

## DAFTAR PUSTAKA

- A.A Anwar Prabu Mangkunegara (1998). *Perilaku Konsumen*. Cetakan Pertama. Bandung: Eresco.
- Barnes, J.G (2003). *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Edisi 1. Yogyakarta: Andi.
- Budiyuwono, Nugroho (1996). *Pengantar Statistik Ekonomi dan Perusahaan*. Jilid 2. Yogyakarta: AMP YKPN.
- Elhaitammy, T (1990). "*Service Excellence: Ujung Tombak Bank Marketing*". *Bank dan Manajemen*. Nov-Des, hal.39.
- Engel, J.F, R.D.Blackwell dan P.W. Miniard (1994). *Perilaku Konsumen*. Jilid 1. Edisi Keenam. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Hadi, S (1987). *Metodologi Riset*. Jilid 1. Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada.
- Kotler, Phillip (1993). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Erlangga.
- Pawitra (1993). "Kepuasan Pelanggan Sebagai Keunggulan Daya Saing: Konsep, Pengukuran, dan Implikasi Strategik". *Jurnal Manajemen Prasetiya Mulya*. Volume I. No.1,1-9.
- Rangkuti, Freddy (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Cetakan 1. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Siagian, Dergibson.,Sugiarto (2002). *Metode Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*. Cetakan Kedua. Jakarta: Gramedia pustaka Utama.
- Siamat, Dahlan (1995). *Manajemen Lembaga Keuangan*. Cetakan 1. Jakarta: Intermedia.
- Sugiyono (1997). *Metode Penelitian Administrasi*. Edisi Keempat. Bandung: Alfabeta.

- Supranto, J (2001). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy (1996). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_ (1997). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana (2001). *Total Quality Management (TQM)*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.
- Walker, Denis (1997). Mendahulukan Pelanggan. Edisi 1. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Yazid (1999). Pemasaran Jasa, Konsep Implementasinya. Edisi 1. Yogyakarta: Ekonisia FE UII.

Kepada Yth :  
Saudara responden  
di tempat

Di tengah kesibukan saudara melakukan transaksi, kami mohon waktu sejenak untuk dapat menyampaikan angket yang berisi pertanyaan yang sekiranya nanti akan saudara jawab.

Jawaban dari angket ini akan kami gunakan untuk keperluan menyusun skripsi kami yang berjudul:

**“ANALISIS KEPUASAN NASABAH DI BANK BNI  
TANJUNG PERAK, SURABAYA”**

Untuk itu, jawaban saudara yang sebenarnya akan sangat membantu kami di dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.

Sebelumnya kami ucapkan banyak terima kasih atas kesediaan saudara meluangkan waktu untuk mengisi angket ini.

Hormat kami,  
Penulis

(Aniendyati W)

Identitas Responden:

1. Nama Anda :
2. Jenis Kelamin :      a. Pria                                  b. Wanita
3. Usia Anda :  
    a. <25 Thn                      b. 25-40 Thn                      c. >40 Thn
4. Pendidikan terakhir Anda:  
    a. <SMP                          b. SMP-SMU                      c. >SMU
5. Pekerjaan Anda saat ini:  
    a. PNS/ABRI/Polri              b. Karyawan/Wiraswasta      c. Pelajar/Mahasiswa
6. Pendapatan Anda perbulan:  
    a. < Rp 1.000.000,00          b. Rp 1000.000,00 - Rp 5.000.000,00  
    c. > Rp 5.000.000,00

### A. HARAPAN

Pernyataan berikut menunjukkan harapan Anda sebelum menerima jasa pelayanan di BNI Tanjung Perak, Surabaya.

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang Anda anggap paling sesuai.

SP = Sangat Penting

P = Penting

CP = Cukup Penting

KP = Kurang Penting

TP = Tidak Penting

	Harapan	SP	P	CP	KP	TP
1.	Pelayanan dimulai secepatnya ketika nasabah tiba					
2.	Karyawan bank menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat					
3.	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit					
4.	Karyawan cepat tanggap menyelesaikan keluhan nasabah					
5.	Karyawan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti					
6.	Karyawan selalu ada ketika Anda butuhkan					
7.	Pelayanan yang sopan dan ramah					
8.	Pengetahuan dan kecakapan para karyawan bank					
9.	Ketepatan dalam membukukan rekening di catatan bank					
10.	Karyawan memberikan perhatian terhadap keinginan nasabah					
11.	Selalu ada <i>contact person</i> untuk melayani Anda					
12.	Karyawan selalu siap melayani kebutuhan Anda dengan baik					
13.	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan					
14.	Letak lokasi gedung dan tempat parkir					
15.	Jaringan ATM yang tersebar diseluruh Indonesia					

## B. KINERJA

Pernyataan berikut merupakan penilaian Anda setelah menerima jasa pelayanan di BNI Tanjung Perak, Surabaya.

