

## BAB IV

### ANALISA DATA

#### 4.1. Deskripsi penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis mengambil populasi seluruh nasabah yang menabung di Bank Pembangunan Daerah Istimewa Yogyakarta cabang Sleman. Oleh karena keterbatasan yang dimiliki penulis, maka penulis mengambil sampel dari populasi tersebut guna mempermudah dalam mendapatkan data yang diperlukan. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 responden. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis adalah dengan menyebarkan kuisioner serta dengan melakukan wawancara secara langsung terhadap beberapa nasabah BPD DIY cabang Sleman. Penyebaran kuisioner ini dilakukan untuk mengidentifikasi sikap responden terhadap beberapa atribut produk yang melekat pada tabungan BPD cabang Sleman, yang meliputi : produk, fasilitas, pelayanan, tingkat keamanan, dan tingkat suku bunga. Sedangkan karakteristik responden dibagi menurut usia dan tingkat pendapatan responden per bulan.

#### 4.2. Karakteristik Responden

##### 4.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Tabel 4.2.1  
Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 25 tahun	35	35.0	35.0	35.0
	25 - 35 tahun	24	24.0	24.0	59.0
	35 - 45 tahun	22	22.0	22.0	81.0
	> 45 tahun	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Dengan menggunakan program aplikasi SPSS versi 11.5 dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang diteliti, untuk responden berusia di bawah 25 tahun berjumlah 35 responden atau 35% dari seluruh responden yang diteliti. Kemudian responden berusia antara 25 tahun hingga 35 tahun berjumlah 24 responden atau 24% dari seluruh responden yang diteliti. Untuk kelompok responden berusia antara 35 tahun hingga 45 tahun berjumlah 22 responden atau 22% dari seluruh responden yang diteliti. Kemudian untuk kelompok usia di atas 45 tahun terdapat 19 responden atau 19% dari seluruh responden yang diteliti. Dari data tersebut dapat diketahui pula bahwa mayoritas responden yaitu nasabah BPD DIY cabang Sleman berusia di bawah 25 tahun, dan sebagian kecil responden berusia di atas 45 tahun.

#### 4.2.2. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendapatan.

Tabel 4.2.2  
Tingkat Pendapatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < Rp. 750.000	44	44.0	44.0	44.0
Rp. 750.000 s/d Rp.1500.000	36	36.0	36.0	80.0
Rp. 1.500.000 s/d Rp.3.000.000	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan data tersebut di atas dapat diketahui bahwa responden yang memiliki tingkat pendapatan/ uang saku di bawah Rp.750.000 per bulan berjumlah 44 responden atau 44 % dari seluruh responden yang diteliti. Untuk responden berusia antara Rp. 750.000 sampai dengan Rp.

1.500.000 berjumlah 36 responden atau sebanyak 36 % dari seluruh responden yang diteliti. Untuk kelompok responden berpendapatan antara Rp.1.500.000 sampai dengan Rp. 3.000.000 per bulan berjumlah 20 responden atau 20 % dari seluruh responden yang diteliti. Sedangkan untuk responden yang berpendapatan di atas Rp. 3.000.000 berjumlah 0 responden. Dengan demikian dapat diketahui bahwa mayoritas responden yang diteliti berpendapatan di bawah Rp. 750.000, karena sebagian besar respondennya juga berusia di bawah 25 tahun dan belum merupakan usia produktif.

#### **4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.**

Berhubung dalam pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuisioner maka untuk memperoleh hasil data yang valid dan reliabel maka di lakukan uji validitas maupun uji reliabilitas terhadap instrumen atau butir pernyataan yang ada pada kuisioner. Adapun jumlah sampel yang digunakan dalam melakukan uji validitas maupun reliabilitas diambil sebanyak 30 responden.

##### **4.3.1 Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan agar instrumen yang digunakan dalam hal ini kuisioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiono. Hlm. 109). Dalam penelitian ini digunakan uji *korelasi product moment* dari Pearson yang dilakukan dengan bantuan program SPSS ver 11.5. Suatu item pertanyaan akan dapat dinyatakan valid apabila diketahui

bahwa masing-masing item berkorelasi secara signifikan terhadap jumlah keseluruhan jawaban untuk tiap item pertanyaannya.

#### 4.3.1.1. Uji Validitas Terhadap Pernyataan Keyakinan (bi)

Dalam kuisioner terdapat 10 pernyataan mengenai keyakinan responden terhadap atribut-atribut yang melekat pada Bank Pembangunan Daerah DIY cabang Sleman. Berikut tabel rangkuman hasil uji validitas terhadap pernyataan variabel keyakinan (bi) yang dikutip dari lampiran :

Tabel 4.3.1.1

##### Uji Validitas Pernyataan Variabel Keyakinan (bi)

Item Pernyataan	Koef. Korelasi	Signifikansi	Status
bi.1	0,381	0,038	Valid
bi.2	0,625	0,000	Valid
bi.3	0,410	0,024	Valid
bi.4	0,387	0,034	Valid
bi.5	0,398	0,029	Valid
bi.6	0,385	0,036	Valid
bi.7	0,403	0,027	Valid
bi.8	0,557	0,001	Valid
b.9	0,475	0,008	Valid
b.10	0,461	0,010	Valid

Berdasarkan tabel uji validitas di atas dapat diketahui bahwa seluruh item pertanyaan memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05 dan memiliki koefisien korelasi di atas koefisien korelasi minimum yaitu 0,3 (Sugiyono, hlm.124). Masing-masing item berkorelasi secara signifikan

terhadap jumlah total jawaban. Sehingga dengan demikian seluruh item pertanyaan dalam kuisisioner dapat dinyatakan valid dan dapat digunakan.

#### 4.3.1.2. Uji Validitas Terhadap Pernyataan Evaluasi (ei).

Dalam kuisisioner terdapat 10 pernyataan mengenai evaluasi responden terhadap atribut-atribut yang melekat pada Bank Pembangunan Daerah DIY cabang Sleman. Berikut tabel rangkuman hasil uji validitas terhadap pernyataan variabel evaluasi (ei) yang dikutip dari lampiran :

Tabel 4.3.1.2

Uji Validitas Pernyataan Variabel Evaluasi (ei)

Item Pernyataan	Koef. Korelasi	Signifikansi	Status
ei.1	0,550	0,002	Valid
ei.2	0,772	0,000	Valid
ei.3	0,462	0,010	Valid
ei.4	0,560	0,001	Valid
ei.5	0,527	0,003	Valid
ei.6	0,514	0,004	Valid
ei.7	0,398	0,029	Valid
ei.8	0,367	0,046	Valid
ei.9	0,765	0,000	Valid
ei.10	0,780	0,000	Valid

Berdasarkan tabel uji validitas di atas dapat diketahui bahwa seluruh item pertanyaan mengenai evaluasi (ei) memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05 dan memiliki koefisien korelasi di atas koefisien korelasi minimum yaitu 0,3 (Sugiyono, hlm.124). Masing-masing item berkorelasi secara signifikan terhadap jumlah total jawaban. Sehingga dengan

demikian seluruh item pertanyaan dalam kuisisioner dapat di nyatakan valid dan dapat digunakan.

#### 4.3.2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah sebuah instrumen penelitian mampu menghasilkan data yang reliabel (relatif sama) jika digunakan beberapa kali terhadap obyek yang sama. Dalam melakukan uji reliabilitas pada instrumen penelitian ini digunakan pogram SPSS versi 11.5 pada menu *Scale-Reliability Analysis*, yang hasilnya sebagai berikut (lampiran):

Tabel 4.3.2

##### Uji Reliabilitas Variabel Keyakinan & Evaluasi

Variabel	Alpha	Status
Keyakinan	0,7983	Andal
Evaluasi	0,8571	Andal

Dari pengujian reliabilitas dapat diketahui bahwa alpha untuk variabel keyakinan dan evaluasi  $> 0,6$ . Hasil ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas untuk pernyataan keyakinan yaitu sebesar 0,7983 berarti 79,83% item pernyataan untuk mengukur keyakinan responden terhadap atribut yang akan diukur reliabel. Demikian pula halnya untuk item pernyataan mengenai evaluasi yaitu sebesar 0,8571 yang berarti bahwa 85,71% item pernyataan dalam kuisisioner tersebut reliabel.

#### **4.4. Analisis Kuantitatif**

##### **4.4.1 Analisis Sikap Konsumen**

Dalam penelitian ini terdapat 5 atribut yang melekat pada Bank Pembangunan Daerah DIY cabang Sleman. Setiap atribut diwakili oleh 2 item pernyataan yang diisi oleh responden yakni nasabah Bank Pembangunan Daerah DIY cabang Sleman. Adapun hasil perhitungan indeks sikapnya adalah sebagai berikut:

##### **4.4.1.1. Analisis Sikap Konsumen Berdasarkan Karakteristik Usia**

Karakteristik usia responden dalam hal ini nasabah Bank Pembangunan Daerah DIY cabang Sleman dibagi ke dalam 3 kelompok responden, yaitu:

- a. kelompok responden berusia kurang dari 25 tahun
- b. kelompok responden berusia antara 25 tahun hingga 35 tahun
- c. kelompok responden berusia antara 35 tahun hingga 45 tahun
- d. kelompok responden berusia lebih dari 45 tahun

Dari hasil kuisioner yang diberikan kepada 100 responden nasabah Bank Pembangunan Daerah DIY cabang Sleman diperoleh sebanyak 35 responden berusia kurang dari 25 tahun, 24 responden berusia antara 25 tahun-35 tahun, 22 responden berusia 35 tahun-45 tahun, dan 19 responden berusia lebih dari 45 tahun. Adapun analisis sikap konsumen berdasarkan masing-masing karakteristik usia dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Usia kurang dari 25 tahun.

Dari hasil kuisisioner yang diberikan kepada nasabah Bank Pembangunan Daerah DIY cabang Sleman, terdapat 35 responden yang berusia kurang dari 25 tahun. Adapun hasil perhitungan indeks sikapnya adalah:

Tabel 4.4.1.1.a  
Perhitungan Indeks Sikap

Keterangan	Simbol	Total
Variasi produk BPD sesuai kebutuhan.	bi1.ei1	549
Kemudahan prosedur administrasi.	bi2.ei2	449
Fasilitas yang memadai.	bi3.ei3	593
Kenyamanan dan kondisi ruang baik.	bi4.ei4	559
Karyawan yang ramah dan sopan.	bi5.ei5	604
Pelayanan cepat dan teliti.	bi6.ei6	643
Tingkat keamanan dana yang terjamin.	bi7.ei7	639
Keamanan sewaktu bertransaksi.	bi8.ei8	671
Suku bunga sesuai di pasaran.	bi9.ei9	505
Sistem pembayaran bunga sesuai kebutuhan nasabah.	bi10.ei10	503
Total		5715

Hasil perhitungan indeks sikap terhadap setiap item pernyataan maka dapat dicari total nilai indeks sikapnya dengan :

$$Ab = \sum_{i=1}^n bi.ei$$

$$Ab = (\sum bi1.ei1) + (\sum bi2.ei2) + \dots + (\sum bi10.ei10)$$



$$\begin{aligned}
 &= 549 + 449 + 593 + 559 + 604 + 643 + 639 + 671 + \\
 &\quad 505 + 503 \\
 &= 5715
 \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned}
 \text{Skor minimum} &= (\text{skor min.bi} \times \text{skor min.ei} \times \sum \text{responden}) \times \\
 &\quad \sum \text{pernyataan} \\
 &= (1 \times 1 \times 35) \times 10 \\
 &= 350
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Skor maksimum} &= (\text{skor maks.bi} \times \text{skor maks.ei} \times \sum \text{responden}) \times \\
 &\quad \sum \text{pernyataan} \\
 &= (5 \times 5 \times 35) \times 10 \\
 &= 8750
 \end{aligned}$$

Sehingga didapat Range sebesar :  $8750 - 350 = 8400$ .

Dengan interval :  $8400 / 5 = 1680$

Dengan demikian kriteria indek sikap yang terbentuk adalah :

- a. 1 – 1680                   = Sangat Negatif
- b. 1681 – 3360             = Negatif
- c. 3361 – 5040             = Cukup
- d. 5041 – 6720             = Positif
- e. 6721 – 8400             = Sangat Positif

Berdasarkan hasil perhitungan indeks sikap diperoleh nilai sebesar 5715, dan indeks sikap tersebut berada pada kriteria antara 5041 – 6720. Dengan demikian dapat diketahui bahwa sikap konsumen terhadap atribut yang diukur mengenai Bank Pembangunan Daerah DIY cabang Sleman berdasarkan karakteristik usia di bawah 25 tahun adalah positif. Berdasarkan hasil perhitungan indeks sikap tersebut maka secara berurutan ranking atribut dari nilai indeks sikap tertinggi hingga yang terendah adalah:

1. Keamanan sewaktu bertransaksi.
  2. Pelayanan yang cermat dan teliti.
  3. Tingkat keamanan dana yang terjamin.
  4. Sistem pembayaran bunga sesuai kebutuhan nasabah.
  5. Karyawan yang ramah dan sopan.
  6. Fasilitas yang memadai.
  7. Kenyamanan dan kondisi ruangan yang baik.
  8. Variasi produk BPD sesuai kebutuhan.
  9. Suku bunga sesuai di pasaran.
  10. Kemudahan prosedur administrasi.
- b. Usia antara 25 tahun hingga 35 tahun.

