

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang analisis data yang diperoleh dari penelitian yang terdiri dari: karakteristik responden maupun penilaian dari responden. Karakteristik responden dikelompokkan ke dalam variabel: jenis kelamin responden, usia responden, pendidikan responden, pekerjaan responden dan pendapatan/uang saku responden.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BNI Syariah baik nasabah yang ada maupun nasabah potensial yang ada di Yogyakarta. Dengan keterbatasan yang dimiliki penulis, maka jumlah sampel yang digunakan untuk mempermudah penelitian ini adalah 100 responden, dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Sedangkan metode analisis datanya adalah analisis deskriptif dan analisis kuantitatif.

Penyebaran kuesioner dilakukan untuk mengidentifikasi minat responden untuk menabung pada Bank BNI Syariah, yang meliputi atribut: Emosi Keagamaan (*Religious Emotion*) dan Emosi Pelayanan (*Service Emotion*), Emosi Pelayanan sendiri terdiri dari atribut Jaminan, Kepercayaan, Ketersediaan Infrastruktur, Empati dan Responsif.

#### **4.1 Analisis Deskriptif**

Analisis ini merupakan suatu analisis yang memberikan gambaran obyek penelitian yang diformulasikan dalam bentuk tabel yang kemudian dipergunakan untuk menarik kesimpulan yang akurat dan tepat. Melalui analisis ini jawaban-

jawaban yang diberikan oleh responden sebagai tanggapan terhadap atribut produk ditabulasikan dan dihitung persentasenya.

### 1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.1  
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	52 orang	52 persen
Wanita	48 orang	48 persen
Jumlah Total	100 orang	100 persen

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, menunjukkan bahwa jumlah responden Pria sebanyak 52 orang (52 persen), lebih banyak daripada responden perempuan yang berjumlah 48 orang (48 persen). Berdasarkan persentase tersebut maka dapat diketahui bahwa responden yang paling dominan adalah responden laki-laki.

### 2. Usia Responden

Tabel 4.2  
Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase
Di bawah 25 tahun	69 orang	69 persen
25 – 35 tahun	15 orang	15 persen
35 – 45 tahun	8 orang	8 persen
Di atas 35 tahun	8 orang	8 persen
Jumlah Total	100 orang	100 persen

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa responden yang paling dominan adalah responden yang berusia di bawah 25 tahun, yaitu sebanyak 69 orang (69 persen). Menempati urutan kedua adalah responden yang berusia 25-35 tahun, yaitu sebanyak 15 orang (15 persen). Urutan ketiga

dan keempat jumlah responden sama yaitu tingkat usia lebih dari 35-45 tahun dan tingkat usia di atas 45 tahun berjumlah 8 orang (8 persen).

### 3. Pekerjaan Responden

Tabel 4.3  
Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	66 orang	66 persen
Wiraswasta	7 orang	7 persen
Pegawai Swasta	17 orang	17 persen
Pegawai Negeri	5 orang	5 persen
Lain-lain	5 orang	5 persen
Jumlah Total	100 orang	100 persen

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, responden pelajar/mahasiswa menempati urutan pertama dengan jumlah 66 orang (66 persen). Responden pegawai swasta sebanyak 17 orang (17 persen) menempati urutan kedua. Urutan berikutnya adalah responden dengan pekerjaan Wiraswasta dengan jumlah 7 orang (7 persen). Responden pegawai Negeri dan lain-lain berjumlah sama yaitu sebanyak 5 orang (5 persen).

### 4. Pendidikan Responden

Tabel 4.4  
Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMU	27 orang	27 persen
Akademi/ Diploma	10 orang	10 persen
Sarjana (S1)	54 orang	54 persen
Pasca Sarjana (S2)	8 orang	8 persen
Lain-lain	1 orang	1 persen
Jumlah Total	100 orang	100 persen

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, responden dengan tingkat pendidikan Sarjana (S1) merupakan responden yang paling dominan, yaitu sebanyak 54

orang (54 persen). Responden dengan tingkat pendidikan SMU berjumlah 27 orang (27 persen) menempati urutan kedua. Urutan ketiga adalah responden dengan tingkat pendidikan Akademi/Diploma dengan jumlah 10 orang (10 persen), Urutan kelima adalah responden dengan tingkat pendidikan Pasca Sarjana (S2), yaitu sebanyak 8 orang (8 persen), dan terakhir lain-lain dengan jumlah 1 orang (1 persen).

#### 5. Pendapatan/ Uang Saku Responden

Tabel 4.5  
Pendapatan / Uang Saku Responden

Penghasilan	Jumlah	Persentase
Kurang dari Rp 750.000	62 orang	62 persen
Rp 750.000 – Rp 1.500.000	20 orang	20 persen
Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	13 orang	13 persen
Lebih dari Rp 3.000.000	5 orang	5 persen
Jumlah Total	100 orang	100 persen

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, menunjukkan bahwa responden yang paling dominan adalah responden dengan tingkat penghasilan Rp 750.000 sebanyak 62 orang (62 persen). Berikutnya adalah responden dengan tingkat penghasilan Rp 750.000- Rp 1. 500.000 sebanyak 20 orang (20 persen). Urutan ketiga dengan jumlah 13 orang (13 persen) adalah responden dengan tingkat penghasilan Rp 1.500.000-Rp 3.000.000, Responden dengan tingkat penghasilan lebih dari Rp 3.000.000 berada pada urutan terakhir dengan jumlah 5 orang (5 persen).

Tabel 4.6 mengenai total karakteristik yang dominan menunjukkan usia di bawah 25 tahun memperoleh skor terbesar yaitu 69 orang (69 persen), kemudian

yang berikutnya adalah pekerjaan responden (pelajar/mahasiswa) sebanyak 66 orang (66 persen), Pendapatan kurang dari Rp 750.000 sebanyak 62 orang (62 persen), Pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 54 orang (54 persen) Jenis kelamin dengan responden pria merupakan skor yang terkecil yaitu sebanyak 52 orang (52 persen).

Tabel 4.6  
Total Karakteristik yang Dominan

No	Jenis Karakteristik	Jumlah	Persentase
1	Usia di bawah 25 tahun	69 orang	69 persen
2	Pekerjaan Pelajar/Mahasiswa	66 orang	66 persen
3	Pendapatan kurang dari Rp 750.000	62 orang	62 persen
4	Pendidikan Sarjana (S1)	54 orang	64 persen
5	Jenis Kelamin Pria	52 orang	52 persen

Sumber: Data Primer

## 4.2 Analisis Kuantitatif

### 4.2.1 Analisis Sikap (Indeks Sikap Fishbein)

Pengukuran sikap dengan menggunakan teori yang dikembangkan Fishbein yaitu *Theory of reasoned Action*, yang memodifikasi *Multi Atribut Attitude Model* menjadi *Behavioral Model*. Sikap (*Attitude*) ditentukan oleh dua kognisi:

1. Keyakinan (*believe*)
2. Evaluasi (*evaluation*)

Dalam penelitian ini digunakan 20 konsekuensi atribut menabung pada tabungan BNI Syariah. Perhitungan skor sikap dengan rumusan matematis Ajzen dan Fishbein (1985, hlm. 13-14) dalam Basu Swastha (2003, hlm. 10-11).

$$A_B = \sum_n b_i e_i$$

Keterangan:

$A_B$  = sikap responden terhadap pelaksanaan perilaku

$b_i$  = keyakinan (probabilitas subyektif) bahwa pelaksanaan B akan mengarah pada konsekuensi i;

$e_i$  = evaluasi tentang konsekuensi i;

$n$  = jumlah keyakinan berperilaku penting di mana ukuran-ukuran tersebut tercakup.

$$Ab = b_1 \cdot e_1 + b_2 \cdot e_2 + \dots + b_{20} \cdot e_{20}$$

$$= (427 \times 451) + (403 \times 442) + (389 \times 422) + (389 \times 422) + (393 \times 425) + (382 \times 451) + (380 \times 449) + (382 \times 440) + (384 \times 424) + (383 \times 435) + (427 \times 448) + (429 \times 439) + (389 \times 429) + (355 \times 413) + (392 \times 441) + (387 \times 436) + (381 \times 431) + (383 \times 436) + (375 \times 432) + (362 \times 428)$$

$$= 192.577 + 178.126 + 164.158 + 164.158 + 167.025 + 172.282 + 170.620 + 168.080 + 162.816 + 166.605 + 191.296 + 188.331 + 166.881 + 146.615 + 172.872 + 168.732 + 164.211 + 166.988 + 162.000 + 154.936$$

$$= 3.389.309 \text{ (lampiran II.3 Tabulasi Data Variabel Sikap halaman 235-237)}$$

Skor sikap 3.389.309 dalam Likert adalah 4,2 dengan perhitungan:

Skor sikap/skor variabel kedua responden kemudian skor sikap/jumlah atribut:  $(3.389.309/20.000) = 169$  kemudian  $(169/40) = 4,2$

Untuk mengetahui skor sikap secara umum adalah dengan cara menjumlah total skor sikap keseluruhan responden dibagi jumlah responden dengan perhitungan:



dengan rata-rata derajat keyakinan responden 4,27 dan derajat evaluasi responden 4,51 sedangkan yang terakhir 3,55 dan 4,13 untuk atribut tempat parkir yang luas. Dapat dilihat pada tabel 4.7 yang diurutkan dari atribut sikap responden yang paling dominan pada derajat keyakinan dan evaluasi terhadap konsekuensi atribut dalam mempengaruhi minat.

Tabel 4.7  
Derajat Keyakinan (bi) dan Evaluasi (ei) terhadap Konsekuensi Atribut

No	Atribut	Bi	Ei
1	Tidak bertentangan dengan agama Islam	4,27	4,51
2	Transaksi <i>on line</i> .	4,27	4,48
3	Manfaat kartu ATM Syariahplus dengan jaringan ATM <i>cirrus</i> di seluruh dunia.	4,29	4,39
4	Terhindar dari unsur riba.	4,03	4,42
5	Kemampuan berkomunikasi karyawan.	3,92	4,41
6	Kesopan-santunan karyawan.	3,82	4,51
7	Kemudahan nasabah untuk mendapatkan informasi tentang rekening.	3,80	4,49
8	Keramahan karyawan.	3,87	4,36
9	Kenyamanan kantor.	3,82	4,40
10	Mempunyai informasi dan pengetahuan tentang perbankan syariah.	3,93	4,25
11	Kesigapan karyawan.	3,83	4,36
12	Kebersihan kantor.	3,89	4,29
13	Kehati-hatian dalam mengelola dana.	3,83	4,35
14	Kontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat dengan adanya sistem bagi hasil yang diterapkan.	3,89	4,22
15	Memahami prinsip-prinsip agama Islam dengan baik.	3,89	4,22
16	Perhatian karyawan.	3,81	4,31
17	Karyawan mampu bekerja secara profesional	3,84	4,24
18	Kecepatan dalam pelayanan.	3,75	4,32
19	Kecepatan dalam menangani keluhan.	3,62	4,28
20	Tempat parkir yang luas	3,55	4,13

Sumber: Data Primer diolah



#### 4.2.2 Analisis Norma Subyektif

Pada variabel norma subyektif yang diukur adalah keyakinan normatif menyangkut referen dan motivasi responden untuk menuruti referen. Rumusan matematis Ajzen dan Fishbein (1985, hlm. 13-14) dalam Basu Swastha (2003, hlm. 10-11).

$$SN = \sum_n b_j m_j$$

Keterangan:

SN = norma subyektif;

$b_j$  = keyakinan normatif menyangkut referen  $j$ ;

$m_j$  = motivasi responden untuk menuruti referen  $j$ ; dan

$n$  = jumlah keyakinan penting.

