

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH PADA  
PT BRI UNIT MAGELANG UTARA**

**SKRIPSI**



ditulis oleh

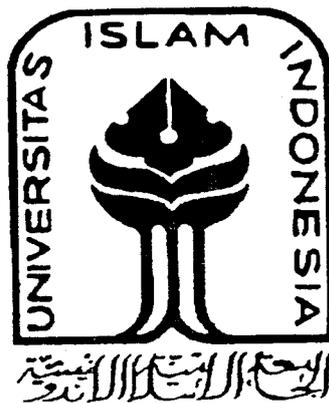
Nama : Sivana Ade Merlinda  
Nomor Mahasiswa : 01311049  
Program studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
YOGYAKARTA  
2005**

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH  
PADA PT BRI UNIT MAGELANG UTARA**

**SKRIPSI**

**disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna  
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen,  
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia**



ditulis oleh

Nama : Sivana ade Merlinda  
Nomor Mahasiswa : 01311049  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
YOGYAKARTA  
2005**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“ Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi. dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karta atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain. kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku “

Yogyakarta, 5 Juli 2005

Penulis.



Sivana Ade Merlinda

## HALAMAN PENGESAHAN

### ANALISIS KEPUASAN NASABAH PADA PT BRI UNIT MAGELANG UTARA

Nama : Sivana Ade Merlinda  
Nomor Mahasiswa : 01311049  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta. 05/07/05

Telah disetujui dan di sahkan oleh

Dosen Pembimbing,

*entah diijilun*



Drs. Albari, M.si

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

**SKRIPSI BERJUDUL**

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH PADA PT. BRI UNIT MAGELANG UTARA**

**Disusun Oleh: SIVANA ADE MERLINDA**  
**Nomor mahasiswa: 01311049**

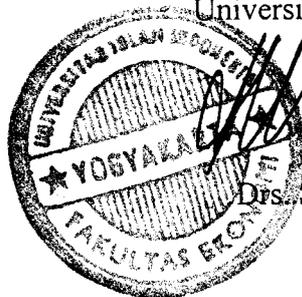
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**  
Pada tanggal : 23 Agustus 2005

Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Albari, M.Si

Penguji : Dra. Budi Astuti, M.Si



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Drs. Suwarsono, MA



**~HALAMAN PERSEMBAHAN~**

*-SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN KEPADA-*

- 1. H. Pamudji dan Hj. Kasifah, yang selalu mendoakan, membimbing dan menasehati dengan kasih sayang dan kesabarannya*
- 2. Adekku, Andika dan Anditya atas dukungan dan keceriaan kita*
- 3. Ciplow, yang selalu konyol, lucu dan selalu mensupport dalam segala hal*

## MOTO

*“ Sesungguhnya Allah S.W.T tidak akan merubah nasib seseorang atau suatu kaum apabila seseorang atau kaum itu tidak mau merubahnya sendiri, dan sesekali tidak ada perlindungan bagi mereka selain DIA “*

*( Q.S. Arra'du 11 )*

*“ Jadilah dirimu sendiri dan hadapi kenyataan hidup seberapa pahitnyapun dengan kejujuran, kesabaran dan ketabahan serta doa “*

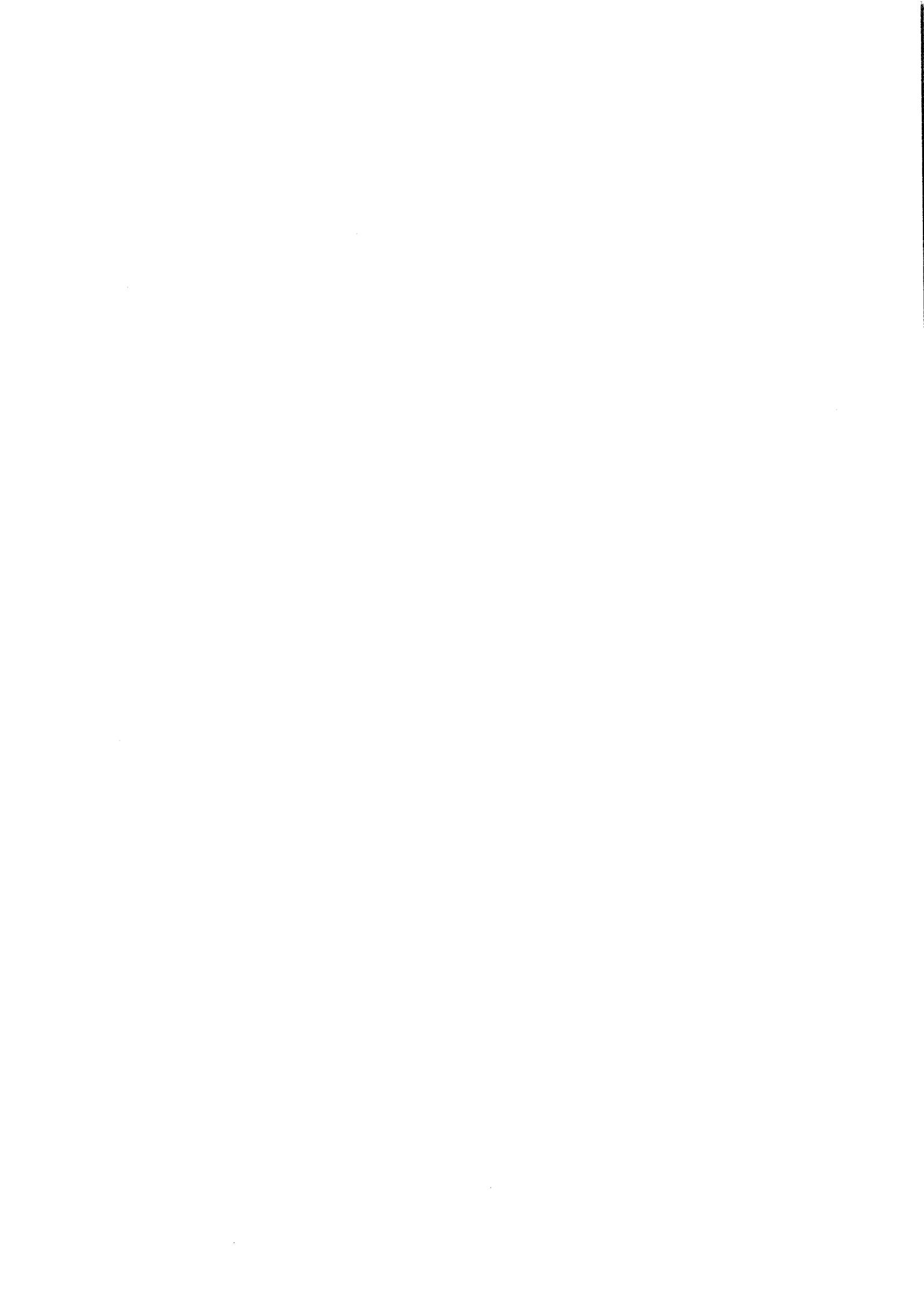
*“ Bekerja sebagai motivasi hidup, dengan penuh syukur merubah seluruh kehidupan menjadi kehidupan sejati yang penuh arti “*

## ABSTRAK

Bank BRI Unit Magelang Utara sebagai Bank yang mempunyai Visi Bank untuk mewujudkan pelayanan terbaik kepada nasabah adalah menjadi suatu bank komersial terkemuka yang mengutamakan kepuasan terhadap nasabah. Karena dengan mengetahui kepuasan konsumen atau nasabahnya Bank dapat menjadikan bahan pertimbangan untuk mengetahui sudah sejauh mana kinerja yang diberikan Bank pada nasabahnya.

Data diperoleh melalui teknik *Convenience Sampling* dari 90 Responden yang menjadi nasabah Bank BRI Unit Magelang Utara. Hipotesis yang digunakan diuji melalui program SPSS .10.0 yaitu dengan Uji Selisih dan Beda Wilcoxon untuk mengetahui kepuasan konsumen dan Analisis Ragam Satu Arah Kruskal-Wallis untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan atau ketidakpuasan konsumen menurut karakteristik konsumen, dengan taraf signifikansi 5 %. Dengan hasil sebagai berikut ada perbedaan antara kinerja dan harapan yang dirasakan oleh konsumen atau nasabah BRI Unit Magelang Utara. Sedangkan menurut karakteristik konsumen tidak ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan kinerja berdasarkan karakteristik konsumen.

Dari hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan yaitu nasabah merasakan cukup puas atas kinerja yang dilakukan oleh Bank BRI Unit Magelang Utara namun ada baiknya tanpa mengesalkan hasil usaha yang telah dilakukan oleh Bank BRI, Bank BRI meningkatkan lagi kualitas pelayanan dan kinerjanya.



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, kita panjatkan kehadiran Allah SWT pemilik seluruh alam semesta karena berkat rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “ Analisis Kepuasan Nasabah Pada PT BRI Unit Magelang Utara “.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Dalam penulisan skripsi ini penulis berharap hasilnya mampu mewakili dan berguna bagi berbagai pihak yang membutuhkannya. Walaupun banyak kesulitan yang penulis hadapi namun dengan adanya bantuan dari berbagai pihak maka skripsi ini dapat diselesaikan. Untuk itu maka penulis haturkan banyak terima kasihyang sebesar-besarnya kepada :

1. Yth Bapak Drs. Suwarsono, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Yth. Bapak Drs. Albari, M.Si selaku Dosen pembimbing skripsi yang ditengah kesibukannya dengan sabar dan penuh perhatian membimbing serta memberikan dukungan moril sehingga skripsi ini selesai.
3. Kedua orang tuaku H. Pamudji dan Hj. Kasifah beserta kedua adikku Andika dan Aditya yang selalu mendoakan dalam setiap langkahku.

4. Ciplow atas support, doa, kasih sayang dan kebersamaan kita selama ini.
5. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah banyak memberikan ilmu dan pengetahuan selam penulis duduk di bangku kuliah.
6. Sobat dan sodaraku Citra ‘ gembul ‘, warga pondok biru Sisil, si Gun, Nita, Die, Adis, Siska ‘ montok ‘, Lidya, Alinda, alumni Assalam Ica, Rita sukron banget atas supportnya dan atas kebersamaan kita.
7. Temen-temen seperjuangan Heni. Boim, Veri, Riri, Ayuk, Ndah, Yuni, Ari, Hafiz.
8. Para responden atas kesediaannya mengisi kuisioner sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik.

Akhir kata hanya kepada Allah jualah segala dikembalikan, semoga Allah SWT memberikan rahmat dan karuniaNya pada kita semua. Amien ya robbal alamin

Wassalamu’alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 5 Juli 2005

Penulis,



Sivana Ade Merlinda

01311049

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Sampul Depan Skripsi.....	ii
Halaman Bebas Plagiarisme .....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Halaman Pengesahan Pengujian Skripsi .....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Halaman Motov .....	ii
Abstrak.....	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar .....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	2
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Pengertian Pemasaran.....	7
2.3 Konsep Pemasaran.....	8
2.4 Perilaku Konsumen.....	11
2.5 Pengertian Jasa dan Pemasaran Jasa Bank .....	13
2.6 Layanan dan Kepuasan Nasabah .....	15
2.7 Konsep Kepuasan Konsumen.....	18
2.8 Pengertian Harapan dan Kinerja.....	20
2.9 Karakteristik Konsumen.....	26
2.10 Hipotesis Penelitian .....	27

## BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel.....	29
3.2 Variabel Penelitian .....	31
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	35
3.4 Teknik Analisis Data .....	38

## BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Deskriptif, Pengujian Instrumen, dan Analisis Statistik.....	43
A. Analisis Deskriptif.....	43

B. Pengujian Instrumen.....	48
C. Analisis Statistik.....	51
4.2 Analisis Selisih dan Uji Beda Wilcoxon.....	52
4.3 Pengujian Hipotesis.....	56
1. Pengujian Hipotesis Pertama.....	56
2. Pengujian Hipotesis Kedua.....	63

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

### Tabel

1.1 Data Nasabah .....	1
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Gender .....	44
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	44
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Pendapatan .....	46
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	47
4.5 Uji Validitas Harapan .....	49
4.6 Uji Validitas Kinerja .....	50
4.7 Uji Reliabilitas .....	51
4.8 Hasil Pengujian Wilcoxon Rank Test .....	54
4.9 Kepuasan Konsumen Berdasarkan Karakteristik Responden .....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1 Konsep Kepuasan Konsumen.....	19
-----------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

- I. Surat permohonan ijin penelitian pada Bank BRI Unit Magelang Utara
- II. Surat ijin Penyebaran Kuisisioner kepada nasabah Bank BRI Unit Magelang Utara dan Daftar Pertanyaan untuk Responden
- III. Rekapitulasi Data Hasil Jawaban 90 Responden Nasabah Bank BRI Unit Magelang Utara
- IV. Hasil Uji Validitas Kinerja dan Validitas Harapan
- V. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja dan Reliabilitas Harapan
- VI. Hasil Analisis Uji Jenjang Bertanda Wilcoxon
- VII. Hasil Analisis Ragam Satu Arah Kruskal Wallis
- VIII. Hasil Analisis Means Kruskal Wallis
- IX. Tabel r untuk Product Moment

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sejalan dengan perkembangan dunia perbankan di Indonesia yang semakin pesat, di sisi lain pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi sehingga merupakan pasar yang baik bagi dunia perbankan untuk memasarkan produknya.

Dalam bidang jasa perbankan, BRI Magelang secara keseluruhan memiliki nasabah sebanyak 184.792 nasabah, sedangkan BRI Unit Magelang Utara Area Mikro Magelang memiliki nasabah terbanyak di antara 17 unit yang lain, yaitu sebesar 14.199. Data tersebut dapat dilihat dalam tabel 1.1.

Tabel 1.1  
Data Nasabah

BRI UNIT	JUMLAH NASABAH	BRI UNIT	JUMLAH NASABAH
Magelang Utara	14.199	Ngablak	6.960
Magelang Selatan	11.279	Secang	14.121
Mertoyudan	12.636	Pakis	7.075
Rejowinangun	8.337	Tempuran	11.588
Tegalrejo	9.496	Boton	10.698
Sukarnohatta	7.272	Borobudur	13.533

Tabel 1.1 (lanjutan)

Windusari	5.305	Kaliangkrik	7.629
Grabak	14.026	Bandungan	10.039
Kajoran	7.361	Salaman	13.238

Harapan pelanggan diyakini memiliki peranan yang besar dalam menentukan kepuasan pelanggan, jadi makin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing.

Visi BRI untuk mewujudkan pelayanan terbaik kepada nasabah adalah menjadi suatu bank komersial terkemuka yang mengutamakan kepuasan terhadap nasabah. Saat ini BRI sedang membangun dan meningkatkan pelayanan prima untuk mengetahui sampai dimana tingkat kepuasan nasabah. Pelayanan prima adalah suatu bentuk pelayanan yang memenuhi kebutuhan nasabah pada tiap saat : kapanpun, dimanapun dan bagaimanapun.

BRI berusaha meningkatkan jumlah nasabah dengan memilih strategi pemasaran terbaik untuk dapat memuaskan konsumennya. BRI mengetahui faktor-faktor yang dapat memuaskan konsumennya. Faktor-faktor tersebut meliputi letak bank yang strategis karena berdekatan dengan jalan raya, BRI juga menyediakan tempat parkir yang luas, memiliki suku bunga yang tinggi, memiliki fasilitas pendukung (ATM)

Bila kinerja produk lebih rendah dibanding dengan harapan nasabah, maka nasabah akan merasa tidak puas. Bila kinerja produk sesuai atau lebih tinggi dibanding dengan harapan, nasabah akan merasa puas. Jika nasabah merasa puas maka ia akan cenderung akan mengatakan hal-hal baik tentang jasa dan pelayanan BRI kepada orang lain. Sedangkan nasabah yang tidak puas akan bereaksi dengan tindakan yang berbeda, ada yang mendingkan saja dan tidak menjadi nasabah BRI lagi, namun ada juga yang melakukan komplain.

Berdasarkan hal tersebut di atas, penulis tertarik untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada BRI Unit Magelang Utara yang berlokasi di Komplek Terminal Kebon Polo, Kecamatan Magelang Utara. Sejalan dengan itu maka penulis akan mencoba untuk melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS KEPUASAN NASABAH PADA PT BRI UNIT MAGELANG UTARA”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dirumuskan pokok-pokok masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah berdasarkan harapan dan kinerja setelah menjadi nasabah Bank BRI?
2. Apakah ada perbedaan tingkat kepuasan nasabah Bank BRI berdasarkan karakteristik konsumen?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan nasabah secara keseluruhan yang dirasakan setelah menjadi nasabah Bank BRI.
2. Untuk menjelaskan ada tidaknya perbedaan tingkat kepuasan ataupun ketidakpuasan yang dirasakan nasabah dalam menggunakan jasa pelayanan berdasarkan karakteristik konsumen.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis Penelitian ini merupakan kesempatan untuk menambah wawasan terhadap dunia praktisi perbankan khususnya, yang diaktualisasikan dengan didasarkan pada pengetahuan teoritis yang diperoleh di bangku kuliah.
2. Bagi Bank  
Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi manajemen Bank BRI mengenai seberapa besar tanggapan dari nasabah terhadap layanan dan produk yang ditawarkan Bank. Serta dapat dipakai sebagai alat untuk menentukan kebijakan dalam usaha meningkatkan mutu pelayanan pada nasabah.
3. Bagi Pihak Lain  
Dengan hasil penelitian ini dapat dipakai juga sebagai masukan sumber informasi untuk penelitian lebih lanjut berkaitan dengan kepuasan konsumen.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Sri Rahmawati (2004) meneliti tentang Analisis Kepuasan Konsumen Menjadi Nasabah Bank BNI Tasikmalaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen setelah menerima pelayanan dari Bank BNI Tasikmalaya. Berdasarkan karakteristik konsumen hasil penelitian yang dilakukan oleh Sri Rahmawati adalah adanya kepuasan yang dirasakan konsumen setelah menerima pelayanan dari Bank BNI Tasikmalaya dan tidak adanya perbedaan tingkat kepuasan konsumen berdasarkan karakteristik.

Penelitian ini mempunyai kesamaan dengan penulis yaitu Teknik Ragam Satu Arah Kruskal-Wallis untuk menjelaskan ada atau tidaknya perbedaan atau ketidakpuasan kelompok menurut karakteristik konsumen yang diuji. Dan untuk mengetahui kepuasan konsumen menggunakan teknik Uji Beda Bertanda Wilcoxon serta dalam pengambilan sampel menggunakan teknik *Convenience sampling*. Persamaan lainnya adalah karakteristik yang meliputi: Jenis Gender, Penghasilan atau Pendapatan rata-rata, Tingkat Pendidikan dan Status Pekerjaan.

