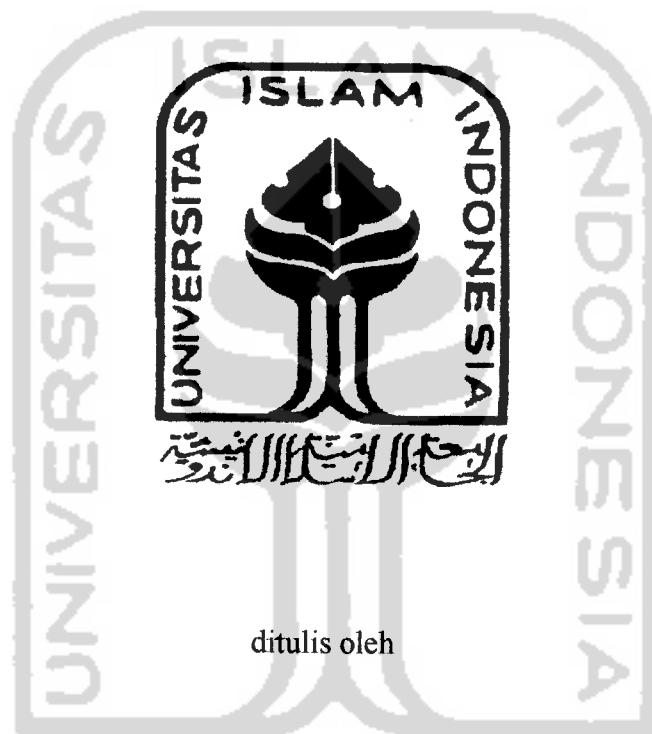


ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN

MENJADI NASABAH BANK BNI TASIKMALAYA

SKRIPSI



ditulis oleh

Nama : Sri Rahmawati

Nomor Mahasiswa : 01311226

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

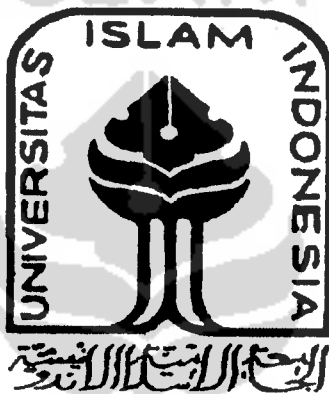
YOGYAKARTA

2004

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN MENJADI NASABAH
BANK BNI TASIKMALAYA**

SKRIPSI

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



oleh

Nama : Sri Rahmawati
Nomor Mahasiswa : 01311226
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2004**

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 pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh 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, 15 Desember 2004

Penulis,

Sri Rahmawati

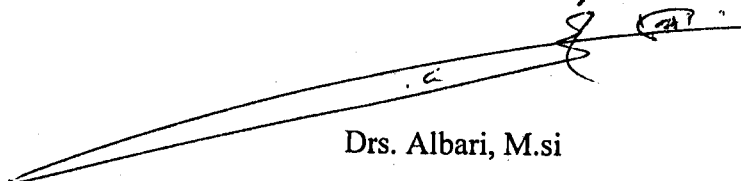
HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN MENJADI NASABAH
BANK BNI TASIKMALAYA**

Nama : Sri Rahmawati
Nomor Mahasiswa : 01311226
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, ... 15/10/09
Telah disetujui dan di sahkan oleh
Dosen Pembimbing,

Amirah Albari


Drs. Albari, M.si

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN MENJADI NASABAH BANK BNI
TASIKMALAYA**

Disusun Oleh: **SRI RAHMAWATI**
Nomor mahasiswa: 01311226

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 14 Februari 2005

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

Penguji : Dra. Sri Hardjanti, MM

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Drs. Suwarsono, MA

~ HALAMAN PERSEMBAHAN ~



~SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN KEPADA~

1. *Bapa H. Yaya Sonjaya dan Mimih, Yang selalu mendoakan, membimbing dan menasehati dengan cinta dan kasih sayang serta kesabaran yang tiada henti.*
2. *Bundaku Tersayang yang ada di sisi Alloh S.W.T.*
3. *A Budi, A Uka serta Rai TeteH semuanya yang teteH cintai.*
4. *Abang Bia yang selalu memberi support, cinta, dan kasih sayangnya. . . .*

MOTO

“ Kebenaran itu adalah dari Tuhanmu, sebab itu janganlah sekali-kali kamu termasuk orang-orang yang ragu”

(Q.S. Al Baqoroh 147)

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

(Q.S. Arra'du 11)

“Alloh tidak memandang harta dan rupamu tetapi memandang hati dan amalanmu”

(sabda Rosululloh SAW)

ABSTRAK

Bank BNI Tasikmalaya sebagai Bank yang mempunyai Visi Bank nasional yang unggul dalam pelayanan dan kinerja terbaik perlu untuk mengetahui kepuasan nasabahnya. Karena dengan mengetahui kepuasan konsumen atau nasabahnya Bank dapat menjadikan bahan pertimbangan untuk mengetahui sudah sejauhmana kinerja yang diberikan Bank pada Nasabahnya. Apakah nasabah itu sudah merasakan kepuasan setelah menjadi nasabah Bank BNI Tasikmalaya atau belum.