Dalam penelitian ini digunakan 3 referen apabila menabung pada tabungan BNI Syariah. Perhitungan skor norma subyektif adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} SN &= b_{j1} \cdot m_{j1} + b_{j2} \cdot m_{j2} + b_{j3} \cdot m_{j3} \\ &= (369 \times 378) + (372 \times 386) + (385 \times 382) \\ &= 139.482 + 143.592 + 147.070 \\ &= 430.144 \text{ (lihat lampiran II.4 tabulasi data variabel norma subyektif} \\ &\quad \text{halaman 238)} \end{aligned}$$

Skor norma subyektif 430.144 dalam Likert adalah 3,6. Skor norma subyektif/skor kedua variabel kemudian skor norma subyektif/jumlah atribut:

$$(430.144 / 30.000) = 14,34 \text{ kemudian } (14,34 / 6) = 2,39$$





Referen tertinggi yang mempengaruhi minat nasabah dalam menabung adalah referen dengan rata-rata derajat keyakinan normatif dan derajat motivasi yaitu masing-masing 3,85 dan 3,82 untuk referen teman/orang dekat.

Tiga referen memiliki derajat keyakinan normatif dan derajat motivasi yang hampir sama dalam membentuk norma subyektif. Referen teman/orang dekat merupakan referen yang paling berpengaruh, dan referen keluarga merupakan derajat keyakinan normatif dan derajat motivasi terendah (Tabel 4.8).

Tabel 4.8  
Derajat Keyakinan Normatif (bj) dan Derajat Motivasi (mj)

No	Referen	Bj	Mj
1	Teman/orang dekat	3,85	3,82
2	Saudara	3,72	3,86
3	Keluarga	3,69	3,78

Sumber: Data Primer diolah

#### 4.2.3 Pengukuran Minat Model *Reasoned Action*

Ada dua faktor yang mempengaruhi atau membentuk minat, yaitu faktor internal (keyakinan sikap) dan faktor eksternal (keyakinan normatif). Rumusan matematis Ajzen dan Fishbein (1985, hlm. 13-14) dalam Basu Swastha (2003, hlm. 10-11).

$$B \sim I = (w_1 A_B + w_2 SN)$$

$B$  = perilaku

$I$  = niat responden untuk melakukan B;

$A_B$  = sikap terhadap pelaksanaan B;

$SN$  = norma subyektif responden menyangkut pelaksanaan B; dan

$w_1 w_2$  = bobot regresi yang ditentukan secara empirik, menunjukkan kepentingan relatif dari  $A_B$  dan  $SN$ .

Dalam perhitungan sebelumnya telah diketahui nilai AB sebesar 3.389.309 dan SN sebesar 430.144, penentuan  $w_1$  dan  $w_2$  ditentukan secara empiris melalui program koefisien regresi sikap dan norma subyektif yang diperoleh melalui analisis regresi berganda.

Bobot  $w_1$  dan  $w_2$  diperoleh dari hasil empiris pada koefisien B (*unstandardized*) masing-masing secara berurutan adalah 0,003687 dan 0,02022 (lampiran III halaman 239) yang kemudian dimasukkan dalam skor minat.

Hasil tersebut dapat diperoleh:

$$\begin{aligned} I &= (w_1 A_B + w_2 SN) \\ &= (3.389.309 \times 0,003687) + (430.144 \times 0,02022) \\ &= 12.496,382 + 8.697,512 \\ &= 21.193,894 \end{aligned}$$

Skor minat 21.193,894 dalam Likert adalah 2,1 dengan perhitungan: Skor minat/skor responden:  $(21.193,894/10.000) = 2,1$

Untuk mengetahui skor 21.193,894 tersebut berada pada posisi mana dalam skala Likert, maka dicari nilai maksimum dan minimumnya.

Untuk skor minimum adalah:

$$\begin{aligned} &= (200.000) (0,003687) + (30.000) (0,02022) \\ &= 7.37,4 + 6.06,6 \\ &= 1.344 \end{aligned}$$

Sedangkan skor maksimum adalah:

$$\begin{aligned} &= (5.000.000) (0,003687) + (750.000) (0,02022) \\ &= 18.435 + 15.165 \end{aligned}$$

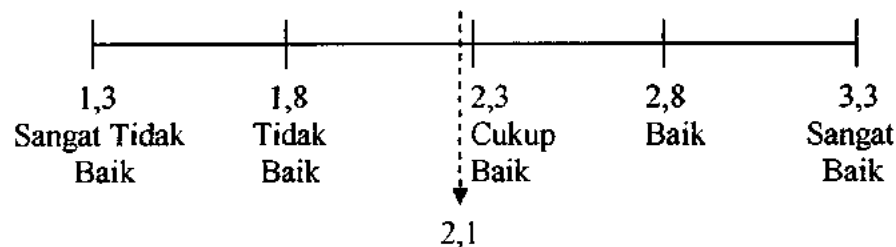
= 33.600

Skor minimum 1.344 dalam Likert adalah 1,3 dengan perhitungan: Skor min minat/skor responden:  $(1.344/1.000) = 1,3$

Skor maksimum 33.600 dalam Likert adalah 3,3 dengan perhitungan: Skor maks minat/skor responden:  $(33.600/10.000) = 3,3$

Jarak nilai dari skor maksimum dengan minimum:

$(33.600 - 1.344) = 32.256$  sehingga dapat diketahui rasio skor minat adalah 65,7 persen, dengan perhitungan:  $(21.193,894 / 32.256) \times 100\% = 65,7$  persen. Berikut adalah rentang skor dalam skala Likert berdasarkan nilai 1,3 dan 3,3.



Dari skala diatas, nilai minat 2,1 berada pada rentang skor 1,8 dan 2,3. Tetapi apabila dilihat dari *Theory of Reasoned Action* hasilnya sudah terbukti, dimana jika seseorang telah mempunyai minat berperilaku maka variabel yang mempengaruhinya adalah positif.

Tabel 4.9  
Ringkasan Hasil Perhitungan dari *Theory of Reasoned Action*

No	Jenis Variabel	Persentase Skor	Skor Likert	Skor Maks Likert
1	Sikap	70,61 persen	4,2	5
2	Norma Subyektif	59,74 persen	3,6	5
3	Minat	65,7 persen	2,1	3,3

Sumber: Data Primer diolah

#### 4.2.4 Analisis Regresi Berganda

Analisis ini digunakan untuk menguji ada/tidaknya pengaruh sikap dan norma subyektif jika dilihat dari *Theory of Reasoned Action*.

Hasil menunjukkan bahwa pengaruh sikap dan norma subyektif dapat dilihat pada koefisien *unstandardized* 0,003687 dan 0,02022 (lampiran III halaman 239), Keduanya dapat dilihat signifikan pada regresi koefisien.

Persamaannya:

$$Y = 1,828 + 0,003687 X_1 + 0,02022 X_2, \text{ artinya adalah:}$$

Angka koefisien 0,003687 mempunyai variabel  $X_1$  (sikap) memiliki hubungan positif terhadap minat konsumen dalam menabung di Bank BNI Syariah. Hal ini berarti bahwa jika perusahaan menetapkan kebijakan untuk mempengaruhi sikap konsumen secara baik, maka akan meningkatkan minat konsumen untuk menabung di Bank BNI Syariah.

Angka koefisien 0,02022 mempunyai makna bahwa  $X_2$  (norma subyektif) memiliki hubungan positif terhadap minat konsumen dalam menabung di Bank BNI Syariah, hal ini berarti bahwa jika perusahaan menetapkan kebijakan untuk mempengaruhi norma subyektif konsumen secara baik, akan meningkatkan minat konsumen menabung di Bank BNI Syariah.

#### 4.2.5 Koefisien Determinasi (*R Square*)

Digunakan untuk mengetahui prosentase pengaruh variabel independent X terhadap perubahan variabel dependen Y, artinya pengaruh variabel sikap dan norma subyektif adalah sebesar 35,7 persen terhadap variabel minat. Dan sisanya

adalah sebesar 64,3 persen merupakan faktor lain yang mempengaruhi minat (lampiran III halaman 239).

#### 4.2.6 Pengujian t (*t-Test*)

Digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara individual mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

a) Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesa alternatif ( $H_a$ ) variabel sikap dan norma subyektif

$H_0$  = Tidak ada pengaruh variabel sikap nasabah dan norma subyektif terhadap minat menabung pada Bank BNI Syariah

$H_a$  = Ada pengaruh variabel sikap nasabah dan norma subyektif terhadap minat menabung pada Bank BNI Syariah

b) Mencari harga-harga tabel dengan cara melihat tabel t.

Besarnya  $df = 2$ , dengan  $\alpha$  kurang dari 0,05 maka harga t tabel 2,92.

c) Menarik kesimpulan

Karena t hitung  $2,994 \geq t$  tabel = 2,92 maka  $H_0$  ditolak, berarti ada pengaruh variabel sikap nasabah dan norma subyektif terhadap minat menabung pada Bank BNI Syariah

Tabel 4.10  
Hasil Uji t

Variabel	t tabel	t hitung	Signifikasi	Kesimpulan
Sikap	2,92	2,994	0,003	signifikan
Norma Subyektif	2,92	3,666	0,000	signifikan

Sumber: Data Primer diolah



#### 4.2.7 Pengujian F (*F-Test*)

Pengujian F (*F-Test*) digunakan untuk menguji signifikansi persamaan regresi secara keseluruhan.

a) Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesa alternatif ( $H_a$ ) variabel sikap dan norma subyektif

$H_0$  = Tidak ada pengaruh variabel sikap nasabah dan norma subyektif secara bersama-sama terhadap minat menabung pada Bank BNI Syariah

$H_a$  = Ada pengaruh variabel sikap nasabah dan norma subyektif secara bersama-sama terhadap minat menabung pada Bank BNI Syariah

b) Mencari harga-harga tabel dengan cara melihat tabel F.

Mencari harga-harga tabel dengan cara melihat tabel F. Besarnya  $df = 2$ , dengan  $\alpha$  kurang dari 0,05 maka harga F tabel 3,09.

c) Menarik kesimpulan

Karena  $F$  hitung  $26,923 \geq F$  tabel = 3,09 maka  $H_0$  ditolak, berarti ada pengaruh variabel sikap nasabah dan norma subyektif secara bersama-sama terhadap minat menabung pada Bank BNI Syariah

Tabel 4.11  
Hasil Uji F

Variabel	F tabel	F hitung	Signifikasi	Kesimpulan
Pengaruh sikap dan norma subyektif secara bersama-sama terhadap minat	3,09	26,923	0,000	Signifikan

Sumber: Data Primer diolah

#### **4.2.8 Analisis Kai Kuadrat (*Chi Square*)**

Analisis Kai Kuadrat ini digunakan untuk mengetahui terdapatnya perbedaan antara karakteristik responden dengan atribut jasa di Bank BNI Syariah. Sedangkan untuk mengetahui erat tidaknya hubungan karakteristik responden dengan atribut jasa di Bank BNI Syariah tersebut maka akan digunakan Koefisien Kontingensi.

##### **4.2.8.1 Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Terhadap Atribut Emosi Keagamaan Berdasarkan Jenis Kelamin**

Untuk mengetahui perbedaan minat nasabah terhadap atribut Emosi Keagamaan berdasarkan jenis kelamin, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Emosi Keagamaan berdasarkan jenis kelamin

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Emosi Keagamaan berdasarkan jenis kelamin

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran IV.1

Berdasarkan tabel 4.12, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 6,865.

