

BAB IV

ANALISIS DATA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui struktur pendapatan operasional industri perbankan di Indonesia, apakah terjadi perbedaan perolehan pendapatan *fee based* antara bank dengan pelayanan yang baik dan bank dengan pelayanan yang biasa. Objek penelitian adalah industri perbankan di Indonesia, yang mempublikasikan laporan keuangannya pada Direktori Bank Indonesia dan media cetak lainnya.

4.1. Metode Analisis Data

Untuk mencapai tujuan penelitian, digunakan beberapa alat analisis yang akan diuraikan sebagai berikut. Setelah dilakukan pengukuran variabel pendapatan *fee based* yang berdasarkan kualitas pelayanan. Selanjutnya akan ditentukan alat analisis yang akan digunakan, tapi sebelumnya dilakukan uji normalitas data untuk mengetahui karakteristik dari data yang telah digunakan, apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak berdistribusi normal. Jika data berdistribusi normal, maka alat pengujiannya bersifat statistik parametrik dan sebaliknya jika data tidak berdistribusi normal maka alat pengujiannya bersifat statistik non parametrik.

Penelitian ini menggunakan statistik deskriptif, statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakter dari kelompok bank, misalnya seperti rata – rata proposi *fee based income*, standar deviasi dan lainnya.

Alat analisis yang digunakan dalam uji kenormalan data adalah menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* dengan tingkat signifikansi (α) sebesar 5%. Jika nilai probabilitas $> 5\%$ berarti sampel data dianggap berdistribusi normal. jika dalam pengujian normalitas data didapat bahwa data berdistribusi normal maka kemudian dapat ditentukan alat analisisnya dengan menggunakan alat uji statistik parametrik yaitu *Independent Samples T-test*, alat analisis ini digunakan untuk membandingkan data dengan 2 karakteristik yang berbeda, dalam hal ini baik dan biasa. Apabila dalam pengujian normalitas data diperoleh data dengan distribusi tidak normal maka alat analisis yang digunakan adalah alat uji statistik non parametrik 2 *Independent Samples Mann-Whitney Test*.

Untuk menentukan penolakan ataupun penerimaan hipotesis null dengan menggunakan uji beda statistik parametrik *Independent Samples T-test*, didasarkan pada tingkat signifikansi (α) sebesar 5%. Apabila *Asymptotic Significance* atau nilai probabilitas $\alpha > 5\%$, maka gagal menolak hipotesis null atau mendukung hipotesis null. Sedangkan apabila *Asymptotic Significance* atau nilai probabilitas $\alpha < 5\%$, maka menolak hipotesis null atau menerima hipotesis alternatif.

Jika menggunakan uji beda statistik non parametrik 2 *Independent Samples Mann-Whitney* akan digunakan tingkat signifikansi (α) sebesar 5%.

Apabila nilai probabilitas $\alpha > 5\%$ maka hipotesis null diterima atau gagal ditolak, tapi apabila nilai probabilitas $\alpha < 5\%$ maka hipotesis null ditolak atau menerima hipotesis alternatif.

4.2. Analisis Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak berdistribusi normal dari masing-masing variabel yang digunakan, yaitu perolehan *fee based income* berdasarkan baik dan kurang baiknya pelayanan bank. Uji ini digunakan untuk mengetahui jenis alat analisis yang digunakan untuk melakukan uji beda, yaitu uji beda statistik non parametrik atau uji beda statistik parametrik. Pengujian terhadap normalitas data menggunakan *one-sample Kolmogorov-Smirnov Test* dengan tingkat signifikansi (α) = 5%. Jika *Asymp. Significance* (probabilitas value) > 0,05 data berdistribusi normal, sebaliknya jika *Asymp. Significance* (probabilitas value) < 0,05 data

Berikut ini akan disajikan hasil uji normalitas data perolehan *fee based income* berdasarkan baik dan kurang baiknya pelayanan perbankan untuk tahun 2000 sampai dengan 2002 dapat dilihat pada tabel 4.1