Sedangkan perbedaannya terletak objek penelitian dan indikator penelitian. Objek penelitian yang diteliti oleh Sri Rahmawati adalah Bank BNI, sedangkan

penulis meneliti pada Bank BRI Unit Magelang Utara. Indikator- indikator penelitian yang digunakan oleh Sri Rahmawati adalah. Ruang antrian yang nyaman, Kondisi kebersihan ruangan Bank, Tempat parkir yang luas, Lokasi Bank yang strategis, Bukti/tanda setoran yang bebas dari kesalahan, Pelayanan Teller yang ramah, cepat dan sigap, Menerima berbagai keluhan dengan baik, Bunga Bank yang tinggi.

Sedangkan penulis menggunakan indikator yang diteliti adalah Ruang antrian yang nyaman bagi nasabah, Kondisi kebersihan ruangan Bank. Tempat parkir yang luas, Lokasi Bank yang strategis, Banyaknya fasilitas ATM yang tersebar diberbagai daerah, Pengambilan tunai dengan syarat yang mudah bagi nasabah, Bunga Bank yang tinggi, Adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah, Pelayanan Teller yang cepat, Pelayanan teller yang akurat, Menerima berbagai keluhan nasabah dengan baik, Karyawan memberikan informasi tentang produk dan pelayanan bank dengan jelas, Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan, Karyawan berpenampilan rapi, Pelayanan teller yang sopan dan ramah.

## **2.2 Pengertian Pemasaran**

Kegiatan pemasaran dapat dilihat sebagai penciptaan, promosi dan pengantaran barang dan jasa kepada orang yang akan mengkonsumsi dan pihak bisnis lainnya. Namun fakta menyebutkan bahwa orang pemasaran terlibat di dalam memasarkan 10 tipe kesatuan yang terdiri dari barang, jasa, pengalaman, acara-acara,

orang-orang, tempat, promosi, property, organisasi, informasi dan ide-ide (Kotler, 2000,19).

Pemasaran merupakan salah satu kegiatan pokok yang di lakukan oleh pengusaha dalam usahanya untuk mempertahankan kelangsungan hidup usahanya dan berkembang untuk mendapatkan laba serta nilai dari usahanya. Hal tersebut disebabkan karena pemasaran merupakan salah satu kegiatan usaha yang secara langsung berhubungan dengan konsumen akhir.

Seorang ahli pemasaran mendefinisi pemasaran sebagai berikut (Philip Kotler,1993,5) pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial dengan mana individu-individu dan kelompok-kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan, penawaran dan pertukaran produk-produk yang bernilai. Definisi pemasaran diatas berpijak pada konsep-konsep inti yaitu kebutuhan, keinginan dan permintaan, produk, nilai, biaya dan kepuasan, pertukaran, transaksi dan hubungan, pasar, pemasaran dan pemasar itu sendiri.

### **2.3 Konsep Pemasaran**

Konsep pemasaran yang dimaksud oleh peneliti adalah suatu konsep pemasaran yang berhubungan dengan kegiatan manusia yang bekerja untuk mewujudkan transaksi yang mungkin terjadi dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan dan keinginan konsumen

Tugas manajemen pemasaran tidak hanya menawarkan barang yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasarnya dan menggunakan penetapan harga yang efektif, mempengaruhi dan melayani pasarnya, tetapi lebih luas dari itu. Tugas manajemen pemasaran yaitu mengatur tingkat, sifat-sifat permintaan dengan cara yang dapat membentuk organisasi untuk mencapai tujuan.

Dalam pembahasan yang dikemukakan oleh Philip Kotler konsep pemasaran merupakan salah satu langkah yang baik dalam menyelenggarakan tindakan-tindakan perusahaan. Sedangkan definisi dari konsep pemasaran itu sendiri (Philip Kotler, 1993, 21) konsep pemasaran mengatakan bahwa kunci untuk mencapai tujuan organisasi adalah pada penentuan kebutuhan dan keinginan dari pasar sasaran dan pada pemberian kepuasan yang diinginkan dengan lebih efektif dan efisien daripada para pesaingnya.

Konsep pemasaran bertujuan memberikan kepuasan terhadap keinginan dan kebutuhan pembeli atau konsumen. Seluruh kegiatan dalam sebuah perusahaan yang menganut konsep pemasaran harus diarahkan untuk memenuhi tujuan tersebut. Penggunaan konsep pemasaran bagi sebuah perusahaan dapat menunjang berhasilnya bisnis yang dilaksanakan sebagai filsafah bisnis.

Ada tiga ketetapan pokok yang mendasari konsep pemasaran (Basu Swastha DH dan Irawan, 1981, 86) adalah :

1) Semua operasi dan perencanaan perusahaan harus berorientasi pada konsumen, dengan melakukan hal-hal berikut ini :

- Menentukan kebutuhan
- Memilih kelompok pembeli tertentu sebagai sasaran dalam penjualannya.
- Menentukan produk dan proses pemasarannya.
- Mengadakan penelitian pada konsumen untuk mengukur, menilai dan menafsirkan keinginan, sikap serta tingkah laku mereka.
- Menentukan dan melaksanakan strategi yang paling baik yang menitikbertakan pada mutu yang tinggi.

2) Sasaran perusahaan adalah meningkatkan volume penjualan untuk menghasilkan laba. Jadi bukan meningkatkan volume penjualan demi kepentingan sendiri.

Tujuan menggunakan konsep pemasaran ini adalah untuk memperbaiki hubungan konsumen karena hubungan yang lebih baik sangat menguntungkan bagi perusahaan, dimana dapat meningkatkan laba.

3) Semua kegiatan pemasaran disebuah perusahaan harus dikoordinir secara organisatoris.

Untuk memberikan kepuasan secara optimal, semua elemen-elemen pemasaran yang ada dalam perusahaan harus dikoordinasikan dan diintegrasikan. Satu penyelesaian untuk menyelesaikan masalah koordinasi dan integrasi adalah menggunakan satu orang yang bertujuan terhadap seluruh kegiatan pemasaran, yaitu

manajer pemasaran. Pengertian *Integrated Marketing* menurut (Basu Swastha DH dan T.Hani Handoko,1992,18) adalah tiap orang dan bagian dalam perusahaan yang turut berkecimpung dalam suatu usaha yang terkoordinir untuk memberikan kepuasan konsumen, sehingga tujuan perusahaan dapat terealisasi. Selain itu, harus terdapat juga penyesuaian dan koordinasi antara barang produk, harga, promosi dan saluran distribusi untuk menciptakan hubungan pertukaran yang kuat dengan konsumen.

#### **2.4 Perilaku Konsumen**

Pemasaran jasa yang menguntungkan bermula dari pemahaman terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen sebagai dasar bagi pengembangan bauran pemasaran jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tersebut. Dengan demikian pemahaman terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen, serta perilaku pembeliannya merupakan bagian penting dari keberhasilan pemasaran jasa. Menurut James F. Engel (James F. Engel, Roger D. Blackwell, Paul W. Miniard,1994,3). perilaku konsumen adalah sebagai tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan , megkonsumsi dan menghabiskan produk dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan ini.

Dengan memahami perilaku konsumen, perusahaan dapat memasarkan produk dan jasanya secara tepat, karena pengembangan produk, penetapan harga, pendistribusian dan promosi dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Selain itu

perusahaan dengan mempelajari perilaku konsumen dapat mengetahui kesempatan baru yang tadinya belum terpenuhi untuk selanjutnya mengidentifikasikannya untuk mengadakan segmentasi pasar.

Faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen terdiri atas faktor-faktor kebudayaan yang terdiri atas:

- a. Kebudayaan, kebudayaan merupakan faktor penentu yang paling mendasar dari keinginan dan perilaku seseorang. Bila makhluk-mahluk lainnya bertindak berdasarkan naluri, maka perilaku manusia umumnya dipelajari.
- b. Sub-Budaya, setiap kebudayaan terdiri atas sub budaya yang lebih kecil yang memberikan identifikasi dan sosialisasi yang lebih spesifik untuk para anggotanya.
- c. Kelas Sosial, kelas sosial adalah kelompok-kelompok yang relative homogen dan bertahan lama dalam suatu masyarakat, yang tersusun secara hirarki dan yang keanggotaannya mempunyai nilai, minat dan perilaku yang serupa.

Perilaku konsumen juga dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial tertentu diantaranya:

- a. Kelompok Referensi, kelompok referensi seseorang terdiri dari seluruh kelompok yang mempunyai pengaruh langsung (tatap muka) maupun tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang

- b. Keluarga, anggota keluarga membentuk referensi yang paling berpengaruh dalam membentuk perilaku konsumen dalam menentukan pilihan untuk mengkonsumsi atau menggunakan produk tertentu.
- c. Peran dan Status, setiap peranan mencerminkan harga diri menurut masyarakat disekitarnya. Orang cenderung lebih memilih produk yang dapat mengkomunikasikan peranannya dalam masyarakat.

Dari kedua faktor yang telah disebutkan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa perilaku seseorang dalam kehidupan bermasyarakat dapat memberikan isyarat mengenai bagaimana perusahaan dapat menjangkau dan melayani konsumen yang dalam hal ini nasabah secara lebih efektif sehingga kepuasan konsumen dapat tercapai.

## **2.5 Pengertian Jasa dan Pemasaran Jasa Bank**

Kotler (1997, 476) merumuskan jasa sebagai setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak lain yang secara prinsip intangibel dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produknya bisa dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik.

Usaha pemasaran jasa yang dapat dilakukan (Oka, 1999,90) antara lain:

- a. Selalu menerapkan cara-cara baru untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang selalu berubah-ubah.

- b. Secara teratur mengadakan penelitian pasar untuk mengetahui perubahan kebutuhan, keinginan, selera dan perilaku konsumen, serta untuk mengetahui penilaian konsumen terhadap kualitas jasa bank yang bersangkutan.
- c. Selalu merencanakan secara sistematis pertumbuhan dan perkembangan bank untuk jangka pendek, menengah dan panjang yang sejalan dengan kebijakan pemasaran yang telah ditetapkan.
- d. Selalu menyadari bahwa orientasi utama dari usaha bank adalah memuaskan kebutuhan dan keinginan nasabah, sehingga bank selalu memberikan pelayanan yang baik.

Pemasaran jasa Bank hakekatnya adalah menekankan pada sistem *Total Marketing Concept* (pemasaran jasa seutuhnya), yang melibatkan kepada seluruh karakter yang ada dalam perusahaan. Keseluruhan karakter ini berarti tidak hanya orang per orang yang terlibat, tetapi juga segenap perangkat lunak lainnya dan bahkan ditujang pula oleh perangkat kerasnya. Jadi tidak hanya Teller, Customer Service, Public Relations, dan sebagainya. Tapi juga melibatkan interior gedung Bank, eksterior desain gedung Bank, logo Bank, Seragam karyawan, pelayanan yang memuaskan dan sebagainya.

Definisi marketing yang erat hubungannya dengan *Bank Marketing* (jasa Bank) adalah kreasi dan pelayanan Bank yang dapat memuaskan nasabah. Dari definisi diatas dapat ditarik dua aspek penting yaitu:

1. *Customer Oriented*, ini berarti bahwa orientasi diseluruh kegiatan pemasaran sebenarnya bukanlah kegiatan yang bersifat *what we sell*, melainkan lebih memfokuskan pada *what customer buy*.
2. *An Active Process*, ini meliputi unsur-unsur kreasi terhadap produk baru, ide-ide baru dan *Good Delivery* atau layanan yang baik.

Kedua unsur kegiatan pemasaran tersebut diatas saling memiliki keterkaitan satu dengan yang lainnya.

## **2.6 Layanan dan Kepuasan Nasabah**

Pada perusahaan jasa, pelayanan yang diberikan adalah produknya, oleh karena itu kegiatan merancang pelayanan lebih abstrak (kabur) karena orang tidak dapat menilai kualitas jasa atau layanan Bank sebelum ia merasakannya, dibandingkan dengan kegiatan merancang produk. Perusahaan jasa yang dalam hal ini adalah Bank biasanya lebih fleksibel dan dapat dengan mudah mengubah kegiatan layanannya agar tercipta kepuasan bagi nasabahnya.

Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu perusahaan, faktor-faktor penentu yang digunakan bisa berupa kombinasi dari faktor penentu kepuasan

terhadap produk dan jasa Bank. Umumnya yang sering digunakan nasabah adalah aspek kualitas pelayanan Bank yang baik dan memuaskan.

Dewasa ini produk apapun tidak terlepas dari unsur jasa, baik jasa sebagai produk inti atau sebagai pelengkap. Layanan pelengkap dalam diklasifikasikan menjadi delapan kelompok (Fandy Tjiptono, 1997, 127), yaitu :

1. Informasi, misalnya rekapitulasi rekening, dokumentasi.
2. Konsultasi, seperti pemberian saran, auditing, konseling pribadi. *Order Taking*, meliputi aplikasi atau pendaftaran, reservasi( ruang antrian dalam bank).
3. *Hospitallity*, diantaranya sambutan, sekuriti, fasilitas ruang antrian.
4. *Caretaking*, terdiri dari perhatian dan perlindungan atas barang milik pelanggan.
5. *Exceptions*, meliputi menangani komplain/pujian/saran, pemecahan masalah pelanggan.
6. *Billing*, meliputi laporan rekening periodik, laporan verbal mengenai jumlah rekening.
7. Pembayaran, meliputi pengurangan otomatis atas rekening nasabah, pelanggan berinteraksi dengan karyawan bank yang menerima pembayaran.

Terdapat tiga kunci memberikan layanan pada nasabah yang unggul:

1. Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah

## 2.7 Konsep Kepuasan Konsumen

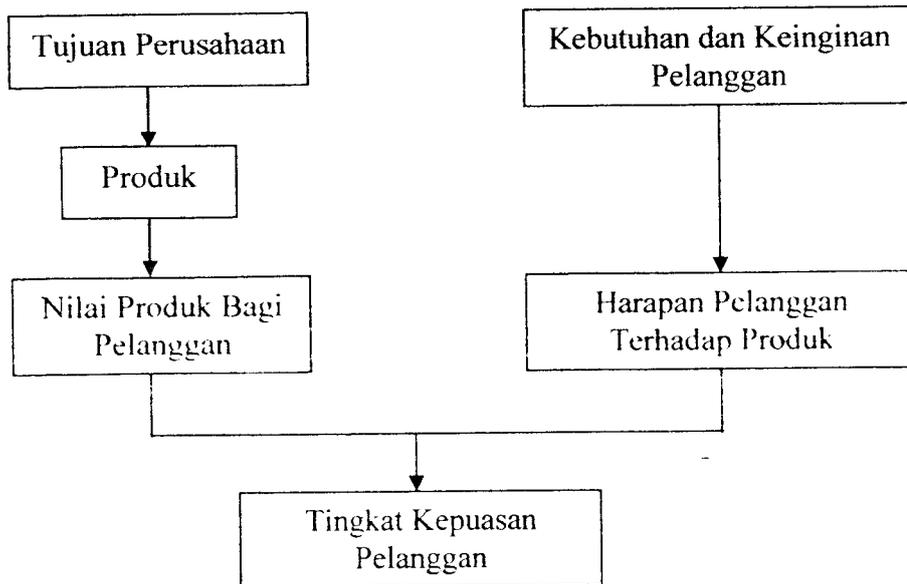
Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan makin besar. Banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap hal ini. Pihak yang berhubungan langsung dengan kepuasan konsumen yaitu: Pemasar, konsumen, Peneliti perilaku konsumen.

Persaingan yang semakin ketat, dimana semakin banyaknya produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan tiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya.

Menurut Schnaars,1991 (Fandy Tjiptono,1997,24), tujuan bisnis pada dasarnya adalah untuk menciptakan pelanggan yang dalam hal ini adalah nasabah yang merasa puas sedangkan menurut James F. Engel, Roger. Blacwell, Paul W. Miniard (Fandy Tjiptono,1995,24) bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan dan ketidakpuasan muncul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.

Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Sedangkan Konsep kepuasan konsumen itu sendiri dapat dilihat dalam gambar berikut ini :

**Gambar 2.1**  
Konsep kepuasan pelanggan



Sumber : Tjiptono, Fandy.(1997). Strategi Pemasaran, Yogyakarta, 25.

Meskipun definisi yang dikemukakan diatas menitikberatkan pada kepuasan atau ketidakpuasan terhadap produk atau jasa, pengertian tersebut juga dapat diterapkan dalam penilaian kepuasan atau ketidakpuasan seseorang terhadap jasa pelayanan perusahaan tertentu karena keduanya sangat berkaitan erat.

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, organisasi jasa harus melakukan empat hal :

1. Mengidentifikasi siapa pelanggannya.
2. Memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas.

3. Memahami strategi kualitas layanan pelanggan.
4. Memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya ( Fandy Tjiptono, 1994, 9) :

- a. Hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis.
- b. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
- c. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
- d. Reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan.
- e. Laba yang diperoleh dapat meningkat.
- f. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

## 2.8 Pengertian Harapan dan Kinerja

### a. Harapan

Dalam konteks kepuasan konsumen, harapan merupakan perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa-apa yang akan diterimanya. Pengertian ini didasarkan pada pandangan bahwa harapan merupakan prediksi, namun ada pula yang menjadikan standar ideal. Dalam mengevaluasi kinerja jasa, nasabah akan menggunakan harapannya sebagai acuan. Dengan demikian harapanlah yang melatarbelakangi mengapa dua industri perbankan yang sama dapat dinilai berbeda oleh nasabahnya.

Hal ini punya peranan yang sangat besar dalam menentukan kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan nasabah. Dalam konteks harapan, harapan nasabah itu akan meningkat atau bahkan menurun setelah nasabah berkomunikasi atau berinteraksi dengan nasabah lain (Fandy Tjiptono,1995,28).

Umumnya faktor-faktor yang menentukan harapan nasabah meliputi kebutuhan pribadi, pengalaman masa lampau, rekomendasi dari mulut ke mulut dan iklan. Menurut Zeithaml (Fandy Tjiptono,1995,28) bahwa harapan pelanggan terhadap kualitas jasa terbentuk oleh beberapa faktor yaitu :

1. *Enduring Service Intensifiers.*

Faktor ini merupakan factor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap jasa.

2. *Personal Need.*

Kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya juga sangat menentukan harapannya . Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, sosial dan psikologis.

3. *Transitory Service Intensifiers.*

Faktor ini merupakan faktor individual yang bersifat sementara yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa.

4. *Perceived Service Alternatives.*

Perceived Service Alternatives adalah persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat pelayanan perusahaan lain yang sejenis.