Data diperoleh melalui tehnik *Convenience sampling* dari 73 Responden yang menjadi nasabah Bank BNI Tasikmalaya. 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 Bank BNI Tasikmalaya. Sedangkan menurut karakteristik konsumen tidak ada perbedaaan 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 BNI Tasikmalaya namun ada baiknya tanpa mengecilkan hasil usaha yang telah dilakukan oleh Bank BNI, Bank BNI lebih meningkatkan lagi kualitas palayanan dan kinerjanya.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum 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 Konsumen Menjadi Nasabah Bank BNI Tasikmalaya”

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

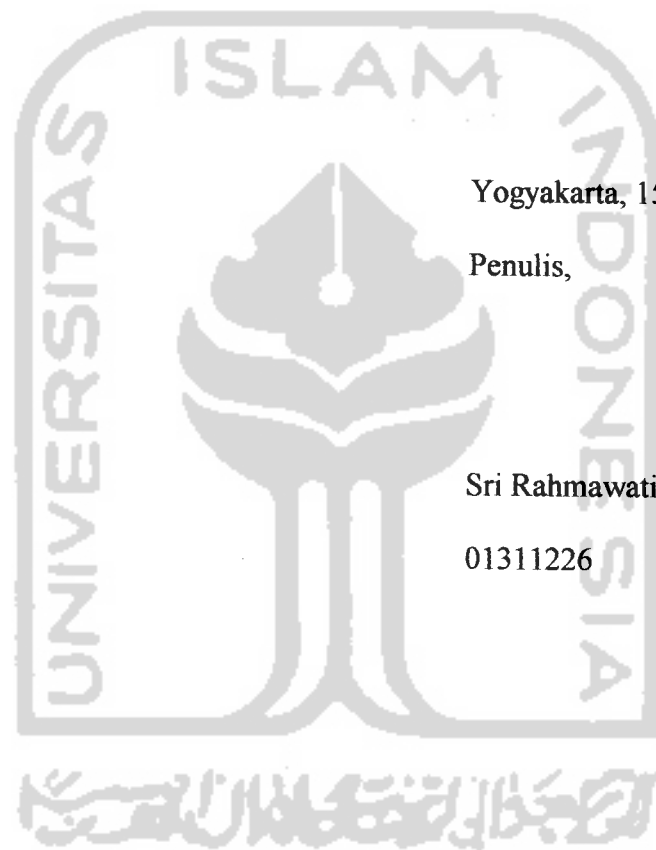
Dalam penulisan skripsi ini penulis berharap hasilnya mampu mewakili dan berguna bagi berbagai pihak yang membutuhkannya. Walaupun banyak kesulitan yang penulis hadapi namun dengan adanya bantuan dari berbagai pihak maka skripsi ini dapat diselesaikan. Untuk itu maka penulis haturkan banyak terima kasih yang 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. Yth. Bapak Dedi dan Bapak Johan yang telah memberikan izin pada penulis untuk melakukan penelitian di Bank BNI beserta seluruh Staff nya.
 4. Kedua orang tuaku H. Yaya Sonjaya dan Hj. Noneng Rohmaniah beserta Bundaku tersayang Hj. Lilis Fatmawati (alm) yang selalu mendoakan dalam setiap langkahku.
 5. Keluarga besar di Tasikmalaya Yang selalu memberikan semangat dan doa untuk cepat menyelesaikan skripsi ini
 6. Abang Bia atas support, kasih sayang dan kesabarannya selama ini..
 7. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah banyak memberikan ilmu dan pengetahuan selama penulis duduk di bangku kuliah
 8. Sahabat-sahabatku, Uly, Ika, Indri, Shinta, Linda dan Teman-teman KKN unit 28, Anak Kost Durian 8 Anggie, Ayi, Indha, Arta, Ura, Rina makasih atas support dan persahabatannya selama ini (akhirnya Eneng lulus juga..!!).
 9. Teman-teman seperjuangan Intan, Liya, Meong, Yully, Tya, Eva, Shinta, Dewi, Sari, Idha,
 10. Para responden atas kesediannya mengisi kuisisioner sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik.

Akhir kata hanya kepada Allah jualah segalanya di kembalikan, semoga Allah SWT memberikan rahmat dan karuniaNYa pada kita semua. Amien ya robbal alamin

Wassalamu'alaikum Wr.Wb



Yogyakarta, 15 Desember 2004

Penulis,

Sri Rahmawati

01311226

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Sampul Depan Skripsi.....	ii
Halaman Bebas Plagiarisme	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi	v
Halaman Persembahan	vi
Halaman Moto.....	vii
Abstrak	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Hipotesis.....	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Pengertian Pemasaran.....	7
2.3 Konsep Pemasaran.....	8
2.4 Pemasaran Jasa Bank.....	10
2.5 Perilaku Konsumen	10
2.6 Konsep Kepuasan Konsumen.....	13
2.7 Pengertian Harapan dan Kinerja.....	15
2.8 Layanan dan Kepuasan Nasabah	19
2.9 Karakteristik Konsumen.....	20

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	22
3.2 Variabel Penelitian.....	25
3.3 Jenis dan Pengumpulan Data.....	28
3.4 Populasi dan Sampel	30
3.5 Tehnik Analisis Data	32

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Deskriptif dan Analisis Statistik	37
A. Analisis Deskriptif.....	37
B. Analisis Statistik.....	41

4.2 Analisis Selisih dan Uji Beda Wilcoxon.....	42
4.3 Pengujian Hipotesis.....	44
1. Pengujian Hipotesis Pertama.....	44
2. Pengujian Hipotesis Kedua	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	61
B. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel

4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Gender	37
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	38
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Pendapatan	40
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	40
4.5 Hasil Pengujian Wilcoxon Rank Test	42
4.6 Kepuasan Konsumen Berdasarkan Karakteristik Konsumen.....	52
4.7 Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Jenis Gender.....	53
4.8 Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Status Pekerjaan.....	55
4.9 Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Rata-Rata Pendapatan	57
4.10 Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1 Konsep Kepuasan Konsumen..... 14



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.