Tabel 4.1

One-sample Kolmogorov-Smirnov Test

Hasil Pengujian Normalitas Data perolehan *Fee Based Income* Berdasarkan

Kualitas Pelayanan Pada Industri Perbankan di Indonesia Untuk Tahun

2000 – 2002

Kualitas Pelayanan Bank	N	Normal Parameter ab		Most Extreme Differences			Kolmogorov Smirnov Z	Asym.sig (2-tailed)
		Mean	Standard deviasi	Absolute	Positive	Negative		
Baik	30	414686.66	341122.5	.141	.141	-.123	.772	.591
Biasa	60	255812.03	395160	.283	.238	-.259	2.194	.000

Sumber : Hasil olahan data

Dari tabel 4.1 di atas dapat dilihat bahwa perolehan *fee based income* berdasarkan kualitas pelayanan bank yang baik mempunyai probabilitas (α) lebih besar atau lebih dari 0,05, sedangkan untuk perolehan *fee based income* berdasarkan kualitas pelayanan biasa mempunyai probabilitas (α) lebih kecil atau kurang dari 0,05, berarti dapat disimpulkan bahwa distribusi data perolehan *fee based income* berdasarkan pelayanan bank yang baik dan biasa untuk tahun 2000 sampai 2002 mayoritas berdistribusi tidak normal.

Setelah melihat hasil uji normalitas data, dapat diketahui bahwa karakter distribusi data perolehan *fee based income* berdasarkan pelayanan bank yang baik dan pelayanan bank yang biasa tidak semuanya berdistribusi normal, berarti alat analisis yang digunakan dalam pengujian tingkat signifikansi hipotesis penelitian menggunakan alat uji beda statistik non parametrik *2 Independent Samples Mann-Whitney*.

4.3. Analisis Statistik Deskriptif

Penyajian statistik deskriptif dimaksudkan untuk menggambarkan karakteristik sampel dan untuk mengetahui kemungkinan pola distribusi data (Riyanto, 1999). Karakteristik data digunakan untuk menginterpretasikan hasil, dengan menggunakan mean, median, standar deviasi, nilai minimum dan nilai maksimum. Pada statistik deskriptif perolehan *fee based income* berdasarkan kualitas pelayanan bank yang baik dan kualitas pelayanan bank yang biasa untuk tahun penelitian 2000 sampai 2002, disajikan pada tabel 4.2 dibawah ini:

Tabel 4.2

Statistik Deskriptif Perolehan *Fee Based Income* Berdasarkan Kualitas Pelayanan Yang Baik dan Biasa Pada Industri Perbankan Di Indonesia Untuk Tahun Penelitian 2000 – 2002

Pelayanan Bank	N	Mean	Standard Deviation	Standard Error	Lower Bound	Upper Bound	Min.	Max.
2000 - Baik	10	259429,6	254293,858	80414,526	77519,31	441339,89	40328	913236
- Biasa	20	200357,65	319843,8	71519,257	50666,12	350049,18	45	1392173
- Total	30	220048,3	296470,6	54127,877	109344,36	330752,24	45	1392173
2001 - Baik	10	471450,2	362827,6	114736,2	211099	731001,4	18115	1058660
- Biasa	20	295270,2	433082,7	96840,234	92581,26	497959,14	1209	1743633
- Total	30	353996,87	413370,3	75470,749	199641,85	508351,88	1209	1743633
2002 - Baik	10	513180,2	370812,2	117261,1	247917,15	778443,25	83438	1184517
- Biasa	20	271008,25	435758,3	97438,527	67867,07	475749,43	26382	1654689
- Total	30	352265,57	424822	77561,537	193634,41	510096,72	26382	1654689

Sumber: Hasil data olahan

Setelah melihat hasil dari statistik deskriptif pada tabel 4.2, dapat diketahui bahwa rata – rata tertinggi pendapatan *fee based* ditempati oleh kelompok bank dengan pelayanan baik pada tahun – tahun penelitian. Pendapatan *fee based* kelompok bank dengan pelayanan baik terus mengalami kenaikan setiap

tahun demikian juga kelompok bank dengan pelayanan biasa cenderung berfluktuasi, pada tahun 2001 mengalami kenaikan dalam perolehan *fee based* dibandingkan perolehan *fee based* tahun 2000, akan tetapi pada tahun 2002 justru mengalami penurunan dalam pendapatan *fee based* dibandingkan tahun 2001, hal ini menandakan bahwa pendapatan *fee based* kelompok bank dengan pelayanan biasa cenderung tidak konsisten. Pendapatan *fee based* kelompok bank dengan pelayanan baik cenderung mengalami kenaikan dari tahun ke tahun selama tahun penelitian.