3. Besarnya derajat kebebasan ( $df$ ) adalah,  $df = (2 - 1)(4 - 1) = 3$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 7,81

4. Karena  $X^2$  hitung = 6,865 <  $X^2$  tabel = 7,81 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut emosi keagamaan berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4.12  
Hasil Uji Kai Kuadrat Jenis Kelamin dengan Atribut Emosi Keagamaan

Jenis Kelamin		Emosi Keagamaan					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Pria	fo	0	0	12	34	6	52	6,865	-
	fh	0	0,5	7,8	35,9	7,8	52,0		
Wanita	fo	0	1	3	35	9	48		
	fh	0	0,5	7,2	33,1	7,2	48,0		
Total	fo	0	1	15	69	15	100		
	fh	0	1,0	15,0	69,0	15,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Emosi Keagamaan berdasarkan jenis kelamin, maka keeratan hubungan antara atribut Emosi Keagamaan dengan jenis kelamin tidak perlu dicari.

#### 4.2.8.2 Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Terhadap Atribut Emosi Pelayanan Berdasarkan Jenis Kelamin

Atribut Emosi Pelayanan yang terdiri dari:

##### (1) Jaminan

Untuk mengetahui perbedaan minat nasabah terhadap atribut Jaminan berdasarkan jenis kelamin, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut

Jaminan berdasarkan jenis kelamin

Ha: Ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Jaminan berdasarkan jenis kelamin

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran IV.2, hasilnya adalah:

Tabel 4.13  
Hasil Uji Kai Kuadrat Jenis Kelamin dengan Atribut Jaminan

Jenis Kelamin		Jaminan					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Pria	fo	0	0	16	31	5	52	1,735	-
	fh	0	0	15,1	29,6	7,3	52,0		
Wanita	fo	0	0	13	26	9	48		
	fh	0	0	13,9	27,4	6,7	48,0		
Total	fo	0	7	29	57	14	100		
	fh	0	7,0	29,0	57,0	14,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.13 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 1,735.

- Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (2 - 1) (4 - 1) = 3$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 7,81
- Karena  $X^2$  hitung = 1,735 <  $X^2$  tabel = 7,81 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Jaminan berdasarkan jenis kelamin.
- Karena tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Jaminan berdasarkan jenis kelamin, maka keeratan hubungan antara atribut Jaminan dengan jenis kelamin tidak perlu dicari.

## (2) Kepercayaan

Untuk mengetahui perbedaan minat nasabah terhadap atribut Kepercayaan berdasarkan jenis kelamin, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Kepercayaan berdasarkan jenis kelamin

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Kepercayaan berdasarkan jenis kelamin

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran IV.3 hasilnya adalah:

Tabel 4.14  
Hasil Uji Kai Kuadrat Jenis Kelamin dengan Atribut Kepercayaan

Jenis Kelamin		Kepercayaan					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Pria	fo	0	0	8	36	8	52	0,833	-
	fh	0	0	6,8	38	7,3	52,0		
Wanita	fo	0	0	5	37	6	48		
	fh	0	0	6,2	35,0	6,7	48,0		
Total	fo	0	0	13	73	14	100		
	fh	0	0	13,0	73,0	14,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.14 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 0,833.

3. Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (2 - 1)(3 - 1) = 2$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 5,99

4. Karena  $X^2$  hitung = 0,833 <  $X^2$  tabel = 5,99 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Kepercayaan berdasarkan jenis kelamin.
5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Kepercayaan berdasarkan jenis kelamin, maka keeratan hubungan antara atribut Kepercayaan dengan jenis kelamin tidak perlu dicari.

### (3) Ketersediaan Infrastruktur

Untuk mengetahui perbedaan minat nasabah terhadap atribut Ketersediaan Infrastruktur berdasarkan jenis kelamin, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Ketersediaan Infrastruktur berdasarkan jenis kelamin

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Ketersediaan Infrastruktur berdasarkan jenis kelamin

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran IV.4

Berdasarkan tabel 4.15, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 5,520.

3. Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (2 - 1) (3 - 1) = 2$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 5,99

4. Karena  $X^2$  hitung = 5,520 <  $X^2$  tabel = 5,99 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Ketersediaan Infrastruktur berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4.15  
Hasil Uji Kai Kuadrat Jenis Kelamin dengan Atribut Ketersediaan Infrastruktur

Jenis Kelamin		Ketersediaan Infrastruktur					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Pria	fo	0	0	5	33	14	52,0	5,520	-
	fh	0	0	3,1	38	10,9	52,0		
Wanita	fo	0	0	1	40	7	48		
	fh	0	0	2,9	35,0	10,1	48,0		
Total	fo	0	0	6	73	21	100		
	fh	0	0	6,0	73,0	21,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

5. Karena  $X^2$  hitung = 5,520 <  $X^2$  tabel = 5,99 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Ketersediaan Infrastruktur berdasarkan jenis kelamin.
6. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Ketersediaan Infrastruktur berdasarkan jenis kelamin, maka keeratan hubungan antara atribut Ketersediaan Infrastruktur dengan jenis kelamin tidak perlu dicari.

#### (4) Empati

Untuk mengetahui perbedaan minat nasabah terhadap atribut Empati berdasarkan jenis kelamin, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

Ho: Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Empati berdasarkan jenis kelamin

Ha: Ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Empati berdasarkan jenis kelamin

## 2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$ Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran IV.5, hasilnya adalah:

Tabel 4.16  
Hasil Uji Kai Kuadrat Jenis Kelamin dengan Atribut Empati

Jenis Kelamin		Empati					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Pria	fo	0	0	13	32	7	52,0	0,309	-
	fh	0	0	12,0	33,3	6,8	52,0		
Wanita	fo	0	0	10	32	6	48		
	fh	0	0	11,0	30,7	6,2	48,0		
Total	fo	0	0	23	64	13	100		
	fh	0	0	23,0	64,0	13,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.16 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 0,309.

- Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (2 - 1) (3 - 1) = 2$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 5,99
- Karena  $X^2$  hitung = 0,309 <  $X^2$  tabel = 5,99 maka Ho diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan minat konsumen terhadap atribut Empati berdasarkan jenis kelamin.
- Karena tidak ada perbedaan yang signifikan minat konsumen terhadap atribut Empati berdasarkan jenis kelamin, maka keeratan hubungan antara atribut Empati dengan jenis kelamin tidak perlu dicari.



**(5) Responsif**

Untuk mengetahui perbedaan minat konsumen terhadap atribut Responsif berdasarkan jenis kelamin, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan minat konsumen terhadap atribut Responsif berdasarkan jenis kelamin

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan minat konsumen terhadap atribut Responsif berdasarkan jenis kelamin

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran IV.6 hasilnya adalah:

Tabel 4.17  
Hasil Uji Kai Kuadrat Jenis Kelamin dengan Atribut Responsif

Jenis Kelamin		Responsif					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Pria	fo	0	1	18	26	7	52,0	2,726	-
	fh	0	0,5	17,7	28,6	5,2	52,0		
Wanita	fo	0	0	16	29	3	48		
	fh	0	0	16,3	26,4	4,8	48,0		
Total	fo	0	1	34	55	10	100		
	fh	0	1,0	34,0	55,0	10,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.17, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 2,726.

- Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $1df = (2 - 1) (4 - 1) = 3$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 7,81
- Karena  $X^2$  hitung = 2,726 <  $X^2$  tabel = 7,81 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan minat konsumen terhadap atribut Responsif berdasarkan jenis kelamin.

5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan minat konsumen terhadap atribut Responsif berdasarkan jenis kelamin, maka keeratan hubungan antara atribut Responsif dengan jenis kelamin tidak perlu dicari.

#### **4.2.8.3 Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Konsumen Terhadap Atribut Emosi Keagamaan Berdasarkan Usia**

Untuk mengetahui perbedaan minat konsumen terhadap atribut Emosi Keagamaan berdasarkan Usia, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan minat konsumen terhadap atribut Emosi Keagamaan berdasarkan usia

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan minat konsumen terhadap atribut Emosi Keagamaan berdasarkan usia

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran IV.7

Berdasarkan tabel 4.18, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 6,364.

3. Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $1df = (4 - 1) (4 - 1) = 9$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 16,92
4. Karena  $X^2$  hitung = 6,364 <  $X^2$  tabel = 16,92 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan minat konsumen terhadap atribut Emosi Keagamaan berdasarkan usia.

Tabel 4.18  
Hasil Uji Kai Kuadrat Usia dengan Atribut Emosi Keagamaan

Usia		Emosi Keagamaan					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Dibawah 25 tahun	fo	0	1	12	24	12	69	6,364	-
	fh	0	0,7	10,4	47,6	10,4	69,0		
25 – 35 tahun	fo	0	0	2	12	1	15		
	fh	0	0,2	2,3	10,4	2,3	15,0		
35 – 45 tahun	fo	0	0	0	8	0	8		
	fh	0	0,1	1,2	5,5	1,2	8,0		
Diatas 45 tahun	fo	0	0	1	5	2	8		
	fh	0	1,0	1,2	5,5	1,2	8,0		
Total	fo	0	1	15	69	15	100		
	fh	0	1,0	15,0	69,0	15,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan minat konsumen terhadap atribut emosi keagamaan berdasarkan usia, maka keeratan hubungan antara atribut emosi keagamaan dengan usia tidak perlu dicari.

#### 4.2.8.4 Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Konsumen Terhadap Atribut Emosi Pelayanan Berdasarkan Usia

Atribut Emosi Pelayanan terdiri dari:

##### (1) Jaminan

Untuk mengetahui perbedaan sikap konsumen terhadap atribut jaminan berdasarkan usia, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan minat konsumen terhadap atribut jaminan berdasarkan usia

Ha: Ada perbedaan yang signifikan minat konsumen terhadap atribut jaminan berdasarkan usia

## 2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$ Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran IV.8, hasilnya adalah:

Tabel 4.19  
Hasil Uji Kai Kuadrat Usia dengan Atribut Jaminan

Usia		Jaminan					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Dibawah 25 tahun	fo	0	0	21	39	9	69	2,046	-
	fh	0	0	20,0	39,3	9,7	69,0		
25 – 35 tahun	fo	0	0	4	8	3	15		
	fh	0	0	4,4	8,5	2,1	15,0		
35 – 45 tahun	fo	0	0	1	6	1	8		
	fh	0	0	2,3	4,6	1,1	8,0		
Diatas 45 tahun	fo	0	0	3	4	1	8		
	fh	0	0	2,3	4,6	1,1	8,0		
Total	fo	0	0	29	57	14	100		
	fh	0	0	29,0	57,0	14,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.19 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 2,046.

- Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1)(3 - 1) = 6$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 12,59
- Karena  $X^2$  hitung = 2,046 <  $X^2$  tabel = 12,59 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan minat konsumen terhadap atribut Jaminan berdasarkan usia.
- Karena tidak ada perbedaan yang signifikan minat konsumen terhadap atribut Jaminan berdasarkan usia, maka keeratan hubungan antara atribut jaminan dengan usia tidak perlu dicari.