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang Anda anggap paling sesuai.

SB = Sangat Baik

B = Baik

CB = Cukup Baik

KB = Kurang Baik

TB = Tidak Baik

	Kinerja	SB	B	CB	KB	TB
1.	Pelayanan dimulai secepatnya ketika nasabah tiba					
2.	Karyawan bank menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat					
3.	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit					
4.	Karyawan cepat tanggap menyelesaikan keluhan nasabah					
5.	Karyawan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti					
6.	Karyawan selalu ada ketika Anda butuhkan					
7.	Pelayanan yang sopan dan ramah					
8.	Pengetahuan dan kecakapan para karyawan bank					
9.	Ketepatan dalam membukukan rekening di catatan bank					
10.	Karyawan memberikan perhatian terhadap keinginan nasabah					
11.	Selalu ada contact person untuk melayani Anda					
12.	Karyawan selalu siap melayani kebutuhan Anda dengan baik					
13.	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan					
14.	Letak lokasi gedung dan tempat parkir					
15.	Jaringan ATM yang tersebar diseluruh Indonesia					

## Uji Validitas dan Reliabilitas Item Harapan

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis  
\*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
HAR_1	52.3400	39.4388	.7148	.9256
HAR_2	52.4100	39.1130	.8166	.9229
HAR_3	52.4500	40.1894	.6942	.9264
HAR_4	52.5800	39.9834	.7124	.9258
HAR_5	52.7100	39.2787	.7482	.9247
HAR_6	52.8000	40.9697	.5276	.9309
HAR_7	52.5400	40.3115	.6934	.9264
HAR_8	52.5100	39.5049	.6473	.9278
HAR_9	52.4300	39.8839	.6701	.9269
HAR_10	52.8100	40.4787	.5901	.9292
HAR_11	52.9100	39.9413	.6422	.9278
HAR_12	52.7100	40.9555	.6226	.9283
HAR_13	52.9000	39.8485	.6913	.9263
HAR_14	52.6900	40.1353	.6062	.9288
HAR_15	52.2500	40.1288	.6264	.9282

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 15

Alpha = .9316

## Uji Validitas dan Reliabilitas Item Kinerja

\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KIN_1	46.3200	34.9269	.7063	.9210
KIN_2	46.4000	35.9798	.6984	.9211
KIN_3	46.3700	36.7203	.6995	.9214
KIN_4	46.5000	35.8889	.7950	.9187
KIN_5	46.4600	37.1398	.6064	.9238
KIN_6	46.6300	36.1344	.7381	.9202
KIN_7	46.3800	38.5208	.4145	.9287
KIN_8	46.4600	35.1398	.7499	.9194
KIN_9	46.2500	36.0480	.6643	.9222
KIN_10	46.6100	35.8363	.7682	.9192
KIN_11	46.6100	36.4221	.7030	.9212
KIN_12	46.6100	37.3514	.6606	.9227
KIN_13	46.6900	37.4282	.5246	.9261
KIN_14	46.8600	36.5459	.5341	.9267
KIN_15	46.1900	35.9130	.5938	.9249