Bertambahnya Bank-bank baru memberikan dampak yang nyata berupa persaingan yang semakin tajam antar Bank dalam menarik simpati masyarakat yaitu dengan memberikan pelayanan dan pemberian jasa dengan kegunaan yang bermacam-macam dan memberikan keuntungan yang menarik bagi nasabah sesuai dengan harapan nasabah.

Bank BNI merupakan salah satu Bank umum yang mempunyai kredibilitas cukup baik di dunia perbankan yang mempunyai visi menjadi Bank kebanggaan nasional yang unggul dalam layanan dan kinerja terbaik dengan harga kompetitif kepada segmen pasar korporasi, komersial dan konsumen. Serta memiliki tujuan ingin memberikan yang terbaik bagi nasabahnya baik itu dari kualitas pelayanan maupun dari segi sarana dan prasarana yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan dalam bertransaksi dan memberikan kepuasan pada nasabahnya.

Dalam penelitian, konsumen memiliki perilaku yang berbeda antara satu nasabah dengan nasabah lain. Perbedaan itu muncul karena adanya latar

belakang yang berbeda yang di dasarkan pada karakteristik nasabah mulai dari Gender, Tingkat pendidikan, Jenis pekerjaan dan Tingkat pendapatan.

Dengan mengetahui karakteristik nasabah, diharapkan pemilik bisnis perbankan dapat menjadikan hal ini sebagai acuan dalam menetapkan strategi dan kebijakan sesuai dengan segmen yang dituju. Dengan demikian pemilik bisnis perbankan akan berhasil dalam upaya memenuhi kebutuhan nasabahnya, sesuai dengan harapan dan dapat memuaskan mereka. menurut Schnaars (1991), bahwa dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas.

Dengan demikian pihak Bank BNI akan berhasil dalam upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan target pasar sesuai dengan harapan nasabah sehingga dapat mewujudkan kepuasan bagi nasabah.

Adapun definisi kepuasan menurut Day (dalam Tse dan wilton 1998) adalah respon nasabah terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang di rasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Sedangkan menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong (1997:10) kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah nasabah sejauh mana kinerja produk memenuhi harapan nasabah. Jadi pada dasarnya pengertian kepuasan konsumen mencakup kinerja dikali hasil yang dirasakan.

Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan nasabah, nasabah tidak puas. Bila prestasi sesuai atau melebihi harapan, nasabah merasa puas. Jika nasabah merasa puas maka ia cenderung akan mengatakan hal-hal baik tentang jasa dan pelayanan Bank BNI kepada orang lain. Sedangkan nasabah

yang tidak puas akan bereaksi dengan tindakan yang berbeda ada yang mendiamkan saja dan tidak menjadi nasabah Bank BNI lagi namun ada juga yang melakukan komplain.

Peneliti dalam hal ini memilih Bank BNI yang berlokasi di Jl. HZ. Mustofa No.110 Tasikmalaya untuk dijadikan objek penelitian karena peneliti sendiri merupakan nasabah Bank BNI dan banyak mendengar dari nasabah lain bahwa Bank ini merupakan Bank yang memiliki pelayanan yang sangat baik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka akan sangat menarik untuk dilakukan penelitian dengan judul “ **Analisis Kepuasan Konsumen Menjadi Nasabah Bank BNI Tasikmalaya**”

1.2 Rumusan Masalah

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

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

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan yang dirasakan setelah menjadi nasabah Bank BNI Tasikmalaya.

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 BNI 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.

1.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara suatu masalah penelitian yang kebenarannya akan dibuktikan setelah data empiris diperoleh yaitu:

1. Tidak ada perbedaan kepuasan konsumen berdasarkan harapan nasabah dan kinerja yang diberikan oleh Bank BNI.
2. Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan nasabah Bank BNI berdasarkan karakteristik konsumen.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Ariesta Haryani (2002) meneliti tentang Analisis Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Hotel Nata Putra Yogyakarta. Peneliti ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen setelah menerima pelayanan dari Hotel Nata Putra Yogyakarta. Berdasarkan karakteristik konsumen hasil penelitian yang dilakukan oleh Ariesta Haryani adalah adanya kepuasan yang dirasakan konsumen setelah menerima pelayanan dari Hotel Nata Putra Yogyakarta 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, Status Pekerjaan, Pendidikan.

Sedangkan perbedaannya terletak objek penelitian dan indikator penelitian. Objek penelitian yang diteliti oleh Ariesta Haryani adalah Hotel Nata Putra, sedangkan penulis meneliti pada Bank BNI Tasikmalaya. Indikator- indikator penelitian yang digunakan oleh Ariesta Haryani adalah tarif, makanan, kebersihan, keamanan, suasana ruangan, pelayanan, prosedur administrasi, parkir. Sedangkan penulis menggunakan indikator yang diteliti 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, Kelengkapan fasilitas pendukung, Adanya hadiah bulanan.

2.2 Pengertian Pemasaran

Pemasaran merupakan salah satu kegiatan pokok yang dilakukan 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.

Pemasaran menjadi sangat penting karena banyak perusahaan yang tidak menggunakan orientasi pemasaran yang unggul menemui kegagalan dalam menjalankan kegiatan usahanya. Perusahaan dalam kegiatan usahanya harus dapat juga memberikan kepuasan pada konsumen jika menginginkan usahanya berjalan terus atau konsumen memiliki pandangan yang baik terhadap perusahaan yang bersangkutan.

Seorang ahli pemasaran mendefinisikan 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 di atas 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. Tapi lebih dari itu tugas manajemen pemasaran yaitu mengatur tingkat, sifat-sifat permintaan dengan cara yang dapat dibentuk organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuannya.

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 pesaing.