## (2) Kepercayaan

Untuk mengetahui perbedaan minat konsumen terhadap atribut Kepercayaan berdasarkan usia, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan minat konsumen terhadap atribut Kepercayaan berdasarkan usia

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan minat konsumen terhadap atribut Kepercayaan berdasarkan usia

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran IV.9, hasilnya adalah:

Tabel 4.20  
Hasil Uji Kai Kuadrat Usia dengan Atribut Kepercayaan

Usia		Kepercayaan					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Dibawah 25 tahun	fo	0	0	8	52	9	69	8,902	-
	fh	0	0	9,0	50,4	9,7	69,0		
25 – 35 tahun	fo	0	0	3	7	5	15		
	fh	0	0	2,0	11,0	2,1	15,0		
35 – 45 tahun	fo	0	0	1	7	0	8		
	fh	0	0	1,0	5,8	1,1	8,0		
Diatas 45 tahun	fo	0	0	1	7	0	8		
	fh	0	0	1,0	5,8	1,1	8,0		
Total	fo	0	0	13	73	14	100		
	fh	0	0	13,0	73,0	14,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.20 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 8,902.

3. Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1) (3 - 1) = 6$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 12,59

4. Karena  $X^2$  hitung = 8,902 <  $X^2$  tabel = 12,59 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan minat konsumen terhadap atribut Kepercayaan berdasarkan usia.
5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan minat konsumen terhadap atribut Kepercayaan berdasarkan usia, maka keeratan hubungan antara atribut Kepercayaan dengan usia tidak perlu dicari.

### (3) Ketersediaan Infrastruktur

Untuk mengetahui perbedaan minat nasabah terhadap atribut Ketersediaan Infrastruktur berdasarkan usia, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Ketersediaan Infrastruktur berdasarkan usia

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Ketersediaan Infrastruktur berdasarkan usia

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran IV.10

Berdasarkan tabel 4.21, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 5,650.

3. Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1)(3 - 1) = 6$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 12,59

Tabel 4.21  
Hasil Uji Kai Kuadrat Usia dengan Atribut Ketersediaan Infrastruktur

Usia	Ketersediaan Infrastruktur					Total	Harga $X^2$	Harga KK	
	STS	TS	N	S	SS				
Dibawah 25 tahun	fo	0	0	3	54	12	69	5,650	-
	fh	0	0	4,1	50,4	14,5	69,0		
25 – 35 tahun	fo	0	0	2	9	4	15		
	fh	0	0	0,9	11,0	3,2	15,0		
35 – 45 tahun	fo	0	0	1	4	3	8		
	fh	0	0	0,5	5,8	1,7	8,0		
Diatas 45 tahun	fo	0	0	0	6	2	8		
	fh	0	0	0,5	5,8	1,7	8,0		
Total	fo	0	0	6	73	21	100		
	fh	0	0	6,0	73,0	21,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

4. Karena  $X^2$  hitung = 5,650 <  $X^2$  tabel = 12,59 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Ketersediaan Infrastruktur berdasarkan usia.
5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Ketersediaan Infrastruktur berdasarkan usia, maka keeratan hubungan antara atribut Ketersediaan Infrastruktur dengan usia tidak perlu dicari.

#### (4) Empati

Untuk mengetahui perbedaan minat nasabah terhadap atribut Empati berdasarkan usia, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Empati berdasarkan usia

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Empati berdasarkan usia

## 2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$ Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran IV.11, hasilnya adalah:

Tabel 4.22  
Hasil Uji Kai Kuadrat Usia dengan Atribut Empati

Usia		Empati					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Dibawah 25 tahun	fo	0	0	14	49	6	69	13,697	0,347
	fh	0	0	15,9	44,2	9,0	69,0		
25 – 35 tahun	fo	0	0	2	8	5	15		
	fh	0	0	3,5	9,6	2,0	15,0		
35 – 45 tahun	fo	0	0	4	4	0	8		
	fh	0	0	1,8	5,1	1,0	8,0		
Diatas 45 tahun	fo	0	0	3	3	2	8		
	fh	0	0	1,8	5,1	1,0	8,0		
Total	fo	0	0	23	64	13	100		
	fh	0	0	23,0	64,0	13,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.22 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 13,697.

- Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1) (3 - 1) = 6$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 12,59
- Karena  $X^2$  hitung = 13,697  $\geq$   $X^2$  tabel = 12,59 maka  $H_0$  ditolak, berarti ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Empati berdasarkan Usia.
- Untuk mengetahui erat tidaknya hubungan antara pekerjaan dengan atribut Empati maka dicari harga Koefisien Kontingensinya (KK), dibandingkan dengan harga KK maksimumnya (KK maks). Sesuai dengan tabel 4.23 diatas harga KK sebesar 0,434. Sedangkan harga KK maks adalah:



$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}} \qquad KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{3-1}{3}} = 0,816$$

Karena  $KK = 0,347$  mendekati  $KK \text{ maks}$  sebesar  $0,866$  maka berarti ada hubungan yang erat antara pekerjaan dengan atribut Empati.

### (5) Responsif

Untuk mengetahui perbedaan minat nasabah terhadap atribut responsif berdasarkan usia, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Responsif berdasarkan usia

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Responsif berdasarkan usia

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran IV.12

Berdasarkan tabel 4.23, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 5,032.

3. Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1) (4 - 1) = 9$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 16,92

4. Karena  $X^2 \text{ hitung} = 5,032 < X^2 \text{ tabel} = 16,92$  maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut responsif berdasarkan usia.

Tabel 4.23  
 Hasil Uji Kai Kuadrat Usia dengan Atribut Responsif

Usia		Responsif					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Dibawah 25 tahun	fo	0	1	26	36	6	69	5,032	-
	fh	0	0,7	23,5	37,9	6,9	69,0		
25 – 35 tahun	fo	0	0	3	11	1	15		
	fh	0	0,2	5,1	8,3	1,5	15,0		
35 – 45 tahun	fo	0	0	2	4	2	8		
	fh	0	0,1	2,7	4,4	0,8	8,0		
Diatas 45 tahun	fo	0	0	3	4	1	8		
	fh	0	0,1	2,7	4,4	0,8	8,0		
Total	fo	0	1	34	55	10	100		
	fh	0	1,0	34,0	55,0	10,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Responsif berdasarkan usia, maka keeratan hubungan antara atribut Responsif dengan usia tidak perlu dicari.

#### 4.2.8.5 Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Terhadap Atribut Emosi Keagamaan Berdasarkan Pekerjaan

Untuk mengetahui perbedaan minat nasabah terhadap atribut Emosi Keagamaan berdasarkan pekerjaan, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Emosi

Keagamaan berdasarkan pekerjaan

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Emosi

Keagamaan berdasarkan pekerjaan

## 2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$ Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran IV.13, hasilnya adalah:

Tabel 4.24  
Hasil Uji Kai Kuadrat Pekerjaan dengan Atribut Emosi Keagamaan

Pekerjaan		Emosi Keagamaan					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Pelajar/ Mahasiswa	fo	0	1	13	42	10	66	14,924	-
	fh	0	0,7	9,9	45,5	9,9	66,0		
Wiraswasta	fo	0	0	0	6	1	7		
	fh	0	0,1	1,1	4,8	1,1	7,0		
Pegawai Swasta	fo	0	0	1	15	1	17		
	fh	0	0,2	2,6	11,7	2,6	17,0		
Pegawai Negeri	fo	0	0	1	4	0	5		
	fh	0	0,1	0,8	3,5	0,8	5,0		
Lain-lain	fo	0	0	0	2	3	5		
	fh	0	0,1	0,8	3,5	0,8	5,0		
Total	fo	0	1	15	69	15	100		
	fh	0	1,0	15,0	69,0	15,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.24 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 14,924.

- Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (5 - 1) (4 - 1) = 12$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 21,0
- Karena  $X^2$  hitung = 14,924 <  $X^2$  tabel = 21,0 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Emosi Keagamaan berdasarkan pekerjaan.
- Karena tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Emosi Keagamaan berdasarkan pekerjaan, maka keeratan hubungan antara atribut Emosi Keagamaan dengan pekerjaan tidak perlu dicari.

#### 4.2.8.6 Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Terhadap Atribut Emosi Pelayanan Berdasarkan Pekerjaan

Emosi Pelayanan terdiri dari:

##### (1) Jaminan

Untuk mengetahui perbedaan minat konsumen terhadap atribut Jaminan berdasarkan pekerjaan, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Jaminan berdasarkan pekerjaan

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Jaminan berdasarkan pekerjaan

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran IV.14

Berdasarkan tabel 4.25, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 13,229.

3. Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (5 - 1)(3 - 1) = 8$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 15,51

4. Karena  $X^2$  hitung = 13,229 <  $X^2$  tabel = 15,51 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Jaminan berdasarkan pekerjaan.

Tabel 4.25  
Hasil Uji Kai Kuadrat Pekerjaan dengan Atribut jaminan

Pekerjaan		Jaminan					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Pelajar/ Mahasiswa	fo	0	0	21	37	8	66	13,229	-
	fh	0	0	19,1	37,6	9,2	66,0		
Wiraswasta	fo	0	0	2	2	3	7		
	fh	0	0	2,0	4,0	1,0	7,0		
Pegawai Swasta	fo	0	0	3	13	1	17		
	fh	0	0	4,9	9,7	2,4	17,0		
Pegawai Negeri	fo	0	0	3	1	1	5		
	fh	0	0	1,5	2,9	0,7	5,0		
Lain-lain	fo	0	0	0	4	1	5		
	fh	0	0	1,5	2,9	0,7	5,0		
Total	fo	0	0	29	57	14	100		
	fh	0	1,0	15,0	69,0	15,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Jaminan berdasarkan pekerjaan, maka keeratan hubungan antara atribut Jaminan dengan pekerjaan tidak perlu dicari.

## (2) Kepercayaan

Untuk mengetahui perbedaan minat nasabah terhadap atribut Kepercayaan berdasarkan pekerjaan, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Kepercayaan berdasarkan pekerjaan

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Kepercayaan berdasarkan pekerjaan

## 2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$ Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran IV.15, hasilnya adalah:

Tabel 4.26  
Hasil Uji Kai Kuadrat Pekerjaan dengan Atribut Kepercayaan

Pekerjaan		Kepercayaan					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Pelajar/ Mahasiswa	fo	0	0	8	49	9	66	5,364	-
	fh	0	0	8,6	48,2	9,2	66,0		
Wiraswasta	fo	0	0	2	5	0	7		
	fh	0	0	0,9	5,1	1,0	7,0		
Pegawai Swasta	fo	0	0	2	11	4	17		
	fh	0	0	2,2	12,4	2,4	17,0		
Pegawai Negeri	fo	0	0	1	4	0	5		
	fh	0	0	0,7	3,7	0,7	5,0		
Lain-lain	fo	0	0	0	4	1	5		
	fh	0	0	0,7	3,7	0,7	5,0		
Total	fo	0	0	13	73	14	100		
	fh	0	0	13,0	73,0	14,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.26 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 5,364.

- Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (5 - 1) (3 - 1) = 8$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 15,51
- Karena  $X^2$  hitung = 5,364 <  $X^2$  tabel = 15,51 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Kepercayaan berdasarkan pekerjaan.
- Karena tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Kepercayaan berdasarkan pekerjaan, maka keeratan hubungan antara atribut Kepercayaan dengan pekerjaan tidak perlu dicari.

### (3) Ketersediaan Infrastruktur

Untuk mengetahui perbedaan minat nasabah terhadap atribut Ketersediaan Infrastruktur berdasarkan pekerjaan, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

#### 1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Ketersediaan Infrastruktur berdasarkan pekerjaan

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Ketersediaan Infrastruktur berdasarkan pekerjaan.