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 15

Alpha = .9273









REKAPITULASI DATA PENELITIAN 100 RESPONDEN

No	Kepuasan															Mean
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	0	0	0	-1	0	-0.89
2	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	0	-1	-1	0	0	-1	-0.78
3	-1	-1	0	0	0	0	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	-1	-1	-0.44
4	0	0	0	-1	0	-1	0	-1	1	-1	0	-1	0	0	-1	-0.22
5	-1	-1	0	-1	0	0	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-0.56
6	0	0	0	0	0	0	-1	-1	0	-1	1	0	1	-1	0	-0.22
7	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	0	0	0	0	-1	0	-0.89
8	-1	0	-1	-1	-1	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	0	0	-0.44
9	-1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0.00
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
11	1	1	1	1	1	1	1	1	-1	1	1	1	1	1	1	0.78
12	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	1	-1	-1	0	-1	-1	-0.78
13	-1	-1	-1	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-0.67
14	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-0.78
15	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	0	-1	-1	-1.00
16	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-2	-1.00
17	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-0.56
18	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	-1	0	0.33
19	-1	-1	-1	0	-1	0	0	-1	0	-1	-1	-1	0	-1	-1	-0.56
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	0.00
21	-1	-1	-1	-1	0	-1	1	-1	0	0	0	0	0	-1	-1	-0.56
22	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	-1.00
23	-1	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	-0.22
24	1	0	0	1	0	0	-1	1	1	0	1	0	1	1	-1	0.33
25	0	0	-2	0	-1	-2	-2	-1	-2	-2	-1	0	-2	-2	0	-1.11
26	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-3	-3	0	-1.11
27	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-0.67
28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	0.00
29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
31	0	0	-1	-1	-1	-1	-2	-2	0	-1	-1	-1	-3	-3	-1	-0.89
32	-1	-1	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-3	0	-0.44
33	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	-1	0	-1	0	0.11





## NPar Tests Pelayanan dimulai secepatnya

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Pelayanan dimulai secepatnya (Kinerja)	100	3.4900	.73161	2.00	5.00
Pelayanan dimulai secepatnya (Harapan)	100	4.0200	.65103	3.00	5.00

### Friedman Test

#### Ranks

	Mean Rank
Pelayanan dimulai secepatnya (Kinerja)	1.25
Pelayanan dimulai secepatnya (Harapan)	1.75

#### Test Statistics<sup>a</sup>

N	100
Chi-Square	37.696
df	1
Asymp. Sig.	.000

a. Friedman Test

## NPar Tests Menyelesaikan tugas dengan cepat

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Menyelesaikan tugas dengan cepat (Kinerja)	100	3.4100	.62109	2.00	5.00
Menyelesaikan tugas dengan cepat (Harapan)	100	3.9500	.60927	3.00	5.00

## Friedman Test

### Ranks

	Mean Rank
Menyelesaikan tugas dengan cepat (Kinerja)	1.26
Menyelesaikan tugas dengan cepat (Harapan)	1.74

### Test Statistics<sup>a</sup>

N	100
Chi-Square	42.667
df	1
Asymp. Sig.	.000

a. Friedman Test

## NPar Tests Prosedur tidak berbelit-belit

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Prosedur tidak berbelit-belit (Kinerja)	100	3.4400	.53786	3.00	5.00
Prosedur tidak berbelit-belit (Harapan)	100	3.9100	.58767	3.00	5.00

## Friedman Test

### Ranks

	Mean Rank
Prosedur tidak berbelit-belit (Kinerja)	1.30
Prosedur tidak berbelit-belit (Harapan)	1.70

### Test Statistics<sup>a</sup>

N	100
Chi-Square	29.824
df	1
Asymp. Sig.	.000

a. Friedman Test



## NPar Tests Tanggap terhadap keluhan

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Tanggap terhadap keluhan (Kinerja)	100	3.3100	.56309	2.00	5.00
Tanggap terhadap keluhan (Harapan)	100	3.7800	.59595	3.00	5.00

## Friedman Test

### Ranks

	Mean Rank
Tanggap terhadap keluhan (Kinerja)	1.29
Tanggap terhadap keluhan (Harapan)	1.71

### Test Statistics<sup>a</sup>

N	100
Chi-Square	29.491
df	1
Asymp. Sig.	.000

a. Friedman Test

## NPar Tests Informasi jelas dan mudah

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Informasi jelas dan mudah (Kinerja)	100	3.3500	.55732	2.00	5.00
Informasi jelas dan mudah (Harapan)	100	3.6500	.64157	2.00	5.00

## Friedman Test

### Ranks

	Mean Rank
Informasi jelas dan mudah (Kinerja)	1.37
Informasi jelas dan mudah (Harapan)	1.63

### Test Statistics<sup>a</sup>

N	100
Chi-Square	16.095
df	1
Asymp. Sig.	.000

a. Friedman Test

## NPar Tests Selalu ada karyawan

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Selalu ada (Kinerja)	100	3.1800	.57525	2.00	5.00
Selalu ada (Harapan)	100	3.5600	.64071	1.00	5.00