Bila dilihat dari perolehan *fee based income* industri perbankan di Indonesia, terlihat bahwa kelompok bank dengan kualitas pelayanan baik masih memiliki prestasi terbaik, baik dari rata – rata maupun peringkat perolehan *fee based income* dibanding kelompok bank dengan kualitas pelayanan biasa. Hal ini menunjukkan bahwa kelompok bank dengan pelayanan baik dalam struktur pendapatan operasionalnya lebih tidak tergantung pada pendapatan dari suku bunga kredit (*interest income*) dibanding kelompok bank dengan pelayanan biasa.

4.4. Hipotesis Penelitian

Kelengkapan jasa bank dipengaruhi oleh kemampuan bank tersebut mulai dari permodalan, kelengkapan peralatan dan fasilitas (dengan dukungan teknologi dan luasnya jaringan), kualitas SDM yang dimiliki, serta banyak dan lengkapnya jasa bank yang ditawarkan oleh bank kepada nasabahnya baik korporat maupun ritel. Ini semua akan mempengaruhi besarnya perolehan pendapatan *fee based*

dibanding total pendapatan operasional bank, selain itu diduga terdapat perbedaan perolehan *fee based* antara kelompok bank dengan kualitas pelayanan baik dan bank dengan kualitas pelayanan biasa.

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan bahwa kualitas pelayanan perbankan memberikan perbedaan terhadap perolehan *fee based* dalam pendapatan operasional bank.

Hipotesis yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ho : Diduga tidak terdapat perbedaan dalam perolehan *fee based* antara kelompok bank dengan kualitas pelayanan baik dan kelompok bank dengan kualitas pelayanan biasa secara signifikan.

Ha : Diduga terdapat perbedaan dalam perolehan *fee based* antara kelompok bank dengan kualitas pelayanan baik dan kelompok bank dengan kualitas pelayanan biasa secara signifikan.

4.5. Pengujian Hipotesis Penelitian Secara Total

Pengujian hipotesis digunakan untuk memberi jawaban atas masalah penelitian yang disusun sebelumnya. Alat analisis untuk menguji tingkat signifikansi hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian kali ini adalah uji beda statistik non parametrik 2 *independent sampels Mann-Whitney Test*. Menggunakan uji statistik non parametrik disebabkan data yang digunakan dalam penelitian tidak memenuhi asumsi yang disyaratkan dalam uji *one sampels Kolmogorov-Smirnov Test*, dalam menentukan normalitas data karena dalam uji tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar data tidak berdistribusi normal. Metode statistik non parametrik sering juga disebut metode bebas sebaran (*distribution free*), karena model uji statistik non parametrik tidak memerlukan syarat-syarat

tertentu tentang bentuk distribusi parameter populasinya. Artinya bahwa metode statistik non parametrik tidak menetapkan syarat – syarat populasinya berdistribusi normal dan tidak menetapkan syarat – syarat populasinya mempunyai *homocedasticity* (Sugiyono dan Wibowo, 2002). Hasil pengujian tingkat signifikansi dari hipotesis penelitian dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3
Uji Beda Statistik Non Parametrik *Mann-Whitney Test*
Untuk Pengujian Hipotesis Penelitian Tahun 2000 -2002

Tahun	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	Asym.sig (2-tail)	Exact Sig. (2*(1-tailed sig))
2000 - 2002	539.000	2369.000	-3.090	0.002	

Sumber : Hasil data olahan

Tabel 4.3 di atas memperlihatkan bahwa semua perolehan *fee based income* kelompok bank berdasarkan kualitas pelayanan untuk tahun penelitian 2000 sampai 2002, menunjukkan bahwa pada tahun – tahun tersebut memiliki nilai yang signifikan, karena pada tingkat signifikansi α yang disyaratkan sebesar 0,05 ternyata nilai signifikansi atau probabilitas yang diperoleh pada penelitian kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,002.