#### 2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$ Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran IV.16 hasilnya adalah:

Tabel 4.27  
Hasil Uji Kai Kuadrat Pekerjaan dengan Atribut Ketersediaan Infrastruktur

Pekerjaan		Ketersediaan Infrastruktur					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Pelajar/ Mahasiswa	fo	0	0	3	52	11	66	16,460	0,376
	fh	0	0	4,0	48,2	13,9	66,0		
Wiraswasta	fo	0	0	2	1	4	7		
	fh	0	0	0,4	5,1	1,5	7,0		
Pegawai Swasta	fo	0	0	1	13	3	17		
	fh	0	0	1,0	12,4	3,6	17,0		
Pegawai Negeri	fo	0	0	0	3	2	5		
	fh	0	0	0,3	3,7	1,1	5,0		
Lain-lain	fo	0	0	0	4	1	5		
	fh	0	0	0,3	3,7	1,1	5,0		
Total	fo	0	0	6	73	21	100		
	fh	0	0	6,0	73,0	21,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.27 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 16,460.

3. Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (5 - 1)(3 - 1) = 8$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 15,51
4. Karena  $X^2$  hitung = 16,460  $\geq$   $X^2$  tabel = 15,51 maka  $H_0$  ditolak, berarti ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Ketersediaan Infrastruktur berdasarkan pekerjaan.
5. Untuk mengetahui erat tidaknya hubungan antara pekerjaan dengan atribut Ketersediaan Infrastruktur maka dicari harga Koefisien Kontingensinya (KK), dibandingkan dengan harga KK maksimumnya (KK maks). Sesuai dengan tabel 4.28 diatas harga KK sebesar 0,376. Sedangkan harga KK maks adalah:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}} \qquad KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{3-1}{3}} = 0,816$$

Karena  $KK = 0,376$  mendekati  $KK \text{ maks}$  sebesar 0,816 maka berarti ada hubungan yang erat antara pekerjaan dengan atribut Ketersediaan Infrastruktur.

#### **(4) Empati**

Untuk mengetahui perbedaan minat nasabah terhadap atribut Empati berdasarkan pekerjaan, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Empati berdasarkan pekerjaan

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Empati berdasarkan pekerjaan



## 2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$ Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran IV.17, hasilnya adalah:

Tabel 4.28  
Hasil Uji Kai Kuadrat Pekerjaan dengan Atribut Empati

Pekerjaan		Empati					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Pelajar/ Mahasiswa	fo	0	0	14	46	10	66	23,175	0,434
	fh	0	0	15,2	42,2	8,6	66,0		
Wiraswasta	fo	0	0	2	2	3	7		
	fh	0	0	1,6	4,5	0,9	7,0		
Pegawai Swasta	fo	0	0	3	13	1	17		
	fh	0	0	3,9	10,9	2,2	17,0		
Pegawai Negeri	fo	0	0	4	0	1	5		
	fh	0	0	1,2	3,2	0,7	5,0		
Lain-lain	fo	0	0	0	3	2	5		
	fh	0	0	1,2	3,2	0,7	5,0		
Total	fo	0	0	23	64	13	100		
	fh	0	0	23,0	64,0	13,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.28 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 23,175

- Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (5 - 1) (3 - 1) = 8$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 15,51
- Karena  $X^2$  hitung = 23,175  $\geq$   $X^2$  tabel = 21,0 maka  $H_0$  ditolak, berarti ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Empati berdasarkan pekerjaan.
- Untuk mengetahui erat tidaknya hubungan antara pekerjaan dengan atribut Empati maka dicari harga Koefisien Kontingensinya (KK), dibandingkan dengan harga KK maksimumnya (KK maks). Sesuai dengan tabel 4.29. diatas harga KK sebesar 0,434. Sedangkan harga KK maks adalah:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}} \qquad KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{3-1}{3}} = 0,816$$

Karena  $KK = 0,434$  mendekati  $KK \text{ maks}$  sebesar  $0,816$  maka berarti ada hubungan yang erat antara pekerjaan dengan atribut Empati.

#### (5) Responsif

Untuk mengetahui perbedaan minat nasabah terhadap atribut Responsif berdasarkan pekerjaan, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Responsif berdasarkan pekerjaan

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut responsif berdasarkan pekerjaan

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran IV.18

Berdasarkan tabel 4.29, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 14,075

3. Besarnya derajat kebebasan ( $df$ ) adalah,  $df = (5 - 1) (4 - 1) = 12$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 21,0

4. Karena  $X^2 \text{ hitung} = 14,075 < X^2 \text{ tabel} = 21,0$  maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Responsif berdasarkan pekerjaan.

Tabel 4.29  
Hasil Uji Kai Kuadrat Pekerjaan dengan Atribut Responsif

Pekerjaan		Responsif					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Pelajar/ Mahasiswa	fo	0	1	27	33	5	66	14,075	-
	fh	0	0,7	22,4	36,3	6,6	66,0		
Wiraswasta	fo	0	0	0	6	1	7		
	fh	0	0,1	2,4	3,9	0,7	7,0		
Pegawai Swasta	fo	0	0	4	10	3	17		
	fh	0	0,2	5,8	9,4	1,7	17,0		
Pegawai Negeri	fo	0	0	3	1	1	5		
	fh	0	0,1	1,7	2,8	0,5	5,0		
Lain-lain	fo	0	0	0	5	0	5		
	fh	0	0,1	1,7	2,8	0,5	5,0		
Total	fo	0	1	34	55	10	100		
	fh	0	1,0	34,0	55,0	10,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Responsif berdasarkan pekerjaan, maka keeratan hubungan antara atribut Responsif dengan pekerjaan tidak perlu dicari.

#### 4.2.8.7 Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Terhadap Atribut Emosi Keagamaan Berdasarkan Pendidikan

Untuk mengetahui perbedaan minat nasabah terhadap atribut Emosi Keagamaan berdasarkan pendidikan, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Emosi Keagamaan berdasarkan pendidikan

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Emosi Keagamaan berdasarkan pendidikan

## 2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$ Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran IV.19, hasilnya adalah:

Tabel 4.30  
Hasil Uji Kai Kuadrat Tingkat dengan Atribut Emosi Keagamaan

Pendidikan		Emosi Keagamaan					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
SMU	fo	0	0	4	19	4	27	8,611	-
	fh	0	0,3	4,1	18,6	4,1	27,0		
Akademi/ Diploma	fo	0	0	2	8	0	10		
	fh	0	0,1	1,5	6,9	1,5	10,0		
Sarjana (S1)	fo	0	1	8	36	9	54		
	fh	0	0,5	8,1	37,3	8,1	54,0		
Pasca Sarjana (S2)	fo	0	0	1	6	1	8		
	fh	0	0,1	1,2	5,5	1,2	8,0		
Lain-lain	fo	0	0	0	0	1	1		
	fh	0	0	0,2	0,7	0,2	1,0		
Total	fo	0	1	15	69	15	100		
	fh	0	1,0	15,0	69,0	15,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.30 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 8,611

- Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (5 - 1) (4 - 1) = 12$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 21,0
- Karena  $X^2$  hitung = 8,611 <  $X^2$  tabel = 21,0 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Emosi Keagamaan berdasarkan pendidikan.
- Karena tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Emosi Keagamaan berdasarkan pendidikan, maka keeratan hubungan antara atribut Emosi Keagamaan dengan pendidikan tidak perlu dicari.

#### 4.2.8.8 Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Terhadap Atribut Emosi Pelayanan Berdasarkan Pendidikan

Emosi Pelayanan terdiri dari:

##### (1) Jaminan

Untuk mengetahui perbedaan minat konsumen terhadap atribut Jaminan berdasarkan pendidikan, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

##### 1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Jaminan berdasarkan pendidikan

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Jaminan berdasarkan pendidikan

##### 2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$ Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran IV.20

Berdasarkan tabel 4.31, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 8,631

##### 3. Besarnya derajat kebebasan (df) adalah, $df = (5 - 1)(3 - 1) = 8$ , dengan $\alpha = 5\%$ maka harga $X^2$ tabel adalah sebesar 15,51

##### 4. Karena $X^2$ hitung = 8,631 < $X^2$ tabel = 15,51 maka $H_0$ diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Jaminan berdasarkan pendidikan.

Tabel 4.31  
 Hasil Uji Kai Kuadrat Tingkat Pendidikan dengan Atribut Jaminan

Pendidikan		Jaminan					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
SMU	fo	0	0	6	8	3	27	8,631	-
	fh	0	0	7,8	15,4	3,8	27,0		
Akademi/ Diploma	fo	0	0	4	4	2	10		
	fh	0	0	2,9	5,7	1,4	10,0		
Sarjana (S1)	fo	0	0	17	30	7	54		
	fh	0	0	15,7	30,8	7,6	54,0		
Pasca Sarjana (S2)	fo	0	0	2	5	1	8		
	fh	0	0	2,3	4,6	1,1	8,0		
Lain-lain	fo	0	0	0	0	1	1		
	fh	0	0	0,3	0,6	0,1	1,0		
Total	fo	0	0	29	57	14	100		
	fh	0	0	29,0	57,0	14,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Jaminan berdasarkan tingkat pendidikan, maka keeratan hubungan antara atribut Jaminan dengan pendidikan tidak perlu dicari.

## (2) Kepercayaan

Untuk mengetahui perbedaan minat nasabah terhadap atribut Kepercayaan berdasarkan tingkat pendidikan, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Kepercayaan berdasarkan pendidikan

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Kepercayaan berdasarkan pendidikan

## 2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$ Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran IV.21, hasilnya adalah:

Tabel 4.32  
Hasil Uji Kai Kuadrat Pendidikan dengan Atribut Kepercayaan

Pendidikan		Kepercayaan					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
SMU	fo	0	0	3	20	4	27	14,636	-
	fh	0	0	3,5	19,7	3,8	27,0		
Akademi/ Diploma	fo	0	0	2	8	0	10		
	fh	0	0	1,3	7,3	1,4	10,0		
Sarjana (S1)	fo	0	0	5	42	7	54		
	fh	0	0	7,0	39,4	7,6	54,0		
Pasca Sarjana (S2)	fo	0	0	3	3	2	8		
	fh	0	0	1,0	5,8	1,1	8,0		
Lain-lain	fo	0	0	0	0	1	1		
	fh	0	0	0,1	0,7	0,1	1,0		
Total	fo	0	0	13	73	14	100		
	fh	0	0	13,0	73,0	14,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.32 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 14,636

- Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (5 - 1) (3 - 1) = 8$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 15,51
- Karena  $X^2$  hitung = 14,636 <  $X^2$  tabel = 15,51 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Kepercayaan berdasarkan pendidikan.
- Karena tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Kepercayaan berdasarkan pendidikan, maka keeratan hubungan antara atribut Kepercayaan dengan tingkat pendidikan tidak perlu dicari.