5. *Self Perceived Service Role.*

Faktor ini adalah persepsi pelanggan tentang tingkat atau derajat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya.

6. *Situational Factors.*

Faktor situasional terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada di luar kendali penyedia jasa.

7. *Explicit Service Promises.*

Faktor ini merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) oleh organisasi tentang jasanya kepada pelanggan.

8. *Implicit Service Promises.*

Faktor ini menyangkut petunjuk yang berkaitan dengan jasa, yang memberikan kesimpulan bagi pelanggan tentang jasa yang bagaimana yang seharusnya dan yang akan dilakukan.

9. *Word of Mouth.*

Merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) yang disampaikan oleh organisasi lain selain organisasi kepada pelanggan.

10. *Past Experience.*

Pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui oleh pelanggan dari yang pernah diterimanya dimasa lalu.

**b. Kinerja**

Kinerja merupakan kemampuan suatu produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.. Jumlah atribut yang ditawarkan, kemampuan pegawai untuk menangani masalah dengan baik, kualitas pelayanan yang diberikan pada nasabah.

Kinerja mempunyai hubungan erat dengan kepuasan nasabah, kinerja yang baik memberikan suatu dorongan pada nasabah untuk menjalin hubungan yang kuat dengan pihak Bank. Dalam jangka panjang, ikatan ini memungkinkan Bank untuk memahami dengan seksama harapan serta kebutuhan nasabah. Dengan demikian Bank dapat meningkatkan kepuasan konsumen setelah menjadi nasabah Bank BRI dengan cara memaksimalkan kepuasan nasabah yang menyenangkan atau meminimumkan pengalaman nasabah yang kurang menyenangkan dimasa lampau.

Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap jasa , konsumen umumnya mengacu pada berbagai dimensi. Lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kinerja jasa (Fandy Tjiptono, 1997,26) yaitu :

1. Bukti Langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), yakni memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*Empaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan , komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

Apabila nasabah menganggap apa yang diterimanya mempunyai kinerja yang baik, maka nasabah tersebut akan merasakan kepuasan seiring dengan kualitas jasa yang diterimanya. Sedangkan bila kinerja tersebut mempunyai kualitas yang jelek, maka nasabah akan merasa tidak puas dan mengambil tindakan mendingkan saja dan tidak menjadi lagi nasabah Bank BRI, ada pula yang mengajukan komplain.

Nasabah yang merasa tidak puas akan bereaksi dengan tindakan yang berbeda ada yang mendingkan saja dan ada juga yang melakukan komplain.

Berkaitan dengan hal ini ada tiga kategori tanggapan atau komplain ketidakpuasan (Fandy Tjiptono, 1997, 22) yaitu:

1. *Voice Response* yaitu menyampaikan keluhannya secara langsung dan meminta ganti rugi kepada perusahaan yang bersangkutan. Bila nasabah melakukan hal ini, maka pihak Bank akan memperoleh beberapa manfaat. Pertama, nasabah memberikan kesempatan sekali lagi pada pihak Bank untuk memuaskan mereka. Kedua, resiko publisitas buruk dapat ditekan. Dan yang tak kalah pentingnya adalah ketiga, memberi masukan mengenai kekurangan pelayanan yang perlu diperbaiki oleh pihak Bank melalui perbaikan (*recovery*), Bank dapat memelihara hubungan baik dengan nasabah dan menciptakan loyalitas nasabah.

2. *Private Response* yaitu tindakan yang dilakukan antara lain memperingatkan atau memberitahu kolega, teman, atau keluarganya mengenai pengalamannya dengan pelayanan perusahaan yang bersangkutan. Umumnya tindakan ini sering dilakukan dan dampaknya sangat besar dengan citra perusahaan.

3. *Third-party response* yaitu tindakan yang dilakukan meliputi usaha meminta ganti rugi secara hukum, mengadu lewat media masa, atau secara langsung mendatangi lembaga konsumen. Tindakan ini sangat ditakuti oleh sebagian besar perusahaan yang tidak memberi pelayanan baik kepada pelanggannya atau perusahaan yang tidak memiliki prosedur penanganan keluhan yang baik.

fisiknya saja, terlebih dalam hal penilaian kepuasan dan ketidakpuasan setelah menjadi nasabah Bank BRI.

Tingkat pendidikan menentukan juga bagaimana tanggapan mereka terhadap jasa pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh pihak Bank terhadap nasabahnya, misalkan untuk nasabah yang berpendidikan perguruan tinggi mereka sangat memperhatikan kondisi Bank dan jasa pelayanan yang diberikan pihak Bank itu memuaskan atau tidak. Mereka juga merespon secara positif terhadap Sehingga kepuasan akan lebih dititik beratkan pada performance atau kualitas pelayanan.

Masyarakat pada tingkat penghasilan yang berbeda cenderung memiliki tata nilai, perilaku, serta gaya hidup yang berbeda. Namun demikian, penghasilan digunakan untuk segmentasi lebih lanjut didasarkan pada karakteristik-karakteristik lainnya. Mata pencaharian seseorang mempengaruhi ukuran penghasilan begitupula dengan harapan dan kepuasan yang mereka miliki suatu pemahaman akan tipe-tipe pekerjaan memberikan pandangan yang berbeda pada kebutuhan konsumen.

## **2.10 Hipotesis Penelitian.**

Hipotesis merupakan pendapat atau jawaban sementara yang masih harus dibuktikan keberadaannya setelah data lapangan (empiris) diperoleh. Hipotesa yang hendak dibuktikan dari penelitian ini adalah :

1. Tidak ada perbedaan antara harapan nasabah dan kinerja yang diberikan oleh BRI.

## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Populasi dan Sampel

Populasi adalah suatu subyek pada wilayah dengan kualitas tertentu yang akan diamati dan diteliti. Dalam penelitian ini ditentukan populasinya adalah nasabah yang menabung di BRI Unit Magelang Utara sampai bulan Mei 2005.

Sampel adalah bagian dari populasi yang dijadikan obyek penelitian sebagai wakil dari anggota populasi. Teknik penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus (pedoman penulisan skripsi FE UII, 2005) :

$$n = \frac{(Z_{1/2\alpha})^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N-1) + (Z_{1/2\alpha})^2 \cdot p \cdot q}$$

dimana :

Z = nilai Z (dari table Z)

n = jumlah sampel

p = nilai proporsi dari nasabah laki-laki

q = nilai proporsi dari nasabah perempuan

E = Deviasi sampling yang diinginkan penelitian (keputusan subyektif)

N = jumlah populasi penelitian

Berdasarkan ketentuan diatas, peneliti menggunakan  $\alpha = 5\%$  karena umum digunakan dalam penelitian dan peneliti menginginkan tingkat kesalahan data yang ditoleransi adalah 5%. Karena telah ditentukan  $\alpha = 5\%$ , maka  $Z_{1/2 \alpha} = 1,96$  (dari table Z).

Peneliti juga menentukan  $E = 0,1$  karena ini merupakan keputusan subyektif, peneliti menginginkan tingkat kesalahan yang mungkin terjadi tidak lebih dari 0,1 (10%), sedangkan tingkat kebenaran adalah 0,9 (90%).

Dengan populasi yang diketahui sebanyak 14.199, maka dapat ditentukan nilai proporsi dari nasabah laki-laki sebanyak 0,6144 dan nilai proporsi dari nasabah perempuan sebanyak 0,3855.

Dari data diatas, maka jumlah sampel yang akan diteliti sebanyak :

$$n = \frac{(1,96)^2(0,6144)(0,3855)(14.199)}{(0,1)^2(14.199 - 1) + (1,96)^2(0,6144)(0,3855)}$$

$$n = \frac{12919,49}{142,89}$$

$$n = 90.42 \text{ (dibulatkan menjadi 90 nasabah)}$$

Dalam pengambilan sampel peneliti menggunakan teknik convenience, pada teknik ini peneliti menentukan sampel berdasarkan kemudahannya, yaitu nasabah yang pada saat penelitian sedang melakukan transaksi di BRI Unit Magelang Utara.

### 3.2 Variabel Penelitian

Indikator yang digunakan untuk mengevaluasi jasa bank yang bersifat intangible, nasabah yang menabung umumnya menggunakan beberapa indikator berikut Pasuraman, et al, (Fandy Tjiptono, 1997, 26) :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, yang meliputi :
  - a. Ruang antrian, yang dimaksud ruang antrian disini adalah kondisi ruang antrian untuk nasabah yang nyaman.
  - b. Kondisi kebersihan ruangan bank, kondisi kebersihan ruangan Bank secara keseluruhan dipandang dari sudut pandang nasabah yang nantinya akan memberikan rasa nyaman dan puas.
  - c. Tempat parkir yang luas, tempat parkir menunjang juga aktifitas nasabah di dalam melakukan transaksi di Bank. Tempat parkir yang luas dan aman memberikan rasa aman juga pada nasabah.
  - d. Lokasi bank yang strategis. lokasi Bank BRI yang strategis sangat menentukan minat Konsumen untuk menjadi nasabah Bank BRI. Dimana apabila lokasi Bank yang bersangkutan mudah dijangkau oleh kendaraan umum dan letaknya strategis maka konsumen akan tertarik untuk menjadi Nasabah Bank BRI.
  - e. Banyaknya Fasilitas ATM yang tersebar diberbagai daerah, akan memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi on line selama 24 jam dengan banyaknya fasilitas ATM yang ditempatkan di berbagai daerah.

- f. Pengambilan tunai dengan syarat yang mudah bagi nasabah, memungkinkan nasabah selalu merasa nyaman setiap kali melakukan pengambilan tunai.
2. Keandalan (*reliability*), yakni memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, yang meliputi :
    - a. Pelayanan teller yang cepat, pelayanan teller yang cepat dalam melayani nasabah dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi nasabah.
    - b. Pelayanan teller yang akurat, pelayanan teller yang akurat dalam melayani nasabah dapat menjadikan nasabah lebih percaya dan yakin atas pelayanan yang diberikan.
  3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, seperti :
    - a. Karyawan menerima keluhan nasabah dengan baik, Bank apabila menerima komplain dari nasabahnya dengan baik maka nasabah tersebut tidak akan kecewa dan tetap mempercayakan dananya di Bank yang bersangkutan sehingga kredibilitas Bank dimata nasabahnya tetap baik.
    - b. Karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas bank dengan jelas, sehingga nasabah dapat mengetahui dan memahami tentang produk dan fasilitas bank yang diberikan dengan jelas.

4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, seperti :
  - a. Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan, memberikan rasa percaya pada nasabah dan nasabah tidak merasa khawatir dengan tidak tersedianya pembayaran.
  - b. Bunga bank yang tinggi, memberikan bunga yang tinggi pada nasabah akan menarik minat nasabah untuk menyimpan dananya di Bank agar memperoleh keuntungan yang besar hal itu akan sangat menguntungkan bagi Bank itu sendiri karena secara otomatis Bank akan memperoleh dana yang besar dari masyarakat dan kepuasan konsumen akan tercapai.
  - c. Adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah, akan memberikan dorongan pada nasabah untuk meningkatkan saldo tabungannya agar memperoleh hadiah tersebut dengan syarat saldo minimum yang telah ditentukan oleh Bank, disisi lain hadiah ini juga berfungsi sebagai prestis atau penghargaan dari pihak Bank pada nasabahnya dikarenakan kepercayaannya pada Bank.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan, seperti:

- a. Karyawan berpenampilan rapi, dapat menciptakan *image* yang bagus bagi nasabah dan nasabah lebih tertarik dengan mempertimbangkan *image* yang diberikan oleh bank kepada nasabah.
- b. Pelayanan teller yang sopan dan ramah, pelayanan teller yang sopan dan ramah dalam melayani nasabah dapat memberikan kepuasan pada nasabah dan memberikan rasa nyaman dalam bertransaksi.

Sedangkan untuk karakteristik konsumen (nasabah) ditentukan berdasarkan :

1. Jenis gender
  - Laki-laki
  - Perempuan
2. Penghasilan
  - Kurang dari Rp 500.000
  - Rp 500.000 – Rp 1.000.000
  - Lebih dari Rp 1.000.000
3. Tingkat pendidikan
  - ≤ SMA
  - > SMA
4. Pekerjaan
  - Pelajar/mahasiswa
  - Pegawai negeri sipil/ TNI / POLRI
  - Wiraswasta/swasta
  - Pensiunan
  - Ibu Rumah Tangga

### 3.3 Metode Pengumpulan data.

Jenis data yang diperlukan untuk analisis penelitian ini adalah sumber data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden, dalam hal ini data yang berkaitan dengan penilaian responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan peneliti tentang harapan dan kinerja yang responden rasakan dalam rangka menjadi nasabah Bank BRI Unit Magelang Utara.

Sedangkan untuk pengumpulan data, peneliti menggunakan metode interview atau wawancara dan metode kuisisioner (angket) tertulis. Pengertian dari metode diatas adalah sebagai berikut:

a) Interview atau wawancara

Interview yaitu dengan mengadakan Tanya jawab dengan pihak bank untuk keterangan yang berhubungan dengan data umum dan fasilitas yang sudah dimiliki atau mungkin bila ada pembaharuan serta untuk mengklarifikasi angket yang tidak terisi dengan baik oleh responden yang diajukan oleh peneliti.

b) Kuisisioner

Kuisisioner merupakan daftar pertanyaan yang relevan dengan tujuan penelitian yaitu mengenai harapan nasabah dengan kinerja bank. Jenis datanya adalah data primer yaitu merupakan data yang diperoleh langsung dari responden dalam hal ini berkaitan dengan penilaian responden terhadap

pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti tentang harapan dan kinerja yang mereka rasakan setelah menjadi nasabah BRI.

Sedangkan untuk susunan kuisionernya terdiri atas beberapa bagian yaitu:

#### Bagian I

Bagian ini berisi tentang karakteristik konsumen yang dapat dijadikan alat ukur kepuasan konsumen yang dalam penelitian ini adalah nasabah yang menabung di BRI Unit Magelang Utara berdasarkan karakteristik konsumen. Adapun rinciannya dari karakteristik konsumen seperti yang telah diuraikan pada point 3.2

#### Bagian II

Kuisioner atau angket berisi tentang indikator harapan. Hasil dari angket ini sebagai data yang digunakan untuk menganalisis harapan konsumen menjadi nasabah BRI Unit Magelang Utara yang diedarkan dengan menggunakan angket tertutup. Artinya pada setiap pertanyaan yang diajukan peneliti diberi skor 5 (sangat penting) untuk nilai tertinggi dan skor 1 (tidak penting) untuk skor terendah untuk setiap alternatif jawaban.

#### Bagian III

Kuisioner atau angket ini berisi tentang indikator kinerja. Hasil dari angket ini sebagai data yang digunakan untuk menganalisis kinerja Bank BRI yang sesuai dengan harapan konsumen menjadi nasabah Bank BRI, sehingga dapat diketahui tentang kepuasan konsumen menjadi nasabah BRI Unit Magelang Utara.

Angket ini diedarkan dengan menggunakan angket tertutup. Artinya pada setiap pertanyaan yang diajukan peneliti diberi skor 5 (Sangat Baik) untuk nilai tertinggi dan skor 1 (tidak baik) untuk nilai terendah untuk setiap alternatif jawaban. Pada angket ini berisi tentang indikator kinerja. Berdasarkan rincian diatas selanjutnya responden diminta memilih satu jawaban secara multipul choice.

Suatu alat ukur harus mempunyai validitas dan reliabilitas yang baik. Jika suatu alat ukur tidak mempunyai validitas dan reliabilitas yang baik, maka penelitian yang telah dilakukan tidak sah dan perlu ditinjau kembali.

a. Uji Validitas

Validitas merupakan indeks yang mengukur tingkat kekuatan suatu alat pengukur, bahwa alat tersebut benar-benar mengukur sesuatu yang perlu diukur. Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur mengukur apa yang ingin diukur. Semakin tinggi validitas suatu alat ukur, semakin tepat pula alat ukur tersebut menuju sasarannya. Pengujian validitas kuisisioner dilakukan dengan mengkorelasikan skor pada masing-masing item dengan skor totalnya. Teknik korelasi ini dikenal dengan teknik korelasi *Product Moment*. Untuk mengetahui apakah nilai korelasinya signifikan atau tidak, maka diperlukan tabel signifikasi nilai dari *Produk Moment*.

b. Uji Reliabilitas.

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan terhadap tingkat kekuatan suatu alat pengukur dapat dipercaya dan diandalkan. Uji Reliabilitas

dilakukan untuk mengetahui sejauhmana hasil pengukuran tetap konsisten (ajeg) apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi merupakan pengukuran yang mampu memberikan hasil ukuran yang handal (reliable). Pengujian reliabilitas kuisioner dilakukan dengan teknik *Alpha Cronbach's*.

### **3.4 Teknik Analisis Data**

#### a) Analisis Deskriptif.

Analisis Deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara memberikan keterangan dan penjelasan tentang objek yang di bahas. Keterangan dan penjelasan ini berupa presentasi tentang hal-hal yang ada hubungannya dengan kepuasan konsumen berdasarkan permasalahan yang terjadi.

#### b) Analisis Statistik

Analisis statistik adalah analisis yang di dasarkan pada perhitungan objektif.

Perhitungan ini memakai tiga analisis yaitu:

##### 1. Analisis selisih

Analisis selisih digunakan untuk melihat adanya selisih antara harapan nasabah dengan kinerja Bank BRI sehingga dapat diketahui apakah nasabah merasa puas, tidak puas atau sangat puas. Analisis ini dilakukan dengan cara mengurangkan kinerja Bank BRI dengan harapan nasabah.

##### 2. Analisis uji jenjang bertanda Wilcoxon

Menurut Djarwanto (2001:215 dan 220-222) uji ini berlaku untuk 2 sampel berpasangan dengan skor yang berskala interval. Uji jenjang bertanda Wilcoxon merupakan penyempurnaan dari “uji tanda” yakni disamping memperhatikan tanda positif dan negative, besarnya beda juga di perhatikan. Anggapan yang di perlukan dalam penggunaan uji jenjang bertanda Wilcoxon adalah perbedaan antara pasangan skor (di) merupakan distribusi yang simetris.

Untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan kinerja Bank dengan harapan Nasabah maka digunakan uji jenjang bertanda Wilcoxon dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Menentukan  $H_0$  dan  $H_a$

$H_0$  = Tidak ada perbedaan kinerja Bank BRI dengan harapan Nasabah.