Pengujian dan analisis untuk hipotesis dibahas berdasarkan hasil dari uji beda statistik non parametrik *2 Independent Samples Mann-Whitney Test* yang terdapat pada tabel 4.3 di atas. Analisis hipotesis penelitian tentang masalah yang dirumuskan sebelumnya adalah sebagai berikut:

Ha untuk tahun 2000 sampai 2002 secara total.

Hasil pengujian menghasilkan nilai probabilitas α adalah 0,002 pada tingkat signifikansi yang disyaratkan (α) sama dengan 0,05. Hal ini berarti terdapat perbedaan yang signifikan besarnya perolehan *fee based income* antara kelompok bank dengan kualitas pelayanan baik dan kelompok bank dengan kualitas pelayanan biasa untuk tahun 2000 sampai 2002 pada industri perbankan di Indonesia, sehingga penelitian empiris menerima hipotesis alternatif dan menolak hipotesis null untuk semua tahun penelitian.

4.6. Analisis Untuk Mengetahui Perbedaan *Fee Based Income* Antara kelompok Bank Dengan Kualitas Pelayanan Baik dan Bank Dengan Kualitas Pelayanan Biasa Pada Tahun Penelitian 2000, 2001 dan 2002.

Setelah dilakukan uji signifikansi hipotesis penelitian dengan uji beda statistik non parametrik *2 Independent Samples Mann-Whitney Test* secara keseluruhan pada tahun penelitian, yaitu tahun 2000 sampai 2002 untuk mengetahui apakah terjadi perbedaan perolehan pendapatan *fee based* pada industri perbankan di Indonesia berdasarkan kelompok bank dengan kualitas pelayanan baik dan kelompok bank dengan kualitas pelayanan biasa dengan hasil signifikan, dan berarti terdapat perbedaan perolehan *fee based income* bank antara kelompok bank dengan kualitas pelayanan baik dan bank dengan kualitas pelayanan biasa, maka selanjutnya akan dilakukan pengujian statistik untuk mengetahui perbedaan perolehan *fee based* secara terpisah dari tahun 2000 hingga 2002. Hal tersebut dilakukan

untuk mengetahui pada tahun kapan saja antara 2000 sampai 2002 kualitas pelayanan bank mempengaruhi *fee based income*. Alat analisis yang akan digunakan dalam pengujian ini adalah uji beda statistik non parametrik *Mann-Whitney (independen 2-sample)* dengan tingkat signifikansi (α) sebesar 0,05. Apabila nilai probabilitas (*probabilitas value*) kurang dari 0,05 maka terjadi perbedaan perolehan *fee based* antara kelompok bank dengan kualitas pelayanan baik dan kelompok bank dengan kualitas pelayanan biasa. Sebaliknya, jika nilai probabilitas (*probabilitas value*) lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi perbedaan perolehan *fee based* antara kelompok bank dengan kualitas pelayanan baik dan kelompok bank dengan kualitas pelayanan biasa. Berikut akan disajikan hasil perhitungan signifikansi statistik uji beda statistik non parametrik *Mann-Whitney* yang dapat dilihat pada tabel 4.4.

Tabel 4.4

**Uji Beda Statistik Non Parametrik *Mann-Whitney Test*
Untuk Pengujian Hipotesis Penelitian Untuk Tahun 2000**

Tahun	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	Asym.sig (2-tail)	Exact Sig. (2*(1-tailed sig))
2000	64.000	274.000	-1.584	0.113	0.120

Sumber : Hasil data olahan

Tabel 4.4 dapat memperlihatkan bahwa nilai probabilitas lebih dari 0,05 yaitu sebesar 0,113. Berarti tidak terjadi perbedaan yang signifikan antara kelompok bank yang memiliki kualitas pelayanan baik dan bank dengan kualitas

pelayanan biasa tersebut dalam perolehan *fee based income*-nya, hal ini juga berarti menerima hipotesis null dan menolak hipotesis alternatif.