Dari hasil kuisioner yang diberikan kepada nasabah Bank Pembangunan Daerah DIY cabang Sleman, terdapat 24 responden yang berusia antara 25 tahun hingga 35 tahun. Adapun hasil perhitungan indeks sikapnya adalah:

Tabel 4.4.1.1.b  
Perhitungan Indeks Sikap

Keterangan	Simbol	Total
Variasi produk BPD sesuai kebutuhan.	bi1.ei1	402
Kemudahan prosedur administrasi.	bi2.ei2	354
Fasilitas yang memadai.	bi3.ei3	385
Kenyamanan dan kondisi ruang baik.	bi4.ei4	392
Karyawan yang ramah dan sopan.	bi5.ei5	440
Pelayanan cepat dan teliti.	bi6.ei6	430
Tingkat keamanan dana yang terjamin.	bi7.ei7	433
Keamanan sewaktu bertransaksi.	bi8.ei8	443
Suku bunga sesuai di pasaran.	bi9.ei9	377
Sistem pembayaran bunga sesuai kebutuhan nasabah.	bi10.ei10	356
Total		4012

Hasil perhitungan indeks sikap terhadap setiap item pernyataan maka dapat dicari total nilai indeks sikapnya dengan :

$$\begin{aligned}
 Ab &= \sum_{i=1}^n bi.ei \\
 Ab &= (\sum bi1.ei1) + (\sum bi2.ei2) + \dots + (\sum bi10.ei10) \\
 &= 402 + 354 + 385 + 392 + 440 + 430 + 433 + 443 + \\
 &\quad 377 + 356 \\
 &= 4012
 \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned}
 \text{Skor minimum} &= (\text{skor min.bi} \times \text{skor min.ei} \times \sum \text{responden}) \times \\
 &\quad \sum \text{pernyataan} \\
 &= (1 \times 1 \times 24) \times 10 \\
 &= 240
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Skor maksimum} &= (\text{skor maks.bi} \times \text{skor maks.ei} \times \sum \text{responden}) \times \\
 &\quad \sum \text{pernyataan} \\
 &= (5 \times 5 \times 24) \times 10 \\
 &= 6000
 \end{aligned}$$

Sehingga didapat Range sebesar :  $6000 - 240 = 5760$ .

Dengan interval :  $5760 / 5 = 1152$

Dengan demikian kriteria indek sikap yang terbentuk adalah :

- a. 1 – 1152                   = Sangat Negatif
- b. 1153 – 2304             = Negatif
- c. 2305 – 3456             = Cukup
- d. 3457 – 4608             = Positif
- e. 4609 – 5760             = Sangat Positif

Berdasarkan hasil perhitungan indek sikap diperoleh nilai sebesar 4012, dan indek sikap tersebut berada pada kriteria antara 3457 – 4608. Dengan demikian dapat diketahui bahwa sikap konsumen terhadap atribut yang diukur mengenai Bank Pembangunan Daerah DIY cabang Sleman berdasarkan karakteristik usia antara 25 tahun hingga 35 tahun adalah positif. Berdasarkan hasil perhitungan indek

sikap tersebut maka secara berurutan ranking atribut dari nilai indeks sikap tertinggi hingga yang terendah adalah:

1. Keamanan sewaktu bertransaksi.
2. Karyawan yang ramah dan sopan.
3. Tingkat keamanan dana yang terjamin.
4. Sistem pembayaran bunga sesuai kebutuhan nasabah.
5. Pelayanan yang cermat dan teliti.
6. Variasi produk BPD sesuai kebutuhan.
7. Kenyamanan dan kondisi ruangan yang baik.
8. Suku bunga sesuai di pasaran.
9. Sistem pembayaran bunga sesuai kebutuhan nasabah.
10. Kemudahan prosedur administrasi.

c. Usia 35 tahun hingga 45 tahun.

Dari hasil kuisioner yang diberikan kepada nasabah Bank Pembangunan Daerah DIY cabang Sleman, terdapat 22 responden yang berusia antara 35 tahun hingga 45 tahun. Adapun hasil perhitungan indeks sikapnya adalah:

Tabel 4.4.1.1.c  
Perhitungan Indeks Sikap

Keterangan	Simbol	Total
Variasi produk BPD sesuai kebutuhan.	bi1.ei1	344
Kemudahan prosedur administrasi.	bi2.ei2	278
Fasilitas yang memadai.	bi3.ei3	368
Kenyamanan dan kondisi ruang baik.	bi4.ei4	368
Karyawan yang ramah dan sopan.	bi5.ei5	373
Pelayanan cepat dan teliti.	bi6.ei6	424
Tingkat keamanan dana yang terjamin.	bi7.ei7	426
Keamanan sewaktu bertransaksi.	bi8.ei8	446
Suku bunga sesuai di pasaran.	bi9.ei9	332
Sistem pembayaran bunga sesuai kebutuhan nasabah.	bi10.ei10	277
Total		3626

Hasil perhitungan indeks sikap terhadap setiap item pernyataan maka dapat dicari total nilai indeks sikapnya dengan :

$$\begin{aligned}
 Ab &= \sum_{i=1}^n bi.ei \\
 Ab &= (\sum bi1.ei1) + (\sum bi2.ei2) + \dots + (\sum bi10.ei10) \\
 &= 344 + 278 + 368 + 368 + 373 + 424 + 426 + 446 + \\
 &\quad 332 + 277 \\
 &= 3626
 \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned}
 \text{Skor minimum} &= (\text{skor min.bi} \times \text{skor min.ci} \times \sum \text{responden}) \times \\
 &\quad \sum \text{pernyataan} \\
 &= (1 \times 1 \times 22) \times 10 \\
 &= 220
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Skor maksimum} &= (\text{skor maks.bi} \times \text{skor maks.ci} \times \sum \text{responden}) \times \\
 &\quad \sum \text{pernyataan} \\
 &= (5 \times 5 \times 22) \times 10 \\
 &= 5500
 \end{aligned}$$

Sehingga didapat Range sebesar :  $5500 - 220 = 5280$ .

Dengan interval :  $5280 / 5 = 1056$

Dengan demikian kriteria indek sikap yang terbentuk adalah :

- a. 1 – 1056                      – Sangat Negatif
- b. 1057 – 2112                = Negatif
- c. 2113 – 3168                – Cukup
- d. 3168 – 4224                = Positif
- e. 4225 – 5280                = Sangat Positif

Berdasarkan hasil perhitungan indek sikap diperoleh nilai sebesar 3626, dan indek sikap tersebut berada pada kriteria antara 3168 – 4224. Dengan demikian dapat diketahui bahwa sikap konsumen terhadap atribut yang diukur mengenai Bank Pembangunan Daerah DIY cabang Sleman berdasarkan karakteristik usia antara 35 tahun hingga 45 tahun adalah positif. Berdasarkan hasil perhitungan indek

sikap tersebut maka secara berurutan ranking atribut dari nilai indeks sikap tertinggi hingga yang terendah adalah:

1. Keamanan sewaktu bertransaksi.
2. Tingkat keamanan dana yang terjamin.
3. Pelayanan yang cermat dan teliti.
4. Karyawan ramah dan sopan.
5. Fasilitas yang memadai.
6. Kenyamanan dan kondisi ruangan yang baik.
7. Variasi produk BPD sesuai kebutuhan.
8. Keamanan sewaktu bertransaksi.
9. Kemudahan prosedur administrasi.
10. Sistem pembayaran bunga sesuai kebutuhan.

d. Usia di atas 45 tahun.

Dari hasil kuisioner yang diberikan kepada nasabah Bank Pembangunan Daerah DIY cabang Sleman, terdapat 19 responden yang berusia di atas 45 tahun. Adapun hasil perhitungan indeks sikapnya adalah:



Tabel 4.4.1.1.d  
Perhitungan Indeks Sikap

Keterangan	Simbol	Total
Variasi produk BPD sesuai kebutuhan.	bi1.ei1	290
Kemudahan prosedur administrasi.	bi2.ei2	276
Fasilitas yang memadai.	bi3.ei3	316
Kenyamanan dan kondisi ruang baik.	bi4.ei4	275
Karyawan yang ramah dan sopan.	bi5.ei5	356
Pelayanan cepat dan teliti.	bi6.ei6	353
Tingkat keamanan dana yang terjamin.	bi7.ei7	344
Keamanan sewaktu bertransaksi.	bi8.ei8	349
Suku bunga sesuai di pasaran.	bi9.ei9	264
Sistem pembayaran bunga sesuai kebutuhan nasabah.	bi10.ei10	224
Total		3047

Hasil perhitungan indeks sikap terhadap setiap item pernyataan maka dapat dicari total nilai indeks sikapnya dengan :

$$\begin{aligned}
 Ab &= \sum_{i=1}^n bi.ei \\
 Ab &= (\sum bi1.ei1) + (\sum bi2.ei2) + \dots + (\sum bi10.ei10) \\
 &= 290 + 276 + 316 + 275 + 356 + 353 + 344 + 349 + \\
 &\quad 264 + 224 \\
 &= 3047
 \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned}
 \text{Skor minimum} &= (\text{skor min.bi} \times \text{skor min.ei} \times \sum \text{responden}) \times \\
 &\quad \sum \text{pernyataan} \\
 &= (1 \times 1 \times 19) \times 10 \\
 &= 190
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Skor maksimum} &= (\text{skor maks.bi} \times \text{skor maks.ei} \times \sum \text{responden}) \times \\
 &\quad \sum \text{pernyataan} \\
 &= (5 \times 5 \times 19) \times 10 \\
 &= 4750
 \end{aligned}$$

Sehingga didapat Range sebesar :  $4750 - 190 = 4560$

Dengan interval :  $4560 / 5 = 912$

Dengan demikian kriteria indek sikap yang terbentuk adalah :

- a. 1 – 912 = Sangat Negatif
- b. 913 – 1824 = Negatif
- c. 1825 – 2736 = Cukup
- d. 2737 – 3648 = Positif
- e. 3649 – 4560 = Sangat Positif

Berdasarkan hasil perhitungan indek sikap diperoleh nilai sebesar 3047, dan indek sikap tersebut berada pada kriteria antara 2737 – 3648. Dengan demikian dapat diketahui bahwa sikap konsumen terhadap atribut yang diukur mengenai Bank Pembangunan Daerah DIY cabang Sleman berdasarkan karakteristik usia di atas 45 tahun adalah positif. Berdasarkan hasil perhitungan indek sikap tersebut

maka secara berurutan ranking atribut dari nilai indek sikap tertinggi hingga yang terendah adalah:

1. Karyawan ramah dan sopan.
2. Pelayanan yang cermat dan teliti.
3. Keamanan sewaktu bertransaksi.
4. Tingkat keamanan dana yang terjamin.
5. Fasilitas yang memadai.
6. Variasi produk BPD sesuai kebutuhan.
7. Kemudahan prosedur administrasi.
8. Kenyamanan dan kondisi ruangan yang baik.
9. Suku bunga sesuai di pasaran.
10. Sistem pembayaran bunga sesuai kebutuhan.

Hasil analisis indek sikap terhadap masing-masing karakteristik usia tersebut dapat dirangkum ke dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.4.1.1.

**Indek Sikap Berdasarkan Karakteristik Usia**

No.	Karakteristik Usia	Indek Sikap
1.	< 25 tahun	Positif
2.	25 tahun – 35 tahun	Positif
3.	35 tahun – 45 tahun	Positif
4.	> 45 tahun	Positif

**4.4.1.2. Analisis Sikap Konsumen Berdasarkan Karakteristik Pendapatan**

Karakteristik pendapatan responden dalam penelitian ini dibagi ke dalam 3 kelompok yaitu:

- a. Kelompok responden berpendapatan kurang dari Rp.750.000
- b. Kelompok responden berpendapatan antara Rp.750.000 hingga Rp.1.500.000
- c. Kelompok responden berpendapatan antara Rp.1.500.000 hingga Rp.3.000.000
- d. Kelompok responden berpendapatan lebih dari Rp.3.000.000

Dari hasil kuisisioner yang disebarakan secara random diperoleh sebanyak 44 responden berpendapatan kurang dari Rp.750.000, 36 responden berpendapatan antara Rp.750.000 hingga Rp.1.500.000, 20 responden berpendapatan Rp.1.500.000-Rp.3.000.000, dan tidak ada seorang respondenpun yang berpendapatan lebih dari Rp.3.000.000. Adapun analisis sikap konsumen berdasarkan karakteristik pendapatan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Pendapatan kurang dari Rp.750.000.

Dari hasil kuisisioner yang diberikan kepada nasabah Bank Pembangunan Daerah DIY cabang Sleman, terdapat 44 responden yang berpendapatan kurang dari Rp.750.000. Adapun hasil perhitungan indek sikapnya adalah:

Tabel 4.4.1.2.a  
Perhitungan Indeks Sikap

Keterangan	Simbol	Total
Variasi produk BPD sesuai kebutuhan.	bi1.ei1	702
Kemudahan prosedur administrasi.	bi2.ei2	580
Fasilitas yang memadai.	bi3.ei3	749
Kenyamanan dan kondisi ruang baik.	bi4.ei4	718
Karyawan yang ramah dan sopan.	bi5.ei5	783
Pelayanan cepat dan teliti.	bi6.ei6	832
Tingkat keamanan dana yang terjamin.	bi7.ei7	834
Keamanan sewaktu bertransaksi.	bi8.ei8	893
Suku bunga sesuai di pasaran.	bi9.ei9	639
Sistem pembayaran bunga sesuai kebutuhan nasabah.	bi10.ei10	596
Total		7326

Hasil perhitungan indeks sikap terhadap setiap item pernyataan maka dapat dicari total nilai indeks sikapnya dengan :

$$Ab = \sum_{i=1}^n bi.ei$$

$$\begin{aligned}
 Ab &= (\sum bi1.ei1) + (\sum bi2.ei2) + \dots + (\sum bi10.ei10) \\
 &= 702 + 580 + 749 + 718 + 783 + 832 + 834 + 893 + \\
 &\quad 639 + 596 \\
 &= 5715
 \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned}
 \text{Skor minimum} &= (\text{skor min.bi} \times \text{skor min.ei} \times \sum \text{responden}) \times \\
 &\quad \sum \text{pernyataan} \\
 &= (1 \times 1 \times 44) \times 10 \\
 &= 440
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Skor maksimum} &= (\text{skor maks.bi} \times \text{skor maks.ei} \times \sum \text{responden}) \times \\
 &\quad \sum \text{pernyataan} \\
 &= (5 \times 5 \times 44) \times 10 \\
 &= 11000
 \end{aligned}$$

Sehingga didapat Range sebesar :  $11000 - 440 = 10560$

Dengan interval :  $10560 / 5 = 2112$

Dengan demikian kriteria indek sikap yang terbentuk adalah :

- a. 1 – 2112                   = Sangat Negatif
- b. 2113 – 4224               = Negatif
- c. 4225 – 6336               = Cukup
- d. 6337 – 8448               = Positif
- e. 8449 – 10560              = Sangat Positif