$H_a$  = Ada perbedaan kinerja Bank BRI dengan harapan Nasabah.

b. Menentukan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis

Tahap ini berkaitan dengan taraf atau kinerja signifikan dari pengujian hipotesis ( $H_0$  atau  $H_a$ ) dapat diterima atau ditolak. Dalam uji hipotesa penelitian ini dibatasi dengan menggunakan probabilitas  $\alpha = 0,05$  ini berarti bahwa:

- $H_0$  diterima atau  $H_a$  ditolak, jika probabilitas hitung  $> 0,05$
- $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima, jika probabilitas hitung  $< 0,05$

c. Perhitungan.

Tahap perhitungan ini dilakukan dengan mendasarkan pada masing-masing hipotesis dan alat analisis yang digunakan yaitu dengan Analisis Uji Jenjang Bertanda Wilcoxon sedangkan untuk lebih mempermudah analisis dan validitas maka kegiatan perhitungan menggunakan fasilitas komputerisasi program SPSS.

d. Mengambil keputusan Dengan menggunakan prosedur b dan c dapat ditentukan diterima atau ditolaknya hipotesis.

3. Analisis Ragam Satu Arah Kruskal-Wallis

Menurut Djarwanto (2001: 261 dan 265-267), uji Kruskal-Willis (disebut uji H) berlaku untuk sampel independent ( $k > 2$ ) dengan skor berskala ordinal. Uji Kruskal-Willis ini dipergunaan sebagai alternative dari analisis variance satu arah (*One Way Analysis Of Variance*), bila uji ini tidak memerlukan anggapan bahwa populasi dimana sampel penelitian diambil mempunyai distribusi normal dan mempunyai variance sama. Anggapannya adalah bahwa variable random dimana berbagai sampel diperbandingkan berdistribusi kontiniu. Oleh karena skornya berskala ordinal, maka uji ini dinamakan Analisis Variance Rangking Satu Arah Kruskal-Wallis.

Untuk menjelaskan ada atau tidaknya perbedaan tingkat kepuasan konsumen setelah menjadi nasabah Bank BRI menurut karakteristik

konsumen. maka digunakan tehnik Analisis Ragam Satu Arah Kruskal-Willis.

Adapun langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut:

a. Menentukan  $H_0$  dan  $H_a$

$H_0$  = Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan nasabah berdasarkan karakteristik konsumen

$H_a$  = Ada perbedaan tingkat kepuasan konsumen berdasarkan karakteristik konsumen

b. Menentukan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis

Tahap ini berkaitan dengan taraf atau kinerja signifikan dari pengujian hipotesis ( $H_0$  atau  $H_a$ ) dapat diterima atau ditolak. Dalam uji hipotesa penelitian ini dibatasi dengan menggunakan probabilitas  $\alpha = 0,05$  ini berarti bahwa:

- $H_0$  diterima atau  $H_a$  ditolak, jika probabilitas hitung  $> 0,05$
- $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima, jika probabilitas hitung  $< 0,05$

c. Perhitungan

Tahap perhitungan ini dilakukan dengan mendasarkan pada masing-masing hipotesis dan alat analisis yang digunakan yaitu dengan Analisis Ragam Satu arah Kruskal-Wallis sedangkan untuk lebih mempermudah analisis dan validitas maka kegiatan perhitungan menggunakan fasilitas komputerisasi program SPSS

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini penulis akan menganalisis data yang telah terkumpul. Data yang telah terkumpul tersebut berupa hasil jawaban responden yaitu nasabah yang menabung di Bank BRI unit Magelang Utara. Hasil pengolahan data berupa informasi untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan hasil penilaian antara harapan dan kinerja yang di berikan oleh responden serta untuk mengetahui perbedaan kepuasan responden berdasarkan karakteristik responden.

Berdasarkan permasalahan dan perumusan model yang telah di kemukakan, serta kepentingan pengujian hipotesis, maka tekhnik analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis Deskriptif dan Statistik. Analisis Statistik adalah analisis yang mengacu pada perhitungan data penelitian yang berupa angka-angka yang dianalisis dengan komputer melalui program SPSS 10.0. Sedangkan analisis Deskriptif adalah analisis yang menjelaskan gejala-gejala yang terjadi pada variabel-variabel penelitian yang berpedoman pada hasil analisis Statistik.

#### **4.1 Analisi Deskriptif , Pengujian Instrumen dan Analisis Statistik**

##### **A. Analisis Deskriptif**

Untuk memperoleh gambaran tentang karakteristik konsumen yang akan diteliti yaitu nasabah yang menabung di Bank BRI (responden) maka dilakukan

pengolahan terhadap data kasar melalui perhitungan statistik. Dengan mendeskripsikan skor dari suatu atribut yang ada, maka di dapatkan suatu gambaran tentang permasalahan yang akan diajukan dalam penelitian ini.

Data yang sudah terkumpul selanjutnya dianalisis dengan bantuan komputer melalui program SPSS 10.0. Dengan teknik analisis data, berikut ini disajikan hasil analisis statistik deskripsi yang diperoleh berdasarkan jawaban yang diberikan oleh responden atas dasar pertanyaan dalam kuisisioner yang diajukan oleh peneliti.

### 1. Jenis Gender Responden

Berdasarkan Jenis gender, responden atau nasabah terdiri atas dua kelompok, yaitu kelompok laki-laki dan kelompok perempuan. Dari hasil analisis data ini di peroleh nilai tendensi sentral dan variabilitas data seperti ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1  
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Gender

Gender	Jumlah	Persentase
Laki-laki	38	42 %
Perempuan	52	58 %
Total	90	100 %

Sumber: data primer yang diolah

Dari data di atas menunjukkan bahwa nasabah yang menabung di Bank BRI unit Magelang Utara adalah laki-laki sebanyak 38 orang atau sebesar 42 % dan sisanya sebanyak 52 orang atau sebesar 58 % adalah perempuan.

### 2. Status Pekerjaan

Status Pekerjaan Responden terdiri atas 5 kelompok, yaitu kelompok Pelajar/Mahasiswa, Pegawai Negeri Sipil/TNI/POLRI, Wiraswasta/Swasta, Pensiunan dan Ibu Rumah Tangga.. Dari hasil analisis data ini maka diperoleh nilai tendensi sentral dan variabilitas data seperti di tunjukan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2  
Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar / Mahasiswa	12	13%
PNS / TNI / POLRI	20	22%
Wiraswasta / Swasta	41	46%
Pensiunan	3	3%
Ibu Rumah Tangga	14	16%
TOTAL	90	100%

Sumber: data primer yang diolah

Data diatas menunjukkan bahwa responden mayoritas memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta/swasta sebanyak 41 orang atau sebesar 46% mendekati setengah dari jumlah total Responden. Untuk urutan selanjutnya yaitu Pegawai Negeri Sipil/TNI/POLRI sebanyak 20 orang atau sebesar 22%, Ibu Rumah Tangga sebanyak 14 orang atau 16%, Pelajar/Mahasiswa sebanyak 12 orang atau 13%, dan pada urutan terakhir adalah pensiunan sebanyak 3 orang atau 3%.

Responden atau nasabah yang memiliki pekerjaan swasta atau wiraswasta tentu memiliki aktivitas yang tinggi dalam aktivitas bisnisnya sehingga mereka sangat membutuhkan jasa Bank dalam menjalankan aktivitas bisnisnya.

Selain karena itu responden yang memiliki pekerjaan wiraswasta/swasta tentu saja sudah memiliki kepercayaan yang tinggi pada Bank BRI sebagai Bank pemerintah yang memiliki kredibilitas cukup Baik di dunia Perbankan, serta pelayanan yang diberikan Bank BRI Unit Magelang Utara pun cukup memuaskan sehingga mereka tidak khawatir menyimpan uangnya di Bank BRI Unit Magelang Utara.

### 3. Tingkat Pendapatan

Berdasarkan Rata-rata tingkat Pendapatan responden per bulan maka rata-rata pendapatan responden per bulan di kelompokkan menjadi 3 bagian, yaitu kelompok responden yang berpenghasilan kurang dari Rp.500.000, Rp.500.000 s/d Rp 1.000.000 dan responden yang berpenghasilan lebih dari Rp.1.000.000. dari hasil analisis data ini di peroleh nilai tendensi sentral dan variabilitas data seperti di tunjukan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3  
Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Pendapatan

Tingkat Pendapatan	Jumlah	Persentase
<Rp.500.000	29	32%
Rp. 500.000 - Rp. 1.000.000	39	43%
> Rp.1.000,000	22	25%
TOTAL	90	100%

Sumber: data primer yang diolah

Dari data diatas menunjukkan bahwa responden mayoritas berpendapatan antara Rp 500.000 – Rp 1.000.000 yaitu sebanyak 39 orang atau sebesar 43 %. Untuk urutan selajutnya responden yang berpendapatan kurang dari Rp. 500.000 sebanyak 29

orang atau sebesar 32 % dan yang terakhir yang pendapatannya lebih dari Rp.1.000.000 sebanyak 22 orang atau sebesar 25%.

#### 4. Tingkat Pendidikan Terakhir

Berdasarkan tingkat pendidikan responden, terdiri atas 2 kelompok yaitu kelompok  $\leq$  SMA dan kelompok  $>$  SMA. Hasil dari analisis data ini diperoleh nilai tendensi sentral dan variabilitas data seperti ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.4  
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
$\leq$ SMA	40	44%
$>$ SMA	50	56%
TOTAL	90	100%

Sumber: data primer yang diolah

Dari data diatas menunjukkan bahwa responden yang berpendidikan  $\leq$  SMA yaitu sebanyak 40 orang atau sebesar 44% dan sisanya sebanyak 50 orang atau sebesar 56 % adalah responden yang berpendidikan  $>$  SMA.

Berdasarkan analisis karakteristik responden diatas, ternyata perbedaan antara nasabah yang berpendidikan rendah dan yang berpendidikan tinggi perbedaannya tidak terlalu besar hal ini dikarenakan kecamatan Magelang Utara adalah kota kecil sehingga tingkat pendidikan nasabah tidak terlalu mempengaruhi keinginan orang untuk menjadi nasabah Bank BRI Unit Magelang Utara.

## B. Pengujian Instrumen

Instrumen/alat yang digunakan untuk menjaring data penelitian adalah kuisisioner. Uji instrumen yaitu Validitas dan Reliabilitas akan memberikan hasil yang dapat menjelaskan apakah kuisisioner yang digunakan memenuhi syarat/tidak.

### 1. Pengujian Validitas

Pengujian validitas kuisisioner dilakukan dengan mengkorelasikan skor pada masing-masing item dengan skor totalnya. Teknik korelasi ini dikenal dengan teknik korelasi *Product Moment*. Untuk mengetahui apakah nilai korelasinya signifikan atau tidak, maka diperlukan tabel signifikansi nilai dari *Product Moment*.

Instrumen dikatakan memenuhi syarat sah, yaitu bila hasil koefisien korelasi butir ( $r_{xy}$ ) lebih besar dari koefisien korelasi kritik ( $r_{tabel}$ ), sebaliknya jika hasil koefisien korelasi butir ( $r_{xy}$ ) lebih kecil dari koefisien korelasi kritik ( $r_{tabel}$ ), maka instrumen dikatakan belum memenuhi syarat sah (Supardi, 2005 ;159). Cara melihat angka kritik adalah dengan melihat tingkat kebebasan ( $df$ ) =  $N-2$ . Jadi tingkat kebebasan ( $df$ ) =  $30-2 = 28$ , maka taraf signifikansi 5% , angka kritik adalah 0.241.

a. Pengujian Validitas Harapan

Instrumen dikatakan memenuhi syarat sah Validitas Harapan pada penelitian diukur dengan menggunakan 15 butir pertanyaan. Hasil uji validitas memberikan hasil diringkas pada Tabel 4.5

Tabel 4.5  
Uji Validitas Harapan

Item	$r_{xy}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0.282	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
2	0.494	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
3	0.416	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
4	0.343	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
5	0.458	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
6	0.455	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
7	0.515	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
8	0.547	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
9	0.444	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
10	0.572	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
11	0.356	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
12	0.316	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
13	0.450	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
14	0.325	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
15	0.440	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah

Sumber: data primer yang diolah

Dari nilai koefisien korelasi butir yang disajikan pada Tabel 4.5 terlihat bahwa masing-masing butir pertanyaan mempunyai nilai koefisien korelasi butir ( $r_{xy}$ ) yang lebih besar dari koefisien korelasi kritik ( $r_{tabel}$ ) Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing butir yang terdapat dalam butir harapan adalah valid / sah.

b. Pengujian Validitas Kinerja

Validitas Kinerja pada penelitian diukur menggunakan 15 butir pertanyaan.

Hasil uji validitas memberikan hasil yang diringkas pada Tabel 4.6

Tabel 4.6  
Uji Validitas Kinerja

Item	$r_{xy}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0.516	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
2	0.402	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
3	0.455	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
4	0.442	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
5	0.627	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
6	0.640	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
7	0.538	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
8	0.602	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
9	0.527	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
10	0.481	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
11	0.492	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
12	0.525	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
13	0.583	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
14	0.380	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
15	0.361	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah

Sumber: data primer yang diolah

Dari nilai koefisien korelasi butir yang disajikan pada Tabel 4.6 terlihat bahwa masing-masing butir pertanyaan mempunyai nilai koefisien korelasi butir ( $r_{xy}$ ) yang lebih besar dari koefisien korelasi kritik ( $r_{tabel}$ ). Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing butir yang terdapat dalam butir Kinerja faktor adalah valid / sah.

## 2 Pengujian Reliabilitas

Setelah semua item pertanyaan diuji validitasnya dan sudah terbukti valid, selanjutnya perlu dilaksanakan pengujian reliabilitas untuk mengetahui atau mendapatkan jaminan bahwa kuesioner ini akan memberikan hasil yang tetap valid (ajeg) bila digunakan lagi. Pengujian reliabilitas kuisisioner dilakukan dengan teknik *Alpha Cronbach's*.

Instrumen dikatakan memenuhi syarat andal yaitu bila hasil koefisien alpha (rtt) lebih besar dari koefisien korelasi kritik ( $r_{\text{tabel}}$ ), yaitu sebesar 0.241, sebaliknya jika hasil koefisien korelasi alpha (rtt) lebih kecil dari koefisien korelasi kritik ( $r_{\text{tabel}}$ ), maka instrumen dikatakan belum memenuhi syarat andal (Umar, 2003; 96).

Tabel 4.7  
Uji Reliabilitas (Metode Alpha)

Atribut	Koef Alpha ( rtt )	R tabel	Keterangan
Kinerja	0.669	0.241	$rtt > r_{\text{tabel}}$ , Andal
Harapan	0.790	0.241	$rtt > r_{\text{tabel}}$ , Andal

Sumber: data primer yang diolah

Dari hasil Tabel 4.7 terlihat bahwa semua atribut Kinerja dan Harapan mempunyai nilai koefisien alpha ( rtt ) yang lebih besar dari koefisien korelasi kritik (  $r_{\text{tabel}}$  ). Hal ini menunjukkan bahwa atribut kinerja dan harapan adalah andal/reliable

### **C. Analisis Statistik**

Analisis Statistik biasanya digunakan untuk menganalisis masalah agar dapat memberikan gambaran secara kongkrit sehingga keputusan dapat diambil secara lebih pasti.

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari analisis selisih, analisis uji jenjang bertanda Wilcoxon, dan analisis Ragam Satu Arah Kruskal-Wallis. Analisis selisih digunakan untuk mengetahui besarnya gap antara kinerja Bank BRI Unit Magelang Utara dengan harapan nasabah (Responden).

Analisis jenjang bertanda Wilcoxon digunakan untuk mengetahui perbedaan hasil penilaian kinerja dan harapan yang diberikan oleh nasabah Bank BRI Unit Magelang Utara. Sedangkan analisis ragam satu arah Kruskal Wallis digunakan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan responden setelah menjadi Nasabah Bank BRI Unit Magelang Utara berdasarkan karakteristik responden.

#### **4.2 Analisis Selisih dan Uji Beda Wilcoxon**

Analisis Selisih digunakan untuk mengetahui urutan kepuasan nasabah pada setiap atribut atau variabel sehingga dapat dilihat dari selisih antara kinerja Bank BRI dengan harapan nasabah, gap antara kinerja Bank BRI dan harapan nasabah pada masing-masing atribut.

Untuk mengetahui selisih kepuasan nasabah pada atribut atau variabel yang signifikan maka digunakan perhitungan sebagai berikut:

Kepuasan = Kinerja – Harapan

Skor max = nilai max - nilai min

Skor min = nilai min – nilai max

I = skor max – skor min

Dan Interval skor =  $\frac{I}{5}$

dimana diketahui

nilai maximum = 5

nilai minimum = 1

maka dapat di ketahui perhitungan interval atau selisihnya adalah sebagai berikut

skor max = 5 – 1 = 4

skor min = 1 – 5 = -4

I = 4 – (-4) = 8

Interval skor =  $\frac{8}{5} = 1.6$

Sedangkan untuk urutan skor dari selisih antara harapan dan kinerja adalah

- (-4 ) – (-2.4 ) = Tidak puas
- (-2.4 ) – (-0.8 ) = Kurang puas
- (-0.8 ) – ( 0.8 ) = Cukup puas
- ( 0.8 ) – ( 2.4 ) = Puas
- ( 2.4 ) – ( 4 ) = Sangat puas

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil seperti ditampilkan pada Tabel 4.8 sebagai berikut :

Tabel 4.8  
Hasil Pengujian Wilcoxon Rank Test

No	Atribut	Kinerja	Harapan	Gap	Ranking	P. Value
1	Ruang antrian yang nyaman bagi nasabah	4.38	4.43	-0.05	8	0.613
2	Kondisi kebersihan ruangan Bank.	4.14	4.28	-0.14	12	0.164
3	Tempat parkir yang luas.	3.58	3.81	-0.23	14	0.020
4	Lokasi Bank yang strategis.	4.10	4.16	-0.06	10	0.610
5	Banyaknya fasilitas ATM yang tersebar diberbagai daerah	4.00	4.20	-0.20	13	0.079
6	Pengambilan tunai dengan syarat yang mudah bagi nasabah.	4.37	4.30	0.07	3	0.616
7	Pelayanan teller yang cepat	4.26	4.33	-0.07	11	0.682
8	Pelayanan teller yang akurat.	4.29	4.28	0.01	6	0.829
9	Menerima keluhan nasabah dengan baik	4.18	4.13	0.05	4	0.650
10	Karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas bank dengan jelas.	4.07	4.12	-0.05	9	0.512
11	Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan.	4.13	4.39	-0.26	15	0.020
12	Bunga Bank yang tinggi.	3.70	3.74	-0.04	7	0.757
13	Adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah.	4.06	3.98	0.08	1	0.449
14	Karyawan berpenampilan rapi.	4.06	3.98	0.08	2	0.449
15	Pelayanan teller yang sopan dan ramah.	4.24	4.19	0.05	5	0.680

Sumber: data primer yang diolah

Dari Tabel 4.8 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penilaian responden dari kinerja, atribut ruang antrian yang nyaman merupakan atribut yang dinilai paling tinggi oleh nasabah artinya bahwa ruang antrian Bank BRI Unit Magelang Utara yang nyaman telah dapat diterima oleh nasabah. Begitu pula dengan harapan nasabah atribut ruang antrian yang nyaman memiliki skor yang paling tinggi yaitu sebesar

4.43 yang artinya nasabah menginginkan Bank menyediakan fasilitas ruang antrian yang nyaman bagi nasabah dalam melaksanakan kegiatannya sudah tercapai. Hal ini dapat terlihat dari dari batas skor untuk atribut tersebut yang nilainya paling tinggi diantara atribut lain.