### (3) Ketersediaan Infrastruktur

Untuk mengetahui perbedaan minat nasabah terhadap atribut Ketersediaan Infrastruktur berdasarkan pendidikan, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

#### 1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut

Ketersediaan Infrastruktur berdasarkan pendidikan

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut

Ketersediaan Infrastruktur berdasarkan pendidikan

#### 2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$ Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program

SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran IV.22 hasilnya adalah:

Tabel 4.33  
Hasil Uji Kai Kuadrat Pendidikan dengan Atribut Ketersediaan Infrastruktur

Pendidikan		Ketersediaan Infrastruktur					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
SMU	fo	0	0	2	21	4	27	11,031	-
	fh	0	0	1,6	19,7	5,7	27,0		
Akademi/ Diploma	fo	0	0	0	8	2	10		
	fh	0	0	0,6	7,3	2,1	10,0		
Sarjana (S1)	fo	0	0	2	39	13	54		
	fh	0	0	3,2	39,4	11,3	54,0		
Pasca Sarjana (S2)	fo	0	0	2	5	1	8		
	fh	0	0	0,5	5,8	1,7	8,0		
Lain-lain	fo	0	0	0	0	1	1		
	fh	0	0	0,1	0,7	0,2	1,0		
Total	fo	0	0	6	73	21	100		
	fh	0	0	6,0	73,0	21,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.33 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah

11,031



3. Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (5 - 3) (3 - 1) = 8$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 15,51
4. Karena  $X^2$  hitung = 11,031 <  $X^2$  tabel = 15,51 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Ketersediaan Infrastruktur berdasarkan pendidikan.
5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Ketersediaan Infrastruktur berdasarkan pendidikan, maka keeratan hubungan antara atribut Ketersediaan Infrastruktur dengan pendidikan tidak perlu dicari.

#### (4) Empati

Untuk mengetahui perbedaan minat nasabah terhadap atribut Empati berdasarkan pendidikan, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Empati berdasarkan pendidikan

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Empati berdasarkan pendidikan

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran IV.23

Berdasarkan tabel 4.34, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 12,164

Tabel 4.34  
Hasil Uji Kai Kuadrat Pendidikan dengan Atribut Empati

Pendidikan		Empati					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
SMU	fo	0	0	6	18	3	27	12,164	-
	fh	0	0	6,2	17,3	3,5	27,0		
Akademi/ Diploma	fo	0	0	3	5	2	10		
	fh	0	0	2,3	6,4	1,3	10,0		
Sarjana (S1)	fo	0	0	10	37	7	54		
	fh	0	0	12,4	34,6	7,0	54,0		
Pasca Sarjana (S2)	fo	0	0	4	4	0	8		
	fh	0	0	1,8	5,1	1,0	8,0		
Lain-lain	fo	0	0	0	0	1	1		
	fh	0	0	0,2	0,6	0,1	1,0		
Total	fo	0	0	23	64	13	100		
	fh	0	0	23,0	64,0	13,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

3. Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (5 - 1)(3 - 1) = 8$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 15,51
4. Karena  $X^2$  hitung = 12,164 <  $X^2$  tabel = 15,51 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Empati berdasarkan pendidikan.
5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Empati berdasarkan tingkat pendidikan, maka keeratan hubungan antara atribut Empati dengan tingkat pendidikan tidak perlu dicari.

##### (5) Responsif

Untuk mengetahui perbedaan minat nasabah terhadap atribut Responsif berdasarkan tingkat pendidikan, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

Ho: Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut

Responsif berdasarkan pendidikan

Ha: Ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Responsif

berdasarkan pendidikan

## 2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$ Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program

SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran IV.24 hasilnya adalah:

Tabel 4.35  
Hasil Uji Kai Kuadrat Pendidikan dengan Atribut Responsif

Pendidikan		Responsif					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
SMU	fo	0	0	10	15	2	27	20,539	-
	fh	0	0,3	9,2	14,9	2,7	27,0		
Akademi/ Diploma	fo	0	0	6	4	0	10		
	fh	0	0,1	3,4	5,5	1,0	10,0		
Sarjana (S1)	fo	0	1	18	28	7	54		
	fh	0	0,5	18,4	29,7	5,4	54,0		
Pasca Sarjana (S2)	fo	0	0	0	8	0	8		
	fh	0	0,1	2,7	4,4	0,8	8,0		
Lain-lain	fo	0	0	0	0	1	1		
	fh	0	0	0,3	0,6	0,1	1,0		
Total	fo	0	1	34	55	10	100		
	fh	0	1,0	34,0	55,0	10,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.35 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 20,539

- Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (5 - 1) (4 - 1) = 12$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 21,0
- Karena  $X^2$  hitung = 20,539 <  $X^2$  tabel = 21,0 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut responsif berdasarkan pendidikan.

5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Responsif berdasarkan pendidikan, maka keeratan hubungan antara atribut Responsif dengan tingkat tidak perlu dicari.

#### **4.2.8.9 Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Terhadap Atribut Emosi Keagamaan Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku**

Untuk mengetahui perbedaan minat nasabah terhadap atribut Emosi Keagamaan berdasarkan pendapatan/uang saku langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Emosi Keagamaan berdasarkan pendapatan/uang saku

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Emosi Keagamaan berdasarkan pendapatan/uang saku

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran IV.25

Berdasarkan tabel 4.36, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 12,446

3. Besarnya derajat kebebasan ( $df$ ) adalah,  $df = (4 - 1) (4 - 1) = 9$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 16,92

Tabel 4.36  
 Hasil Uji Kai Kuadrat Pendapatan/Uang saku dengan Atribut Emosi  
 Keagamaan

Pendapatan/ Uang saku		Emosi Keagamaan					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Kurang dari Rp 750.000	fo	0	0	13	38	11	62	12,446	-
	fh	0	0,6	9,3	42,8	9,3	62,0		
Rp 750.000 – Rp 1.500.000	fo	0	1	0	16	3	20		
	fh	0	0,2	3,0	13,8	3,0	20,0		
Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	fo	0	0	2	10	1	13		
	fh	0	0	2,0	9,0	2,0	13,0		
Lebih dari Rp 3.000.000	fo	0	0	0	5	0	5		
	fh	0	0,1	0,8	3,5	0,6	5,0		
Total	fo	0	1	15	69	15	100		
	fh	0	1,0	15,0	69,0	15,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

4. Karena  $X^2$  hitung = 12,446 <  $X^2$  tabel = 16,92 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Emosi Keagamaan berdasarkan pendapatan/uang saku.
5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Emosi Keagamaan berdasarkan pendapatan, maka keeratan hubungan antara atribut Emosi Keagamaan dengan pendapatan/uang saku tidak perlu dicari.

#### 4.2.8.10 Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Terhadap Atribut Emosi Pelayanan Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku

Emosi pelayanan terdiri dari:

##### (1) Jaminan

Untuk mengetahui perbedaan minat nasabah terhadap atribut Jaminan berdasarkan pendapatan/ uang saku langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Jaminan berdasarkan pendapatan/uang saku

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Jaminan berdasarkan pendapatan/uang saku

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran IV.26, hasilnya adalah:

Tabel 4.37  
Hasil Uji Kai Kuadrat Pendapatan/Uang saku Dengan Atribut Jaminan

Pendapatan/ Uang saku		Jaminan					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Kurang dari Rp 750.000	fo	0	0	20	32	10	62	5,163	-
	fh	0	0	18,0	35,3	8,7	62,0		
Rp 750.000 – Rp 1.500.000	fo	0	0	5	14	1	20		
	fh	0	0	5,8	11,4	2,8	20,0		
Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	fo	0	0	2	8	3	13		
	fh	0	0	3,8	7,4	1,8	13,0		
Lebih dari Rp 3.000.000	fo	0	0	2	3	0	5		
	fh	0	0	1,5	2,9	0,7	5,0		
Total	fo	0	0	29	57	14	100		
	fh	0	0	29,0	57,0	14,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.37 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 5,163

3. Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1) (3 - 1) = 6$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 12,59

4. Karena  $X^2$  hitung = 5,163 <  $X^2$  tabel = 12,59 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut jaminan berdasarkan pendapatan/uang saku.

5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Jaminan berdasarkan pendapatan/uang saku, maka keeratan hubungan antara atribut Jaminan dengan pendapatan/uang saku tidak perlu dicari.

(2) **Kepercayaan**

Untuk mengetahui perbedaan minat nasabah terhadap atribut Kepercayaan berdasarkan pendapatan/uang saku langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Kepercayaan berdasarkan pendapatan/uang saku

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Kepercayaan berdasarkan pendapatan/uang saku

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran IV.27 hasilnya adalah:

Tabel 4.38  
Hasil Uji Kai Kuadrat Pendapatan dengan Atribut Kepercayaan

Pendapatan/ Uang saku		Kepercayaan					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Kurang dari Rp 750.000	fo	0	0	8	44	10	62	18,869	0,398
	fh	0	0	8,1	45,3	8,7	62,0		
Rp 750.000 – Rp 1.500.000	fo	0	0	2	18	0	20		
	fh	0	0	2,6	14,6	2,8	20,0		
Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	fo	0	0	1	11	1	13		
	fh	0	0	1,7	9,5	1,8	13,0		
Lebih dari Rp 3.000.000	fo	0	0	2	0	3	5		
	fh	0	0	0,7	3,7	0,7	5,0		
Total	fo	0	0	13	73	14	100		
	fh	0	0	13,0	73,0	14,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

- Berdasarkan tabel 4.38 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 18,869
3. Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1)(3 - 1) = 6$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 12,59
  4. Karena  $X^2$  hitung = 18,869  $\geq$   $X^2$  tabel = 12,59 maka  $H_0$  ditolak, berarti ada perbedaan yang signifikan minat konsumen terhadap atribut Kepercayaan berdasarkan tingkat pendapatan/uang saku.
  5. Untuk mengetahui erat tidaknya hubungan antara tingkat pendapatan/uang saku dengan atribut Kepercayaan maka dicari harga Koefisien Kontingensinya (KK), dibandingkan dengan harga KK maksimumnya (KK maks). Sesuai dengan tabel 4.38 diatas harga KK sebesar 0,398. Sedangkan harga KK maks adalah:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}} \qquad KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{3-1}{3}} = 0,816$$

Karena  $KK = 0,398$  mendekati  $KK \text{ maks}$  sebesar 0,866 maka berarti ada hubungan yang erat antara tingkatpendapatan/uang saku dengan atribut Kepercayaan.

### (3) Ketersediaan Infrastruktur

Untuk mengetahui perbedaan minat nasabah terhadap atribut Ketersediaan Infrastruktur berdasarkan pendapatan/uang saku langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).



Ho: Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut

Ketersediaan Infrastruktur berdasarkan pendapatan/uang saku

Ha: Ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut

Ketersediaan Infrastruktur berdasarkan pendapatan/uang saku

## 2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$ Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program

SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran IV.28, hasilnya adalah:

Tabel 4.39  
Hasil Uji Kai Kuadrat Pendapatan/Uang saku dengan Atribut  
Ketersediaan Infrastruktur

Pendapatan/ Uang saku		Ketersediaan Infrastruktur					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Kurang dari Rp 750.000	fo	0	0	1	49	12	62	21,595	0,421
	fh	0	0	3,7	45,3	13,0	62,0		
Rp 750.000 – Rp 1.500.000	fo	0	0	3	14	3	20		
	fh	0	0	1,2	14,6	4,2	20,0		
Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	fo	0	0	0	7	6	13		
	fh	0	0	0,8	9,5	2,7	13,0		
Lebih dari Rp 3.000.000	fo	0	0	2	3	0	5		
	fh	0	0	0,3	3,7	1,1	5,0		
Total	fo	0	0	6	73	21	100		
	fh	0	0	6,0	73,0	21,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.39 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah

21,595

3. Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1) (3 - 1) = 6$ , dengan  $\alpha =$

5 % maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 12,59

4. Karena  $X^2$  hitung = 21,595  $\geq$   $X^2$  tabel = 12,59 maka Ho ditolak, berarti ada perbedaan yang signifikan minat konsumen terhadap atribut Ketersediaan Infrastruktur berdasarkan pendapatan/uang saku.

