking, SMS banking, dan lain-lain sehingga dapat lebih memotivasi nasabah untuk meningkatkan saldo tabungan mereka.