Ditinjau dari besarnya gap, atribut adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah dan atribut karyawan berpenampilan rapi mempunyai gap terbesar yaitu 0.08 artinya kepuasan yang diperoleh tinggi dirasakan pada atribut adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah dan atribut karyawan berpenampilan rapi Selanjutnya secara berurutan diikuti oleh atribut pengambilan tunai dengan syarat yang mudah bagi nasabah, menerima keluhan nasabah dengan baik, pelayanan teller yang sopan dan ramah, pelayanan teller yang akurat, bunga Bank yang tinggi, ruang antrian yang nyaman bagi nasabah, karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas bank dengan jelas, lokasi bank yang strategis, pelayanan Teller yang cepat, kondisi kebersihan ruangan bank, banyaknya fasilitas ATM yang tersebar diberbagai daerah, tempat parkir yang luas dan yang terakhir terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan.

Atribut yang paling baik yang dimiliki oleh Bank BRI Unit Magelang utara adalah adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah dan terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan, sehingga nasabah merasa puas karena kepuasan dari nasabah adalah banyaknya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah. Sedangkan untuk

atribut atau variabel yang memiliki skor terendah adalah terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan.

### 4.3 Pengujian Hipotesis

#### 1. Pengujian Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama dalam penelitian ini menyatakan bahwa tidak ada perbedaan antara hasil penilaian kinerja dan harapan yang diberikan oleh nasabah Bank BRI Unit Magelang Utara. Pembuktian dalam hipotesis tersebut menggunakan Uji Wilcoxon Rank Test. Sedangkan untuk pengambilan kesimpulan itu sendiri dilakukan dengan membandingkan probabilitas dengan batas tingkat signifikansi ( $\alpha = 0.05$ ).

Maka jika nilai probabilitas lebih besar dari 0.05  $H_0$  diterima artinya tidak ada perbedaan yang signifikan antara kinerja Bank BRI Unit Magelang Utara dan harapan nasabah. Dan sebaliknya jika probabilitas lebih kecil dari 0.05 maka  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima yang artinya bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kinerja Bank dengan harapan nasabah. Untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan kinerja Bank dengan harapan nasabah dengan menggunakan uji jenjang bertanda Wilcoxon telah diuraikan pada point 3.4

##### a. Uji Beda pada atribut Ruang antrian yang nyaman bagi nasabah.

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut ruang antrian untuk nasabah yang nyaman seperti dapat dilihat pada Tabel 4.8 diatas maka dapat di

besarnya probabilitas sebesar 0.613 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolelir 0.05. dengan demikian  $H_0$  diterima yang artinya dianggap tidak terdapat perbedaan antara kinerja dengan harapan pada atribut ruang antrian untuk nasabah yang nyaman yang di berikan oleh responden.

**b. Uji Beda pada atribut Kondisi kebersihan ruangan Bank**

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut kondisi kebersihan ruangan Bank seperti dapat dilihat pada Tabel 4.8 diatas maka dapat di ketahui besarnya probabilitas sebesar 0.164 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolelir 0.05. Dengan demikian  $H_0$  diterima artinya dianggap tidak terdapat perbedaan antara kinerja dengan harapan pada atribut kondisi kebersihan ruangan Bank yang di rasakan oleh responden.

**c. Uji Beda pada atribut Tempat parkir yang luas.**

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut tempat parkir yang luas seperti dapat dilihat pada Tabel 4.8 diatas maka dapat di ketahui besarnya probabilitas sebesar 0.020 yang nilainya lebih kecil dari batas kesalahan yang ditolelir 0.05. dengan demikian  $H_0$  ditolak artinya terdapat perbedaan antara kinerja dengan harapan pada atribut tempat parkir yang luas yang dirasakan oleh responden.

**d. Uji Beda pada atribut Lokasi Bank yang strategis.**

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut lokasi Bank yang strategis seperti dapat dilihat pada Tabel 4.8 diatas maka dapat di ketahui besarnya probabilitas sebesar 0.610 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolelir 0.05. dengan demikian  $H_0$  diterima artinya tidak terdapat perbedaan antara kinerja dengan harapan pada atribut lokasi Bank yang strategis yang dirasakan oleh responden.

**e. Uji Beda pada atribut Banyaknya fasilitas ATM yang tersebar diberbagai daerah.**

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut banyaknya fasilitas ATM yang tersebar diberbagai daerah seperti dapat dilihat pada Tabel 4.8 diatas maka dapat di ketahui besarnya probabilitas sebesar 0.079 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolelir 0.05. dengan demikian  $H_0$  diterima artinya tidak terdapat perbedaan antara kinerja dengan harapan pada atribut banyaknya fasilitas ATM yang tersebar diberbagai yang dirasakan oleh responden.

**f. Uji Beda pada atribut Pengambilan tunai dengan syarat yang mudah bagi nasabah.**

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut pengambilan tunai dengan syarat yang mudah bagi nasabah seperti dapat dilihat pada Tabel 4.8 diatas maka

dapat di ketahui besarnya probabilitas sebesar 0.616 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolelir 0.05. dengan demikian  $H_0$  diterima artinya tidak terdapat perbedaan antara kinerja dengan harapan pada atribut pengambilan tunai dengan syarat yang mudah bagi nasabah yang dirasakan oleh responden.

**g. Uji Beda pada atribut Pelayanan teller yang cepat.**

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut pelayanan teller yang cepat seperti dapat dilihat pada Tabel 4.8 diatas maka dapat di ketahui besarnya probabilitas sebesar 0.682 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolelir 0.05. dengan demikian  $H_0$  diterima yang artinya dianggap tidak terdapat perbedaan antara kinerja dengan harapan pada atribut pelayanan teller yang cepat yang di rasakan oleh responden.

**h. Uji Beda pada atribut Pelayanan teller yang akurat.**

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut pelayanan teller yang akurat seperti dapat dilihat pada Tabel 4.8 diatas maka dapat di ketahui besarnya probabilitas sebesar 0.829 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolelir 0.05. dengan demikian  $H_0$  diterima yang artinya dianggap tidak terdapat perbedaan antara kinerja dengan harapan pada atribut pelayanan teller yang akurat yang di rasakan oleh responden.

**i. Uji Beda pada atribut Menerima keluhan nasabah dengan baik.**

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut menerima keluhan nasabah dengan baik seperti dapat dilihat pada Tabel 4.8 diatas maka dapat diketahui besarnya probabilitas sebesar 0.650 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolelir 0.05. dengan demikian  $H_0$  diterima artinya tidak terdapat perbedaan antara kinerja dengan harapan pada atribut menerima keluhan nasabah dengan baik yang di rasakan oleh responden.

**j. Uji Beda pada atribut Karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas bank dengan jelas.**

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas bank dengan jelas seperti dapat dilihat pada Tabel 4.8 diatas maka dapat di ketahui besarnya probabilitas sebesar 0.512 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolelir 0.05. dengan demikian  $H_0$  diterima artinya tidak terdapat perbedaan antara kinerja dengan harapan pada atribut karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas bank dengan jelas yang di rasakan oleh responden.

**k. Uji Beda pada atribut Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan.**

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan seperti dapat dilihat pada Tabel 4.8 diatas maka dapat

di ketahui besarnya probabilitas sebesar 0.020 yang nilainya lebih kecil dari batas kesalahan yang ditolelir 0.05. dengan demikian  $H_0$  ditolak artinya terdapat perbedaan antara kinerja dengan harapan pada atribut terjamannya pembayaran setiap pengambilan tabungan yang di rasakan oleh responden.

**l. Uji Beda pada atribut Bunga Bank yang tinggi.**

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut bunga Bank yang tinggi seperti dapat dilihat pada Tabel 4.8 diatas maka dapat di ketahui besarnya probabilitas sebesar 0.757 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolelir 0.05. dengan demikian  $H_0$  diterima artinya tidak terdapat perbedaan antara kinerja dengan harapan pada atribut bunga Bank yang tinggi yang di rasakan oleh responden

**m. Uji Beda pada atribut Adanya hadiah/undian bagi nasabah**

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut adanya hadiah/undian bagi nasabah seperti dapat dilihat pada Tabel 4.8 diatas maka dapat di ketahui besarnya probabilitas sebesar 0.449 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolelir 0.05. dengan demikian  $H_0$  diterima artinya tidak terdapat perbedaan antara kinerja dengan harapan pada atribut adanya hadiah/undian bagi nasabah yang di rasakan oleh responden

**n. Uji Beda pada atribut Karyawan berpenampilan rapi.**

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut karyawan berpenampilan rapi seperti dapat dilihat pada Tabel 4.8 diatas maka dapat di ketahui besarnya probabilitas sebesar 0.449 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolelir 0.05. dengan demikian  $H_0$  diterima artinya tidak terdapat perbedaan antara kinerja dengan harapan pada atribut karyawan berpenampilan rapi yang di rasakan oleh responden

**o. Uji Beda pada atribut Pelayanan teller yang sopan dan ramah.**

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut pelayanan teller yang sopan dan ramah seperti dapat dilihat pada Tabel 4.8 diatas maka dapat diketahui besarnya probabilitas sebesar 0.680 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolelir 0.05. dengan demikian  $H_0$  diterima artinya tidak terdapat perbedaan antara kinerja dengan harapan pada atribut pelayanan teller yang sopan dan ramah yang di rasakan oleh responden.

**p. Uji Beda pada seluruh atribut atau variable.**

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada seluruh atribut atau variabel seperti dapat dilihat pada Tabel 4.8 diatas maka dapat di ketahui bahwa dua atribut atau variabel yaitu tempat parkir yang luas dan terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan yang memiliki perbedaan secara signifikan.

Sedangkan sisanya yaitu ruang antrian yang nyaman bagi nasabah, kondisi kebersihan ruangan bank, loksi bank yang strategis, banyaknya fasilitas ATM yang tersebar diberbagai daerah, pengambilan tunai dengan syarat yang mudah bagi nasabah, pelayanan Teller yang cepat, pelayanan Teller yang akurat, menerima keluhan nasabah dengan baik, karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas bank dengan jelas, bunga bank yang tinggi, adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah, karyawan berpenampilan rapi dan pelayanan Teller yang sopan dan ramah tidak ada perbedaan yang signifikan.

Maka sesuai dengan Tabel 4.8 dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis pertama tidak dapat diterima karena ada perbedaan antara kinerja dengan harapan yang diberikan oleh nasabah Bank BRI Unit Magelang Utara. Berdasarkan hasil perhitungan Wilcoxon yang ditampilkan pada Tabel 4.8 ada dua atribut yang signifikan dimana skornya ada diantara  $(0.8) - (-0.8)$  maka dapat ditarik kesimpulan bahwa atribut tempat parkir yang luas dan terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan menurut pendapat responden atau nasabah dirasakan cukup puas. Yang artinya nasabah sudah dapat merasakan kepuasan atas layanan dan fasilitas serta kinerja yang diberikan oleh Bank BRI Unit Magelang Utara pada nasabahnya.

## 2. Pengujian Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua menyatakan tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan nasabah berdasarkan karakteristik konsumen. Adapun karakteristik tersebut terdiri atas jenis gender yaitu laki-laki dan perempuan, jenis pekerjaan yang terdiri atas pelajar/mahasiswa, Pegawai Negeri Sipil/TNI/POLRI, wiraswasta/swasta, Pensiunan dan Ibu Rumah Tangga. Tingkat Pendapatan yang terdiri atas nasabah yang berpendapatan kurang dari Rp.500.000, Rp.500.000 s/d Rp.1.000.000 dan yang terakhir nasabah yang berpendapatan lebih dari Rp.1.000.000, Pendidikan Terakhir yang terdiri dari  $\leq$  SMA dan  $>$  SMA.

Untuk menjawab hipotesis kedua digunakan alat analisis yaitu uji Kruskal Wallis Test. Keputusan dalam menerima atau menolak  $H_0$  dilakukan dengan membandingkan probabilitas dengan batas tingkat signifikansi ( $\alpha = 0.05$ ). jika probabilitas Ties lebih besar dari 0.05 maka  $H_0$  diterima dan jika probabilitas kurang dari 0.05 maka  $H_0$  ditolak yang artinya terdapat perbedaan kepuasan nasabah berdasarkan karakteristik konsumen. Untuk menjelaskan ada atau tidaknya kepuasan konsumen setelah menjadi nasabah Bank BRI berdasarkan karakteristik konsumen telah diuraikan pada point 3.4.

Atribut selain tempat parkir yang luas dan terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan, yaitu ruang antrian yang nyaman untuk nasabah, kondisi kebersihan ruangan bank, lokasi bank yang strategis, banyaknya fasilitas ATM yang

tersebar diberbagai daerah, pengambilan tunai dengan syarat yang mudah bagi nasabah , pelayanan teller yang cepat, pelayanan teller yang akurat, karyawan menerima keluhan nasabah dengan baik, karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas bank dengan jelas, bunga bank yang tinggi, adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah, karyawan berpenampilan rapi, pelayanan teller yang sopan dan ramah, tidak ada perbedaan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen berdasarkan karakteristik konsumen, berarti konsumen sudah merasa cukup puas pada atribut diatas maka tidak perlu dijelaskan lebih lanjut. Hasil dari Kruskal Wallis dapat dilihat pada Tabel 4.9

Tabel 4.9  
Kepuasan Konsumen Berdasarkan Karakteristik Responden

Keterangan		Tempat parkir yang luas	Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan
Jenis Gender	Pria	-0.18	-0.13
	Wanita	-0.27	-0.35
	Sig	0.117	0.218
Status Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	0.08	-0.08
	PNS/TNI/POLRI	-0.5	-0.25
	Wiraswasta/Swasta	-0.17	-0.41
	Pensiunan	0.67	0.33
	Ibu rumah Tangga	-0.5	-0.07
	Sig	0.110	0.522
Rata-rata Pendapatan/bulan	Kurang dari Rp 500.000	-0.1	-0.21
	Rp 500.000 – Rp1.000.000	-0.33	-0.28
	Lebih dari Rp 1.000.000	-0.23	-0.27
	Sig	0.643	0.888

Pendidikan Terakhir	≤ SMA	-0.02	-0.38
	> SMA	-0.26	-0.16
	Sig	0.796	0.351

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan hasil perhitungan Kruskal Wallis Test pada Tabel 4.9 menunjukkan bahwa kelompok laki-laki dan perempuan merasa belum mendapatkan kepuasan pada atribut atau variabel terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan atribut dan tempat parkir yang luas. Hal ini ditunjukkan dari nilai negatif pada skor kepuasannya. Hasil signifikansi menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berdasarkan Jenis Gender terdapat perbedaan yang signifikan pada atribut terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan atribut dan tempat parkir yang luas

Responden yang termasuk dalam kelompok Pelajar/Mahasiswa, PNS/TNI/POLRI, Wiraswasta/Swasta, Pensiunan dan Ibu Rumah Tangga merasa belum mendapatkan kepuasan pada atribut atau variabel terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan dan atribut tempat parkir yang luas. Hal ini ditunjukkan dari nilai negatif pada skor kepuasannya. Dari hasil signifikansi menunjukkan bahwa berdasarkan status pekerjaannya terdapat perbedaan yang signifikan pada atribut terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan atribut dan tempat parkir yang luas

Kelompok konsumen yang berpendapatan kurang dari Rp. 500.000, antara Rp.500.000 – Rp.1000.000 dan lebih dari Rp 1.000.000 merasa belum

mendapatkan kepuasan pada atribut atau variabel terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan dan atribut tempat parkir yang luas. Hal ini ditunjukkan dari nilai negatif pada skor kepuasannya. Dari hasil signifikasi menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berdasarkan rata-rata pendapatan terdapat perbedaan yang signifikasi pada seluruh atribut terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan dan atribut tempat parkir yang luas.

Responden yang berpendidikan  $\leq$  SMA dan  $>$ SMA merasa belum mendapatkan kepuasan pada atribut atau variabel terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan dan atribut tempat parkir yang luas. Hal ini ditunjukkan dari nilai negatif pada skor kepuasannya. Dari hasil signifikasi menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berdasarkan pendidikan terakhir terdapat perbedaan yang signifikan pada atribut terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan dan atribut tempat parkir yang luas.

Maka berdasarkan hasil perhitungan Kruskal Wallis sesuai dengan Tabel 4.9 dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis pertama dapat diterima karena tidak ada perbedaan tingkat kepuasan nasabah berdasarkan karakteristik konsumen, yang berarti bahwa Bank BRI memberikan pelayanan yang sama untuk masing-masing karakteristik.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada Bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Konsumen cukup puas dengan kinerja dari Bank BRI Unit Magelang Utara hal ini berdasarkan pada :
  - a. Atribut tempat parkir yang luas dan terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan menunjukkan perbedaan yang signifikan antara harapan nasabah dan kinerja yang diberikan Bank BRI Unit Magelang Utara.
  - b. Atribut ruang antrian yang nyaman bagi nasabah, kondisi kebersihan ruangan Bank, lokasi Bank yang strategis, banyaknya fasilitas ATM yang tersebar diberbagai daerah, pengambilan tunai dengan syarat yang mudah bagi karyawan, pelayanan Teller yang cepat, pelayanan Teller yang akurat, menerima keluhan nasabah dengan baik, karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas Bank dengan jelas, bunga Bank yang tinggi, adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah, karyawan berpenampilan rapi, pelayanan Teller yang sopan dan ramah, tidak menunjukkan perbedaan

yang signifikan antara kinerja dan harapan yang diberikan oleh nasabah Bank BRI Unit Magelang Utara.

2. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada tingkat kepuasan nasabah berdasarkan karakteristik konsumen, yaitu jenis gender, status pekerjaan, rata-rata pendapatan dan pendidikan terakhir, pada atribut tempat parkir yang luas dan terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan. Berarti bahwa Bank BRI memberikan pelayanan yang sama untuk masing-masing karakteristik.