## Friedman Test

### Ranks

	Mean Rank
Selalu ada (Kinerja)	1.33
Selalu ada (Harapan)	1.67

### Test Statistics<sup>a</sup>

N	100
Chi-Square	24.020
df	1
Asymp. Sig.	.000

a. Friedman Test

## NPar Tests Sopan dan ramah

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Sopan dan ramah (Kinerja)	100	3.4300	.53664	2.00	5.00
Sopan dan ramah (Harapan)	100	3.8200	.57525	3.00	5.00

## Friedman Test

### Ranks

	Mean Rank
Sopan dan ramah (Kinerja)	1.34
Sopan dan ramah (Harapan)	1.66

### Test Statistics<sup>a</sup>

N	100
Chi-Square	18.458
df	1
Asymp. Sig.	.000

a. Friedman Test

## NPar Tests Pengetahuan dan kecakapan

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Pengetahuan dan kecakapan (Kinerja)	100	3.3500	.67232	2.00	5.00
Pengetahuan dan kecakapan (Harapan)	100	3.8500	.70173	1.00	5.00

## Friedman Test

### Ranks

	Mean Rank
Pengetahuan dan kecakapan (Kinerja)	1.28
Pengetahuan dan kecakapan (Harapan)	1.72

### Test Statistics<sup>a</sup>

N	100
Chi-Square	29.349
df	1
Asymp. Sig.	.000

a. Friedman Test

## NPar Tests Ketepatan dalam membukukan

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Ketepatan dalam membukukan (Kinerja)	100	3.5600	.64071	3.00	5.00
Ketepatan dalam membukukan (Harapan)	100	3.9300	.63968	3.00	5.00

## Friedman Test

### Ranks

	Mean Rank
Ketepatan dalam membukukan (Kinerja)	1.32
Ketepatan dalam membukukan (Harapan)	1.68

### Test Statistics<sup>a</sup>

N	100
Chi-Square	22.443
df	1
Asymp. Sig.	.000

a. Friedman Test

## NPar Tests Memberikan perhatian

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Memberikan perhatian (Kinerja)	100	3.2000	.58603	2.00	5.00
Memberikan perhatian (Harapan)	100	3.5500	.64157	2.00	5.00

## Friedman Test

### Ranks

	Mean Rank
Memberikan perhatian (Kinerja)	1.36
Memberikan perhatian (Harapan)	1.64

### Test Statistics<sup>a</sup>

N	100
Chi-Square	15.291
df	1
Asymp. Sig.	.000

a. Friedman Test

## NPar Tests Contact Person

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Contact Person (Kinerja)	100	3.2000	.56854	2.00	4.00
Contact Person (Harapan)	100	3.4500	.65713	1.00	5.00

## Friedman Test

### Ranks

	Mean Rank
Contact Person (Kinerja)	1.38
Contact Person (Harapan)	1.62

### Test Statistics<sup>a</sup>

N	100
Chi-Square	10.667
df	1
Asymp. Sig.	.001

a. Friedman Test



## NPar Tests Selalu siap melayani

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Selalu siap melayani (Kinerja)	100	3.2000	.49237	2.00	4.00
Selalu siap melayani (Harapan)	100	3.6500	.55732	3.00	5.00

## Friedman Test

### Ranks

	Mean Rank
Selalu siap melayani (Kinerja)	1.29
Selalu siap melayani (Harapan)	1.71

### Test Statistics<sup>a</sup>

N	100
Chi-Square	30.564
df	1
Asymp. Sig.	.000

a. Friedman Test

## NPar Tests Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan (Kinerja)	100	3.1200	.59084	2.00	4.00
Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan (Harapan)	100	3.4600	.62636	2.00	5.00

## Friedman Test

### Ranks

	Mean Rank
Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan (Kinerja)	1.39
Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan (Harapan)	1.61

### Test Statistics<sup>a</sup>

N	100
Chi-Square	9.308
df	1
Asymp. Sig.	.002

a. Friedman Test

## NPar Tests Lokasi

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Lokasi (Kinerja)	100	2.9500	.70173	2.00	5.00
Lokasi (Harapan)	100	3.6700	.66750	2.00	5.00