Konsep pemasaran sebenarnya adalah memfokuskan pada pasar, berorientasi pada pelanggan atau dalam penelitian ini nasabahnya, usaha yang terkoordinir yang ditujukan untuk menghasilkan kepuasan konsumen atau nasabah sebagai kunci untuk mencapai tujuan perusahaan.

Konsep Pemasaran berpijak pada empat pilar utama yaitu:

- a. Fokus Pasar yaitu perusahaan-perusahaan melakukan tugasnya dengan baik apabila mereka mendefinisikan pasar sasaran mereka dengan baik. Mereka melakukannya dengan baik apabila mereka mempersiapkan program pemasaran yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pasar sasaran.
- b. Orientasi pelanggan yaitu perusahaan mendefinisikan kebutuhan pelanggan dari sudut pandang pelanggan, bukan dari sudut pandangnya sendiri. Manajemen tidak bisa mengetahui apa orientasi usahanya tanpa berbicara dan melakukan penelitian terhadap pelanggannya. Suatu perusahaan yang berorientasi pada pelanggan akan menelusuri tingkat kepuasan pelanggannya setiap periode dan menentukan tujuan-tujuan perbaikan.
- c. Pemasaran Yang Terkoordinir yaitu konsep pemasaran yang mengharuskan perusahaan untuk melakukan pemasaran internal, dan pemasaran eksternal. Pemasaran internal adalah tugas menggaji, melatih dan memberi motivasi yang berhasil kepada pegawai yang cakap untuk melayani pelanggan dengan baik. Sedangkan pemasaran eksternal adalah menjual produk perusahaan pada konsumen.
- d. Profitabilitas tujuan dari konsep pemasaran adalah untuk membantu organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan mereka yaitu memperoleh keuntungan.

2.4 Pemasaran Jasa Bank

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 dituang 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.

2.5 Perilaku Konsumen

Perubahan lingkungan tercermin pada perubahan perilaku konsumen yang menyebabkan manajer dituntut selalu memperbaharui produk dan

layanannya, menilai kebutuhan konsumen sekarang dan memperkirakan kebutuhan konsumen yang akan datang.

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 mengidentifikasinya untuk mengadakan segmentasi pasar.

Ada beberapa definisi yang dapat dikemukakan tentang perilaku konsumen, diantaranya menurut menurut James F. Engel (James F. Engel, Roger D. Blackwell, Paul W. Miniard, 1994, 3) sebagai tindakan yang terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi dan menghabiskan produk dan jasa termasuk proses keputusan yang mendahului tindakan ini.

Sedangkan 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.

2.6 Konsep Kepuasan Konsumen

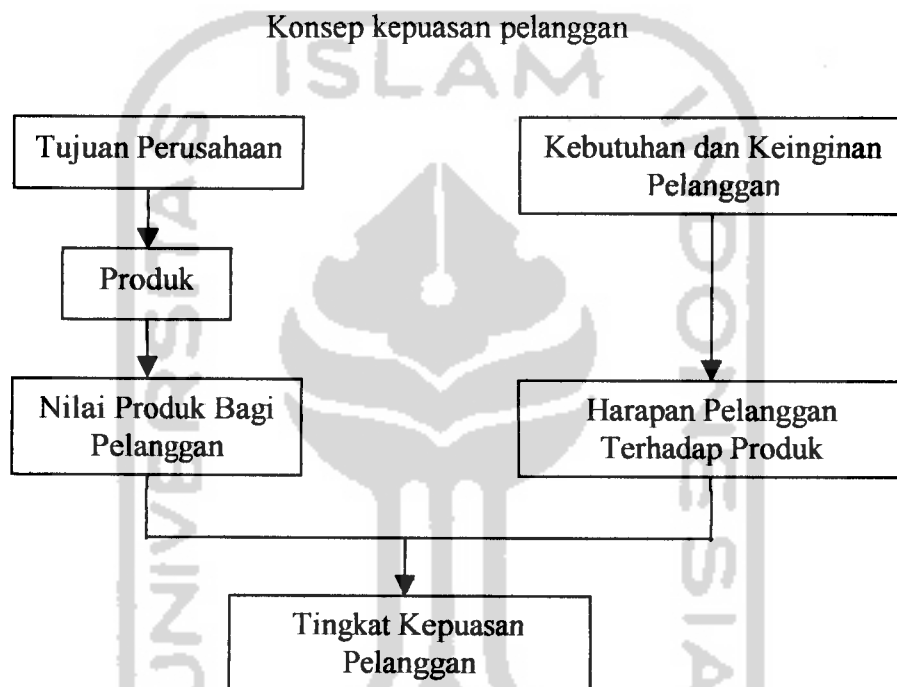
Banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap kepuasan konsumen dan banyak pihak yang berhubungan langsung dengan kepuasan atau ketidakpuasan konsumen yaitu: Pemasar, konsumen, Peneliti perilaku konsumen.

Menurut Schnaars, 1991 (dalam 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 (1994) bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan dan ketidakpuasan muncul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.

Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara pihak bank dan nasabah menjadi Harmonis, menciptakan loyalitas nasabah, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan Bank. Beberapa pakar memberikan definisi mengenai kepuasan dan ketidakpuasan konsumen atau nasabah. Day (dalam Fandy Tjiptono, 1997, 24) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.

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



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.

Faktor yang digunakan untuk mengevaluasi jasa yang bersifat intangible, nasabah yang menabung umumnya menggunakan beberapa faktor atau atribut berikut Pasuraman, et al, (Fandy Tjiptono, 1997, 26) :

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, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.7 Pengertian Harapan dan Kinerja

a. Harapan

Harapan diyakini mempunyai peranan yang sangat besar dalam menentukan kepuasan nasabah. Dalam mengevaluasi, nasabah akan menggunakan harapannya sebagai acuan. Dengan demikian harapanlah yang melatarbelakangi dua arah pada 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, Nasabah harapan itu akan meningkat atau bahkan menurun setelah nasabah

berkomunikasi atau berinteraksi dengan nasabah lain (Zeithaml dan Bitner, 1996).