## **B. Saran**

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan hasil penelitian, maka dapat di sampaikan suatu pandangan terhadap berbagai atribut atau variabel yang ditawarkan oleh Bank BRI Unit Magelang Utara dengan tetap tidak mengecilkan upaya yang telah dilakukan oleh Bank BRI dalam mewujudkan visinya yaitu mewujudkan pelayanan terbaik kepada nasabah dan memenuhi keinginan atau harapan nasabah agar kepuasan konsumen dapat tercapai.

Oleh karena itu peneliti menyarankan pada Bank BRI Unit Magelang Utara yaitu :

1. Evaluasi yang harus dilakukan adalah dengan menyesuaikan antara harapan nasabah dengan kinerja Bank BRI, terutama pada atribut tempat parkir yang luas dan terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan. Meskipun

masih terdapat perbedaan antara harapan dan kinerja pada atribut tersebut, tetapi sudah termasuk dalam kategori cukup puas. Selain kedua atribut diatas, nasabah sudah merasa puas, sehingga Bank BRI hanya perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Berdasarkan karakteristik responden, nasabah merasa cukup puas pada hampir keseluruhan atribut . BRI Unit Magelang Utara hanya perlu melakukan perbaikan lebih lanjut pada atribut tempat parkir yang luas dan atribut terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan. BRI Unit Magelang Utara juga perlu mempertahankan kualitas kinerjanya agar nasabah merasa sangat puas dengan kinerja yang diberikan oleh BRI Unit Magelang Utara.

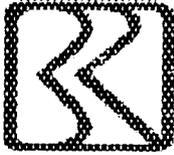
## DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swastha D. H dan Irawan (1981). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta : BPLM-AMP
- Engel,J.F.,R.D. Blacwell,dan P.W. Miniard (terj) (1994). *Perilaku Konsumen*.Jilid 1. Edisi Keenam. Jakarta: Binarupa Aksara
- Kotler, Philip (1995). *Manajemen Pemasaran: Analisa, Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*.Buku 1. Edisi Kedelapan. Jakarta: Salemba Empat  
\_\_\_\_\_ (2000). *Marketing Management*. Edisi Kedelapan. Jakarta: Salemba Empat.
- Peter, Paul dan Olson,C. Jerry (terj) (2000). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Keempat. Jakarta: Erlangga
- Santoso Singgih (2000). *SPSS: Mengolah Data untuk Statistic secara Profesional*. Jakarta: Elex Komputindo Kelompok Gramedia
- Sri Rahmawati (2004). *Analisis Kepuasan Konsumen Menjadi Nasabah Bank BNI Tasikmalaya*. Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasikan). Yogyakarta : FE UII
- Supardi (2005). *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Cetakan Pertama. Yogyakarta : UII Press
- Tjiptono Fandy (1995). *Strategi Pemasaran*..Yogyakarta: Andi Offset.  
\_\_\_\_\_ (1997). *Prinsip-Prinsip total Quality Service*. Yogyakarta : Andi Offset
- Umar Husein (2003). *Perilaku Konsumen Jasa*. Cetakan Pertama. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Yazid(1999). *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta : Ekonisia FE UII

# LAMPIRAN- LAMPIRAN

# LAMPIRAN I

Surat Permohonan Ijin Penelitian  
pada Bank BRI Unit Magelang Utara



**BANK BRI**  
**UNIT MAGELANG UTARA**  
Sub Terminal PJKA Kebon Polo-Magelang- 0293 - 365246

Hal : **Jawaban Permohonan**  
**Ijin Penelitian**

Kepada :

Yth. Bapak Dosen Pembimbing  
Universitas Islam Indonesia  
Di  
YOGYAKARTA

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : A Budiantoro T  
Jabatan : Kepala unit.  
Alamat : BRI Unit Magelang Utara

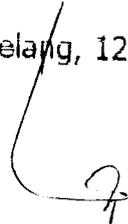
Berdasarkan surat No.132/PEK/10/Bag Umum/111/2005, tanggal 29 maret 2005, hal Permohonan ijin penelitian di Bank Rakyat Indonesia Unit Magelang Utara dengan :

Nama : Sivana Ade Merlinda  
No. Mahasiswa : 01311.049  
Jurusan : Managemen  
Alamat : Pondok Biru CC, Dpk, Sim, Yogyakarta

Dengan ini kami selaku Kepala BRI Unit Magelang Utara memberikan ijin kepada Sdri. Sivana ade Merlinda untuk mengadakan penelitian di Bank BRI Unit Magelang Utara.

Demikian, atas perhatiannya kami mengucapkan terima kasih.

Magelang, 12 April 2005

  
**A Budiantoro T**  
Ka. Unit

Kepada

Yth. Nasabah Bank BRI Unit Magelang Utara

Di tempat

Dengan hormat,

Saya . Sivana Ade Meelinda adalah Mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang sedang melakukan penelitian untuk skripsi. Dalam rangka memperoleh data untuk menyusun skripsi, maka kuisisioner ini disebarakan kepada nasabah Bank BRI Unit Magelang Utara dengan topik skripsi saya yaitu **Analisis Kepuasan Nasabah Pada PT BRI Unit Magelang Utara**

Berkenan dengan hal tersebut, saya mohon Nasabah Bank BRI yang terhormat berkenan meluangkan waktu mengisi kuisisioner ini. Jawaban tidak dinilai benar atau salah, sehingga anda mempunyai keleluasaan untuk memberikan jawaban yang paling sesuai menurut pendapat anda. Semua informasi yang anda berikan akan dijamin kerahasiaannya. Atas perhatian dan kesediaan anda, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya

  
( Sivana Ade Merlinda )

### Cara Pengisian Angket

Berikanlah tanggapan anda terhadap pertanyaan-pertanyaan / uraian di bawah ini sesuai dengan petunjuk.

No. Responden :

Nama :

### Petunjuk

Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan cara menyilang (X) salah satu jawaban yang tersedia.

### Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Tanggapan.
1	Jenis Gender	1. Pria 2. Wanita
2	Status Pekerjaan	1. Pelajar/mahasiswa 2. Pegawai Negri Sipil/TNI/POLRI 3. Wiraswasta/swasta 4. Pensiunan 5. Ibu Rumah Tangga
3	Rata-rata pendapatan/bulan	1. Kurang dari Rp 500.000 2. Rp 500.000 – Rp 1.000.000 3. Lebih dari Rp 1.000.000
4	Pendidikan Terakhir	1. ≤ SMA 2. > SMA

## KUISIONER

### Petunjuk

Berikanlah tanda silang (X) pada kolom yang telah disediakan tentang harapan yang anda inginkan sebelum menjadi nasabah BRI Unit Magelang Utara.

SP : Sangat Penting

P : Penting

CP : Cukup Penting

KP : Kurang Penting

TP : Tidak Penting

No	Pertanyaan	Harapan				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Ruang antrian yang nyaman bagi nasabah					
2	Kondisi kebersihan ruangan bank					
3	Tempat parkir yang luas					
4	Lokasi bank yang strategis					
5	Banyaknya fasilitas ATM yang tersebar diberbagai daerah					
6	Pengambilan tunai dengan syarat yang mudah bagi nasabah					
7	Bunga bank yang tinggi					
8	Adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah					
9	Pelayanan teller yang cepat					
10	Pelayanan teller yang akurat					
11	Menerima keluhan nasabah dengan baik					
12	Karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas bank dengan jelas					
13	Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan					
14	Karyawan berpenampilan rapi					
15	Pelayanan teller yang sopan dan ramah					

Petunjuk

Berikanlah tanda silang (X) pada kolom yang telah disediakan tentang **kinerja** yang anda terima **sesudah** menjadi nasabah BRI Unit magelang Utara.

SB : Sangat Baik

B : Baik

CB : Cukup Baik

KB : Kurang Baik

TB : Tidak Baik

No	Pertanyaan	Harapan				
		SB	B	CB	KB	TB
1	Ruang antrian yang nyaman bagi nasabah					
2	Kondisi kebersihan ruangan bank					
3	Tempat parkir yang luas					
4	Lokasi bank yang strategis					
5	Banyaknya fasilitas ATM yang tersebar diberbagai daerah					
6	Pengambilan tunai dengan syarat yang mudah bagi nasabah					
7	Bunga bank yang tinggi					
8	Adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah					
9	Pelayanan teller yang cepat					
10	Pelayanan teller yang akurat					
11	Menerima keluhan nasabah dengan baik					
12	Karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas bank dengan jelas					
13	Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan					
14	Karyawan berpenampilan rapi					
15	Pelayanan teller yang sopan dan ramah					

## **LAMPIRAN III**

**Rekapitulasi Data Hasil Jawaban 90 Responden Nasabah  
Bank BRI Unit Magelang Utara**

No	Karakteristik				Kinerja																
	Jk	Pek	Pendp	Pendd	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Mean	
1	2	3	2	1	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4.80
2	1	2	3	1	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4.53
3	2	3	2	1	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4.07
4	1	2	3	2	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4.33
5	1	3	1	1	5	4	3	5	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4.07
6	2	2	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3.53
7	1	2	2	2	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3.87
8	1	2	3	1	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4.27
9	2	1	1	2	4	5	3	3	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4.07
10	2	1	1	2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	2	4	3	2	5	3	3	3.07
11	1	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3.73
12	2	3	1	1	5	5	4	3	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4.47
13	1	2	2	2	5	5	3	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	5	4.07
14	2	5	1	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	5	4.07
15	2	3	1	1	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4.40
16	2	5	2	1	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3.73
17	1	3	2	1	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4.60
18	2	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.80
19	1	3	2	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	3	5	5	3.13
20	2	3	1	1	4	5	4	4	5	5	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4.20
21	2	3	2	2	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3.87
22	2	1	1	2	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4.27
23	1	3	2	2	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4.20
24	2	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	5	4	5	3.93
25	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4.13
26	1	3	3	2	4	4	5	4	3	5	5	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4.00
27	2	3	3	1	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4.67
28	1	3	1	1	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4.53
29	2	1	2	2	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4.67
30	2	3	2	1	4	4	2	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4.13
31	1	3	2	2	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3.40
32	2	5	1	2	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	4.33
33	1	3	1	2	5	5	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4.33
34	2	2	3	2	4	4	3	5	4	3	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4.00
35	2	5	1	2	4	4	3	5	5	4	5	5	4	3	5	3	4	4	5	5	4.20
36	1	3	2	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4.33
37	2	2	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	5	4	4	4	3.73
38	1	1	2	2	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4.27
39	2	1	1	1	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4.33
40	2	2	2	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4.60
41	2	1	1	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4.73
42	2	1	1	2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4.53
43	2	1	3	2	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4.60
44	2	5	1	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	2	4	4	4	3.40
45	1	5	1	1	4	4	5	4	5	3	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4.20
46	1	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3.93
47	1	4	2	2	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4.47
48	1	4	3	2	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	2	5	5	5	4.33
49	1	3	1	1	4	3	5	2	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4.00
50	2	5	3	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4.80

No

51	2	5	2	1	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3.67	
52	1	1	1	1	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	1	4.13	
53	1	2	3	2	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4.53	
54	2	3	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4.13	
55	1	3	3	2	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4.20	
56	1	1	1	2	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	1	4	5	4	4.00	
57	2	5	3	2	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4.47	
58	1	3	2	2	5	5	3	5	2	5	1	4	5	3	5	1	4	5	5	3.87	
59	1	3	1	1	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4.53	
60	1	2	2	2	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4.67	
61	2	3	2	2	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4.40	
62	2	5	2	1	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4.60	
63	2	2	2	2	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	3.80	
64	2	5	1	2	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4.53	
65	2	1	1	1	3	4	4	5	4	3	5	5	3	4	3	5	4	3	5	4.00	
66	2	3	3	1	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3.13	
67	1	4	3	2	5	4	4	4	2	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4.20	
68	2	3	2	2	5	4	3	4	5	4	3	5	5	4	4	3	4	5	4	4.13	
69	2	3	2	1	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3.53	
70	2	3	2	1	4	5	3	4	2	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4.20	
71	1	2	2	1	5	3	3	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4.13	
72	2	2	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3.67	
73	1	3	1	1	5	4	3	5	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4.07	
74	1	2	3	2	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4.33	
75	2	3	2	1	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3.87	
76	1	2	3	1	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4.27	
77	2	3	2	1	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	3	4	4	5	4.27	
78	2	3	2	1	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4.00	
79	2	3	1	1	4	4	3	4	5	4	3	5	3	4	3	5	4	4	5	4.00	
80	1	3	2	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4.00	
81	2	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3.13	
82	1	3	2	1	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4.00	
83	2	5	2	1	4	4	3	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4.47	
84	2	3	1	1	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4.27	
85	1	3	2	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	5	4	4	4.40	
86	2	5	1	2	4	5	3	3	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4.20	
87	2	2	3	2	4	4	5	5	4	5	3	3	5	4	3	3	5	4	4	4.20	
88	1	3	1	2	3	5	2	5	5	4	5	3	4	5	3	3	5	4	4	4.07	
89	2	5	1	2	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	3.87	
90	1	3	2	2	4	5	3	4	3	5	3	4	3	5	5	3	4	4	4	4.13	
<b>Rata-rata</b>					4.38	4.14	3.58	4.10	4.00	4.37	4.26	4.29	4.18	4.07	4.13	3.70	4.06	4.24	4.47	4.13	

No	Karakteristik				Harapan															
	Jk	Pek	Pendp	Pendd	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Mean
1	2	3	2	1	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4.00
2	1	2	3	1	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4.40
3	2	3	2	1	5	4	3	4	5	5	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3.87
4	1	2	3	2	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	2	4	4	5	4.20
5	1	3	1	1	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4.07
6	2	2	3	2	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4.47
7	1	2	2	2	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3.93
8	1	2	3	1	4	4	3	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4.13
9	2	1	1	2	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4.00
10	2	1	1	2	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	2	3	4	5	4.27
11	1	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4.87
12	2	3	1	1	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	5	5	3.93
13	1	2	2	2	5	5	2	4	4	4	5	5	3	4	5	3	3	4	4	4.00
14	2	5	1	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	4.33
15	2	3	1	1	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4.33
16	2	5	2	1	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	5	3	3	5	5	4.07
17	1	3	2	1	3	4	4	5	4	5	3	3	4	4	5	3	5	5	5	4.13
18	2	3	2	2	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4.47
19	1	3	2	1	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	2	4	5	4.20
20	2	3	1	1	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4.13
21	2	3	2	2	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	3.93
22	2	1	1	2	5	5	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	3	5	5	4.13
23	1	3	2	2	4	5	4	3	3	5	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4.07
24	2	2	3	1	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4.60
25	2	2	2	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4.13
26	1	3	3	2	4	4	5	4	3	5	5	4	3	3	5	3	4	4	4	4.00
27	2	3	3	1	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4.60
28	1	3	1	1	5	5	3	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3.87
29	2	1	2	2	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4.73
30	2	3	2	1	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4.67
31	1	3	2	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4.80
32	2	5	1	2	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	5	4.27
33	1	3	1	2	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4.53
34	2	2	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.87
35	2	5	1	2	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	3	3	5	5	4.13
36	1	3	2	2	5	3	3	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4.07
37	2	2	3	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4.07
38	1	1	2	2	5	5	5	5	5	1	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4.20
39	2	1	1	1	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4.27
40	2	2	2	2	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4.47
41	2	1	1	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4.87
42	2	1	1	2	5	3	3	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3.73
43	2	1	3	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4.73
44	2	5	1	2	5	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	1	1	2	2	3.13
45	1	5	1	1	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4.20
46	1	2	2	2	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	5	4.53
47	1	4	2	2	5	3	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	5	4.00
48	1	4	3	2	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	2	4	5	3.87
49	1	3	1	1	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4.00
50	2	5	3	2	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4.53

51	2	5	2	1	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	1	3	4	4	4.13
52	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3.73
53	1	2	3	2	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4.47
54	2	3	2	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3.87
55	1	3	3	2	3	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	2	3	5	4	3.93
56	1	1	1	2	4	4	3	5	3	3	4	3	2	4	5	2	3	3	5	3.53
57	2	5	3	2	3	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4.00
58	1	3	2	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	1	4	5	5	4.47
59	1	3	1	1	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4.33
60	1	2	2	2	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4.53
61	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
62	2	5	2	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4.80
63	2	2	2	2	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3.87
64	2	5	1	2	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4.33
65	2	1	1	1	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5	5	4	3	5	3.80
66	2	3	3	1	4	4	2	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	2	4	4.13
67	1	4	3	2	5	4	3	4	2	3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4.07
68	2	3	2	2	4	5	3	3	5	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4.00
69	2	3	2	1	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4.47
70	2	3	2	1	5	4	3	5	4	4	3	4	5	3	3	4	4	5	4	4.00
71	1	2	2	1	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	5	3	4	3.80
72	2	2	3	2	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4.53
73	1	3	1	1	4	5	5	3	3	5	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4.20
74	1	2	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3.73
75	2	3	2	1	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4.27
76	1	2	3	1	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4.13
77	1	2	3	1	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	5	4.07
78	2	3	2	1	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4.07
79	2	3	2	1	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3.87
80	2	3	1	1	3	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	1	2	4	5	4.20
81	1	3	2	1	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4.47
82	2	3	2	2	4	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4	5	3	5	5	4.13
83	1	3	2	1	3	4	4	5	4	5	3	3	4	4	3	5	3	3	5	3.80
84	2	5	2	1	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	3	5	4	4.33
85	2	3	1	1	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4.33
86	1	3	2	2	5	3	3	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4.13
87	2	5	1	2	4	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4.47
88	2	2	3	2	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	3.80
89	1	3	1	2	3	4	3	5	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4.40
90	2	5	1	2	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	5	4.40
90	1	3	2	2	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	5	3.87
Rata-rata					4.43	4.28	3.81	4.16	4.20	4.30	4.33	4.28	4.13	4.12	4.39	3.74	3.98	4.19	4.47	4.19