## Friedman Test

### Ranks

	Mean Rank
Lokasi (Kinerja)	1.25
Lokasi (Harapan)	1.75

### Test Statistics<sup>a</sup>

N	100
Chi-Square	32.890
df	1
Asymp. Sig.	.000

a. Friedman Test

## NPar Tests Jaringan ATM

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Jaringan ATM (Kinerja)	100	3.6200	.72167	2.00	5.00
Jaringan ATM (Harapan)	100	4.1100	.64971	3.00	5.00

## Friedman Test

### Ranks

	Mean Rank
Jaringan ATM (Kinerja)	1.28
Jaringan ATM (Harapan)	1.72

### Test Statistics<sup>a</sup>

N	100
Chi-Square	33.618
df	1
Asymp. Sig.	.000

a. Friedman Test

## Means

### Report

	Jenis Kelamin					
	Wanita		Pria		Total	
	Mean	N	Mean	N	Mean	N
Pelayanan dimulai secepatnya	-.6842	38	-.4355	62	-.5300	100
Menyelesaikan tugas dengan cepat	-.6579	38	-.4677	62	-.5400	100
Prosedur tidak berbelit-belit	-.4737	38	-.4677	62	-.4700	100
Tanggap terhadap keluhan	-.5000	38	-.4516	62	-.4700	100
Informasi jelas dan mudah	-.3421	38	-.2742	62	-.3000	100
Selalu ada	-.5526	38	-.2742	62	-.3800	100
Sopan dan ramah	-.4211	38	-.3710	62	-.3900	100
Pengetahuan dan kecakapan	-.5526	38	-.4677	62	-.5000	100
Ketepatan dalam membukukan	-.2895	38	-.4194	62	-.3700	100
Memberikan perhatian	-.3158	38	-.3710	62	-.3500	100
Contact Person	-.3158	38	-.2097	62	-.2500	100
Selalu siap melayani	-.5526	38	-.3871	62	-.4500	100
Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan	-.2895	38	-.3710	62	-.3400	100
Lokasi	-.5263	38	-.8387	62	-.7200	100
Jaringan ATM	-.4737	38	-.5000	62	-.4900	100

## NPar Tests

### Kruskal-Wallis Test

#### Test Statistics<sup>a,b</sup>

	Chi-Square	df	Asymp. Sig.
Pelayanan dimulai secepatnya	2.469	1	.116
Menyelesaikan tugas dengan cepat	2.650	1	.104
Prosedur tidak berbelit-belit	.003	1	.953
Tanggap terhadap keluhan	.172	1	.679
Informasi jelas dan mudah	.346	1	.557
Selalu ada	3.098	1	.078
Sopan dan ramah	.259	1	.611
Pengetahuan dan kecakapan	.655	1	.418
Ketepatan dalam membukukan	1.468	1	.226
Memberikan perhatian	.127	1	.722
Contact Person	.285	1	.593
Selalu siap melayani	1.854	1	.173
Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan	.085	1	.771
Lokasi	2.028	1	.154
Jaringan ATM	.007	1	.932

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Jenis Kelamin

## Means

### Report

	Usia							
	< 25 th		25 - 40 th		> 40 th		Total	
	Mean	N	Mean	N	Mean	N	Mean	N
Pelayanan dimulai secepatnya	-.7500	12	-.5217	69	-.4211	19	-.5300	100
Menyelesaikan tugas dengan cepat	-1.0000	12	-.4493	69	-.5789	19	-.5400	100
Prosedur tidak berbelit-belit	-.7500	12	-.4493	69	-.3684	19	-.4700	100
Tanggap terhadap keluhan	-.9167	12	-.3768	69	-.5263	19	-.4700	100
Informasi jelas dan mudah	-.6667	12	-.2174	69	-.3684	19	-.3000	100
Selalu ada	-.4167	12	-.3478	69	-.4737	19	-.3800	100
Sopan dan ramah	-.5000	12	-.3913	69	-.3158	19	-.3900	100
Pengetahuan dan kecakapan	-.6667	12	-.4348	69	-.6316	19	-.5000	100
Ketepatan dalam membukukan	-.3333	12	-.3188	69	-.5789	19	-.3700	100
Memberikan perhatian	-.5000	12	-.3188	69	-.3684	19	-.3500	100
Contact Person	-.5000	12	-.2174	69	-.2105	19	-.2500	100
Selalu siap melayani	-.7500	12	-.3913	69	-.4737	19	-.4500	100
Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan	-.2500	12	-.3768	69	-.2632	19	-.3400	100
Lokasi	-.4167	12	-.7971	69	-.6316	19	-.7200	100
Jaringan ATM	-.9167	12	-.4638	69	-.3158	19	-.4900	100