Berdasarkan hasil perhitungan indek sikap diperoleh nilai sebesar 7326, dan indek sikap tersebut berada pada kriteria antara 6337 – 8448. Dengan demikian dapat diketahui bahwa sikap konsumen terhadap atribut yang diukur mengenai Bank Pembangunan Daerah DIY cabang Sleman berdasarkan karakteristik pendapatan kurang dari Rp. 750.000 adalah positif. Berdasarkan hasil perhitungan indek sikap

tersebut maka secara berurutan ranking atribut dari nilai indeks sikap tertinggi hingga yang terendah adalah:

1. Keamanan sewaktu bertransaksi.
2. Tingkat keamanan dana yang terjamin.
3. Pelayanan cermat dan teliti.
4. Karyawan yang ramah dan sopan.
5. Fasilitas yang memadai.
6. Kenyamanan dan kondisi ruangan yang baik.
7. Variasi produk BPD sesuai kebutuhan.
8. Suku bunga sesuai di pasaran.
9. Sistem pembayaran bunga sesuai kebutuhan nasabah.
10. Kemudahan prosedur administrasi.

b. Pendapatan antara Rp.750.000 sampai dengan Rp. 1.500.000

Dari hasil kuisioner yang diberikan kepada nasabah Bank Pembangunan Daerah DIY cabang Sleman, terdapat 36 responden yang berpendapatan antara Rp.750.000 sampai dengan Rp. 1.500.000. Adapun hasil perhitungan indeks sikapnya adalah:

Tabel 4.4.1.2.a  
Perhitungan Indeks Sikap

Keterangan	Simbol	Total
Variasi produk BPD sesuai kebutuhan.	bi1.ei1	591
Kemudahan prosedur administrasi.	bi2.ei2	542
Fasilitas yang memadai.	bi3.ei3	593
Kenyamanan dan kondisi ruang baik.	bi4.ei4	569
Karyawan yang ramah dan sopan.	bi5.ei5	658
Pelayanan cepat dan teliti.	bi6.ei6	659
Tingkat keamanan dana yang terjamin.	bi7.ei7	657
Keamanan sewaktu bertransaksi.	bi8.ei8	666
Suku bunga sesuai di pasaran.	bi9.ei9	557
Sistem pembayaran bunga sesuai kebutuhan nasabah.	bi10.ei10	509
Total		6001

Hasil perhitungan indeks sikap terhadap setiap item pernyataan maka dapat dicari total nilai indeks sikapnya dengan :

$$Ab = \sum_{i=1}^n bi.ei$$

$$\begin{aligned}
 Ab &= (\sum bi1.ei1) + (\sum bi2.ei2) + \dots + (\sum bi10.ei10) \\
 &= 591 + 542 + 593 + 569 + 658 + 659 + 657 + 666 + \\
 &\quad 557 + 509 \\
 &= 6001
 \end{aligned}$$

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



$$\begin{aligned}
 \text{Skor minimum} &= (\text{skor min.bi} \times \text{skor min.ei} \times \sum \text{responden}) \times \\
 &\quad \sum \text{pernyataan} \\
 &= (1 \times 1 \times 36) \times 10 \\
 &= 360
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Skor maksimum} &= (\text{skor maks.bi} \times \text{skor maks.ei} \times \sum \text{responden}) \times \\
 &\quad \sum \text{pernyataan} \\
 &= (5 \times 5 \times 36) \times 10 \\
 &= 9000
 \end{aligned}$$

Sehingga didapat Range sebesar :  $9000 - 360 = 8640$

Dengan interval :  $8640 / 5 = 1728$

Dengan demikian kriteria indek sikap yang terbentuk adalah :

- a. 1 – 1728                      = Sangat Negatif
- b. 1729 – 3456                = Negatif
- c. 3457 – 5184                = Cukup
- d. 5185 – 6912                = Positif
- e. 6913 – 8640                = Sangat Positif

Berdasarkan hasil perhitungan indek sikap diperoleh nilai sebesar 6001, dan indek sikap tersebut berada pada kriteria antara 5185 – 6912. Dengan demikian dapat diketahui bahwa sikap konsumen terhadap atribut yang diukur mengenai Bank Pembangunan Daerah DIY cabang Sleman berdasarkan karakteristik pendapatan antrara Rp. 750.000 sampai dengan Rp.1.500.000 adalah positif. Berdasarkan hasil

perhitungan indek sikap tersebut maka secara berurutan ranking atribut dari nilai indek sikap tertinggi hingga yang terendah adalah:

1. Keamanan sewaktu bertransaksi.
2. Pelayanan cermat dan teliti.
3. Karyawan yang ramah dan sopan.
4. Tingkat keamanan dana terjamin.
5. Fasilitas yang memadai.
6. Variasi produk BPD sesuai kebutuhan.
7. Kenyamanan dan kondisi ruangan yang baik.
8. Suku bunga sesuai di pasaran.
9. Kemudahan prosedur administrasi.
10. Sistem pembayaran bunga sesuai kebutuhan.

c. Pendapatan antara Rp.1.500.000 sampai dengan Rp.3.000.000.

Dari hasil kuisisioner yang diberikan kepada nasabah Bank Pembangunan Daerah DIY cabang Sleman, terdapat 20 responden yang berpendapatan antara Rp.1.500.000 sampai dengan Rp. 3.000.000. Adapun hasil perhitungan indek sikapnya adalah:

Tabel 4.4.1.2.a  
Perhitungan Indeks Sikap

Keterangan	Simbol	Total
Variasi produk BPD sesuai kebutuhan.	bi1.ei1	292
Kemudahan prosedur administrasi.	bi2.ei2	235
Fasilitas yang memadai.	bi3.ei3	320
Kenyamanan dan kondisi ruang baik.	bi4.ei4	307
Karyawan yang ramah dan sopan.	bi5.ei5	332
Pelayanan cepat dan teliti.	bi6.ei6	359
Tingkat keamanan dana yang terjamin.	bi7.ei7	351
Keamanan sewaktu bertransaksi.	bi8.ei8	350
Suku bunga sesuai di pasaran.	bi9.ei9	272
Sistem pembayaran bunga sesuai kebutuhan nasabah.	bi10.ei10	255
Total		3073

Hasil perhitungan indeks sikap terhadap setiap item pernyataan maka dapat dicari total nilai indeks sikapnya dengan :

$$Ab = \sum_{i=1}^n bi.ei$$

$$Ab = (\sum bi1.ei1) + (\sum bi2.ei2) + \dots + (\sum bi10.ei10)$$

$$= 292 + 235 + 320 + 307 + 332 + 359 + 351 + 350 + 272 + 255$$

$$= 3073$$

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

$$\begin{aligned}
 \text{Skor minimum} &= (\text{skor min.bi} \times \text{skor min.ei} \times \sum \text{responden}) \times \\
 &\quad \sum \text{pernyataan} \\
 &= (1 \times 1 \times 20) \times 10 \\
 &= 200
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Skor maksimum} &= (\text{skor maks.bi} \times \text{skor maks.ei} \times \sum \text{responden}) \times \\
 &\quad \sum \text{pernyataan} \\
 &= (5 \times 5 \times 20) \times 10 \\
 &= 5000
 \end{aligned}$$

Sehingga didapat Range sebesar :  $5000 - 200 = 4800$

Dengan interval :  $4800 / 5 = 960$

Dengan demikian kriteria indek sikap yang terbentuk adalah :

- a. 1 – 960                      = Sangat Negatif
- b. 961 – 1920                = Negatif
- c. 1921 – 2880               = Cukup
- d. 2881 – 3840               = Positif
- e. 3841 – 4800               = Sangat Positif

Berdasarkan hasil perhitungan indek sikap diperoleh nilai sebesar 3073, dan indek sikap tersebut berada pada kriteria antara 2881 – 3840. Dengan demikian dapat diketahui bahwa sikap konsumen terhadap atribut yang diukur mengenai Bank Pembangunan Daerah DIY cabang Sleman berdasarkan karakteristik pendapatan antrara Rp. 1.500.000 sampai dengan Rp.3.000.000 adalah positif. Berdasarkan

hasil perhitungan indek sikap tersebut maka secara berurutan ranking atribut dari nilai indek sikap tertinggi hingga yang terendah adalah:

1. Pelayanan cermat dan teliti.
2. Tingkat keamanan dana terjamin.
3. Keamanan sewaktu bertransaksi.
4. Karyawan ramah dan sopan.
5. Fasilitas yang memadai.
6. Kenyamanan dan kondisi ruangan yang baik.
7. Variasi produk BPD sesuai kebutuhan.
8. Suku bunga sesuai di pasaran.
9. Sistem pembayaran bunga sesuai kebutuhan.
10. Kemudahan prosedur administrasi.

Hasil perhitungan indek sikap berdasarkan karakteristik pendapatan tersebut dapat dirangkum ke dalam tabel sebagai berikut:

No.	Karakteristik	Indek Sikap
1.	< Rp. 750.000	Positif
2.	Rp. 750.000 – Rp. 1.500.000	Positif
3.	Rp. 1.500.000 – Rp. 3.000.000	Positif
4.	> Rp. 3.000.000	-

#### 4.4.2. Analisis Indek Sikap Secara Keseluruhan

Berikut ini perhitungan indek sikap secara keseluruhan berdasarkan hasil kuisisioner yang disebarkan kepada 100 responden/nasabah Bank Pembangunan Daerah DIY cabang Sleman:

Tabel 4.4.2  
Perhitungan Indeks Sikap Secara Keseluruhan

Keterangan	Simbol	Total
Variasi produk BPD sesuai kebutuhan.	bi1.ei1	1585
Kemudahan prosedur administrasi.	bi2.ei2	1357
Fasilitas yang memadai.	bi3.ei3	1662
Kenyamanan dan kondisi ruang baik.	bi4.ei4	1594
Karyawan yang ramah dan sopan.	bi5.ei5	1773
Pelayanan cepat dan teliti.	bi6.ei6	1850
Tingkat keamanan dana yang terjamin.	bi7.ei7	1842
Keamanan sewaktu bertransaksi.	bi8.ei8	1909
Suku bunga sesuai di pasaran.	bi9.ei9	1468
Sistem pembayaran bunga sesuai kebutuhan nasabah.	bi10.ei10	1360
Total		16.400

Hasil perhitungan indeks sikap terhadap setiap item pernyataan maka dapat dicari total nilai indeks sikapnya dengan :

$$\begin{aligned}
 Ab &= \sum_{i=1}^n bi.ei \\
 Ab &= (\sum bi1.ei1) + (\sum bi2.ei2) + \dots + (\sum bi10.ei10) \\
 &= 1585 + 1357 + 1662 + 1594 + 1773 + 1850 + 1842 + 1909 + \\
 &\quad 1468 + 1360 \\
 &= 16.400
 \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned}
 \text{Skor minimum} &= (\text{skor min.bi} \times \text{skor min.ei} \times \sum \text{responden}) \times \\
 &\quad \sum \text{pernyataan} \\
 &= (1 \times 1 \times 100) \times 10 \\
 &= 1000
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Skor maksimum} &= (\text{skor maks.bi} \times \text{skor maks.ei} \times \sum \text{responden}) \times \\
 &\quad \sum \text{pernyataan} \\
 &= (5 \times 5 \times 100) \times 10 \\
 &= 25000
 \end{aligned}$$

Sehingga didapat Range sebesar :  $25000 - 1000 = 24000$ .

Dengan interval :  $24000 / 5 = 4800$

Dengan demikian kriteria indek sikap yang terbentuk adalah :

- a. 1 – 4800                   = Sangat Negatif
- b. 4801 – 9600           = Negatif
- c. 9601 – 14400         = Cukup
- d. 14401 – 19200       = Positif
- e. 19201 – 24000       = Sangat Positif

Berdasarkan hasil perhitungan indeks sikap diperoleh nilai sebesar 16400, dan indeks sikap tersebut berada pada rentang antara 14401 – 19200. Dengan demikian dapat diketahui bahwa sikap konsumen terhadap atribut yang diukur mengenai Bank Pembangunan Daerah DIY cabang Sleman adalah positif. Berdasarkan hasil perhitungan indek sikap tersebut maka dapat disusun rangking atribut dari nilai indek tertinggi hingga terendah yaitu:

1. Keamanan sewaktu bertransaksi.
2. Pelayanan yang cermat dan teliti.
3. Tingkat keamanan dana yang terjamin.
4. Karyawan yang ramah dan sopan.
5. Fasilitas yang memadai.
6. Kenyamanan dan kondisi ruangan yang baik.
7. Variasi produk BPD sesuai kebutuhan.
8. Suku bunga sesuai di pasaran.
9. Kemudahan prosedur administrasi.
10. Sistem pembayaran bunga sesuai kebutuhan nasabah.

#### **4.4.3. Analisis Kai Kuadrat dan Koefisien Kontingensi**

Analisa Chi Square atau Kai Kuadrat digunakan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan pendapat antar variabel penelitian, yang juga dapat digunakan untuk menguji suatu hipotesis. Sedangkan Koefisien Kontingensi digunakan untuk mengetahui erat tidaknya hubungan antar variabel, dengan cara membandingkan dengan KK maksimum. Adapun kriteria erat tidaknya hubungan dilihat dari selisih KK dengan KK maksimum pada rentang 0,01 hingga 0,99 yang terbagi dalam kategori:

- a. 0,01 – 0,255 = Sangat Erat
- b. 0,256 - 0,501 = Erat
- c. 0,502 – 0,747 = Tidak Erat
- d. 0,748 – 0,99 = Sangat Tidak Erat



#### 4.4.3.1. Hubungan antara Usia dengan Variasi Produk BPD DIY.

Tabel 4.4.2.1.

Pendapat responden tentang usia dan variasi produk

Karakteristik Usia Responden	Produk BPD DIY cabang Sleman sesuai kebutuhan							
	N	%	S	%	SS	%	Total	%
< 25 tahun	6	6 %	21	21 %	8	8 %	35	35 %
25 - 35 tahun	4	4 %	12	12 %	8	8 %	24	24 %
35 - 45 tahun	7	7 %	12	12 %	3	3 %	22	22 %
> 45 tahun	7	7 %	7	7 %	5	5 %	19	19 %
Total	24	24%	52	52 %	24	24 %	100	100 %

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden berusia di bawah 25 tahun menyatakan setuju bahwa variasi produk BPD sesuai kebutuhan nasabah yaitu berjumlah 21 responden (21%). Untuk responden berusia antara 25 tahun hingga 35 tahun mayoritas menyatakan setuju yaitu sebanyak 12 responden (12%). Kemudian untuk responden berusia antara 35 tahun hingga 45 tahun yang mayoritas menyatakan setuju berjumlah 12 responden (12%). Untuk kelompok responden berusia di atas 45 tahun mayoritas menyatakan setuju. Dengan demikian berdasarkan karakteristik usia responden mayoritas menyatakan setuju terhadap pernyataan bahwa produk BPD DIY cabang Sleman sesuai kebutuhan nasabah.