5. Untuk mengetahui erat tidaknya hubungan antara pendapatan/uang saku dengan atribut Ketersediaan Infrastruktur maka dicari harga Koefisien Kontingensinya (KK), dibandingkan dengan harga KK maksimumnya (KK maks). Sesuai dengan tabel 4.39 diatas harga KK sebesar 0,421. Sedangkan harga KK maks adalah:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}} \qquad KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{3-1}{3}} = 0,816$$

Karena  $KK = 0,421$  mendekati  $KK \text{ maks}$  sebesar  $0,866$  maka berarti ada hubungan yang erat antara pendapatan/uang saku dengan atribut Ketersediaan Infrastruktur.

#### (4) Empati

Untuk mengetahui perbedaan minat nasabah terhadap atribut Empati berdasarkan pendapatan/uang saku langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Empati berdasarkan pendapatan/uang saku

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Empati berdasarkan pendapatan/uang saku

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran IV.29 hasilnya adalah:

Tabel 4.40  
Hasil Uji Kai Kuadrat Pendapatan/uang saku dengan Atribut Empati

Pendapatan/ Uang saku		Empati					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Kurang dari Rp 750.000	fo	0	0	13	42	7	62	6,762	-
	fh	0	0	14,3	39,7	8,1	62,0		
Rp 750.000 – Rp 1.500.000	fo	0	0	6	13	1	20		
	fh	0	0	4,6	12,8	2,6	20,0		
Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	fo	0	0	2	7	4	13		
	fh	0	0	3,0	8,3	1,7	13,0		
Lebih dari Rp 3.000.000	fo	0	0	2	2	1	5		
	fh	0	0	1,2	3,2	0,7	5,0		
Total	fo	0	0	23	64	13	100		
	fh	0	0	23,0	64,0	13,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.40 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 6,762

3. Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1) (3 - 1) = 6$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 12,59
4. Karena  $X^2$  hitung = 6,762 <  $X^2$  tabel = 12,59 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Empati berdasarkan pendapatan/uang saku.
5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Empati berdasarkan pendapatan/uang saku, maka keeratan hubungan antara atribut Empati dengan pendapatan/uang saku tidak perlu dicari.

##### (5) Responsif

Untuk mengetahui perbedaan minat Nasabah terhadap atribut Responsif berdasarkan pendapatan, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

Ho: Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut

Responsif berdasarkan pendapatan/uang saku

Ha: Ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Responsif

berdasarkan pendapatan/uang saku

## 2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$ Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program

SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran IV.30, hasilnya adalah:

Tabel 4.41  
Hasil Uji Kai Kuadrat Pendapatan/Uang Saku dengan Atribut Empati

Pendapatan/ Uang saku		Responsif					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Kurang dari Rp 750.000	fo	0	0	26	30	6	62	11,962	-
	fh	0	0,6	21,1	34,1	6,2	62,0		
Rp 750.000 – Rp 1.500.000	fo	0	1	6	11	2	20		
	fh	0	0,2	6,8	11,0	2,0	20,0		
Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	fo	0	0	2	9	2	13		
	fh	0	0,1	4,4	7,2	1,3	13,0		
Lebih dari Rp 3.000.000	fo	0	0	0	5	0	5		
	fh	0	0,1	1,7	2,8	0,5	5,0		
Total	fo	0	1	34	55	10	100		
	fh	0	1,0	34,0	55,0	10,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.41 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah

11,962

3. Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1) (4 - 1) = 9$ , dengan  $\alpha =$

5 % maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 16,92

4. Karena  $X^2$  hitung = 11,962 <  $X^2$  tabel = 16,92 maka Ho diterima, berarti tidak

ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Responsif

berdasarkan pendapatan/uang saku.

5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Responsif berdasarkan pendapatan/uang saku, maka keeratan hubungan antara atribut Responsif dengan pendapatan/uang saku tidak perlu dicari

**Tabel 4.42**  
**Ringkasan Hasil Perhitungan Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan**

No	Jenis Uji	X <sup>2</sup> Hitung	X <sup>2</sup> Tabel	Analisis	KK	KK maks	Analisis
1	Jenis Kelamin dan Emosi Keagamaan	6,865	7,81	-	-	-	-
2	Jenis Kelamin dan Jaminan	1,735	7,81	-	-	-	-
3	Jenis Kelamin dan Kepercayaan	0,833	5,99	-	-	-	-
4	Jenis Kelamin dan Ketersediaan Infrastruktur	5,520	5,99	-	-	-	-
5	Jenis Kelamin dan Empati	0,309	5,99	-	-	-	-
6	Jenis Kelamin dan Responsif	2,726	7,81	-	-	-	-
7	Usia dan Emosi Keagamaan	6,364	16,92	-	-	-	-
8	Usia dan Jaminan	2,046	12,59	-	-	-	-
9	Usia dan Kepercayaan	8,902	12,59	-	-	-	-
10	Usia dan Ketersediaan Infrastruktur	5,650	12,59	-	-	-	-
11	Usia dan Empati	13,697	12,59	signifikan	0,347	0,816	Erat
12	Usia dan Responsif	5,032	16,92	-	-	-	-
13	Pekerjaan dan Emosi Keagamaan	14,924	21,0	-	-	-	-
14	Pekerjaan dan Jaminan	13,229	15,51	-	-	-	-
15	Pekerjaan dan Kepercayaan	5,364	15,51	-	-	-	-
16	Pekerjaan dan Ketersediaan Infrastruktur	16,460	15,51	signifikan	0,376	0,816	Erat
17	Pekerjaan dan Empati	23,175	21,0	signifikan	0,434	0,816	Erat
18	Pekerjaan dan Responsif	14,075	21,0	-	-	-	-
19	Pendidikan dan Emosi Keagamaan	8,611	21,0	-	-	-	-
20	Pendidikan dan Jaminan	8,631	15,51	-	-	-	-
21	Pendidikan dan Kepercayaan	14,636	15,51	-	-	-	-
22	Pendidikan dan Ketersediaan Infrastruktur	11,031	15,51	-	-	-	-
23	Pendidikan dan Empati	12,164	15,51	-	-	-	-
24	Pendidikan dan Responsif	20,539	21,0	-	-	-	-
25	Pendapatan/Uang saku dan Emosi Keagamaan	12,446	16,92	-	-	-	-
26	Pendapatan/Uang saku dan Jaminan	5,163	12,59	-	-	-	-
27	Pendapatan/Uang saku dan Kepercayaan	18,869	12,59	signifikan	0,398	0,816	Erat
28	Pendapatan/Uang saku dan Ketersediaan Infrastruktur	21,595	12,59	signifikan	0,421	0,816	Erat
29	Pendapatan/Uang saku dan Empati	6,762	12,59	-	-	-	-
30	Pendapatan/Uang saku dan Responsif	11,962	16,92	-	-	-	-

Sumber: Data Primer diolah

#### 4.2.8.11 Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Terhadap Atribut Emosi Keagamaan Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui perbedaan minat nasabah terhadap atribut Emosi Keagamaan berdasarkan jenis kelamin, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Emosi Keagamaan berdasarkan jenis kelamin

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Emosi Keagamaan berdasarkan jenis kelamin

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran V.1, hasilnya adalah:

Tabel 4.43  
Hasil Uji Kai Kuadrat Jenis Kelamin dengan Atribut Emosi Keagamaan

Jenis Kelamin		Emosi Keagamaan					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Pria	fo	0	0	7	22	23	52	2,564	-
	fh	0	0	5,2	25,5	21,3	52,0		
Wanita	fo	0	0	3	27	18	48		
	fh	0	0	4,8	23,5	19,7	48,0		
Total	fo	0	0	10	49	41	100		
	fh	0	0	10,0	49,0	41,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.43 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 2,564.

3. Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (2 - 1) (3 - 1) = 2$  dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 5,99
4. Karena  $X^2$  hitung = 2,564 <  $X^2$  tabel = 5,99 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut emosi keagamaan berdasarkan jenis kelamin.
5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Emosi Keagamaan berdasarkan jenis kelamin, maka keeratan hubungan antara atribut Emosi Keagamaan dengan jenis kelamin tidak perlu dicari.

#### **4.2.8.12 Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Terhadap Atribut Emosi Pelayanan Berdasarkan Jenis Kelamin**

Emosi Pelayanan terdiri dari:

##### **(1) Jaminan**

Untuk mengetahui perbedaan minat nasabah terhadap atribut Jaminan berdasarkan jenis kelamin, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Jaminan berdasarkan jenis kelamin

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Jaminan berdasarkan jenis kelamin

## 2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$ Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran V.2, hasilnya adalah:

Tabel 4.44  
Hasil Uji Kai Kuadrat Jenis Kelamin dengan Atribut Jaminan

Jenis Kelamin		Jaminan					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Pria	fo	0	0	3	19	30	52	0,738	-
	fh	0	0	4,2	18,7	29,1	52,0		
Wanita	fo	0	0	5	17	26	48		
	fh	0	0	3,8	17,3	26,9	48,0		
Total	fo	0	0	8	36	56	100		
	fh	0	0	8,0	36,0	56,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.44 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 0,738.

- Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (2 - 1) (3 - 1) = 2$  dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 5,99
- Karena  $X^2$  hitung = 0,738 <  $X^2$  tabel = 5,99 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Jaminan berdasarkan jenis kelamin.
- Karena tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Jaminan berdasarkan jenis kelamin, maka keeratan hubungan antara atribut Jaminan dengan jenis kelamin tidak perlu dicari.

### (2) Kepercayaan

Untuk mengetahui perbedaan minat nasabah terhadap atribut Kepercayaan berdasarkan jenis kelamin, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:



1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Kepercayaan berdasarkan jenis kelamin

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Kepercayaan berdasarkan jenis kelamin

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran V.3, hasilnya adalah:

Tabel 4.45  
Hasil Uji Kai Kuadrat Jenis Kelamin dengan Atribut Kepercayaan

Jenis Kelamin		Kepercayaan					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Pria	fo	0	0	3	22	27	52	0,983	-
	fh	0	0	2,6	24,4	25,0	52,0		
Wanita	fo	0	0	2	25	21	48		
	fh	0	0	2,4	22,6	23,0	48,0		
Total	fo	0	0	5	47	48	100		
	fh	0	0	5,0	47,0	48,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.45 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 0,983.

3. Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (2 - 1) (3 - 1) = 2$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 5,99
4. Karena  $X^2$  hitung = 0,983 <  $X^2$  tabel = 5,99 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Kepercayaan berdasarkan jenis kelamin.

5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Kepercayaan berdasarkan jenis kelamin, maka keeratan hubungan antara atribut Kepercayaan dengan jenis kelamin tidak perlu dicari.

### (3) Ketersediaan Infrastruktur

Untuk mengetahui perbedaan minat nasabah terhadap atribut Ketersediaan Infrastruktur berdasarkan jenis kelamin, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Ketersediaan Infrastruktur berdasarkan jenis kelamin

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Ketersediaan Infrastruktur berdasarkan jenis kelamin

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran V.4, hasilnya adalah:

Tabel 4.46  
Hasil Uji Kai Kuadrat Jenis Kelamin dengan Atribut Ketersediaan Infrastruktur

Jenis Kelamin		Ketersediaan Infrastruktur					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Pria	fo	0	0	2	28	22	52,0	1,087	-
	fh	0	0	1,6	26,0	24,4	52,0		
Wanita	fo	0	0	1	22	25	48		
	fh	0	0	1,4	24,0	22,6	48,0		
Total	fo	0	0	3	50	47	100		
	fh	0	0	3,0	50,0	47,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.46 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 1,087.

3. Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (2 - 1) (3 - 1) = 2$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 5,99
4. Karena  $X^2$  hitung = 1,087 <  $X^2$  tabel = 5,99 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Ketersediaan Infrastruktur berdasarkan jenis kelamin.
5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Ketersediaan Infrastruktur berdasarkan jenis kelamin, maka keeratan hubungan antara atribut Ketersediaan Infrastruktur dengan jenis kelamin tidak perlu dicari.

#### **(4) Empati**

Untuk mengetahui perbedaan minat nasabah terhadap atribut Empati berdasarkan jenis kelamin, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Empati berdasarkan jenis kelamin

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Empati berdasarkan jenis kelamin

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran V.5, hasilnya adalah:

Tabel 4.47  
Hasil Uji Kai Kuadrat Jenis Kelamin dengan Atribut Empati

Jenis Kelamin		Empati					Total	Harga X <sup>2</sup>	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Pria	fo	0	0	5	20	27	52,0	3,565	-
	fh	0	0	3,6	24,4	23,9	52,0		
Wanita	fo	0	0	2	27	19	48		
	fh	0	0	3,4	22,6	22,1	48,0		
Total	fo	0	0	7	47	46	100		
	fh	0	0	7,0	47,0	46,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.47 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga X<sup>2</sup> adalah 3,565.

3. Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (2 - 1) (3 - 1) = 2$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga X<sup>2</sup> tabel adalah sebesar 5,99
4. Karena X<sup>2</sup> hitung = 3,565 < X<sup>2</sup> tabel = 5,99 maka Ho diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Empati berdasarkan jenis kelamin.
5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Empati berdasarkan jenis kelamin, maka keeratan hubungan antara atribut Empati dengan jenis kelamin tidak perlu dicari.

##### (5) Responsif

Untuk mengetahui perbedaan minat nasabah terhadap atribut Responsif berdasarkan jenis kelamin, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil (Ho) dan hipotesis alternatif (Ha).

Ho: Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Responsif berdasarkan jenis kelamin

Ha: Ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Responsif berdasarkan jenis kelamin

## 2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$ Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran V.6, hasilnya adalah:

Tabel 4.48  
Hasil Uji Kai Kuadrat Jenis Kelamin dengan Atribut Responsif

Jenis Kelamin		Responsif					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Pria	fo	0	0	5	22	25	52,0	0,993	-
	fh	0	0	6,2	22,9	22,9	52,0		
Wanita	fo	0	0	7	22	19	48		
	fh	0	0	5,8	21,1	21,1	48,0		
Total	fo	0	0	12	44	44	100		
	fh	0	0	12,0	44,0	44,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.48 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 0,993.

- Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $ldf = (2 - 1) (3 - 1) = 2$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 5,99
- Karena  $X^2$  hitung = 0,993 <  $X^2$  tabel = 5,99 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Responsif berdasarkan jenis kelamin.
- Karena tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Responsif berdasarkan jenis kelamin, maka keeratan hubungan antara atribut Responsif dengan jenis kelamin tidak perlu dicari.

#### 4.2.8.13 Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi Untuk Mengetahui Perbedaan minat Nasabah Terhadap Atribut Emosi Keagamaan Berdasarkan Usia

Untuk mengetahui perbedaan minat nasabah terhadap atribut Emosi Keagamaan berdasarkan Usia, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Emosi Keagamaan berdasarkan usia

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Emosi Keagamaan berdasarkan usia

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran V.7, hasilnya adalah:

Tabel 4.49  
Hasil Uji Kai Kuadrat Usia dengan Atribut Emosi Keagamaan

Usia		Emosi Keagamaan					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Dibawah 25 tahun	fo	0	0	7	32	30	69	4,594	-
	fh	0	0	6,9	33,8	28,3	69,0		
25 – 35 tahun	fo	0	0	2	6	7	15		
	fh	0	0	1,5	7,4	6,1	15,0		
35 – 45 tahun	fo	0	0	1	6	1	8		
	fh	0	0	0,8	3,9	3,3	8,0		
Diatas 45 tahun	fo	0	0	0	5	3	8		
	fh	0	0	0,8	3,9	3,3	8,0		
Total	fo	0	0	10	49	41	100		
	fh	0	0	10,0	49,0	41,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.49 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 4,594.

3. Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $1df = (4 - 1) (3 - 1) = 6$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 12,59
4. Karena  $X^2$  hitung = 4,594 <  $X^2$  tabel = 12,59 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Emosi Keagamaan berdasarkan usia.
5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Emosi Keagamaan berdasarkan usia, maka keeratan hubungan antara atribut Emosi Keagamaan dengan usia tidak perlu dicari.

#### **4.2.8.14 Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Konsumen Terhadap Emosi Pelayanan Berdasarkan Usia**

Emosi Pelayanan terdiri dari:

##### **(1) Jaminan**

Untuk mengetahui perbedaan minat nasabah terhadap atribut Jaminan berdasarkan usia, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut jaminan berdasarkan usia

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan minat konsumen terhadap atribut jaminan berdasarkan usia

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran V.8, hasilnya adalah:

Tabel 4.50  
Hasil Uji Kai Kuadrat Usia dengan Atribut Jaminan

Usia		Jaminan					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Dibawah 25 tahun	fo	0	0	6	21	42	69	4,731	-
	fh	0	0	5,5	24,8	38,6	69,0		
25 – 35 tahun	fo	0	0	1	8	6	15		
	fh	0	0	1,2	5,4	8,4	15,0		
35 – 45 tahun	fo	0	0	1	4	3	8		
	fh	0	0	0,6	2,9	4,5	8,0		
Diatas 45 tahun	fo	0	0	0	3	5	8		
	fh	0	0	0,6	2,9	4,5	8,0		
Total	fo	0	0	8	36	56	100		
	fh	0	0	8,0	36,0	56,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.50 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 4,731.

3. Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1) (3 - 1) = 6$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 12,59
4. Karena  $X^2$  hitung = 4,731 <  $X^2$  tabel = 12,59 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Jaminan berdasarkan usia.
5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Jaminan berdasarkan usia, maka keeratan hubungan antara atribut jaminan dengan usia tidak perlu dicari.

## (2) Kepercayaan

Untuk mengetahui perbedaan minat nasabah terhadap atribut Kepercayaan berdasarkan usia, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).



Ho: Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Kepercayaan berdasarkan usia

Ha: Ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Kepercayaan berdasarkan usia

## 2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$ Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran V.9, hasilnya adalah:

Tabel 4.51  
Hasil Uji Kai Kuadrat Usia dengan Atribut Kepercayaan

Usia		Kepercayaan					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Dibawah 25 tahun	fo	0	0	4	28	37	69	9,470	-
	fh	0	0	3,5	32,4	33,1	69,0		
25 – 35 tahun	fo	0	0	0	7	8	15		
	fh	0	0	0,8	7,1	7,2	15,0		
35 – 45 tahun	fo	0	0	1	5	2	8		
	fh	0	0	0,4	3,8	3,8	8,0		
Diatas 45 tahun	fo	0	0	0	7	1	8		
	fh	0	0	0,4	3,8	3,8	8,0		
Total	fo	0	0	5	47	48	100		
	fh	0	0	5,0	47,0	48,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.51 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 9,470.

- Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1) (3 - 1) = 6$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 12,59
- Karena  $X^2$  hitung = 9,470 <  $X^2$  tabel = 12,59 maka Ho diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan minat konsumen terhadap atribut Kepercayaan berdasarkan usia.

5. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan minat konsumen terhadap atribut Kepercayaan berdasarkan usia, maka keeratan hubungan antara atribut Kepercayaan dengan usia tidak perlu dicari.

### (3) Ketersediaan Infrastruktur

Untuk mengetahui perbedaan minat nasabah terhadap atribut Ketersediaan Infrastruktur berdasarkan usia, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Ketersediaan Infrastruktur berdasarkan usia

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Ketersediaan Infrastruktur berdasarkan usia

2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$  Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran V.10, hasilnya adalah:

Tabel 4.52  
Hasil Uji Kai Kuadrat Usia dengan Atribut Ketersediaan Infrastruktur

Usia		Ketersediaan Infrastruktur					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Dibawah 25 tahun	fo	0	0	0	35	34	69	15,209	0,363
	fh	0	0	2,1	34,5	32,4	69,0		
25 – 35 tahun	fo	0	0	2	4	9	15		
	fh	0	0	0,5	7,5	7,1	15,0		
35 – 45 tahun	fo	0	0	1	5	2	8		
	fh	0	0	0,2	4,0	3,8	8,0		
Diatas 45 tahun	fo	0	0	0	6	2	8		
	fh	0	0	0,2	4,0	3,8	8,0		
Total	fo	0	0	3	50	47	100		
	fh	0	0	3,0	50,0	47,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.52 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 15,209.

3. Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1)(3 - 1) = 6$ , dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 12,59
4. Karena  $X^2$  hitung = 15,209  $\geq$   $X^2$  tabel = 12,59 maka  $H_0$  ditolak, berarti ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Ketersediaan Infrastruktur berdasarkan usia.
5. Untuk mengetahui erat tidaknya hubungan antara pekerjaan dengan atribut Ketersediaan Infrastruktur maka dicari harga Koefisien Kontingensinya (KK), dibandingkan dengan harga KK maksimumnya (KK maks). Sesuai dengan tabel 4.52 diatas harga KK sebesar 0,363. Sedangkan harga KK maks adalah:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}} \qquad KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{3-1}{3}} = 0,816$$

Karena  $KK = 0,363$  mendekati  $KK$  maks sebesar 0,816 maka berarti ada hubungan yang erat antara atribut Ketersediaan Infrastruktur dengan usia.

#### (4) Empati

Untuk mengetahui perbedaan minat nasabah terhadap atribut Empati berdasarkan usia, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

$H_0$ : Tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Empati berdasarkan usia

$H_a$ : Ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Empati berdasarkan usia

## 2. Menghitung Kai Kuadrat ( $X^2$ Hitung)

Perhitungan Harga Kai Kuadrat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 for Windows sesuai dengan lampiran V.11, hasilnya adalah:

Tabel 4.53  
Hasil Uji Kai Kuadrat Usia dengan Atribut Empati

Usia		Empati					Total	Harga $X^2$	Harga KK
		STS	TS	N	S	SS			
Dibawah 25 tahun	fo	0	0	4	35	30	69	8,209	-
	fh	0	0	4,8	32,4	31,7	69,0		
25 – 35 tahun	fo	0	0	2	3	10	15		
	fh	0	0	1,1	7,1	6,9	15,0		
35 – 45 tahun	fo	0	0	1	3	4	8		
	fh	0	0	0,6	3,8	3,7	8,0		
Diatas 45 tahun	fo	0	0	0	6	2	8		
	fh	0	0	0,6	3,8	3,7	8,0		
Total	fo	0	0	7	47	46	100		
	fh	0	0	7,0	47,0	46,0	100,0		

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.53 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya harga  $X^2$  adalah 8,209.

- Besarnya derajat kebebasan (df) adalah,  $df = (4 - 1) (3 - 1) = 6$  dengan  $\alpha = 5\%$  maka harga  $X^2$  tabel adalah sebesar 12,59
- Karena  $X^2$  hitung = 8,209 <  $X^2$  tabel = 12,59 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut Empati berdasarkan usia.
- Karena tidak ada perbedaan yang signifikan minat nasabah terhadap atribut empati berdasarkan usia, maka keeratan hubungan antara atribut Empati dengan usia tidak perlu dicari.