## NPar Tests

### Kruskal-Wallis Test

#### Test Statistics<sup>a,b</sup>

	Chi-Square	df	Asymp. Sig.
Pelayanan dimulai secepatnya	2.231	2	.328
Menyelesaikan tugas dengan cepat	6.914	2	.032
Prosedur tidak berbelit-belit	1.941	2	.379
Tanggap terhadap keluhan	5.118	2	.077
Informasi jelas dan mudah	3.506	2	.173
Selalu ada	.850	2	.654
Sopan dan ramah	.332	2	.847
Pengetahuan dan kecakapan	2.540	2	.281
Ketepatan dalam membukukan	1.818	2	.403
Memberikan perhatian	.503	2	.778
Contact Person	1.827	2	.401
Selalu siap melayani	3.365	2	.186
Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan	.282	2	.868
Lokasi	1.351	2	.509
Jaringan ATM	5.789	2	.055

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Usia

## Means

### Report

	Pendidikan					
	SMP - SMU		> SMU		Total	
	Mean	N	Mean	N	Mean	N
Pelayanan dimulai secepatnya	-.4762	21	-.5443	79	-.5300	100
Menyelesaikan tugas dengan cepat	-.4762	21	-.5570	79	-.5400	100
Prosedur tidak berbelit-belit	-.4286	21	-.4810	79	-.4700	100
Tanggap terhadap keluhan	-.3810	21	-.4937	79	-.4700	100
Informasi jelas dan mudah	-.1905	21	-.3291	79	-.3000	100
Selalu ada	-.3333	21	-.3924	79	-.3800	100
Sopan dan ramah	-.2381	21	-.4304	79	-.3900	100
Pengetahuan dan kecakapan	-.3810	21	-.5316	79	-.5000	100
Ketepatan dalam membukukan	-.4762	21	-.3418	79	-.3700	100
Memberikan perhatian	-.2857	21	-.3671	79	-.3500	100
Contact Person	-.3333	21	-.2278	79	-.2500	100
Selalu siap melayani	-.4286	21	-.4557	79	-.4500	100
Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan	-.1429	21	-.3924	79	-.3400	100
Lokasi	-.6190	21	-.7468	79	-.7200	100
Jaringan ATM	-.4762	21	-.4937	79	-.4900	100

## NPar Tests

### Kruskal-Wallis Test

#### Test Statistics<sup>a,b</sup>

	Chi-Square	df	Asymp. Sig.
Pelayanan dimulai secepatnya	.460	1	.498
Menyelesaikan tugas dengan cepat	.069	1	.793
Prosedur tidak berbelit-belit	.044	1	.835
Tanggap terhadap keluhan	.638	1	.425
Informasi jelas dan mudah	.681	1	.409
Selalu ada	.453	1	.501
Sopan dan ramah	1.073	1	.300
Pengetahuan dan kecakapan	.860	1	.354
Ketepatan dalam membukukan	.308	1	.579
Memberikan perhatian	.123	1	.725
Contact Person	.178	1	.673
Selalu siap melayani	.012	1	.915
Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan	.856	1	.355
Lokasi	.015	1	.904
Jaringan ATM	.013	1	.908

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pendidikan

## Means

### Report

	Pekerjaan							
	PNS/ABRI/POLRI		Karyawan / Wiraswasta		Pelajar/Mahasiswa		Total	
	Mean	N	Mean	N	Mean	N	Mean	N
Pelayanan dimulai secepatnya	-.5000	12	-.5256	78	-.6000	10	-.5300	100
Menyelesaikan tugas dengan cepat	-.3333	12	-.5513	78	-.7000	10	-.5400	100
Prosedur tidak berbelit-belit	-.5833	12	-.4231	78	-.7000	10	-.4700	100
Tanggap terhadap keluhan	.0833	12	-.5256	78	-.7000	10	-.4700	100
Informasi jelas dan mudah	-.0833	12	-.2949	78	-.6000	10	-.3000	100
Selalu ada	-.2500	12	-.3718	78	-.6000	10	-.3800	100
Sopan dan ramah	-.3333	12	-.3718	78	-.6000	10	-.3900	100
Pengetahuan dan kecakapan	-.2500	12	-.4872	78	-.9000	10	-.5000	100
Ketepatan dalam membukukan	-.4167	12	-.3846	78	-.2000	10	-.3700	100
Memberikan perhatian	-.0833	12	-.3718	78	-.5000	10	-.3500	100
Contact Person	.0000	12	-.2436	78	-.6000	10	-.2500	100
Selalu siap melayani	-.1667	12	-.4615	78	-.7000	10	-.4500	100
Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan	-.0833	12	-.3590	78	-.5000	10	-.3400	100
Lokasi	-.2500	12	-.8077	78	-.6000	10	-.7200	100
Jaringan ATM	-.0833	12	-.5128	78	-.8000	10	-.4900	100