Pengujian hipotesis

1. Hipotesis

Ho : Tidak ada perbedaan sikap terhadap variasi produk BPD DIY cabang Sleman dilihat dari perbedaan usia.

Ha : Ada perbedaan sikap terhadap variasi produk BPD DIY cabang Sleman dilihat dari perbedaan usia.

2. Taraf signifikansi 5 %.
3. Ketentuan pengujian dengan menggunakan SPSS ver 11.5:
  - a. Jika probabilitas  $\leq \alpha$  , maka Ho ditolak
  - b. Jika probabilitas  $> \alpha$  , maka Ho diterima

4. Hasil pengujian :

Besar nilai Chi Square = 6,323 dengan besar probabilitas 0,388. Besar probabilitas  $> \alpha = 5\%$  (  $0,388 > 0,05$  ), dengan demikian Ho diterima.

5. Kesimpulan :

Ho diterima, berarti tidak ada perbedaan sikap terhadap variasi produk BPD DIY cabang Sleman dilihat dari perbedaan usia.

#### **Analisa Koefisien Kontingensi**

Untuk menguji tingkat keeratan hubungan antar variabel maka dilakukan analisa Koefisien Kontingensi terhadap kedua variabel tersebut. Dari hasil pengolahan data (terlampir) dapat diketahui besar Koefisien Kontingensi (KK) adalah 0,244. Sedangkan harga Koefisien Kontingensi Maksimum (Kkmaks) dihitung sebagai berikut:

$$KK \text{ maks} = \frac{\sqrt{m-1}}{m}$$

$$KK \text{ maks} = \frac{\sqrt{3-1}}{3}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{0,67} = 0,82$$

$$\begin{aligned} \text{Schingga : } Kk\text{maks} - KK &= 0,82 - 0,244 \\ &= 0,576 \end{aligned}$$

Nilai  $KK_{\text{maks}} - KK$  sebesar 0,576 berada pada rentang 0,502 – 0,747 berarti hubungan antara usia dengan variasi produk BPD DIY cabang Sleman tidak erat.

#### 4.4.2.2. Hubungan Antar Usia Dengan Prosedur dan Syarat Administrasi.

Tabel 4.4.2.2

Pendapat responden tentang usia dan prosedur administrasi

Karakteristik Usia Responden	Kemudahan Prosedur dan Syarat Administrasi							
	N	%	S	%	SS	%	Total	%
< 25 tahun	12	12 %	18	18 %	5	5 %	35	35 %
25 – 35 tahun	3	3 %	15	15 %	6	6 %	24	24 %
35 – 45 tahun	9	9 %	9	9 %	4	4 %	22	22 %
> 45 tahun	6	6 %	1	1 %	12	12 %	19	19 %
Total	30	30%	43	43 %	27	27 %	100	100 %

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden berusia di bawah 25 tahun menyatakan setuju terhadap kemudahan prosedur dan syarat administrasi yang diberikan oleh BPD DIY cabang Sleman yaitu berjumlah 18 responden (18%). Untuk responden berusia antara 25 tahun hingga 35 tahun mayoritas menyatakan setuju yakni sebanyak 15 responden (15%). Untuk responden berusia antara 35 tahun hingga 45 tahun mayoritas menyatakan setuju/netral yakni berjumlah 9 responden (9%). Untuk kelompok responden berusia di atas 45 tahun mayoritas menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 12 responden

(12%). Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju terhadap pernyataan mengenai kemudahan prosedur maupun syarat administrasi dalam bertransaksi di BPD DIY cabang Sleman.

Pengujian hipotesis

1. Hipotesis

Ho : Tidak ada perbedaan sikap terhadap prosedur dan syarat administrasi BPD DIY cabang Sleman dilihat dari perbedaan usia.

Ha : Ada perbedaan sikap terhadap prosedur dan syarat administrasi BPD DIY cabang Sleman dilihat dari perbedaan usia.

2. Taraf signifikansi 5 %.

3. Ketentuan pengujian dengan menggunakan SPSS ver 11.5:

- a. Jika probabilitas  $\leq \alpha$  , maka Ho ditolak
- b. Jika probabilitas  $> \alpha$  , maka Ho diterima

4. Hasil pengujian :

Besar nilai Chi Square = 24,533 dengan besar probabilitas 0,000.

Besar probabilitas  $\leq \alpha = 5 \% ( 0,000 \leq 0,05 )$ , dengan demikian Ho ditolak.

5. Kesimpulan :

Ho ditolak, berarti ada perbedaan sikap terhadap prosedur dan syarat administrasi BPD DIY cabang Sleman dilihat dari perbedaan usia.

### Analisa Koefisien Kontingensi

Untuk menguji tingkat keeratan hubungan antar variabel maka dilakukan analisa Koefisien Kontingensi terhadap kedua variabel tersebut. Dari hasil pengolahan data (terlampir) dapat diketahui besar Koefisien Kontingensi (KK) adalah 0,444. Sedangkan harga Koefisien Kontingensi Maksimum (Kkmaks) dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{KK maks} &= \frac{\sqrt{m-1}}{m} \\ \text{KK maks} &= \frac{\sqrt{3-1}}{3} \\ \text{KK maks} &= \sqrt{0,67} = 0,82 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Sehingga : } \text{Kkmaks} - \text{KK} &= 0,82 - 0,444 \\ &= 0,376 \end{aligned}$$

Nilai Kkmaks - KK sebesar 0,376 berada pada rentang 0,256 - 0,501 berarti hubungan antara usia dengan prosedur dan syarat administrasi pada BPD DIY cabang Sleman erat.

#### 4.4.3.3. Hubungan Antara Usia dan Fasilitas

Tabel 4.4.2.3.

Pendapat responden tentang Usia dan Fasilitas BPD cabang Sleman

Karakteristik Responden	Usia		Fasilitas Yang Memadai			
	S	%	SS	%	total	%
< 25 tahun	23	23 %	12	12 %	35	35 %
25 - 35 tahun	21	21 %	3	3 %	24	24 %
35 - 45 tahun	16	16 %	6	6 %	22	22 %
> 45 tahun	11	11 %	8	8 %	19	19 %
Total	71	71 %	29	29 %	100	100 %

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden berusia di bawah 25 tahun menyatakan setuju terhadap fasilitas BPD DIY cabang Sleman yang memadai yaitu berjumlah 23 responden (23%). Untuk responden berusia antara 25 tahun hingga 35 tahun mayoritas menyatakan setuju yakni sebanyak 21 responden (21%). Untuk responden berusia antara 35 tahun hingga 45 tahun mayoritas menyatakan setuju yakni berjumlah 16 responden (16%). Untuk kelompok responden berusia di atas 45 tahun mayoritas menyatakan setuju yaitu sebanyak 11 responden (11%). Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju terhadap pernyataan bahwa fasilitas BPD DIY cabang Sleman memadai.

Pengujian hipotesis

1. Hipotesis

$H_0$  : Tidak ada perbedaan sikap terhadap fasilitas BPD DIY cabang Sleman dilihat dari perbedaan usia.

$H_a$  : Ada perbedaan sikap terhadap fasilitas BPD DIY cabang Sleman dilihat dari perbedaan usia.

2. Taraf signifikansi 5 %.

3. Ketentuan pengujian dengan menggunakan SPSS ver 11.5:

a. Jika probabilitas  $\leq \alpha$  , maka  $H_0$  ditolak

b. Jika probabilitas  $> \alpha$  , maka  $H_0$  diterima

4. Hasil pengujian :

Besar nilai Chi Square = 5,265 dengan besar probabilitas 0,153. Besar probabilitas  $> \alpha = 5\%$  (  $0,153 > 0,05$  ), dengan demikian  $H_0$  diterima.

5. Kesimpulan :

$H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan sikap terhadap fasilitas BPD DIY cabang Sleman dilihat dari perbedaan usia.

**Analisa Koefisien Kontingensi**

Untuk menguji tingkat keeratan hubungan antar variabel maka dilakukan analisa Koefisien Kontingensi terhadap kedua variabel tersebut. Dari hasil pengolahan data (terlampir) dapat diketahui besar Koefisien Kontingensi (KK) adalah 0,224. Sedangkan harga Koefisien Kontingensi Maksimum (Kkmaks) dihitung sebagai berikut:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{2-1}{2}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{0,50} = 0,707$$

$$\begin{aligned} \text{Sehingga : } Kkmaks - KK &= 0,707 - 0,224 \\ &= 0,483 \end{aligned}$$

Nilai  $Kkmaks - KK$  sebesar 0,483 berada pada rentang 0,256 -- 0,501 berarti hubungan antara usia dengan fasilitas pada BPD DIY cabang Sleman erat.

#### 4.4.2.4. Hubungan Antara Usia dan Kondisi Serta Kenyamanan.

Tabel 4.4.2.4

Pendapat responden tentang usia dan kondisi serta kenyamanan

Karakteristik Usia Responden	Kondisi dan Kenyamanan Ruang Tunggu							
	N	%	S	%	SS	%	Total	%
< 25 tahun	8	8 %	19	19 %	8	8 %	35	35 %
25 – 35 tahun	4	4 %	15	15 %	5	5%	24	24 %
35 – 45 tahun	5	5%	8	8%	9	9%	22	22 %
> 45 tahun	4	4%	10	10	5	5 %	19	19 %
Total	21	21%	52	52 %	27	27 %	100	100 %

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden berusia di bawah 25 tahun menyatakan setuju terhadap kondisi dan kenyamanan ruang tunggu BPD DIY cabang Sleman yaitu berjumlah 19 responden (19%). Untuk responden berusia antara 25 tahun hingga 35 tahun mayoritas menyatakan setuju yaitu berjumlah 15 responden (15%). Untuk responden berusia antara 35 tahun hingga 45 tahun mayoritas menyatakan sangat setuju yakni berjumlah 9 responden (9%). Untuk kelompok responden berusia di atas 45 tahun mayoritas menyatakan setuju yaitu sebanyak 10 responden (10 %). Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan setuju terhadap kenyamanan dan kondisi ruang tunggu pada BPD DIY cabang Sleman.



### Pengujian hipotesis

#### 1. Hipotesis

Ho : Tidak ada perbedaan sikap terhadap kondisi serta kenyamanan ruang tunggu BPD DIY dilihat dari perbedaan usia.

Ha : Ada perbedaan sikap terhadap kondisi serta kenyamanan ruang tunggu BPD DIY dilihat dari perbedaan usia.

#### 2. Taraf signifikansi 5 %.

#### 3. Ketentuan pengujian dengan menggunakan SPSS ver 11.5:

- a. Jika probabilitas  $\leq \alpha$  , maka Ho ditolak
- b. Jika probabilitas  $> \alpha$  , maka Ho diterima

#### 4. Hasil pengujian :

Besar nilai Chi Square = 4,023 dengan besar probabilitas 0,674. Besar probabilitas  $> \alpha = 5\%$  (  $0,674 > 0,05$  ), dengan demikian Ho diterima.

#### 5. Kesimpulan :

Ho diterima, berarti tidak ada perbedaan sikap terhadap kondisi serta kenyamanan ruang tunggu BPD DIY cabang Sleman dilihat dari perbedaan usia.

### **Analisa Koefisien Kontingensi**

Untuk menguji tingkat keeratan hubungan antar variabel maka dilakukan analisa Koefisien Kontingensi terhadap kedua variabel tersebut. Dari hasil pengolahan data (terlampir) dapat diketahui besar Koefisien Kontingensi (KK) adalah 0,197. Sedangkan harga Koefisien Kontingensi Maksimum (Kkmaks) dihitung sebagai berikut:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{3-1}{3}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{0,67} = 0,82$$

Sehingga :  $Kk_{maks} - KK = 0,82 - 0,197$

$$= 0,623$$

Nilai  $Kk_{maks} - KK$  sebesar 0,623 berada pada rentang 0,502 – 0,747 berarti hubungan antara usia dengan kondisi serta kenyamanan ruang tunggu pada BPD DIY cabang Sleman tidak erat.

#### 4.4.3.5. Hubungan Antara Usia dan Keramahan serta Kesopanan.

Tabel 4.4.2.5.

Pendapat responden tentang usia dan keramahan serta kesopanan karyawan

Karakteristik Usia Responden	Pelayanan Karyawan Ramah & Sopan					
	S	%	SS	%	total	%
< 25 tahun	22	22 %	13	13 %	35	35 %
25 – 35 tahun	16	16 %	8	8 %	24	24 %
35 – 45 tahun	12	12 %	10	10 %	22	22 %
> 45 tahun	9	9 %	10	10 %	19	19 %
Total	59	59 %	41	41 %	100	100 %

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden berusia di bawah 25 tahun menyatakan setuju terhadap keramahan dan kesopanan staf dan karyawan BPD DIY cabang Sleman yaitu berjumlah 22 responden atau 22 % dari seluruh responden yang diteliti. Untuk responden berusia antara 25 tahun hingga 35 tahun mayoritas menyatakan setuju yaitu sebanyak 16 responden (16%). Untuk

responden berusia antara 35 tahun hingga 45 tahun mayoritas menyatakan setuju berjumlah 12 responden (2%). Untuk kelompok responden berusia di atas 45 tahun mayoritas menyatakan sangat setuju yaitu berjumlah 10 responden (10%). Dengan demikian berdasarkan karakteristik usia mayoritas responden menyatakan setuju terhadap pelayanan karyawan pada Bank Pembangunan Daerah cabang Sleman yang ramah dan sopan.

#### Pengujian hipotesis

##### 1. Hipotesis

$H_0$  : Tidak ada perbedaan sikap terhadap keramahan dan kesopanan karyawan BPD DIY dilihat dari perbedaan usia.

$H_a$  : Ada perbedaan sikap terhadap keramahan dan kesopanan karyawan BPD DIY dilihat dari perbedaan usia.