Dalam konteks kepuasan konsumen, umumnya 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.

Umumnya faktor-faktor yang menentukan harapan nasabah meliputi:

1. Kebutuhan pribadi (*Personal Need*), kebutuhan yang dirasakan seseorang yang sangat mendasar untuk menentukan harapannya. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, sosial, dan psikologis
2. Pengalaman masa lampau (*Past Experience*) pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui nasabah dari yang pernah diterimanya di masa lalu.
3. Rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) yang disampaikan oleh orang lain kepada nasabah. Hal ini biasanya cepat diterima oleh nasabah karena yang menyampaikan adalah mereka yang bisa dipercayai seperti para ahli, teman, keluarga, dan publikasi media masa.

b. Kinerja

Kinerja merupakan suatu evaluasi dari konsumen sejauhmana produk atau jasa Bank “digunakan dengan benar”. Jumlah atribut yang ditawarkan, kemampuan pegawai untuk menangani masalah dengan baik, kualitas pelayanan yang diberikan pada nasabah.

Definisi kinerja jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan nasabah. Oleh karena itu bila 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 mendiamkan saja dan tidak menjadi lagi nasabah Bank BNI ada pula yang mengajukan komplain.

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 BNI dengan cara memaksimalkan kepuasan nasabah yang menyenangkan atau meminimumkan pengalaman nasabah yang kurang menyenangkan dimasa lampau.

Nasabah yang merasa tidak puas akan bereaksi dengan tindakan yang berbeda ada yang mendiamkan saja dan ada juga yang melakukan komplain. Berkaitan dengan hal ini ada tiga kategori tanggapan atau komplain ketidakpuasan, Singh, 1988 (dalam 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, baik publisitas dalam bentuk rekomendasi dari mulut ke mulut maupun melalui Koran atau media masa. 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. Kadangkala pelanggan lebih memilih meyebarluaskan keluhannya kepada masyarakat luas, karena

secara psikologis lebih memuaskan. Lagipula mereka yakin akan mendapatkan tanggapan yang lebih cepat dari perusahaan yang bersangkutan.

2.8 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.

Terdapat tiga kunci memberikan layanan pada nasabah yang unggul:

1. Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah
2. Pengembangan Data base yang lebih akurat daripada pesaing
3. Pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategi.

Bisnis jasa sangat kompleks karena banyak elemen yang mempengaruhinya seperti sistem internal organisasi, lingkungan fisik, kontak

personal, komentar dari mulut ke mulut, dan sebagainya. Secara garis besar strategi pemasaran jasa yang pokok berkaitan dengan tiga hal berikut:

1. Melakukan diferensiasi kompetitif, Bank mendiferensiasikan dirinya melalui citra yang baik di mata nasabahnya, misalnya melalui simbol-simbol yang digunakan selain itu dapat melakukan differensiasi kompetitif dalam menyampaikan jasa yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanannya.
2. Mengelola kualitas jasa, hal ini dapat dicapai dengan memenuhi atau melampaui kualitas jasa yang diharapkan oleh para nasabah.
3. Mengelola produktivitas, mengelola produktifitas adalah dengan meningkatkan produktivitas jasa yaitu dengan merancang jasa yang lebih efektif dan sebagainya.

2.9 Karakteristik Konsumen

Karakteristik konsumen adalah sifat-sifat yang membedakan konsumen satu dengan yang lainnya. Perbedaan tersebut dapat menyebabkan perilaku konsumen satu dengan yang lainnya tidak sama. Dalam pengelompokan karakteristik konsumen didasarkan pada faktor-faktor demografi yang meliputi gender, pekerjaan, penghasilan, dan tingkat pendidikan.

Konsumen dianggap mempunyai fungsi kepuasan untuk setiap ciri. Fungsi kepuasan menggambarkan bagaimana kepuasan produk dan layanan konsumen beragam dengan tingkat ciri yang berbeda.

Kepuasan nasabah terkait dengan karakteristik yang dimiliki oleh setiap nasabah itu sendiri. Terlepas dari kecenderungan modern untuk meniadakan perbedaan antara laki-laki dan perempuan banyak didapati bahwa laki-laki dan perempuan mempunyai perbedaan yang sangat signifikan bukan hanya dalam bentuk fisiknya saja, terlebih dalam hal penilaian kepuasan dan ketidakpuasan setelah menjadi nasabah Bank BNI.

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. 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.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

1) Sejarah Singkat Bank BNI

Perjalanan Bank BNI diawali pada tahun 1946, setahun setelah kemerdekaan Indonesia. Pada mulanya kehadiran Bank BNI dimaksudkan untuk bertindak selaku Bank sentral yang bertanggung jawab dalam menerbitkan dan mengelola mata uang Rupiah. Dalam perkembangannya Bank BNI mencatat kemajuan yang pesat hingga akhirnya Bank BNI berubah status menjadi Bank komersial pada tahun 1968 dengan Fokus pelayanan pada sektor industri.

Krisis ekonomi yang melanda Indonesia di tahun 1997 telah mengubah wajah perbankan Indonesia, sebagaimana layaknya Bank-Bank lainnya Bank BNI juga terkena imbas dari keterpurukan ekonomi dimasa itu sehingga perlu direkapitulasi oleh pemerintah. Program rekapitulasi ini berhasil diselesaikan pada tahun 2000 sehingga memungkinkan Bank BNI memiliki pondasi yang kokoh untuk mendukung pertumbuhannya dimasa yang akan datang. Bank BNI melakukan restrukturisasi operasional secara menyeluruh untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Kini, Bank BNI siap menghadapi tantangan di masa depan.