Tabel 4.5
Uji Beda Statistik Non Parametrik *Mann-Whitney Test*
Untuk Pengujian Hipotesis Penelitian Untuk Tahun 2001

Tahun	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	Asym.sig (2-tail)	Exact Sig. (2*(1-tailed sig))
2001	66.000	276.000	-1.496	0.135	0.143

Sumber : Hasil data olahan

Tabel 4.5 dapat memperlihatkan bahwa nilai probabilitas lebih dari 0,05 yaitu sebesar 0,135. Berarti tidak terjadi perbedaan yang signifikan antara kelompok bank yang memiliki kualitas pelayanan baik dan bank dengan kualitas pelayanan biasa tersebut dalam perolehan *fee based income*-nya, hasil tersebut menunjukkan diterimanya hipotesis null dan ditolakanya hipotesis alternatif.

Tabel 4.6
Uji Beda Statistik Non Parametrik *Mann-Whitney Test*
Untuk Pengujian Hipotesis Penelitian Untuk Tahun 2002

Tahun	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	Asym.sig (2-tail)	Exact Sig. (2*(1-tailed sig))
2002	46.000	256.000	-2.376	0.018	0.017

Sumber : Hasil data olahan

Tabel 4.6 dapat memperlihatkan bahwa nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,018. Berarti terjadi perbedaan yang signifikan antara kelompok bank

yang memiliki kualitas baik dan bank dengan kualitas pelayanan biasa tersebut dalam perolehan *fee based income*-nya, hasil tersebut menunjukkan bahwa untuk penelitian tahun 2002 menolak hipotesis null serta menerima hipotesis alternatif.

4.7. Rangkuman Hasil Analisis Penelitian Secara Keseluruhan

Hasil dari penelitian ini menunjukkan untuk tahun 2000 dan 2001 tidak terjadi perbedaan perolehan *fee based* secara signifikan yang disebabkan kualitas pelayanan yang diberikan bank kepada nasabahnya, tetapi pada tahun 2002 menunjukkan bahwa terjadi perbedaan perolehan *fee based* secara signifikan disebabkan kualitas pelayanan yang diberikan bank kepada nasabahnya dalam industri perbankan nasional. Apabila dilakukan uji secara total selama tiga tahun penelitian secara bersama-sama maka terdapat perbedaan yang signifikan terhadap perolehan *fee based* berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan bank kepada nasabahnya.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin lama konsumen industri perbankan mulai memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan bank, hal tersebut dapat dilihat dari hasil analisis yang menunjukkan bahwa pada akhir tahun penelitian terbukti bahwa memang terjadi perbedaan perolehan *fee based* antara kelompok bank dengan kualitas pelayanan baik dan kelompok bank dengan kualitas pelayanan biasa.

Tabel 4.7
Uji Beda Statistik Non Parametrik *Mann-Whitney Test*
Untuk Pengujian Hipotesis Penelitian
Tahun 2000, 2001, 2002 dan Pada Semua Tahun Penelitian

Tahun	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	Asym.sig (2-tail)	Exact Sig. (2*(1-tailed sig))
2000	64.000	274.000	-1.548	0.113	0.143
2001	66.000	276.000	-1.496	0.135	0.143
2002	46.000	256.000	-2.376	0.018	0.017
2000-2002	539.000	2369.000	-3.090	0.002	

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis hipotesis yang telah dilakukan pada bagian sebelumnya tentang perbedaan perolehan *fee based* antara kelompok bank dengan kualitas pelayanan baik dan bank dengan kualitas pelayanan biasa pada industri perbankan nasional. Pada bab ini sebagai penutup akan diambil beberapa sub bab tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran yang berkaitan dengan hasil penelitian.