##### 2. Taraf signifikansi 5 %.

##### 3. Ketentuan pengujian dengan menggunakan SPSS ver 10.05:

- a. Jika probabilitas  $\leq \alpha$  , maka  $H_0$  ditolak
- b. Jika probabilitas  $> \alpha$  , maka  $H_0$  diterima

##### 4. Hasil pengujian :

Besar nilai Chi Square = 2,042 dengan besar probabilitas 0,564. Besar probabilitas  $> \alpha = 5\%$  ( 0,564  $>$  0,05 ), dengan demikian  $H_0$  diterima.

##### 5. Kesimpulan :

$H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan sikap terhadap keramahan dan kesopanan karyawan BPD DIY cabang Sleman dilihat dari perbedaan usia.

### Analisa Koefisien Kontingensi

Untuk menguji tingkat keceratan hubungan antar variabel maka dilakukan analisa Koefisien Kontingensi terhadap kedua variabel tersebut. Dari hasil pengolahan data (terlampir) dapat diketahui besar Koefisien Kontingensi (KK) adalah 0,141. Sedangkan harga Koefisien Kontingensi Maksimum (Kkmaks) dihitung sebagai berikut:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{2-1}{2}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{0,50} = 0,707$$

$$\begin{aligned} \text{Sehingga : } Kkmaks - KK &= 0,707 - 0,141 \\ &= 0,566 \end{aligned}$$

Nilai  $Kkmaks - KK$  sebesar 0,566 berada pada rentang 0,502 – 0,747 berarti hubungan antara usia dengan keramahan dan kesopanan karyawan pada BPD DIY cabang Sleman tidak erat.

#### 4.4.2.6. Hubungan Antara Usia dan Ketelitian Serta Kecepatan Pelayanan.

Tabel 4.4.2.6

Pendapat Responden Tentang Usia dan Pelayanan Yang Cepat dan Teliti

Karakteristik Responden	Usia	Pelayanan Karyawan Cepat dan Teliti					
		S	%	SS	%	total	%
< 25 tahun		17	17 %	18	18 %	35	35 %
25 – 35 tahun		12	12 %	12	12 %	24	24 %
35 – 45 tahun		11	11 %	11	11 %	22	22 %
> 45 tahun		10	10 %	9	9 %	19	19 %
Total		50	50 %	50	50 %	100	100 %

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden berusia di bawah 25 tahun menyatakan setuju terhadap pelayanan yang cepat dan teliti pada BPD DIY cabang Sleman yaitu berjumlah 18 responden atau 18 % dari seluruh responden yang diteliti. Untuk responden berusia antara 25 tahun hingga 35 tahun relatif sama menyatakan setuju/sangat setuju yaitu sebanyak 12 responden (12%). Untuk responden berusia antara 35 tahun hingga 45 tahun relatif sama menyatakan setuju/sangat setuju berjumlah 11 responden (11%). Untuk kelompok responden berusia di atas 45 tahun mayoritas menyatakan setuju yaitu berjumlah 10 responden (10%). Dengan demikian berdasarkan karakteristik usia mayoritas responden cenderung relatif sama menyatakan setuju/sangat setuju terhadap pelayanan karyawan yang cepat dan teliti pada Bank Pembangunan Daerah cabang Sleman.

#### Pengujian hipotesis

##### 1. Hipotesis

Ho : Tidak ada perbedaan sikap ketelitian dan kecepatan karyawan BPD DIY dilihat dari perbedaan usia.

Ha : Ada perbedaan sikap terhadap ketelitian dan kecepatan karyawan BPD DIY dilihat dari perbedaan usia.

##### 2. Taraf signifikansi 5 %.

##### 3. Ketentuan pengujian dengan menggunakan SPSS ver 11.5:

- a. Jika probabilitas  $\leq \alpha$ , maka Ho ditolak
- b. Jika probabilitas  $> \alpha$ , maka Ho diterima

## 4. Hasil pengujian :

Besar nilai Chi Square = 0,081 dengan besar probabilitas 0,994. Besar probabilitas  $> \alpha = 5\%$  ( 0,994  $>$  0,05 ), dengan demikian  $H_0$  diterima.

## 5. Kesimpulan :

$H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan sikap terhadap ketelitian dan kecepatan karyawan BPD DIY cabang Sleman dilihat dari perbedaan usia.

**Analisa Koefisien Kontingensi**

Untuk menguji tingkat keeratan hubungan antar variabel maka dilakukan analisa Koefisien Kontingensi terhadap kedua variabel tersebut. Dari hasil pengolahan data (terlampir) dapat diketahui besar Koefisien Kontingensi (KK) adalah 0,028 Sedangkan harga Koefisien Kontingensi Maksimum (Kkmaks) dihitung sebagai berikut:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{2-1}{2}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{0,50} = 0,707$$

$$\text{Sehingga : } Kkmaks - KK = 0,707 - 0,028$$

$$= 0,679$$

Nilai  $Kkmaks - KK$  sebesar 0,679 berada pada rentang 0,502 – 0,747 berarti hubungan antara usia dengan ketelitian dan kecermatan karyawan pada BPD DIY cabang Sleman tidak erat.

#### 4.4.3.7. Hubungan Antara Usia dan Keamanan Dana Yang Disimpan.

Tabel 4.2.2.7

Pendapat responden tentang usia dan keamanan dana

Karakteristik Responden	Usia	Keamanan Dana Nasabah					
		S	%	SS	%	total	%
< 25 tahun		17	17 %	18	18 %	35	35 %
25 – 35 tahun		13	13 %	11	11 %	24	24 %
35 – 45 tahun		9	9 %	13	13 %	22	22 %
> 45 tahun		10	10 %	9	9 %	19	19 %
Total		49	49 %	51	51 %	100	100 %

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden berusia di bawah 25 tahun menyatakan sangat setuju terhadap keamanan dana yang tersimpan pada BPD DIY cabang Sleman yaitu berjumlah 18 responden atau 18 % dari seluruh responden yang diteliti. Untuk responden berusia antara 25 tahun hingga 35 tahun mayoritas menyatakan setuju yaitu sebanyak 13 responden (13%). Untuk responden berusia antara 35 tahun hingga 45 tahun mayoritas menyatakan sangat setuju yaitu berjumlah 13 responden (13%). Untuk kelompok responden berusia di atas 45 tahun mayoritas menyatakan setuju yaitu berjumlah 10 responden (10%). Dengan demikian berdasarkan karakteristik usia mayoritas responden menyatakan setuju terhadap keamanan dana nasabah yang disimpan pada Bank Pembangunan Daerah cabang Sleman.

Pengujian hipotesis

I. Hipotesis

Ho : Tidak ada perbedaan sikap terhadap keamanan dana nasabah yang disimpan di BPD DIY dilihat dari perbedaan usia.

Ha : Ada perbedaan sikap terhadap keamanan dana nasabah yang disimpan di BPD DIY dilihat dari perbedaan usia.

2. Taraf signifikansi 5 %.

3. Ketentuan pengujian dengan menggunakan SPSS ver 11.5:

a. Jika probabilitas  $\leq \alpha$  , maka Ho ditolak

b. Jika probabilitas  $> \alpha$  , maka Ho diterima

4. Hasil pengujian :

Besar nilai Chi Square = 0,936 dengan besar probabilitas 0,817. Besar probabilitas  $> \alpha = 5\%$  (  $0,817 > 0,05$  ), dengan demikian Ho diterima.

5. Kesimpulan :

Ho diterima, berarti tidak ada perbedaan sikap terhadap keamanan dana nasabah yang disimpan di BPD DIY dilihat dari perbedaan usia.

#### **Analisa Koefisien Kontingensi**

Untuk menguji tingkat keeratan hubungan antar variabel maka dilakukan analisa Koefisien Kontingensi terhadap kedua variabel tersebut. Dari hasil pengolahan data (terlampir) dapat diketahui besar Koefisien Kontingensi (KK) adalah 0,096 Sedangkan harga Koefisien Kontingensi Maksimum (Kkmaks) dihitung sebagai berikut:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{2-1}{2}}$$



$$KK \text{ maks} = \sqrt{0,50} = 0,707$$

$$\begin{aligned} \text{Sehingga : } Kk\text{maks} - KK &= 0,707 - 0,096 \\ &= 0,611 \end{aligned}$$

Nilai Kkmaks – KK sebesar 0,611 berada pada rentang 0,502 – 0,747 berarti hubungan antara usia dengan keamanan dana nasabah yang disimpan pada BPD DIY cabang Sleman tidak erat.

#### 4.4.3.8. Hubungan Antara Usia dan Keamanan Bertransaksi.

Tabel 4.2.2.8

Pendapat responden tentang usia dan keamanan saat bertransaksi

Karakteristik Responden	Usia	Keamanan Nasabah Saat Bertransaksi					
		S	%	SS	%	total	%
< 25 tahun		13	13 %	22	22 %	35	35 %
25 – 35 tahun		13	13 %	11	11 %	24	24 %
35 – 45 tahun		6	6 %	16	16 %	22	22 %
> 45 tahun		9	9 %	10	10 %	19	19 %
Total		41	41 %	59	59 %	100	100 %

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden berusia di bawah 25 tahun menyatakan sangat setuju terhadap tingkat keamanan nasabah saat bertransaksi di BPD DIY cabang Sleman yaitu berjumlah 22 responden atau 22 % dari seluruh responden yang diteliti. Untuk responden berusia antara 25 tahun hingga 35 tahun mayoritas menyatakan setuju yaitu sebanyak 13 responden (13%). Untuk responden berusia antara 35 tahun hingga 45 tahun mayoritas menyatakan sangat setuju yaitu berjumlah 16 responden (16%). Untuk kelompok

responden berusia di atas 45 tahun mayoritas menyatakan sangat setuju yaitu berjumlah 10 responden (10%). Dengan demikian berdasarkan karakteristik usia mayoritas responden menyatakan sangat setuju terhadap tingkat keamanan bagi nasabah dalam bertransaksi pada Bank Pembangunan Daerah cabang Sleman.

Pengujian hipotesis

1. Hipotesis

$H_0$  : Tidak ada perbedaan sikap terhadap keamanan nasabah saat bertransaksi di BPD DIY dilihat dari perbedaan usia.

$H_a$  : Ada perbedaan sikap terhadap keamanan nasabah saat bertransaksi di BPD DIY dilihat dari perbedaan usia.

2. Taraf signifikansi 5 %.

3. Ketentuan pengujian dengan menggunakan SPSS ver 11.5:

a. Jika probabilitas  $\leq \alpha$  , maka  $H_0$  ditolak

b. Jika probabilitas  $> \alpha$  , maka  $H_0$  diterima

4. Hasil pengujian :

Besar nilai Chi Square = 3,968 dengan besar probabilitas 0,265. Besar probabilitas  $> \alpha = 5\%$  (  $0,265 > 0,05$  ), dengan demikian  $H_0$  diterima.

5. Kesimpulan :

$H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan sikap terhadap keamanan nasabah saat bertransaksi di BPD DIY cabang Sleman dilihat dari perbedaan usia.

### Analisa Koefisien Kontingensi

Untuk menguji tingkat keeratan hubungan antar variabel maka dilakukan analisa Koefisien Kontingensi terhadap kedua variabel tersebut. Dari hasil pengolahan data (terlampir) dapat diketahui besar Koefisien Kontingensi (KK) adalah 0,195 Sedangkan harga Koefisien Kontingensi Maksimum (Kkmaks) dihitung sebagai berikut:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{2-1}{2}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{0,50} = 0,707$$

$$\begin{aligned} \text{Sehingga : } Kkmaks - KK &= 0,707 - 0,195 \\ &= 0,512 \end{aligned}$$

Nilai Kkmaks – KK sebesar 0,512 berada pada rentang 0,502 – 0,747 berarti hubungan antara usia dengan tingkat keamanan nasabah bertransaksi di BPD DIY cabang Sleman tidak erat.

#### 4.4.2.9. Hubungan Antara Usia dan Tingkat Suku Bunga Yang Sesuai.

Tabel 4.4.2.9

Pendapat responden tentang usia dan suku bunga

Karakteristik Usia Responden	Tingkat Suku Bunga Sesuai Suku Bunga di Pasaran							
	N	%	S	%	SS	%	Total	%
< 25 tahun	9	9 %	21	21 %	5	5 %	35	35 %
25 – 35 tahun	5	5 %	13	13 %	6	6 %	24	24 %
35 – 45 tahun	10	10 %	6	6 %	6	6 %	22	22 %
> 45 tahun	8	8 %	6	6 %	5	5 %	19	19 %
Total	32	32 %	46	46 %	22	22 %	100	100 %

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden berusia di bawah 25 tahun menyatakan setuju terhadap suku bunga BPD DIY cabang Sleman sesuai dengan tingkat suku bunga di pasaran yaitu berjumlah 21 responden atau 21 % dari seluruh responden yang diteliti. Untuk responden berusia antara 25 tahun hingga 35 tahun mayoritas menyatakan setuju yaitu sebanyak 13 responden (13%). Untuk responden berusia antara 35 tahun hingga 45 tahun mayoritas menyatakan netral yaitu berjumlah 10 responden (10%). Untuk kelompok responden berusia di atas 45 tahun mayoritas menyatakan netral yaitu berjumlah 8 responden (8%). Dengan demikian berdasarkan karakteristik usia mayoritas responden menyatakan setuju bahwa tingkat suku bunga BPD DIY sesuai dengan tingkat suku bunga di pasaran.

Pengujian hipotesis

1. Hipotesis

$H_0$  : Tidak ada perbedaan sikap terhadap suku bunga BPD DIY cabang Sleman dilihat dari perbedaan usia.

$H_a$  : Ada perbedaan sikap terhadap suku bunga BPD DIY cabang Sleman dilihat dari perbedaan usia.

2. Taraf signifikansi 5 %.

3. Ketentuan pengujian dengan menggunakan SPSS ver 11.5:

- a. Jika probabilitas  $\leq \alpha$  , maka  $H_0$  ditolak
- b. Jika probabilitas  $> \alpha$  , maka  $H_0$  diterima

## 4. Hasil pengujian :

Besar nilai Chi Square = 9,078 dengan besar probabilitas 0,169. Besar probabilitas  $> \alpha = 5\%$  (  $0,169 > 0,05$  ), dengan demikian  $H_0$  diterima.