2) Produk dan Layanan yang Inovatif

Bank BNI menawarkan jasa-jasa keuangan terpadu dengan nilai, kualitas, kenyamanan, dan keamanan yang tidak tertandingi yang dikemas dalam layanan yang cepat dan bersahabat baik bagi nasabah individu maupun korporasi. Produk pendanaan bervariasi mulai dari produk perbankan konvensional seperti tabungan, giro dan deposito hingga produk derivative seperti asuransi dan sebagainya.

Produk yang inovatif tidak akan memberi arti tanpa didukung oleh pelayanan yang prima, oleh karena itu Bank BNI menekankan pentingnya upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Untuk mencapai sasaran tersebut Bank BNI Tasikmalaya memanfaatkan teknologi terkini serta aktif menyelenggarakan berbagai program pelatihan bagi para pegawai terdepan.

3) Kesejahteraan Pegawai

Bank BNI memiliki komitmen tinggi untuk mengembangkan kualitas pegawainya. Bank BNI percaya bahwa tanpa dukungan penuh dari seluruh pegawai tercapainya kepuasan nasabah hanyalah sebuah janji pemasaran. Oleh karena itu Bank BNI menyediakan beragam program pelatihan baik lokal maupun internasional.

Tidak hanya memfokuskan pada pelatihan, Bank BNI juga menaruh perhatian besar pada upaya menciptakan lingkungan yang kondusif bagi para pegawainya. Bank BNI percaya bahwa lingkungan yang kondusif akan membuat para pegawai berupaya memberikan potensi

terbaiknya bagi kemajuan Bank BNI serta mendorong lahirnya inovasi yang akan semakin memperkuat posisi Bank BNI ditengah iklim usaha yang sedemikian dinamis dan kompetitif.

Program Pendidikan dan pelatihan untuk mendidik manajer dan pemimpin di Bank BNI dilakukan bertingkat. Sementara itu mempromosikan budaya perusahaan juga merupakan hal yang penting untuk mendukung pertumbuhan Bank BNI di masa datang. Profesionalisme, komitmen, kerjasama dan inisiatif merupakan budaya kerja yang dikenal secara luas di dalam tubuh Bank BNI.

4) Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini lokasi yang digunakan yaitu di Bank BNI Tasikmalaya yang beralamat di Jl. HZ. Mustofa No. 110 Tasikmalaya.

5) Hari Kerja dan Jam kerja

Pelaksanaan hari kerja dan jam kerja di lingkungan Bank BNI Tasikmalaya adalah 5 hari jam kerja dalam satu minggu, yaitu:

- Senin-Jum'at, dimulai pukul 08:00 – 16:30
- Istirahat hari Jum'at dimulai pukul 11:30 -13:00

6) Jumlah Tenaga Kerja

Bank BNI Tasikmalaya memiliki karyawan sejumlah 68 orang, yang terbagi ke dalam berbagai jenjang jabatan yang terdiri atas:

- 54 orang pegawai tetap
- 7 orang pegawai kontrak atau borongan
- 5 orang jaga malam
- 2 orang satpam

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian digunakan untuk mengetahui karakteristik konsumen yang dalam penelitian ini adalah nasabah ditentukan berdasarkan:

1. Jenis Gender
 - Laki-laki
 - Perempuan
2. Status Pekerjaan
 - Pegawai negeri sipil/TNI/ABRI
 - Wiraswasta/Swasta
 - Pensiunan
 - Pelajar/Mahasiswa
3. Rata-Rata Pendapatan /Bulan
 - Kurang dari Rp 400.000
 - Rp 400.000 – Rp 800.000
 - Lebih dari Rp 800.000
4. Pendidikan Terakhir
 - Pendidikan dasar/SMP/SMA
 - Mahasiswa/D3/S1/Pasca Sarjana

Sedangkan untuk harapan dan kinerja indikator-indikator yang diteliti digunakan untuk mengetahui kepuasan dan ketidakpuasan yang dirasakan konsumen setelah menjadi nasabah Bank BNI Tasikmalaya. Indikator-indikator yang diteliti terdiri atas:

- 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 memberika rasa aman juga pada nasabah.
- d. Lokasi Bank Yang Strategis, lokasi Bank BNI yang strategis sangat menentukan minat Konsumen untuk menjadi nasabah Bank BNI. Dimana apabila lokasi Bank yang bersangkutan mudah dijangkau oleh kendaraan umum dan letaknya strategis maka konsumen akan tertarik untuk menjadi Nasabah Bank BNI.
- e. Bukti Atau Tanda Setoran Yang Bebas Dari Kesalahan, bukti tanda setoran yang akurat dan minim dari kesalahan memberikan rasa percaya pada nasabah untuk tetap menjadi nasabah Bank BNI dan mempercayakan dana yang disimpannya di Bank benar-benar aman.

ditentukan oleh Bank, disisi lain hadiah ini juga berfungsi sebagai prestis atau penghargaan dari pihak Bank pada nasabahnya dikarenakan kepercayaannya pada Bank.

3.3 Jenis Dan 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 BNI Tasikmalaya.

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

a. Interview atau wawancara

Mengadakan interview atau wawancara yaitu mengadakan Tanya jawab dengan pihak Bank untuk memperoleh keterangan yang berhubungan dengan data umum atau profil Bank, sejarah dan perkembangan Bank BNI Tasikmalaya dan fasilitas apa yang di perbaharui disana serta untuk mengklarifikasi angket yang tidak terisi dengan baik oleh responden yang diajukan oleh peneliti.

skor 1 (tidak penting) untuk skor terendah untuk setiap alternative jawaban.

