

terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Mandiri Cab. UGM berdasarkan karakteristik nasabah.

Dasar pengambilan keputusan untuk hipotesis kedua dilakukan dengan melihat angka probabilitas, dengan ketentuan :

- H_0 diterima/ H_a ditolak, jika probabilitasnya $>0,05$
- H_0 ditolak/ H_a diterima, jika probabilitasnya $<0,05$

Responden dalam penelitian ini berjumlah 96 orang nasabah bank yang sedang mendapatkan pelayanan di Bank Mandiri Cabang UGM. Responden memberikan penilaian mengenai harapan mereka terhadap atribut jasa bank sebelum mendapatkan pelayanan dan kinerja yang mereka terima ketika mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan data-data mengenai tingkat harapan dan kinerja yang diperoleh dari responden, yang kemudian dianalisis dengan menggunakan program SPSS 10.0 diperoleh angka-angka yang dapat dijadikan dasar bagi pengambilan keputusan untuk hipotesis kedua.

Selisih dari kinerja bank dengan harapan nasabah menunjukkan tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Bank Mandiri Cabang UGM. Kepuasan nasabah tersebut dapat dibedakan berdasarkan karakteristiknya. Adapun karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tiga karakteristik yaitu gender, jenis pekerjaan dan usia.

2. Dalam jangka pendek, yang harus diprioritaskan manajemen Bank Mandiri adalah meningkatkan kualitas SDM petugas/pegawai bank melalui pelatihan karyawan untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang timbul dalam pemberian pelayanan dengan cepat serta mengurangi pemusatan keputusan, hal tersebut perlu dilakukan agar pihak bank dapat memberikan reaksi yang cepat terhadap keluhan-keluhan nasabah yang selama ini dinilai tidak memuaskan oleh nasabah. Disamping itu, pihak Bank Mandiri diharapkan dapat mempermudah prosedur dalam memberikan pelayanan sebab untuk atribut jasa ini juga dinilai tidak memuaskan oleh nasabah bank.
3. Pihak bank diharapkan mengevaluasi kembali standar pelayanannya dengan mempertimbangkan standar pelayanan dari nasabah, kemudian menetapkan standar pelayanan yang tepat yang dapat memuaskan semua kalangan dan dapat juga memberikan penanganan yang berbeda pada kelompok orang yang berbeda sebab dari kesimpulan di atas diketahui bahwa berdasarkan karakteristik jenis pekerjaan untuk atribut jasa prosedur yang tidak berbelit-belit dan berdasarkan karakteristik usia untuk atribut jasa pelayanan yang cepat terdapat perbedaan tingkat kepuasan nasabah bank.

10. Pengetahuan petugas bank

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
harapan 12	96	4.74	.44	4	5
kinerja 12	96	3.93	.70	2	5

Test Statistics^b

	kinerja 12 - harapan 12
Z	-7.073 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a. Based on positive ranks.

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

Test Statistics^{a,b}

	kepuasan 6
Chi-Square	1.678
df	1
Asymp. Sig.	.105

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: gender

5. Prosedur yang tidak berbelit-belit**Ranks**

	gender	N	Mean Rank
kepuasan 7	wanita	51	49.25
	pria	45	47.66
	Total	96	

Test Statistics^{a,b}

	kepuasan 7
Chi-Square	.092
df	1
Asymp. Sig.	.762

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: gender

6. Kesigapan petugas bank untuk membantu**Ranks**

	gender	N	Mean Rank
kepuasan 8	wanita	51	45.81
	pria	45	51.54
	Total	96	

Test Statistics^{a,b}

	kepuasan 10
Chi-Square	.003
df	1
Asymp. Sig.	.959

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: gender

9. Jaminan keamanan terhadap pelavanoan**Ranks**

	gender	N	Mean Rank
kepuasan 11	wanita	51	49.09
	pria	45	47.83
	Total	96	

Test Statistics^{a,b}

	kepuasan 11
Chi-Square	.057
df	1
Asymp. Sig.	.812

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: gender

10. Pengetahuan petugas bank**Ranks**

	gender	N	Mean Rank
kepuasan 12	wanita	51	45.56
	pria	45	51.83
	Total	96	