## 5. Kesimpulan :

$H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan sikap terhadap suku bunga BPD DIY cabang Sleman dilihat dari perbedaan usia.

**Analisa Koefisien Kontingensi**

Untuk menguji tingkat keeratan hubungan antar variabel maka dilakukan analisa Koefisien Kontingensi terhadap kedua variabel tersebut. Dari hasil pengolahan data (terlampir) dapat diketahui besar Koefisien Kontingensi (KK) adalah 0,288. Sedangkan harga Koefisien Kontingensi Maksimum (Kkmaks) dihitung sebagai berikut:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{3-1}{3}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{0,67} = 0,82$$

Sehingga :  $Kk_{maks} - KK = 0,82 - 0,288$

$$= 0,532$$

Nilai  $Kk_{maks} - KK$  sebesar 0,532 berada pada rentang 0,502 - 0,747 berarti hubungan antara usia dengan tingkat suku bunga pada BPD DIY cabang Sleman tidak erat.

#### 4.4.3.10. Hubungan Antara Usia dengan Sistem Pembayaran Bunga.

Tabel 4.4.2.10

Pendapat responden tentang usia dan sistem pembayaran bunga

Karakteristik Usia Responden	Sistem pembayaran bunga							
	N	%	S	%	SS	%	Total	%
< 25 tahun	9	9 %	20	20 %	6	6 %	35	35 %
25 – 35 tahun	8	8 %	8	8 %	8	8 %	24	24 %
35 – 45 tahun	10	10 %	9	9 %	3	3 %	22	22 %
> 45 tahun	10	10%	5	5 %	4	4 %	19	19 %
Total	37	37 %	42	42 %	21	21 %	100	100 %

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden berusia di bawah 25 tahun menyatakan setuju terhadap sistem pembayaran bunga BPD DIY cabang Sleman yaitu berjumlah 20 responden atau 20 % dari seluruh responden yang diteliti. Untuk responden berusia antara 25 tahun hingga 35 tahun relatif menyatakan netral/setuju/sangat setuju yaitu sebanyak 8 responden (8%). Untuk responden berusia antara 35 tahun hingga 45 tahun mayoritas menyatakan netral yaitu berjumlah 10 responden (10%). Untuk kelompok responden berusia di atas 45 tahun mayoritas menyatakan netral yaitu berjumlah 10 responden (10%). Dengan demikian berdasarkan karakteristik usia mayoritas responden menyatakan setuju terhadap sistem pembayaran bunga pada BPD DIY.

#### Pengujian hipotesis

##### 1. Hipotesis

$H_0$  : Tidak ada perbedaan sikap terhadap sistem pembayaran bunga BPD DIY dilihat dari perbedaan usia.

$H_a$  : Ada perbedaan sikap terhadap sistem pembayaran bunga BPD DIY dilihat dari perbedaan usia.

2. Taraf signifikansi 5 %.
3. Ketentuan pengujian dengan menggunakan SPSS ver 11.5:
  - a. Jika probabilitas  $\leq \alpha$  , maka  $H_0$  ditolak
  - b. Jika probabilitas  $> \alpha$  , maka  $H_0$  diterima

4. Hasil pengujian :

Besar nilai Chi Square = 8,965 dengan besar probabilitas 0,174. Besar probabilitas  $> \alpha = 5\%$  ( 0,174  $>$  0,05 ), dengan demikian  $H_0$  diterima.

5. Kesimpulan :

$H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan sikap terhadap sistem pembayaran bunga BPD DIY dilihat dari perbedaan usia.

#### **Analisa Koefisien Kontingensi**

Untuk menguji tingkat keeratan hubungan antar variabel maka dilakukan analisa Koefisien Kontingensi terhadap kedua variabel tersebut. Dari hasil pengolahan data (terlampir) dapat diketahui besar Koefisien Kontingensi (KK) adalah 0,287. Sedangkan harga Koefisien Kontingensi Maksimum (Kkmaks) dihitung sebagai berikut:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{3-1}{3}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{0,67} = 0,82$$

$$\begin{aligned} \text{Sehingga : } Kk_{\text{maks}} - KK &= 0,82 - 0,287 \\ &= 0,533 \end{aligned}$$

Nilai  $KK_{\text{maks}} - KK$  sebesar 0,533 berada pada rentang 0,502 – 0,747 berarti hubungan antara usia dengan sistem pembayaran suku bunga pada BPD DIY cabang Sleman tidak erat.

#### 4.4.2.11. Hubungan antara Tingkat Pendapatan dengan Variasi Produk.

Tabel 4.4.2.11

Pendapat responden tentang Tingkat Pendapatan dan Variasi Produk

Tingkat Pendapatan	Variasi Produk BPD DIY							
	N	%	S	%	SS	%	Total	%
< Rp.750.000	9	9 %	23	23 %	12	12 %	44	44 %
Rp.750.000s/d Rp1.500.000	7	7 %	19	19 %	10	10 %	36	36 %
Rp.1.500.000s/d Rp.3.000.000	8	8 %	10	10 %	2	2 %	20	20 %
> Rp.3.000.000	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Total	24	24 %	52	52 %	24	24 %	100	100 %

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden berpendapatan di bawah Rp.750.000 menyatakan setuju terhadap variasi produk BPD DIY cabang Sleman yaitu berjumlah 23 reponden atau 23 % dari seluruh responden yang diteliti. Untuk responden berpendapatan antara Rp 750.000 hingga Rp.1.500.000 mayoritas menyatakan setuju yaitu sebanyak 19 responden (19%). Untuk responden berpendapatan Rp.1.500.000 hingga Rp3.000.000 mayoritas menyatakan



setuju yaitu berjumlah 10 responden (10%). Untuk kelompok responden di atas Rp.3.000.000 tidak ada seorang respondenpun yang memberikan pernyataan. Dengan demikian berdasarkan karakteristik tingkat pendapatan mayoritas responden menyatakan setuju bahwa variasi produk BPD DIY mampu memenuhi kebutuhan responden.

#### Pengujian hipotesis

##### 1. Hipotesis

Ho : Tidak ada perbedaan sikap terhadap variasi produk BPD DIY cabang Sleman dilihat dari perbedaan tingkat pendapatan.

Ha : Ada perbedaan sikap terhadap variasi produk BPD DIY cabang Sleman dilihat dari perbedaan tingkat pendapatan.

##### 2. Taraf signifikansi 5 %.

##### 3. Ketentuan pengujian dengan menggunakan SPSS ver 11.5:

a. Jika probabilitas  $\leq \alpha$  , maka Ho ditolak

b. Jika probabilitas  $> \alpha$  , maka Ho diterima

##### 4. Hasil pengujian :

Besar nilai Chi Square = 4,739 dengan besar probabilitas 0,315. Besar probabilitas  $> \alpha = 5\%$  ( 0,315  $>$  0,05 ), dengan demikian Ho diterima.

##### 5. Kesimpulan :

Ho diterima, berarti tidak ada perbedaan sikap terhadap variasi produk BPD DIY cabang Sleman dilihat dari perbedaan tingkat pendapatan.

### **Analisa Koefisien Kontingensi**

Untuk menguji tingkat keeratan hubungan antar variabel maka dilakukan analisa Koefisien Kontingensi terhadap kedua variabel tersebut. Dari hasil pengolahan data (terlampir) dapat diketahui besar Koefisien Kontingensi (KK) adalah 0,213. Sedangkan harga Koefisien Kontingensi Maksimum (Kkmaks) dihitung sebagai berikut:

$$\text{KK maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

$$\text{KK maks} = \sqrt{\frac{3-1}{3}}$$

$$\text{KK maks} = \sqrt{0,67} = 0,82$$

$$\begin{aligned} \text{Schingga : } \text{Kkmaks} - \text{KK} &= 0,82 - 0,213 \\ &= 0,607 \end{aligned}$$

Nilai Kkmaks – KK sebesar 0,607 berada pada rentang 0,502 – 0,747 berarti hubungan antara tingkat pendapatan dengan variasi produk BPD DIY cabang Sleman tidak erat.

#### 4.4.2.12. Hubungan Antara Tingkat Pendapatan Dengan Prosedur dan Syarat Administrasi.

Tabel 4.4.2.12  
Pendapat responden tentang tingkat pendapatan dan prosedur serta administrasi

Tingkat Pendapatan	Prosedur dan Syarat Administrasi Dalam Bertransaksi							
	N	%	S	%	SS	%	Total	%
< Rp.750.000	12	12 %	24	24 %	8	8 %	44	44 %
Rp.750.000s/d Rp1.500.000	8	8 %	13	13 %	15	15 %	36	36 %
Rp.1.500.000s/d Rp3.000.000	10	10 %	6	6 %	4	4 %	20	20 %
> Rp.3.000.000	0	0%	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Total	30	30%	43	43 %	27	27 %	100	100 %

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden berpendapatan di bawah Rp.750.000 menyatakan setuju terhadap kemudahan prosedur dan syarat administrasi dalam bertransaksi di BPD DIY cabang Sleman yaitu berjumlah 24 reponden atau 24 % dari seluruh responden yang diteliti. Untuk responden berpendapatan antara Rp.750.000 hingga Rp.1.500.000 mayoritas menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 15 responden (15%). Untuk responden berpendapatan Rp.1.500.000 hingga Rp3.000.000 mayoritas menyatakan netral yaitu berjumlah 10 responden (10%). Untuk kelompok responden di atas Rp.3.000.000 tidak ada seorang respondenpun yang memberikan pernyataan. Dengan demikian berdasarkan karakteristik tingkat

pendapatan mayoritas responden menyatakan setuju terhadap kemudahan prosedur dan syarat administrasi bertransaksi di BPD DIY cabang Sleman.

Pengujian hipotesis

1. Hipotesis

$H_0$  : Tidak ada perbedaan sikap terhadap prosedur dan syarat administrasi BPD DIY dilihat dari perbedaan pendapatan.

$H_a$  : Ada perbedaan sikap terhadap prosedur dan syarat administrasi BPD DIY dilihat dari perbedaan pendapatan.

2. Taraf signifikansi 5 %.

3. Ketentuan pengujian dengan menggunakan SPSS ver 11.5:

a. Jika probabilitas  $\leq \alpha$  , maka  $H_0$  ditolak

b. Jika probabilitas  $> \alpha$  , maka  $H_0$  diterima

4. Hasil pengujian :

Besar nilai Chi Square = 10,547 dengan besar probabilitas 0,032.

Besar probabilitas  $\leq \alpha = 5\%$  (  $0,032 \leq 0,05$  ), dengan demikian  $H_0$  ditolak.

5. Kesimpulan :

$H_0$  ditolak, berarti ada perbedaan sikap terhadap prosedur dan syarat administrasi BPD DIY cabang Sleman dilihat dari perbedaan tingkat pendapatan.

**Analisa Koefisien Kontingensi**

Untuk menguji tingkat keeratan hubungan antar variabel maka dilakukan analisa Koefisien Kontingensi terhadap kedua variabel tersebut.

Dari hasil pengolahan data (terlampir) dapat diketahui besar Koefisien Kontingensi (KK) adalah 0,309. Sedangkan harga Koefisien Kontingensi Maksimum (Kkmaks) dihitung sebagai berikut:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{3-1}{3}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{0,67} = 0,82$$

$$\begin{aligned} \text{Sehingga : } Kkmaks - KK &= 0,82 - 0,309 \\ &= 0,511 \end{aligned}$$

Nilai Kkmaks – KK sebesar 0,607 berada pada rentang 0,502 – 0,747 berarti hubungan antara tingkat pendapatan dengan prosedur dan syarat administrasi di BPD DIY cabang Sleman tidak erat.

#### 4.4.3.13. Hubungan Antara Tingkat Pendapatan dan Fasilitas.

Tabel 4.4.2.13

Pendapat responden tentang tingkat pendapatan dan fasilitas

Karakteristik	Fasilitas BPD DIY Memadai					
	S	%	SS	%	total	%
< Rp.750.000	30	30 %	14	14 %	44	44 %
Rp.750.000s/d Rp1.500.000	24	24 %	12	12 %	36	36 %
Rp.1.500.000s/d Rp.3.000.000	17	17 %	3	3 %	20	20 %
> Rp.3.000.000	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Total	71	71 %	29	29 %	100	100 %

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden berpendapatan di bawah Rp.750.000 menyatakan setuju terhadap fasilitas BPD DIY cabang Sleman yaitu berjumlah 30 responden atau 30% dari seluruh responden yang diteliti. Untuk responden berpendapatan antara Rp.750.000 hingga Rp.1.500.000 mayoritas menyatakan setuju yaitu sebanyak 24 responden (24%). Untuk responden berpendapatan Rp.1.500.000 hingga Rp3.000.000 mayoritas menyatakan setuju yaitu berjumlah 17 responden (17%). Untuk kelompok responden di atas Rp.3.000.000 tidak ada seorang respondenpun yang memberikan pernyataan. Dengan demikian berdasarkan karakteristik tingkat pendapatan mayoritas responden menyatakan setuju terhadap fasilitas di Bank Pembangunan Daerah DIY.

Pengujian hipotesis

1. Hipotesis

$H_0$  : Tidak ada perbedaan sikap terhadap fasilitas BPD DIY cabang Sleman dilihat dari perbedaan tingkat pendapatan.

$H_a$  : Ada perbedaan sikap terhadap fasilitas BPD DIY cabang Sleman dilihat dari perbedaan tingkat pendapatan.

2. Taraf signifikansi 5 %.

3. Ketentuan pengujian dengan menggunakan SPSS ver 11.5:

- a. Jika probabilitas  $\leq \alpha$  , maka  $H_0$  ditolak
- b. Jika probabilitas  $> \alpha$  , maka  $H_0$  diterima

## 4. Hasil pengujian :

Besar nilai Chi Square = 2,402 dengan besar probabilitas 0,301. Besar probabilitas  $> \alpha = 5\%$  (  $0,301 > 0,05$  ), dengan demikian  $H_0$  diterima.

## 5. Kesimpulan :

$H_0$  diterima, tidak ada perbedaan sikap terhadap fasilitas BPD DIY cabang Sleman dilihat dari perbedaan tingkat pendapatan.