No	Karakteristik				Kepuasan															
	Jk	Pek	Pendp	Pendd	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Mean
1	2	3	2	1	2	0	2	1	2	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0.80
2	1	2	3	1	0	1	-1	0	0	2	0	1	0	1	0	0	0	-1	-1	0.13
3	2	3	2	1	-1	0	0	0	0	-1	1	2	1	0	-1	2	-1	0	1	0.20
4	1	2	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0.13
5	1	3	1	1	1	-1	-1	2	0	2	1	-1	1	0	0	-1	-1	-1	-1	0.00
6	2	2	3	2	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	0	-1	-1	-1	-2	0	0	-0.93
7	1	2	2	2	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	1	0	0	-0.07
8	1	2	3	1	0	-1	1	0	1	0	0	1	-1	0	1	-1	0	0	1	0.13
9	2	1	1	2	0	1	0	-2	-1	1	0	0	0	0	1	-1	0	1	1	0.07
10	2	1	1	2	-2	-2	-1	-2	-3	-1	0	-1	-2	-2	-1	1	-1	1	-2	-1.20
11	1	3	3	2	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-2	0	-1	-1	-1	-1.13
12	2	3	1	1	1	2	0	0	1	0	1	2	-1	-1	0	2	1	0	0	0.53
13	1	2	2	2	0	0	1	-1	-1	1	-1	-1	0	-1	0	1	1	1	1	0.07
14	2	5	1	1	0	0	-2	0	-2	0	-1	-1	-2	-2	0	-1	3	4	0	-0.27
15	2	3	1	1	1	0	0	-1	1	0	0	0	0	0	-1	1	0	0	0	0.07
16	2	5	2	1	0	-1	-1	1	0	0	-1	0	-1	1	-1	0	0	-1	-1	-0.33
17	1	3	2	1	2	1	0	-2	1	0	2	2	0	0	-1	2	0	0	0	0.47
18	2	3	2	2	-1	-2	0	0	-2	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	0	0	0	-0.67
19	1	3	2	1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-1	-1	1	-2	0	-1	0	-1.07
20	2	3	1	1	-1	0	0	0	2	1	-1	1	1	0	-2	0	1	0	-1	0.07
21	2	3	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-0.07
22	2	1	1	2	0	-1	0	1	1	2	0	1	-1	1	-1	-1	1	0	-1	0.13
23	1	3	2	2	0	0	0	1	0	0	-1	-1	1	1	1	-1	1	0	0	0.13
24	2	2	3	1	-1	0	0	0	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-3	0	0	-1	-0.67
25	2	2	2	2	0	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	-1	0	0	1	1	0.00
26	1	3	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
27	2	3	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0.07
28	1	3	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	2	1	1	1	1	1	1	0.67
29	2	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	-0.07
30	2	3	2	1	0	-1	-1	-1	-2	-2	0	1	1	0	0	-1	-1	0	-1	-0.53
31	1	3	2	2	-1	-1	-2	-1	-1	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1.40
32	2	5	1	2	-1	0	1	-1	-1	0	-1	0	0	1	2	0	1	0	0	0.07
33	1	3	1	2	0	0	-1	1	0	-1	-1	-1	-1	0	1	-1	0	0	1	-0.20
34	2	2	3	2	1	-1	-2	0	-1	-2	-2	-1	-1	0	0	-2	-1	0	-1	-0.87
35	2	5	1	2	-1	0	-1	1	1	-1	2	0	0	-1	1	0	1	-1	0	0.07
36	1	3	2	2	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	-1	0	1	0	-1	0.27
37	2	2	3	2	-1	0	-1	0	-1	-1	0	0	-1	0	0	-1	1	0	0	-0.33
38	1	1	2	2	0	0	-1	0	-1	4	0	0	0	1	1	1	-1	-1	-2	0.07
39	2	1	1	1	0	0	0	1	0	-1	0	-1	0	1	1	1	0	0	-1	0.07
40	2	2	2	2	-1	-1	-1	1	1	1	1	0	1	0	0	-2	1	1	0	0.13
41	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	-1	-0.13
42	2	1	1	2	0	2	2	1	2	2	0	-1	1	0	0	1	0	1	1	0.80
43	2	1	3	2	0	-1	-1	-1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	-0.13
44	2	5	1	2	-1	0	0	-1	0	0	-1	0	0	2	-1	1	1	2	2	0.27
45	1	5	1	1	0	0	1	1	1	-1	0	-1	1	-1	-1	0	-1	0	1	0.00
46	1	2	2	2	-3	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	0	-1	0	0	1	0	-0.60
47	1	4	2	2	0	1	0	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0.47
48	1	4	3	2	1	0	1	0	0	0	1	0	2	1	0	0	0	1	0	0.47
49	1	3	1	1	0	-1	2	-2	1	1	2	0	0	-1	0	-1	0	-1	0	0.00
50	2	5	3	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0.27

51	2	5	2	1	-1	-2	-1	-1	-2	0	0	0	-1	-1	-1	2	1	0	0	-0.47
52	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	2	2	1	0	1	0	0	0	-2	0.40
53	1	2	3	2	0	0	0	0	0	0	-1	2	0	0	-1	1	-1	0	1	0.07
54	2	3	2	1	0	0	0	0	1	2	0	0	0	1	-1	-1	0	1	1	0.27
55	1	3	3	2	1	0	-1	-1	1	1	1	1	-1	0	0	1	1	-1	1	0.27
56	1	1	1	2	1	0	1	-1	1	2	0	1	1	1	-1	-1	1	2	-1	0.47
57	2	5	3	2	1	2	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	-1	0	0	0.47
58	1	3	2	2	0	0	-1	0	-3	0	-4	-1	1	-2	1	0	0	0	0	-0.60
59	1	3	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0.20
60	1	2	2	2	1	0	0	1	0	0	0	0	-1	0	0	1	0	0	0	0.13
61	2	3	2	2	1	1	0	0	0	0	1	1	1	-1	0	0	1	0	1	0.40
62	2	5	2	1	0	-1	-2	0	0	0	0	0	-1	1	0	0	0	0	0	-0.20
63	2	2	2	2	-1	-1	-2	-1	-1	1	0	0	0	1	2	0	-1	1	1	-0.07
64	2	5	1	2	0	0	0	1	1	0	1	0	0	-1	1	0	0	-1	1	0.20
65	2	1	1	1	-2	0	1	2	0	0	2	1	0	1	-2	0	0	0	0	0.20
66	2	3	3	1	0	-1	1	-1	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-1	-2	0	1	-1	-1.00
67	1	4	3	2	0	0	1	0	0	2	-1	-1	1	0	1	-1	0	-1	1	0.13
68	2	3	2	2	1	-1	0	1	0	1	-2	0	1	0	0	-1	1	1	0	0.13
69	2	3	2	1	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	0	-1	-1	-0.93
70	2	3	2	1	-1	1	0	-1	-2	1	1	0	0	1	2	0	1	-1	1	0.20
71	1	2	2	1	1	0	-1	1	0	2	-1	0	2	-1	1	0	0	1	0	0.33
72	2	2	3	2	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	0	-1	-1	-2	-2	1	1	-0.87
73	1	3	1	1	1	-1	-2	2	1	-1	1	1	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-0.13
74	1	2	3	2	1	0	0	0	0	1	2	2	2	0	0	0	1	-1	1	0.60
75	2	3	2	1	0	0	1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	-2	0	0	0	-1	-0.40
76	1	2	3	1	0	0	-1	2	1	1	0	0	1	2	0	-1	-1	-1	-1	0.13
77	2	3	2	1	0	0	0	0	1	1	0	-1	0	1	0	0	-1	0	2	0.20
78	2	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-0.07
79	2	3	1	1	1	0	-1	1	0	-1	-1	2	-1	0	-2	2	0	0	2	0.13
80	1	3	2	1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-2	3	-1	-2	0	-1.07
81	2	3	2	2	-1	-2	0	0	-2	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	1	1	1	-0.47
82	1	3	2	1	2	1	0	-2	1	0	2	2	0	0	-1	1	0	-1	0	0.33
83	2	5	2	1	0	0	-1	2	0	2	2	1	1	0	-1	1	2	-2	0	0.47
84	2	3	1	1	1	0	0	-1	1	0	0	0	0	0	-1	1	0	0	0	0.07
85	1	3	2	2	0	1	1	0	-1	0	0	0	1	0	-2	-1	0	0	-1	-0.13
86	2	5	1	2	0	2	-1	0	0	-1	0	1	0	-1	0	0	1	-1	1	0.07
87	2	2	3	2	-1	-1	0	1	0	1	0	-2	0	0	-2	-1	0	-1	0	-0.40
88	1	3	1	2	0	1	-1	0	2	0	2	0	0	1	-1	-3	-2	1	1	0.07
89	2	5	1	2	-1	0	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	-1	0	1	0	0	-0.27
90	1	3	2	2	1	1	-1	1	-1	0	-1	0	-1	1	2	-1	0	1	-1	0.07
<b>Rata-rata</b>					-0.06	-0.13	-0.23	-0.06	-0.20	0.07	-0.08	0.01	0.04	-0.06	-0.26	-0.04	0.08	0.06	0.00	-0.06

# LAMPIRAN IV

## Hasil Uji Validitas Kinerja dan Validitas Harapan

## Validitas Harapan

### Correlations

#### Correlations

		Total
Harapan - Ruang antrian yang nyaman bagi nasabah	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.282** .007 90
Harapan - Kondisi kebersihan ruang bank	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.494** .000 90
Harapan - Tempat parkir yang luas	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.416** .000 90
Harapan - Lokasi bank yang strategis	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.343** .001 90
Harapan - Banyaknya fasilitas ATM yang tersebar diberbagai daerah	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.458** .000 90
Harapan - Pengambilan tunai dengan syarat yang mudah bagi karyawan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.455** .000 90
Harapan - Pelayanan teller yang cepat	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.515** .000 90
Harapan - Pelayanan teller yang akurat	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.547** .000 90
Harapan - Menerima keluhan nasabah dengan baik	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.444** .000 90
Harapan - Karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas bank dengan jelas	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.572** .000 90
Harapan - Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.356** .001 90
Harapan - Bunga bank yang tinggi	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.316** .002 90
Harapan - Adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.450** .000 90
Harapan - Karyawan berpenampilan rapi	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.325** .002 90
Harapan - Pelayanan teller yang sopan dan ramah	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.440** .000 90
Total	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1.000 . 90

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

# LAMPIRAN V

Hasil Uji Reliabilitas Kinerja dan Reliabilitas Harapan

## Reliabilitas Kinerja

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

-

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

Reliability Coefficients

N of Cases =        90.0

N of Items = 15

Alpha =        .7900

## Reliabilitas Harapan

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

-

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

Reliability Coefficients

N of Cases =        90.0

N of Items = 15

Alpha =        .6696

**LAMPIRAN VI**  
Hasil Analisis Uji Jenjang Bertanda Wilcoxon

## Ruang antrian yang nyaman bagi nasabah

### Wilcoxon Signed Ranks Test

#### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kinerja - Ruang antrian yang nyaman bagi nasabah	90	4.38	.65	2	5
Harapan - Ruang antrian yang nyaman bagi nasabah	90	4.43	.67	3	5

#### Ranks

	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Harapan - Ruang antrian yang nyaman bagi nasabah - Kinerja - Ruang antrian yang nyaman bagi nasabah	21 <sup>a</sup>	23.71	498.00
Negative Ranks			
Positive Ranks	25 <sup>b</sup>	23.32	583.00
Ties	44 <sup>c</sup>		
Total	90		

- a. Harapan - Ruang antrian yang nyaman bagi nasabah < Kinerja - Ruang antrian yang nyaman bagi nasabah
- b. Harapan - Ruang antrian yang nyaman bagi nasabah > Kinerja - Ruang antrian yang nyaman bagi nasabah
- c. Kinerja - Ruang antrian yang nyaman bagi nasabah = Harapan - Ruang antrian yang nyaman bagi nasabah

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

	Harapan - Ruang antrian yang nyaman bagi nasabah - Kinerja - Ruang antrian yang nyaman bagi nasabah
Z	-.506 <sup>a</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	.613

- a. Based on negative ranks.
- b. Wilcoxon Signed Ranks Test

## Kondisi kebersihan ruangan bank

### Wilcoxon Signed Ranks Test

#### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kinerja - Kondisi kebersihan ruang bank	90	4.14	.63	3	5
Harapan - Kondisi kebersihan ruang bank	90	4.28	.70	2	5

#### Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Harapan - Kondisi kebersihan ruang bank	Negative Ranks	16 <sup>a</sup>	24.00	384.00
	Positive Ranks	28 <sup>b</sup>	21.64	606.00
Kinerja - Kondisi kebersihan ruang bank	Ties	46 <sup>c</sup>		
	Total	90		

- a. Harapan - Kondisi kebersihan ruang bank < Kinerja - Kondisi kebersihan ruang bank  
 b. Harapan - Kondisi kebersihan ruang bank > Kinerja - Kondisi kebersihan ruang bank  
 c. Kinerja - Kondisi kebersihan ruang bank = Harapan - Kondisi kebersihan ruang bank

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

	Harapan - Kondisi kebersihan ruang bank - Kinerja - Kondisi kebersihan ruang bank
Z	-1.392 <sup>a</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	.164

- a. Based on negative ranks.  
 b. Wilcoxon Signed Ranks Test

## Tempat parkir yang luas

### Wilcoxon Signed Ranks Test

#### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kinerja - Tempat parkir yang luas	90	3.58	.75	2	5
Harapan - Tempat parkir yang luas	90	3.81	.72	2	5

#### Ranks

	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Harapan - Tempat parkir yang luas - Kinerja - Tempat parkir yang luas	Negative Ranks	17 <sup>a</sup>	26.59
	Positive Ranks	35 <sup>b</sup>	26.46
	Ties	38 <sup>c</sup>	
	Total	90	926.00

- a. Harapan - Tempat parkir yang luas < Kinerja - Tempat parkir yang luas  
 b. Harapan - Tempat parkir yang luas > Kinerja - Tempat parkir yang luas  
 c. Kinerja - Tempat parkir yang luas = Harapan - Tempat parkir yang luas

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

	Harapan - Tempat parkir yang luas - Kinerja - Tempat parkir yang luas
Z	-2.325 <sup>a</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	.020

- a. Based on negative ranks.  
 b. Wilcoxon Signed Ranks Test

## Lokasi bank yang strategis

### Wilcoxon Signed Ranks Test

#### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kinerja - Lokasi bank yang strategis	90	4.10	.75	2	5
Harapan - Lokasi bank yang strategis	90	4.16	.73	3	5

#### Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Harapan - Lokasi bank yang strategis	Negative Ranks	24 <sup>a</sup>	26.50	636.00
	Positive Ranks	28 <sup>b</sup>	26.50	742.00
- Kinerja - Lokasi bank yang strategis	Ties	38 <sup>c</sup>		
	Total	90		

- a. Harapan - Lokasi bank yang strategis < Kinerja - Lokasi bank yang strategis
- b. Harapan - Lokasi bank yang strategis > Kinerja - Lokasi bank yang strategis
- c. Kinerja - Lokasi bank yang strategis = Harapan - Lokasi bank yang strategis

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

	Harapan - Lokasi bank yang strategis - Kinerja - Lokasi bank yang strategis
Z	-.511 <sup>a</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	.610

- a. Based on negative ranks.
- b. Wilcoxon Signed Ranks Test

## Banyaknya fasilitas ATM yang tersebar diberbagai daerah

### Wilcoxon Signed Ranks Test

#### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kinerja - Banyaknya fasilitas ATM yang tersebar diberbagai daerah	90	4.00	.90	2	5
Harapan - Banyaknya fasilitas ATM yang tersebar diberbagai daerah	90	4.20	.72	2	5

#### Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Harapan - Banyaknya fasilitas ATM yang tersebar diberbagai daerah - Kinerja - Banyaknya fasilitas ATM yang tersebar diberbagai daerah	Negative Ranks	22 <sup>a</sup>	21.95	483.00
	Positive Ranks	29 <sup>b</sup>	29.07	843.00
	Ties	39 <sup>c</sup>		
	Total	90		

- a. Harapan - Banyaknya fasilitas ATM yang tersebar diberbagai daerah < Kinerja - Banyaknya fasilitas ATM yang tersebar diberbagai daerah
- b. Harapan - Banyaknya fasilitas ATM yang tersebar diberbagai daerah > Kinerja - Banyaknya fasilitas ATM yang tersebar diberbagai daerah
- c. Kinerja - Banyaknya fasilitas ATM yang tersebar diberbagai daerah = Harapan - Banyaknya fasilitas ATM yang tersebar diberbagai daerah

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

	Harapan - Banyaknya fasilitas ATM yang tersebar diberbagai daerah - Kinerja - Banyaknya fasilitas ATM yang tersebar diberbagai daerah
Z	-1.757 <sup>a</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	.079

- a. Based on negative ranks.
- b. Wilcoxon Signed Ranks Test

## Pengambilan tunai dengan syarat yang mudah bagi nasabah

### Wilcoxon Signed Ranks Test

#### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kinerja - Pengambilan tunai dengan syarat yang mudah bagi nasabah	90	4.37	.71	3	5
Harapan - Pengambilan tunai dengan syarat yang mudah bagi nasabah	90	4.30	.81	1	5

#### Ranks

	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Harapan - Pengambilan tunai dengan syarat yang mudah bagi nasabah - Kinerja - Pengambilan tunai dengan syarat yang mudah bagi nasabah	25 <sup>a</sup>	26.44	661.00
	24 <sup>b</sup>	23.50	564.00
	41 <sup>c</sup>		
Total	90		

- Harapan - Pengambilan tunai dengan syarat yang mudah bagi nasabah < Kinerja - Pengambilan tunai dengan syarat yang mudah bagi nasabah
- Harapan - Pengambilan tunai dengan syarat yang mudah bagi nasabah > Kinerja - Pengambilan tunai dengan syarat yang mudah bagi nasabah
- Kinerja - Pengambilan tunai dengan syarat yang mudah bagi nasabah = Harapan - Pengambilan tunai dengan syarat yang mudah bagi nasabah

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

	Harapan - Pengambilan tunai dengan syarat yang mudah bagi nasabah - Kinerja - Pengambilan tunai dengan syarat yang mudah bagi nasabah
Z	-.502 <sup>a</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	.616

- Based on positive ranks.
- Wilcoxon Signed Ranks Test

## Pelayanan teller yang cepat

### Wilcoxon Signed Ranks Test

#### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kinerja - Pelayanan teller yang cepat	90	4.26	.77	1	5
Harapan - Pelayanan teller yang cepat	90	4.33	.70	3	5

#### Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Harapan - Pelayanan teller yang cepat - Kinerja - Pelayanan teller yang cepat	Negative Ranks	21 <sup>a</sup>	27.29	573.00
	Positive Ranks	28 <sup>b</sup>	23.29	652.00
	Ties	41 <sup>c</sup>		-
	Total	90		

- a. Harapan - Pelayanan teller yang cepat < Kinerja - Pelayanan teller yang cepat  
 b. Harapan - Pelayanan teller yang cepat > Kinerja - Pelayanan teller yang cepat  
 c. Kinerja - Pelayanan teller yang cepat = Harapan - Pelayanan teller yang cepat