5.1. Kesimpulan

1. Pelayanan yang di berikan bank kepada nasabahnya ternyata memberikan perbedaan terhadap perolehan *fee based income* bank, hal tersebut tampak pada analisis statistik deskriptif yang telah dilakukan menunjukkan nilai rata-rata perolehan *fee based income* bank dengan pelayanan baik selalu lebih tinggi daripada bank dengan pelayanan biasa.
2. Pada tahun 2000, hasil analisis uji beda statistik non parametrik *Mann – whitney Test* menghasilkan nilai probabilitas α sebesar 0,113 pada tingkat signifikansi sebesar 5 %, yang berarti perbedaan perolehan *fee based* antara kelompok bank dengan kualitas pelayanan baik dan kualitas pelayanan biasa

adalah tidak signifikan pada tahun penelitian, sehingga menolak H_a dan menerima H_o . Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat perbedaan perolehan *fee based* antara bank dengan kualitas pelayanan baik dan kualitas pelayanan biasa.

3. Pada tahun penelitian 2001, hasil analisis menghasilkan nilai probabilitas α sebesar 0,135 pada tingkat signifikansi sebesar 5% yang juga berarti perbedaan perolehan *fee based* antara kelompok bank dengan kualitas pelayanan baik dan kualitas pelayanan biasa adalah tidak signifikan pada tahun penelitian. Hal ini juga membuktikan bahwa tidak terdapat perbedaan perolehan *fee based* antara kelompok bank dengan kualitas pelayanan baik dan bank dengan kualitas pelayanan biasa.
4. Pada tahun penelitian 2002, hasil analisis menghasilkan nilai probabilitas α sebesar 0,018 pada tingkat signifikansi sebesar 5% sehingga dapat disimpulkan pada tahun 2002 terdapat perbedaan perolehan *fee based* antara kelompok bank dengan kualitas pelayanan baik dan bank dengan kualitas pelayanan biasa.
5. Apabila dilakukan analisis secara total pada tiga tahun penelitian menghasilkan nilai probabilitas α sebesar 0,002 pada tingkat signifikansi 5% sehingga kesimpulan yang dapat diambil adalah terdapat perbedaan perolehan *fee based* antara kelompok bank dengan kualitas pelayanan baik dan bank dengan kualitas pelayanan biasa.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Sub bab berikut ini akan dibahas tentang keterbatasan penelitian dan kemungkinan saran yang dapat disampaikan kepada peneliti berikutnya.

a. Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini menggunakan data sekunder yang telah *given*, sehingga olahan dan analisis data sangat tergantung pada akurasi data publikasi.
2. Periode amatan penelitian yang digunakan adalah tahun 2000 sampai 2002. Dalam periode ini terjadi kecenderungan bank-bank dengan kualitas pelayanan baik mengalami peningkatan perolehan *fee based*. Karena penelitian kali ini terbatas dengan data apabila akan memperpanjang waktu penelitian untuk benar-benar mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dengan perolehan *fee based*, maka hasil dari penelitian kali ini mungkin merupakan hasil sementara.
3. Penelitian ini hanya membahas atau menguji tentang pengaruh pelayanan perbankan terhadap perolehan *fee based*, tidak memprediksi tentang variabel lain yang dapat mempengaruhi perolehan *fee based*. Hal ini tidak dilakukan dikarenakan adanya keterbatasan akan waktu, data, sarana dan prasarana.
4. Pada penelitian ini tidak diketahui post atau komponen sumber pendapatan yang paling dominan menyebabkan besar kecilnya perolehan *fee based* pada tiap kelompok bank yaitu antara *fee*, provisi, komisi dan pendapatan dari valuta asing.

5.3. Saran Penelitian

1. Pada penelitian berikutnya diharapkan dapat melanjutkan penelitian ini dengan periode penelitian yang lebih panjang dengan tahun penelitian lebih baru, sehingga dapat benar – benar membuktikan hubungan kualitas pelayanan perbankan dengan perolehan *fee based* pada tahun – tahun berikutnya, karena pada tahun penelitian 2002 hasil analisis menunjukkan bahwa nilai probabilitas α lebih kecil dari 0,005, berarti pada tahun 2002 tingkat pelayanan perbankan menunjukkan perbedaan terhadap perolehan *fee based* bank.
2. Penelitian berikutnya diharapkan dapat menjelaskan *post* atau komponem pendapatan operasional lainnya yang paling dominan mempengaruhi besarnya perolehan *fee based*.
3. Penelitian berikutnya diharapkan akan menjelaskan variabel lain yang dapat mempengaruhi perolehan *fee based* selain variabel pelayanan perbankan.