**Analisa Koefisien Kontingensi**

Untuk menguji tingkat keeratan hubungan antar variabel maka dilakukan analisa Koefisien Kontingensi terhadap kedua variabel tersebut. Dari hasil pengolahan data (terlampir) dapat diketahui besar Koefisien Kontingensi (KK) adalah 0,153 Sedangkan harga Koefisien Kontingensi Maksimum (Kkmaks) dihitung sebagai berikut:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{2-1}{2}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{0,50} = 0,707$$

Sehingga :  $Kkmaks - KK = 0,707 - 0,153$

$$= 0,554$$

Nilai Kkmaks - KK sebesar 0,554 berada pada rentang 0,502 - 0,747 berarti hubungan antara tingkat pendapatan dengan fasilitas pada BPD DIY cabang Sleman tidak erat.

#### 4.4.3.14. Hubungan Antara Tingkat Pendapatan dan Kondisi Ruang Tunggu.

Tabel 4.4.2.14

Pendapat Responden tentang Tingkat Pendapatan dan Kondisi serta  
Kenyamanan Ruang Tunggu

Tingkat Pendapatan	Kenyamanan & Kondisi Ruang Tunggu							
	N	%	S	%	SS	%	Total	%
< Rp.750.000	7	7 %	21	21 %	16	16 %	44	44 %
Rp.750.000s/d Rp1.500.000	8	8 %	22	22 %	6	6 %	36	36 %
Rp.1.500.000s/d Rp.3.000.000	6	6 %	9	9 %	5	5 %	20	20 %
> Rp.3.000.000	0	0%	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Total	21	21%	52	52 %	27	27 %	100	100 %

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden berpendapatan di bawah Rp.750.000 menyatakan setuju terhadap nyaman dan kondisi ruang tunggu di BPD DIY cabang Sleman yaitu berjumlah 21 reponden atau 21 % dari seluruh responden yang diteliti. Untuk responden berpendapatan antara Rp.750.000 hingga Rp.1.500.000 mayoritas menyatakan setuju yaitu sebanyak 22 responden (22%). Untuk responden berpendapatan Rp.1.500.000 hingga Rp3.000.000 mayoritas menyatakan setuju yaitu berjumlah 9 responden (9%). Untuk kelompok responden di atas Rp.3.000.000 tidak ada seorang respondenpun yang memberikan pernyataan. Dengan demikian berdasarkan karakteristik tingkat pendapatan mayoritas responden menyatakan setuju terhadap kenyamanan dan kondisi ruang tunggu di BPD DIY.



### Pengujian hipotesis

#### 1. Hipotesis

$H_0$  : Tidak ada perbedaan sikap terhadap kondisi dan kenyamanan ruang tunggu BPD DIY dilihat dari perbedaan pendapatan.

$H_a$  : Ada perbedaan sikap terhadap kondisi kenyamanan ruang tunggu BPD DIY dilihat dari perbedaan pendapatan.

#### 2. Taraf signifikansi 5 %.

#### 3. Ketentuan pengujian dengan menggunakan SPSS ver 11.5:

a. Jika probabilitas  $\leq \alpha$  , maka  $H_0$  ditolak

b. Jika probabilitas  $> \alpha$  , maka  $H_0$  diterima

#### 4. Hasil pengujian :

Besar nilai Chi Square = 5,140 dengan besar probabilitas 0,273. Besar probabilitas  $> \alpha = 5\%$  (  $0,273 > 0,05$  ), dengan demikian  $H_0$  diterima.

#### 5. Kesimpulan :

$H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan sikap terhadap kondisi dan kenyamanan ruang tunggu BPD DIY cabang Sleman dilihat dari perbedaan tingkat pendapatan.

### **Analisa Koefisien Kontingensi**

Untuk menguji tingkat keeratan hubungan antar variabel maka dilakukan analisa Koefisien Kontingensi terhadap kedua variabel tersebut. Dari hasil pengolahan data (terlampir) dapat diketahui besar Koefisien Kontingensi (KK) adalah 0,221. Sedangkan harga Koefisien Kontingensi Maksimum (Kkmaks) dihitung sebagai berikut:

$$\text{KK maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

$$\text{KK maks} = \sqrt{\frac{3-1}{3}}$$

$$\text{KK maks} = \sqrt{0,67} = 0,82$$

$$\begin{aligned} \text{Sehingga : } \text{Kkmaks} - \text{KK} &= 0,82 - 0,221 \\ &= 0,599 \end{aligned}$$

Nilai Kkmaks - KK sebesar 0,599 berada pada rentang 0,502 - 0,747 berarti hubungan antara tingkat pendapatan dengan kondisi dan kenyamanan ruang tunggu di BPD DIY cabang Sleman tidak erat.

#### 4.4.2.15. Hubungan Antara Tingkat Pendapatan dan Keramahan serta Kesopanan Karyawan.

Tabel 4.4.2.15

Pendapat responden tentang tingkat pendapatan dan keramahan dan kesopanan karyawan

Tingkat Pendapatan	Pelayanan Karyawan Yang Ramah dan Sopan					
	S	%	SS	%	Total	%
< Rp.750.000	20	20%	24	24 %	44	44 %
Rp.750.000s/d Rp1.500.000	22	22%	14	14 %	36	36 %
Rp.1.500.000s/d Rp.3.000.000	17	17%	3	3 %	20	20 %
> Rp.3.000.000	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Total	59	59 %	41	41 %	100	100 %

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden berpendapatan di bawah Rp 750.000 menyatakan setuju

terhadap keramahan dan kesopanan karyawan BPD DIY yaitu berjumlah 24 responden atau 24 % dari seluruh responden yang diteliti. Untuk responden berpendapatan antara Rp.750.000 hingga Rp.1.500.000 mayoritas menyatakan setuju yaitu sebanyak 22 responden (22%). Untuk responden berpendapatan antara Rp.1.500.000 hingga Rp.3.000.000 mayoritas menyatakan setuju yaitu berjumlah 17 responden (17%). Untuk kelompok responden berpendapatan di atas Rp.3.000.000 tidak ada seorangpun yang menyampaikan pendapatnya. Dengan demikian berdasarkan karakteristik tingkat pendapatan responden mayoritas menyatakan setuju terhadap pelayanan karyawan Bank Pembangunan Daerah cabang Sleman yang ramah dan sopan.

#### Pengujian hipotesis

##### 1. Hipotesis

$H_0$  : Tidak ada perbedaan sikap terhadap keramahan dan kesopanan karyawan BPD DIY dilihat dari perbedaan tingkat pendapatan.

$H_a$  : Ada perbedaan sikap terhadap keramahan dan kesopanan karyawan BPD DIY dilihat dari perbedaan tingkat pendapatan.

##### 2. Taraf signifikansi 5 %.

##### 3. Ketentuan pengujian dengan menggunakan SPSS ver 11.5:

- a. Jika probabilitas  $\leq \alpha$  , maka  $H_0$  ditolak
- b. Jika probabilitas  $> \alpha$  , maka  $H_0$  diterima

4. Hasil pengujian :

Besar nilai Chi Square = 8,993 dengan besar probabilitas 0,011. Besar probabilitas  $\leq \alpha = 5 \% ( 0,011 \leq 0,05 )$ , dengan demikian  $H_0$  ditolak.

5. Kesimpulan :

$H_0$  ditolak, berarti ada perbedaan sikap terhadap keramahan dan kesopanan karyawan BPD DIY cabang Sleman dilihat dari perbedaan tingkat pendapatan.

**Analisa Koefisien Kontingensi**

Untuk menguji tingkat keceratan hubungan antar variabel maka dilakukan analisa Koefisien Kontingensi terhadap kedua variabel tersebut. Dari hasil pengolahan data (terlampir) dapat diketahui besar Koefisien Kontingensi (KK) adalah 0,287. Sedangkan harga Koefisien Kontingensi Maksimum (Kkmaks) dihitung sebagai berikut:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{2-1}{2}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{0,50} = 0,707$$

$$\begin{aligned} \text{Sehingga : } Kkmaks - KK &= 0,707 - 0,287 \\ &= 0,420 \end{aligned}$$

Nilai Kkmaks - KK sebesar 0,420 berada pada rentang 0,256 - 0,501 berarti hubungan antara tingkat pendapatan dengan keramahan dan kesopanan karyawan Bank Pembangunan Daerah DIY cabang Sleman erat.

#### 4.4.3.16. Hubungan Antara Tingkat Pendapatan dan Kecepatan serta Ketelitian.

Tabel 4.4.2.16

Pendapat responden tentang tingkat pendapatan dan kecepatan serta ketelitian karyawan.

Tingkat Pendapatan	Pelayanan BPD DIY Cepat dan Teliti					
	S	%	SS	%	Total	%
< Rp.750.000	18	18%	26	26 %	44	44 %
Rp.750.000s/d Rp1.500.000	20	20%	16	16 %	36	36 %
Rp.1.500.000s/d Rp.3.000.000	12	12%	8	8 %	20	20 %
> Rp.3.000.000	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Total	50	50 %	50	50 %	100	100 %

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden berpendapatan di bawah Rp 750.000 menyatakan sangat setuju terhadap pelayanan BPD DIY yang cepat dan teliti yaitu berjumlah 26 responden atau 26 % dari seluruh responden yang diteliti. Untuk responden berpendapatan antara Rp.750.000 hingga Rp.1.500.000 mayoritas menyatakan setuju yaitu sebanyak 20 responden (20%). Untuk responden berpendapatan antara Rp.1.500.000 hingga Rp.3.000.000 mayoritas menyatakan setuju yaitu berjumlah 12 responden (12%). Untuk kelompok responden berpendapatan di atas Rp.3.000.000 tidak ada seorangpun yang menyampaikan pendapatnya. Dengan demikian berdasarkan karakteristik tingkat pendapatan responden relatif sama menyatakan setuju/sangat

setuju terhadap pelayanan karyawan Bank Pembangunan Daerah DIY cabang Sleman yang cepat dan teliti.

Pengujian hipotesis

1. Hipotesis

Ho : Tidak ada perbedaan sikap terhadap kecepatan dan ketelitian karyawan BPD DIY dilihat dari perbedaan tingkat pendapatan.

Ha : Ada perbedaan sikap terhadap kecepatan dan ketelitian karyawan BPD DIY dilihat dari perbedaan tingkat pendapatan.

2. Taraf signifikansi 5 %.

3. Ketentuan pengujian dengan menggunakan SPSS ver 11.5:

a. Jika probabilitas  $\leq \alpha$  , maka Ho ditolak

b. Jika probabilitas  $> \alpha$  , maka Ho diterima

4. Hasil pengujian :

Besar nilai Chi Square = 2,699 dengan besar probabilitas 0,259. Besar probabilitas  $> \alpha = 5 \% ( 0,259 > 0,05 )$  , dengan demikian Ho diterima.

5. Kesimpulan :

Ho diterima, berarti tidak ada perbedaan sikap terhadap kecepatan dan ketelitian karyawan BPD DIY cabang Sleman dilihat dari perbedaan tingkat pendapatan.

**Analisa Koefisien Kontingensi**

Untuk menguji tingkat keeratan hubungan antar variabel maka dilakukan analisa Koefisien Kontingensi terhadap kedua variabel tersebut. Dari hasil pengolahan data (terlampir) dapat diketahui besar Koefisien

Kontingensi (KK) adalah 0,162. Sedangkan harga Koefisien Kontingensi Maksimum (Kkmaks) dihitung sebagai berikut:

$$KK \text{ maks} = \frac{\sqrt{m-1}}{m}$$

$$KK \text{ maks} = \frac{\sqrt{2-1}}{2}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{0,50} = 0,707$$

Sehingga :  $Kkmaks - KK = 0,707 - 0,162$

$$= 0,545$$

Nilai Kkmaks - KK sebesar 0,545 berada pada rentang 0,502 - 0,747 berarti hubungan antara tingkat pendapatan dengan keramahan dan kesopanan karyawan Bank Pembangunan Daerah DIY cabang Sleman tidak erat.

#### 4.4.3.17. Hubungan Antara Tingkat Pendapatan dan Keamanan Dana Nasabah.

Tabel 4.4.2.17

Pendapat Responden Tentang Tingkat Pendapatan dan Keamanan Dana Yang Disimpan di BPD DIY

Tingkat Pendapatan	Keamanan Dana Nasabah					
	S	%	SS	%	Total	%
< Rp.750.000	16	16%	28	28 %	44	44 %
Rp.750.000s/d Rp1.500.000	20	20%	16	16 %	36	36 %
Rp.1.500.000s/d Rp.3.000.000	13	13%	7	7 %	20	20 %
> Rp.3.000.000	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Total	49	49 %	51	51 %	100	100 %

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden berpendapatan di bawah Rp 750.000 menyatakan sangat setuju terhadap keamanan dana yang disimpan di BPD DIY cabang Sleman yaitu berjumlah 28 responden atau 28 % dari seluruh responden yang diteliti. Untuk responden berpendapatan antara Rp.750.000 hingga Rp.1.500.000 mayoritas menyatakan setuju yaitu sebanyak 20 responden (20%). Untuk responden berpendapatan antara Rp.1.500.000 hingga Rp.3.000.000 mayoritas menyatakan setuju yaitu berjumlah 13 responden (13%). Untuk kelompok responden berpendapatan di atas Rp.3.000.000 tidak ada seorangpun yang menyampaikan pendapatnya. Dengan demikian berdasarkan karakteristik tingkat pendapatan responden mayoritas menyatakan sangat setuju terhadap keamanan dana yang disimpan di Bank Pembangunan Daerah DIY cabang Sleman.

#### Pengujian hipotesis

##### 1. Hipotesis

$H_0$  : Tidak ada perbedaan sikap terhadap keamanan dana nasabah yang disimpan di BPD DIY dilihat dari perbedaan pendapatan.

$H_a$  : Ada perbedaan sikap terhadap keamanan dana nasabah yang disimpan di BPD DIY dilihat dari perbedaan pendapatan.

##### 2. Taraf signifikansi 5 %.

##### 3. Ketentuan pengujian dengan menggunakan SPSS ver 11.5:

- a. Jika probabilitas  $\leq \alpha$  , maka  $H_0$  ditolak
- b. Jika probabilitas  $> \alpha$  , maka  $H_0$  diterima



## 4. Hasil pengujian :

Besar nilai Chi Square = 5,479 dengan besar probabilitas 0,065. Besar probabilitas  $> \alpha = 5\%$  (  $0,065 > 0,05$  ), dengan demikian  $H_0$  diterima.