Bagian III

Kuisisioner atau angket ini berisi tentang indikator kinerja, Hasil dari angket ini sebagai data yang digunakan untuk menganalisis kinerja Bank BNI yang sesuai dengan Harapan konsumen menjadi nasabah Bank BNI sehingga dapat diketahui tentang kepuasan konsumen menjadi Nasabah Bank BNI Tasikmalaya.

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 alternative jawaban. Pada angket ini berisi tentang indikator kinerja.

Berdasarkan rincian diatas selanjutnya responden diminta memilih satu jawaban secara multipul choice.

3.4 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan data yang menjadi objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menabung di Bank BNI kantor cabang Tasikmalaya pada bulan September 2004.

b. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti. Sedangkan tehnik pengambilan sampel yang dilakukan oleh

peneliti dengan menggunakan rumus (pedoman penulisan skripsi FE UII,

$$2003) n = \frac{(Z_{1/2\alpha})^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N-1) + (Z_{1/2\alpha})^2 \cdot p \cdot q}$$

$Z_{1/2\alpha}$ = Luas kurva normal standar (dapat dilihat pada table Z)

α = Tingkat kesalahan data yang ditolelir oleh peneliti

n = Jumlah sampel

p = Nilai proporsi dari nasabah laki-laki

q = Nilai proporsi dari nasabah perempuan

E = Deviasi sampling maksimum yang diinginkan peneliti (keputusan subjektif)

N = Jumlah populasi penelitian

Dimana diketahui

$$(\alpha) = 5\%$$

$$Z_{1/2\alpha} = 1.96$$

$$N = 24866$$

$$E = 0.1$$

$$p = \frac{18460}{24866} = 0.7424$$

$$q = \frac{6406}{24866} = 0.2576$$

maka jumlah sampel yang akan diteliti sebanyak

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 0.7424 \cdot 0.2576 \cdot 24866}{(0.1)^2 \cdot (24866 - 1) + (1.96)^2 \cdot 0.7424 \cdot 0.2576}$$

$n = 73,25$ (dibulatkan menjadi 73 nasabah)

Dalam pengambilan sampel peneliti menggunakan tehnik convenience, pada tehnik ini peneliti menentukan sampel berdasarkan kemudahannya. Yaitu nasabah yang menabung yang pada saat penelitian sedang melakukan transaksi di Bank BNI Tasikmalaya.

3.5 Tehnik Analisis Data

Dalam menganalisis data penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis statistik, dengan penjelasan sebagai berikut

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 BNI sehingga dapat diketahui apakah nasabah merasa puas, tidak puas atau sangat puas. Analisis ini dilakukan dengan cara mengurangkan kinerja Bank BNI 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 ordinal. 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. H_0 = Tidak ada perbedaan kinerja Bank BNI dengan harapan Nasabah.

H_a = Ada perbedaan kinerja Bank BNI dengan harapan Nasabah.

b. Menentukan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis

Tahap ini berkaitan dengan taraf atau kinerja signifikan dari pengujian hipotesis (H_0/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 α hitung $> 0,05$

▪ H_0 ditolak atau H_a diterima, jika probabilitas α 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 dipergunakan 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 bersekala ordinal, maka uji ini dinamakan Analisis Variance Ranging Satu Arah Kruskal-Wallis.

Untuk menjelaskan ada atau tidaknya perbedaan tingkat kepuasan konsumen setelah menjadi nasabah Bank BNI menurut karakteristik konsumen, maka digunakan tehnik Analisis Ragam Satu Arah Kruskal-Willis.

Adapun langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut:

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

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

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 BNI Tasikmalaya. 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 tehnik 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 Analisa Deskriptif dan Analisis Statistik

A. Analisis Deskriptif

Untuk memperoleh gambaran tentang karakteristik konsumen yang akan diteliti yaitu nasabah yang menabung di Bank BNI (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	45	62 %
Perempuan	28	38 %
Total	73	100 %

Sumber: Data primer yang diolah

Dari data di atas menunjukkan bahwa nasabah yang menabung di Bank BNI Tasikmalaya adalah Laki-laki sebanyak 45 orang atau sebesar 62 % dan sisanya sebanyak 28 orang atau sebesar 38 % adalah Perempuan.

2. Status Pekerjaan

Status Pekerjaan Responden terdiri atas 4 kelompok, yaitu kelompok Pegawai Negeri Sipil/TNI/ABRI, Wiraswasta/Swasta, Pensiunan, Pelajar/Mahasiswa. 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
PNS/TNI/ABRI	22	30%
Wiraswasta/Swasta	36	49%
Pensiunan	3	4%
Pelajar/Mahasiswa	12	17%
TOTAL	73	100%

Sumber: data primer yang diolah

Data diatas menunjukkan bahwa responden mayoritas memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta/swasta sebanyak 36 orang atau sebesar 49% mendekati setengah dari jumlah total Responden. Untuk urutan selanjutnya yaitu Pegawai Negeri Sipil/TNI/ABRI sebanyak 22 orang atau sebesar 30%, Pelajar sebanyak 12 orang atau 17%, dan pada urutan terakhir adalah pensiunan sebanyak 3 orang atau 4%.

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 BNI sebagai Bank pemerintah yang memiliki kredibilitas cukup Baik di dunia Perbankan, serta pelayanan yang diberikan Bank BNI Tasikmalaya pun cukup memuaskan sehingga mereka tidak khawatir menyimpan uangnya di Bank BNI Tasikmalaya.