## NPar Tests

### Kruskal-Wallis Test

#### Test Statistics<sup>a,b</sup>

	Chi-Square	df	Asymp. Sig.
Pelayanan dimulai secepatnya	.295	2	.863
Menyelesaikan tugas dengan cepat	2.310	2	.315
Prosedur tidak berbelit-belit	1.622	2	.444
Tanggap terhadap keluhan	7.897	2	.019
Informasi jelas dan mudah	2.560	2	.278
Selalu ada	1.886	2	.389
Sopan dan ramah	.634	2	.728
Pengetahuan dan kecakapan	3.958	2	.138
Ketepatan dalam membukukan	.639	2	.727
Memberikan perhatian	2.670	2	.263
Contact Person	4.344	2	.114
Selalu siap melayani	4.565	2	.102
Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan	1.243	2	.537
Lokasi	3.008	2	.222
Jaringan ATM	6.655	2	.036

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pekerjaan



## Means

### Report

	Pendapatan							
	<Rp. 1.000.000		Rp. 1.000.000 - 5.000.000		>Rp. 5.000.000		Total	
	Mean	N	Mean	N	Mean	N	Mean	N
Pelayanan dimulai secepatnya	-.7000	20	-.5000	68	-.4167	12	-.5300	100
Menyelesaikan tugas dengan cepat	-.8500	20	-.4118	68	-.7500	12	-.5400	100
Prosedur tidak berbelit-belit	-.5500	20	-.4559	68	-.4167	12	-.4700	100
Tanggap terhadap keluhan	-.8000	20	-.3235	68	-.7500	12	-.4700	100
Informasi jelas dan mudah	-.5000	20	-.2059	68	-.5000	12	-.3000	100
Selalu ada	-.3500	20	-.3824	68	-.4167	12	-.3800	100
Sopan dan ramah	-.5500	20	-.3824	68	-.1667	12	-.3900	100
Pengetahuan dan kecakapan	-.7000	20	-.3824	68	-.8333	12	-.5000	100
Ketepatan dalam membukukan	-.5500	20	-.2500	68	-.7500	12	-.3700	100
Memberikan perhatian	-.4500	20	-.2941	68	-.5000	12	-.3500	100
Contact Person	-.6000	20	-.1324	68	-.3333	12	-.2500	100
Selalu siap melayani	-.7500	20	-.3529	68	-.5000	12	-.4500	100
Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan	-.4500	20	-.3088	68	-.3333	12	-.3400	100
Lokasi	-.9000	20	-.5735	68	-1.2500	12	-.7200	100
Jaringan ATM	-.6500	20	-.4118	68	-.6667	12	-.4900	100

## Kruskal-Wallis Test

### Test Statistics<sup>a,b</sup>

	Chi-Square	df	Asymp. Sig.
Pelayanan dimulai secepatnya	1.069	2	.586
Menyelesaikan tugas dengan cepat	7.666	2	.022
Prosedur tidak berbelit-belit	.180	2	.914
Tanggap terhadap keluhan	8.589	2	.014
Informasi jelas dan mudah	4.366	2	.113
Selalu ada	.194	2	.908
Sopan dan ramah	1.306	2	.521
Pengetahuan dan kecakapan	5.519	2	.063
Ketepatan dalam membukukan	5.989	2	.050
Memberikan perhatian	1.486	2	.476
Contact Person	5.990	2	.050
Selalu siap melayani	6.385	2	.041
Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan	.522	2	.770
Lokasi	5.317	2	.070
Jaringan ATM	3.037	2	.219

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pendapatan