## 5. Kesimpulan :

$H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan sikap terhadap keamanan dana nasabah yang disimpan di BPD DIY cabang Sleman dilihat dari perbedaan tingkat pendapatan.

**Analisa Koefisien Kontingensi**

Untuk menguji tingkat keeratan hubungan antar variabel maka dilakukan analisa Koefisien Kontingensi terhadap kedua variabel tersebut. Dari hasil pengolahan data (terlampir) dapat diketahui besar Koefisien Kontingensi (KK) adalah 0,228. Sedangkan harga Koefisien Kontingensi Maksimum (Kkmaks) dihitung sebagai berikut:

$$\text{KK maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

$$\text{KK maks} = \sqrt{\frac{2-1}{2}}$$

$$\text{KK maks} = \sqrt{0,50} = 0,707$$

$$\begin{aligned} \text{Sehingga : } \text{Kkmaks} - \text{KK} &= 0,707 - 0,228 \\ &= 0,479 \end{aligned}$$

Nilai Kkmaks - KK sebesar 0,479 berada pada rentang 0,256 - 0,501 berarti hubungan antara tingkat pendapatan dengan keamanan dana nasabah yang disimpan di Bank Pembangunan Daerah DIY cabang Sleman erat.

#### 4.4.2.18. Hubungan Antara Tingkat Pendapatan dan Keamanan Bertransaksi.

Tabel 4.2.2.18

Pendapat Responden tentang Tingkat Pendapatan dan Keamanan Bertransaksi di BPD DIY cabang Sleman

Tingkat Pendapatan	Keamanan Nasabah Dalam Bertransaksi					
	S	%	SS	%	Total	%
< Rp.750.000	15	15%	29	29 %	44	44 %
Rp.750.000s/d Rp1.500.000	17	17%	19	19 %	36	36 %
Rp.1.500.000s/d Rp.3.000.000	9	9%	11	11 %	20	20 %
> Rp.3.000.000	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Total	41	41 %	59	59 %	100	100 %

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden berpendapatan di bawah Rp 750.000 menyatakan sangat setuju terhadap keamanan nasabah dalam bertransaksi pada BPD DIY cabang Sleman yaitu berjumlah 29 reponden atau 29 % dari seluruh responden yang diteliti. Untuk responden berpendapatan antara Rp.750.000 hingga Rp.1.500.000 mayoritas menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 19 responden (19%). Untuk responden berpendapatan antara Rp.1.500.000 hingga Rp.3.000.000 mayoritas menyatakan setuju yaitu berjumlah 11 responden (11%). Untuk kelompok responden berpendapatan di atas Rp.3.000.000 tidak ada seorangpun yang menyampaikan pendapatnya. Dengan demikian berdasarkan karakteristik tingkat pendapatan responden

mayoritas menyatakan sangat setuju terhadap keamanan nasabah dalam bertransaksi di Bank Pembangunan Daerah DIY cabang Sleman.

Pengujian hipotesis

1. Hipotesis

$H_0$  : Tidak ada perbedaan sikap terhadap keamanan nasabah dalam bertransaksi di BPD DIY dilihat dari perbedaan pendapatan.

$H_a$  : Ada perbedaan sikap terhadap keamanan nasabah dalam bertransaksi di BPD DIY dilihat dari perbedaan pendapatan.

2. Taraf signifikansi 5 %.

3. Ketentuan pengujian dengan menggunakan SPSS ver 11.5:

a. Jika probabilitas  $\leq \alpha$  , maka  $H_0$  ditolak

b. Jika probabilitas  $> \alpha$  , maka  $H_0$  diterima

4. Hasil pengujian :

Besar nilai Chi Square = 1,577 dengan besar probabilitas 0,455. Besar probabilitas  $> \alpha = 5\%$  (  $0,455 > 0,05$  ), dengan demikian  $H_0$  diterima.

5. Kesimpulan :

$H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan sikap terhadap keamanan nasabah dalam bertransaksi di BPD DIY cabang Sleman dilihat dari perbedaan tingkat pendapatan.

### **Analisa Koefisien Kontingensi**

Untuk menguji tingkat keeratan hubungan antar variabel maka dilakukan analisa Koefisien Kontingensi terhadap kedua variabel tersebut.

Dari hasil pengolahan data (terlampir) dapat diketahui besar Koefisien

Kontingensi (KK) adalah 0,125. Sedangkan harga Koefisien Kontingensi Maksimum (Kkmaks) dihitung sebagai berikut:

$$KK \text{ maks} = \frac{\sqrt{m-1}}{m}$$

$$KK \text{ maks} = \frac{\sqrt{2-1}}{2}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{0,50} = 0,707$$

$$\begin{aligned} \text{Sehingga : } Kkmaks - KK &= 0,707 - 0,125 \\ &= 0,582 \end{aligned}$$

Nilai Kkmaks - KK sebesar 0,420 berada pada rentang 0,502 - 0,747 berarti hubungan antara tingkat pendapatan dengan keamanan nasabah dalam bertransaksi di Bank Pembangunan Daerah DIY cabang Sleman tidak erat.

#### 4.4.3.19. Hubungan Antara Tingkat Pendapatan dan Suku Bunga.

Tabel 4.4.2.19

Pendapat responden antara tingkat pendapatan dan suku bunga

Tingkat Pendapatan	Tingkat Suku Bunga Sesuai Bunga di pasaran							
	N	%	S	%	SS	%	Total	%
< Rp.750.000	12	12 %	21	21 %	11	11 %	44	44 %
Rp.750.000s/d Rp1.500.000	10	10 %	19	19 %	7	7 %	36	36 %
Rp.1.500.000s/d Rp.3.000.000	10	10 %	6	6 %	4	4 %	20	20 %
> Rp.3.000.000	0	0%	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Total	32	32%	46	46 %	22	22 %	100	100 %

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden berpendapatan di bawah Rp.750.000 menyatakan setuju bahwa suku bunga BPD DIY sesuai dengan suku bunga yang berlaku di pasaran yaitu berjumlah 21 responden atau 21 % dari seluruh responden yang diteliti. Untuk responden berpendapatan antara Rp.750.000 hingga Rp.1.500.000 mayoritas menyatakan setuju yaitu sebanyak 19 responden (19%). Untuk responden berpendapatan Rp.1.500.000 hingga Rp3.000.000 mayoritas menyatakan netral yaitu berjumlah 10 responden (10%). Untuk kelompok responden di atas Rp.3.000.000 tidak ada seorang respondenpun yang memberikan pernyataan. Dengan demikian berdasarkan karakteristik tingkat pendapatan mayoritas responden menyatakan setuju terhadap suku bunga yang berlaku di BPD DIY sesuai tingkat suku bunga di pasaran.

#### Pengujian hipotesis

##### 1. Hipotesis

Ho : Tidak ada perbedaan sikap terhadap suku bunga BPD DIY cabang Sleman dilihat dari perbedaan tingkat pendapatan.

Ha : Ada perbedaan sikap terhadap suku bunga BPD DIY cabang Sleman dilihat dari perbedaan tingkat pendapatan.

##### 2. Taraf signifikansi 5 %.

##### 3. Ketentuan pengujian dengan menggunakan SPSS ver 11.5:

- a. Jika probabilitas  $\leq \alpha$  , maka Ho ditolak
- b. Jika probabilitas  $> \alpha$  , maka Ho diterima

## 4. Hasil pengujian :

Besar nilai Chi Square = 4,357 dengan besar probabilitas 0,360. Besar probabilitas  $> \alpha = 5\%$  (  $0,360 > 0,05$  ), dengan demikian  $H_0$  diterima.

## 5. Kesimpulan :

$H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan sikap terhadap suku bunga BPD DIY cabang Sleman dilihat dari perbedaan tingkat pendapatan.

**Analisa Koefisien Kontingensi**

Untuk menguji tingkat keeratan hubungan antar variabel maka dilakukan analisa Koefisien Kontingensi terhadap kedua variabel tersebut. Dari hasil pengolahan data (terlampir) dapat diketahui besar Koefisien Kontingensi (KK) adalah 0,204. Sedangkan harga Koefisien Kontingensi Maksimum (Kkmaks) dihitung sebagai berikut:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{3-1}{3}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{0,67} = 0,82$$

Sehingga :  $Kkmaks - KK = 0,82 - 0,204$

$$= 0,616$$

Nilai  $Kkmaks - KK$  sebesar 0,616 berada pada rentang 0,502 – 0,747 berarti hubungan antara tingkat pendapatan dengan suku bunga di BPD DIY cabang Sleman tidak erat.

#### 4.4.3.20. Hubungan Antara Tingkat Pendapatan dan Sistem Pembayaran

##### Bunga.

Tabel 4.4.2.20

Pendapat responden tentang tingkat pendapatan dan pembayaran bunga

Tingkat Pendapatan	Sistem Pembayaran Bunga							
	N	%	S	%	SS	%	Total	%
< Rp.750.000	15	15 %	21	21 %	8	8 %	44	44 %
Rp.750.000s/d Rp1.500.000	12	12 %	15	15 %	9	9 %	36	36 %
Rp.1.500.000s/d Rp.3.000.000	10	10 %	6	6 %	4	4 %	20	20 %
> Rp.3.000.000	0	0%	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Total	37	37%	42	42 %	21	21 %	100	100 %

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden berpendapatan di bawah Rp.750.000 menyatakan setuju terhadap sistem pembayaran bunga yaitu berjumlah 21 responden atau 21 % dari seluruh responden yang diteliti. Untuk responden berpendapatan antara Rp.750.000 hingga Rp.1.500.000 mayoritas menyatakan setuju yaitu sebanyak 15 responden (15%). Untuk responden berpendapatan Rp.1.500.000 hingga Rp3.000.000 mayoritas menyatakan netral yaitu berjumlah 10 responden (10%). Untuk kelompok responden di atas Rp.3.000.000 tidak ada seorang respondenpun yang memberikan pernyataan. Dengan demikian berdasarkan karakteristik tingkat pendapatan mayoritas responden menyatakan setuju terhadap sistem pembayaran bunga di BPD DIY cabang Sleman.

### Pengujian hipotesis

#### 1. Hipotesis

$H_0$  : Tidak ada perbedaan sikap terhadap sistem pembayaran bunga di BPD DIY dilihat dari perbedaan tingkat pendapatan.

$H_a$  : Ada perbedaan sikap terhadap sistem pembayaran bunga di BPD DIY dilihat dari perbedaan tingkat pendapatan.

#### 2. Taraf signifikansi 5 %.

#### 3. Ketentuan pengujian dengan menggunakan SPSS ver 11.5:

- a. Jika probabilitas  $\leq \alpha$  , maka  $H_0$  ditolak
- b. Jika probabilitas  $> \alpha$  , maka  $H_0$  diterima

#### 4. Hasil pengujian :

Besar nilai Chi Square = 2,625 dengan besar probabilitas 0,622. Besar probabilitas  $> \alpha = 5\%$  (  $0,622 > 0,05$  ), dengan demikian  $H_0$  diterima.

#### 5. Kesimpulan :

$H_0$  diterima, berarti tidak ada perbedaan sikap terhadap sistem pembayaran bunga di BPD DIY cabang Sleman dilihat dari perbedaan tingkat pendapatan.

### **Analisa Koefisien Kontingensi**

Untuk menguji tingkat keeratan hubungan antar variabel maka dilakukan analisa Koefisien Kontingensi terhadap kedua variabel tersebut. Dari hasil pengolahan data (terlampir) dapat diketahui besar Koefisien Kontingensi (KK) adalah 0,160. Sedangkan harga Koefisien Kontingensi Maksimum (Kkmaks) dihitung sebagai berikut:



$$\text{KK maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

$$\text{KK maks} = \sqrt{\frac{3-1}{3}}$$

$$\text{KK maks} = \sqrt{0,67} = 0,82$$

$$\begin{aligned} \text{Sehingga : } \text{Kkmaks} - \text{KK} &= 0,82 - 0,160 \\ &= 0,660 \end{aligned}$$

Nilai Kkmaks – KK sebesar 0,660 berada pada rentang 0,502 – 0,747 berarti hubungan antara tingkat pendapatan dengan sistem pembayaran bunga di BPD DIY cabang Sleman tidak erat.

Keseluruhan hasil analisa Chi Square dan Koefisien Kontingensi di atas dapat dirangkum ke dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.4.2.21

## Rangkuman Hasil Analisa Chi Square dan Koefisien Kontingensi

<b>Karakteristik Responden</b>	<b>Atribut</b>	<b>Kesimpulan Uji Kai Kuadrat dan KK</b>
Usia	Variasi produk BPD sesuai kebutuhan.	Ho diterima, tidak erat
	Kemudahan prosedur administrasi.	Ho ditolak, erat
	Fasilitas yang memadai.	Ho diterima, erat
	Kenyamanan dan kondisi ruang baik.	Ho diterima, tidak erat
	Karyawan yang ramah dan sopan.	Ho diterima, tidak erat
	Pelayanan cermat dan teliti.	Ho diterima, tidak erat
	Tingkat keamanan dana yang terjamin.	Ho diterima, tidak erat
	Keamanan sewaktu bertransaksi.	Ho diterima, tidak erat
	Suku bunga sesuai di pasaran.	Ho diterima, tidak erat
	Sistem pembayaran bunga sesuai kebutuhan nasabah.	Ho diterima, tidak erat

Tingkat Pendapatan	Variasi produk BPD sesuai kebutuhan.	Ho diterima, tidak erat
	Kemudahan prosedur administrasi.	Ho ditolak, tidak erat
	Fasilitas yang memadai.	Ho diterima, tidak erat
	Kenyamanan dan kondisi ruang baik.	Ho diterima, tidak erat
	Karyawan yang ramah dan sopan.	Ho ditolak, erat
	Pelayanan cepat dan teliti.	Ho diterima, tidak erat
	Tingkat keamanan dana yang terjamin.	Ho diterima, erat
	Keamanan sewaktu bertransaksi.	Ho diterima, tidak erat
	Suku bunga sesuai di pasaran.	Ho diterima, tidak erat
	Sistem pembayaran bunga sesuai kebutuhan nasabah.	Ho diterima, tidak erat