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

	Harapan - Pelayanan teller yang cepat - Kinerja - Pelayanan teller yang cepat
Z	-.410 <sup>a</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	.682

- a. Based on negative ranks.  
 b. Wilcoxon Signed Ranks Test

## Pelayanan teller yang akurat

### Wilcoxon Signed Ranks Test

#### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kinerja - Pelayanan teller yang akurat	90	4.29	.62	3	5
Harapan - Pelayanan teller yang akurat	90	4.28	.73	3	5

#### Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Harapan - Pelayanan teller yang akurat - Kinerja - Pelayanan teller yang akurat	Negative Ranks	23 <sup>a</sup>	27.52	633.00
	Positive Ranks	26 <sup>b</sup>	22.77	592.00
	Ties	41 <sup>c</sup>		
	Total	90		

- a. Harapan - Pelayanan teller yang akurat < Kinerja - Pelayanan teller yang akurat
- b. Harapan - Pelayanan teller yang akurat > Kinerja - Pelayanan teller yang akurat
- c. Kinerja - Pelayanan teller yang akurat = Harapan - Pelayanan teller yang akurat

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

	Harapan - Pelayanan teller yang akurat - Kinerja - Pelayanan teller yang akurat
Z	-.216 <sup>a</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	.829

- a. Based on positive ranks.
- b. Wilcoxon Signed Ranks Test

## Menerima keluhan nasabah dengan baik

### Wilcoxon Signed Ranks Test

#### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kinerja - Menerima keluhan nasabah dengan baik	90	4.18	.73	3	5
Harapan - Menerima keluhan nasabah dengan baik	90	4.13	.69	2	5

#### Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Harapan - Menerima keluhan nasabah dengan baik - Kinerja - Menerima keluhan nasabah dengan baik	Negative Ranks	26 <sup>a</sup>	24.19	629.00
	Positive Ranks	22 <sup>b</sup>	24.86	547.00
	Ties	42 <sup>c</sup>		
	Total	90		

- a. Harapan - Menerima keluhan nasabah dengan baik < Kinerja - Menerima keluhan nasabah dengan baik
- b. Harapan - Menerima keluhan nasabah dengan baik > Kinerja - Menerima keluhan nasabah dengan baik
- c. Kinerja - Menerima keluhan nasabah dengan baik = Harapan - Menerima keluhan nasabah dengan baik

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

	Harapan - Menerima keluhan nasabah dengan baik - Kinerja - Menerima keluhan nasabah dengan baik
Z	-.454 <sup>a</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	.650

- a. Based on positive ranks.
- b. Wilcoxon Signed Ranks Test

## Karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas bank dengan jelas

### Wilcoxon Signed Ranks Test

#### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kinerja - Karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas bank dengan jelas	90	4.07	.75	2	5
Harapan - Karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas bank dengan jelas	90	4.12	.67	2	5

#### Ranks

	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Harapan - Karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas bank dengan jelas - Kinerja - Karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas bank dengan jelas	21 <sup>a</sup>	21.10	443.00
Harapan - Karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas bank dengan jelas - Kinerja - Karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas bank dengan jelas	23 <sup>b</sup>	23.78	547.00
Kinerja - Karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas bank dengan jelas - Harapan - Karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas bank dengan jelas	46 <sup>c</sup>		
Total	90		

- a. Harapan - Karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas bank dengan jelas < Kinerja - Karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas bank dengan jelas
- b. Harapan - Karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas bank dengan jelas > Kinerja - Karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas bank dengan jelas
- c. Kinerja - Karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas bank dengan jelas = Harapan - Karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas bank dengan jelas

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

	Harapan - Karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas bank dengan jelas - Kinerja - Karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas bank dengan jelas
Z	-.656 <sup>a</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	.512

- a. Based on negative ranks.
- b. Wilcoxon Signed Ranks Test

## Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan

### Wilcoxon Signed Ranks Test

#### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kinerja - Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan	90	4.13	.69	3	5
Harapan - Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan	90	4.39	.70	3	5

#### Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Harapan - Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan -	Negative Ranks	19 <sup>a</sup>	27.89	530.00
	Positive Ranks	37 <sup>b</sup>	28.81	1066.00
Kinerja - Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan	Ties	34 <sup>c</sup>		
	Total	90		

- a. Harapan - Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan < Kinerja - Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan
- b. Harapan - Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan > Kinerja - Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan
- c. Kinerja - Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan = Harapan - Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan

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

		Harapan - Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan - Kinerja - Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan
Z		-2.321 <sup>a</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)		.020

- a. Based on negative ranks.
- b. Wilcoxon Signed Ranks Test

## Bunga bank yang tinggi

### Wilcoxon Signed Ranks Test

#### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kinerja - Bunga bank yang tinggi	90	3.70	1.02	1	5
Harapan - Bunga bank yang tinggi	90	3.74	.99	1	5

#### Ranks

	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Harapan - Bunga bank yang tinggi - Kinerja - Bunga bank yang tinggi	Negative Ranks	26 <sup>a</sup>	735.00
	Positive Ranks	29 <sup>b</sup>	805.00
	Ties	35 <sup>c</sup>	
	Total	90	

- Harapan - Bunga bank yang tinggi < Kinerja - Bunga bank yang tinggi
- Harapan - Bunga bank yang tinggi > Kinerja - Bunga bank yang tinggi
- Kinerja - Bunga bank yang tinggi = Harapan - Bunga bank yang tinggi

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

	Harapan - Bunga bank yang tinggi - Kinerja - Bunga bank yang tinggi
Z	-.310 <sup>a</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	.757

- Based on negative ranks.
- Wilcoxon Signed Ranks Test

## Adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah

### Wilcoxon Signed Ranks Test

#### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kinerja - Adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah	90	4.06	.84	1	5
Harapan - Adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah	90	3.98	.90	1	5

#### Ranks

	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Harapan - Adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah - Kinerja - Adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah	Negative Ranks	27 <sup>a</sup>	23.30
	Positive Ranks	20 <sup>b</sup>	24.95
	Ties	43 <sup>c</sup>	
	Total	90	629.00
			499.00

- a. Harapan - Adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah < Kinerja - Adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah
- b. Harapan - Adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah > Kinerja - Adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah
- c. Kinerja - Adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah = Harapan - Adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah

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

	Harapan - Adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah - Kinerja - Adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah
Z	-.756 <sup>a</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	.449

- a. Based on positive ranks.
- b. Wilcoxon Signed Ranks Test

## Karyawan berpenampilan rapi

### Wilcoxon Signed Ranks Test

#### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kinerja - Adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah	90	4.06	.84	1	5
Harapan - Adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah	90	3.98	.90	1	5

#### Ranks

	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Harapan - Adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah - Kinerja - Adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah	27 <sup>a</sup>	23.30	629.00
Harapan - Adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah > Kinerja - Adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah	20 <sup>b</sup>	24.95	499.00
Ties	43 <sup>c</sup>		
Total	90		

- Harapan - Adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah < Kinerja - Adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah
- Harapan - Adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah > Kinerja - Adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah
- Kinerja - Adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah = Harapan - Adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah

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

	Harapan - Adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah - Kinerja - Adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah
Z	-.756 <sup>a</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	.449

- Based on positive ranks.
- Wilcoxon Signed Ranks Test

## Pelayanan teller yang sopan dan ramah

### Wilcoxon Signed Ranks Test

#### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kinerja - Karyawan berpenampilan rapi	90	4.24	.64	2	5
Harapan - Karyawan berpenampilan rapi	90	4.19	.81	1	5

#### Ranks

	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Harapan - Karyawan berpenampilan rapi - Negative Ranks	23 <sup>a</sup>	23.96	551.00
Kinerja - Karyawan berpenampilan rapi - Positive Ranks	22 <sup>b</sup>	22.00	484.00
Ties	45 <sup>c</sup>		
Total	90		

- a. Harapan - Karyawan berpenampilan rapi < Kinerja - Karyawan berpenampilan rapi  
 b. Harapan - Karyawan berpenampilan rapi > Kinerja - Karyawan berpenampilan rapi  
 c. Kinerja - Karyawan berpenampilan rapi = Harapan - Karyawan berpenampilan rapi

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

	Harapan - Karyawan berpenampilan rapi - Kinerja - Karyawan berpenampilan rapi
Z	-.412 <sup>a</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	.680

- a. Based on positive ranks.  
 b. Wilcoxon Signed Ranks Test

## Jenis Gender

### Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Jenis Gender	N	Mean Rank
Kepuasan - Tempat parkir yang luas	Pria	38	46,54
	Wanita	52	44,74
	Total	90	
Kepuasan - Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan	Pria	38	49,29
	Wanita	52	42,73
	Total	90	

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

	Kepuasan - Tempat parkir yang luas	Kepuasan - Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan
Chi-Square	,117	1,520
df	1	1
Asymp. Sig.	,732	,218

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Jenis Gender

## Status Pekerjaan

### Kruskal-Wallis Tes

#### Ranks

	Status Pekerjaan	N	Mean Rank
Kepuasan - Tempat parkir yang luas	Pelajar/Mahasiswa	12	53,33
	PNS/TNI/POLRI	20	38,60
	Wiraswasta/Swasta	41	47,06
	Pensiunan	3	71,83
	Ibu Rumah Tangga	14	38,43
	Total	90	
Kepuasan - Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan	Pelajar/Mahasiswa	12	50,79
	PNS/TNI/POLRI	20	45,33
	Wiraswasta/Swasta	41	41,62
	Pensiunan	3	62,67
	Ibu Rumah Tangga	14	48,89
	Total	90	

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

	Kepuasan - Tempat parkir yang luas	Kepuasan - Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan
Chi-Square	7,545	3,216
df	4	4
Asymp. Sig.	,110	,522

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Status Pekerjaan

## Pelayanan teller yang sopan dan ramah

### Wilcoxon Signed Ranks Test

#### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kinerja - Karyawan berpenampilan rapi	90	4.24	.64	2	5
Harapan - Karyawan berpenampilan rapi	90	4.19	.81	1	5

#### Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Harapan - Karyawan berpenampilan rapi - Kinerja - Karyawan berpenampilan rapi	Negative Ranks	23 <sup>a</sup>	23.96	551.00
	Positive Ranks	22 <sup>b</sup>	22.00	484.00
Ties		45 <sup>c</sup>		
Total		90		

- a. Harapan - Karyawan berpenampilan rapi < Kinerja - Karyawan berpenampilan rapi
- b. Harapan - Karyawan berpenampilan rapi > Kinerja - Karyawan berpenampilan rapi
- c. Kinerja - Karyawan berpenampilan rapi = Harapan - Karyawan berpenampilan rapi

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

		Harapan - Karyawan berpenampilan rapi - Kinerja - Karyawan berpenampilan rapi
Z		-.412 <sup>a</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)		.680

- a. Based on positive ranks.
- b. Wilcoxon Signed Ranks Test

## Jenis Gender

### Kruskal-Wallis Test

#### Ranks

	Jenis Gender	N	Mean Rank
Kepuasan - Tempat parkir yang luas	Pria	38	46,54
	Wanita	52	44,74
	Total	90	
Kepuasan - Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan	Pria	38	49,29
	Wanita	52	42,73
	Total	90	

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

	Kepuasan - Tempat parkir yang luas	Kepuasan - Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan
Chi-Square	,117	1,520
df	1	1
Asymp. Sig.	,732	,218

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Jenis Gender

## Rata-rata Pendapatan

### Kruskal-Wallis Test

#### Ranks

	Rata-Rata Pendapatan	N	Mean Rank
Kepuasan - Tempat parkir yang luas	Kurang dari Rp 500.000	29	48,60
	Rp 500.000 - Rp 1.000.000	39	42,96
	Lebih dari Rp 1.000.000	22	45,91
	Total	90	
Kepuasan - Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan	Kurang dari Rp 500.000	29	46,84
	Rp 500.000 - Rp 1.000.000	39	44,05
	Lebih dari Rp 1.000.000	22	46,30
	Total	90	

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

	Kepuasan - Tempat parkir yang luas	Kepuasan - Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan
Chi-Square	,882	,239
df	2	2
Asymp. Sig.	,643	,888

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Rata-Rata Pendapatan

## Pendidikan Terakhir

### Kruskal-Wallis Test

#### Ranks

	Pendidikan Terakhir	N	Mean Rank
Kepuasan - Tempat parkir yang luas	SMA dan dibawahnya	40	46,25
	Diatas SMA	50	44,90
	Total	90	
Kepuasan - Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan	SMA dan dibawahnya	40	42,76
	Diatas SMA	50	47,69
	Total	90	

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

	Kepuasan - Tempat parkir yang luas	Kepuasan - Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan
Chi-Square	,067	,868
df	1	1
Asymp. Sig.	,796	,351

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pendidikan Terakhir

# LAMPIRAN VIII

## Hasil Analisis Means Kruskal Wallis

## Jenis Gender

### Means

Jenis Gender		Kepuasan - Tempat parkir yang luas	Kepuasan - Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan
Pria	Mean	-,18	-,13
	N	38	38
	Std. Deviation	,95	1,02
Wanita	Mean	-,27	-,35
	N	52	52
	Std. Deviation	,89	,99
Total	Mean	-,23	-,26
	N	90	90
	Std. Deviation	,91	1,00

## Status Pekerjaan

### Means

Status Pekerjaan		Kepuasan - Tempat parkir yang luas	Kepuasan - Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan
Pelajar/Mahasiswa	Mean	8,33E-02	-8,00E-02
	N	12	12
	Std. Deviation	,90	1,00
PNS/TNI/POLRI	Mean	-,50	-,25
	N	20	20
	Std. Deviation	,83	,91
Wiraswasta/Swasta	Mean	-,17	-,41
	N	41	41
	Std. Deviation	,89	1,07
Pensiunan	Mean	,67	,33
	N	3	3
	Std. Deviation	,58	,58
Ibu Rumah Tangga	Mean	-,50	-7,14E-02
	N	14	14
	Std. Deviation	1,02	1,00
Total	Mean	-,23	-,26
	N	90	90
	Std. Deviation	,91	1,00

# LAMPIRAN IX

Tabel r untuk Product Moment

**Tabel r Product Moment (satu sisi)**

df	5%	df	5%	df	5%	df	5%
1	0.9511	51	0.1789	101	0.1273	151	0.1042
2	0.8000	52	0.1772	102	0.1267	152	0.1038
3	0.6870	53	0.1755	103	0.1261	153	0.1035
4	0.6084	54	0.1739	104	0.1255	154	0.1032
5	0.5509	55	0.1723	105	0.1249	155	0.1028
6	0.5067	56	0.1708	106	0.1243	156	0.1025
7	0.4716	57	0.1693	107	0.1237	157	0.1022
8	0.4428	58	0.1678	108	0.1231	158	0.1019
9	0.4187	59	0.1664	109	0.1226	159	0.1015
10	0.3981	60	0.1650	110	0.1220	160	0.1012
11	0.3802	61	0.1636	111	0.1215	161	0.1009
12	0.3646	62	0.1623	112	0.1209	162	0.1006
13	0.3507	63	0.1610	113	0.1204	163	0.1003
14	0.3383	64	0.1598	114	0.1199	164	0.1000
15	0.3271	65	0.1586	115	0.1193	165	0.0997
16	0.3170	66	0.1574	116	0.1188	166	0.0994
17	0.3077	67	0.1562	117	0.1183	167	0.0991
18	0.2992	68	0.1550	118	0.1178	168	0.0988
19	0.2914	69	0.1539	119	0.1173	169	0.0985
20	0.2841	70	0.1528	120	0.1168	170	0.0982
21	0.2774	71	0.1517	121	0.1163	171	0.0979
22	0.2711	72	0.1507	122	0.1159	172	0.0976
23	0.2653	73	0.1497	123	0.1154	173	0.0973
24	0.2598	74	0.1486	124	0.1149	174	0.0971
25	0.2546	75	0.1477	125	0.1145	175	0.0968
26	0.2497	76	0.1467	126	0.1140	176	0.0965
27	0.2451	77	0.1457	127	0.1136	177	0.0962
28	0.2407	78	0.1448	128	0.1131	178	0.0960
29	0.2366	79	0.1439	129	0.1127	179	0.0957
30	0.2327	80	0.1430	130	0.1123	180	0.0954
31	0.2289	81	0.1421	131	0.1118	181	0.0952
32	0.2254	82	0.1412	132	0.1114	182	0.0949
33	0.2220	83	0.1404	133	0.1110	183	0.0947
34	0.2187	84	0.1396	134	0.1106	184	0.0944
35	0.2156	85	0.1387	135	0.1102	185	0.0941
36	0.2126	86	0.1379	136	0.1098	186	0.0939
37	0.2097	87	0.1371	137	0.1094	187	0.0936
38	0.2070	88	0.1364	138	0.1090	188	0.0934
39	0.2043	89	0.1356	139	0.1086	189	0.0931
40	0.2018	90	0.1348	140	0.1082	190	0.0929
41	0.1993	91	0.1341	141	0.1078	191	0.0927
42	0.1970	92	0.1334	142	0.1074	192	0.0924
43	0.1947	93	0.1327	143	0.1070	193	0.0922
44	0.1925	94	0.1320	144	0.1067	194	0.0919
45	0.1903	95	0.1313	145	0.1063	195	0.0917
46	0.1883	96	0.1306	146	0.1059	196	0.0915
47	0.1863	97	0.1299	147	0.1056	197	0.0912
48	0.1843	98	0.1292	148	0.1052	198	0.0910
49	0.1825	99	0.1286	149	0.1049	199	0.0908
50	0.1806	100	0.1279	150	0.1045	200	0.0905

## Rata-rata Pendapatan

### Means

Rata-Rata Pendapatan		Kepuasan - Tempat parkir yang luas	Kepuasan - Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan
Kurang dari Rp 500.000	Mean	-,10	-,21
	N	29	29
	Std. Deviation	1,01	1,05
Rp 500.000 - Rp 1.000.000	Mean	-,33	-,28
	N	39	39
	Std. Deviation	,87	1,07
Lebih dari Rp 1.000.000	Mean	-,23	-,27
	N	22	22
	Std. Deviation	,87	,83
Total	Mean	-,23	-,26
	N	90	90
	Std. Deviation	,91	1,00

## Pendidikan Terakhir

### Means

Pendidikan Terakhir		Kepuasan - Tempat parkir yang luas	Kepuasan - Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan
SMA dan di atasnya	Mean	-,20	-,38
	N	40	40
	Std. Deviation	,97	,98
Dibawah SMA	Mean	-,26	-,16
	N	50	50
	Std. Deviation	,88	1,02
Total	Mean	-,23	-,26
	N	90	90
	Std. Deviation	,91	1,00