3. Tingkat Pendapatan

Berdasarkan Rata-rata tingkat Pendapatan responden per bulan maka rata-rata pendapatan responden per bulan di kelompokan menjadi 3 bagian, yaitu kelompok responden yang berpenghasilan kurang dari Rp.400.000, Rp.400.000 s/d Rp 800.000 dan responden yang berpenghasilan lebih dari Rp.800.000. 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

T.Penghasilan	Jumlah	Persentase
<Rp.400.000	14	19%
Rp. 400.000 - Rp. 800.000	26	36%
> Rp.800,000	33	45%
TOTAL	73	100%

Sumber: data primer yang diolah

Dari data diatas menunjukkan bahwa responden mayoritas berpendapatan lebih dari Rp. 800.000 yaitu sebanyak 33 orang atau sebesar 45 %. Untuk urutan selajutnya responden yang berpendapatan antara Rp. 400.000 s/d Rp.800.000 sebanyak 26 orang atau sebesar 36 % dan yang terakhir yang pendapatannya kurang dari Rp.400.000 sebanyak 14 orang atau sebesar 19%.

4. Tingkat Pendidikan Terakhir

Berdasarkan Tingkat Pendidikan responden, terdiri atas 2 kelompok yaitu kelompok SD/SMP/SMA dan kelompok Mahasiswa/D3/S1/Pasca sarjana. 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
SD/SMP/SMA	35	48%
MHS/D3/S1/Pasca Sarjana	38	52%
TOTAL	73	100%

Sumber: data primer yang diolah

Dari data diatas menunjukkan bahwa responden yang berpendidikan MHS/D3/S1/Pasca Sarjana yaitu sebanyak 38 orang atau sebesar 52% dan sisanya sebanyak 35 orang atau sebesar 48 % adalah responden yang berpendidikan SD/SMP/SMA.

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

B. 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 selisish digunakan untuk mengetahui besarnya gap antara kinerja Bank BNI Tasikmalaya dengan harapan Nasabah (Responden). Analisis jenjang bertanda Wilcoxon digunakan untuk mengetahui perbedaan hasil penilaian kinerja dan harapan yang diberikan oleh nasabah Bank BNI Tasikmalaya. Sedangkan analisis ragam satu arah Kruskal Wallis digunakan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan responden setelah menjadi Nasabah Bank BNI Tasikmalaya 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 BNI dengan harapan nasabah, gap antara kinerja Bank BNI dan harapan Nasabah pada masing-masing atribut. Dari hasil perhitungan diperoleh hasil seperti ditampilkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.5

Hasil Pengujian Wilcoxon Rank Test

No	Atribut	Kinerja	Harapan	Gap	Ranking	P. Value	Ket
1	Ruang antrian untuk nasabah yang nyaman.	4.67	4.56	0.11	10	0.239	NS
2	Kondisi kebersihan ruangan Bank.	4.62	4.45	0.17	9	0.127	NS
3	Tempat parkir yang luas.	4.33	4.00	0.33	5	0.027	S
4	Lokasi Bank yang strategis.	4.46	4.22	0.24	6	0.047	S
5	Bukti/tanda setoran yang bebas dari kesalahan.	4.42	3.89	0.53	1	0.000	S
6	Pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap.	4.56	4.08	0.48	2	0.000	S
7	Menerima berbagai keluhan dengan baik.	4.30	4.11	0.19	8	0.115	NS
8	Bunga Bank yang tinggi.	4.05	3.85	0.20	7	0.271	NS
9	Kelengkapan fasilitas pendukung (ATM).	4.45	3.98	0.47	3	0.001	S
10	Adanya hadiah bulanan bagi nasabah.	4.39	3.98	0.41	4	0.003	S
	Rata-rata	4.42	4.11	0.31		0.083	

Sumber: Data primer yang diolah

Dari tabel 4.5 diatas 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 BNI Tasikmalaya yang nyaman telah dapat diterima oleh nasabah.

Begitu pula dengan harapan nasabah atribut ruang antrian yang nyaman memiliki skor yang paling tinggi yaitu sebesar 4.56 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.

Sedangkan ditinjau dari besarnya gap, atribut Bukti/tanda setoran yang bebas dari kesalahan mempunyai gap terbesar yaitu 0.53 artinya kepuasan yang diperoleh tinggi dirasakan pada atribut bukti atau tanda setoran yang bebas dari kesalahan. Selanjutnya secara berurutan diikuti oleh atribut pelayanan teller yang ramah, cepat, dan sigap, kelengkapan fasilitas pendukung, adanya hadiah bulanan, tempat parkir yang luas, lokasi Bank yang strategis, Bunga bank yang tinggi, menerima berbagai keluhan dengan Baik, kondisi kebersihan ruangan Bank dan yang terakhir ruang antrian untuk nasabah yang nyaman.

Atribut yang paling baik yang dimiliki oleh Bank BNI Tasikmalaya adalah bukti/tanda setoran yang bebas dari kesalahan sehingga nasabah merasa puas karena kepuasan dari nasabah adalah minimnya kesalahan yang dilakukan oleh pihak Bank. Sedangkan untuk atribut atau variabel yang memiliki skor terendah adalah ruang antrian untuk nasabah yang nyaman.

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 BNI Tasikmalaya. 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 BNI Tasikmalaya 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.

a. Uji Beda pada atribut Ruang antrian untuk nasabah yang nyaman.

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut ruang antrian untuk nasabah yang nyaman seperti dapat dilihat pada tabel 4.5 diatas maka dapat di ketahui besarnya probabilitas sebesar 0.239 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 4.5 diatas maka dapat di ketahui besarnya probabilitas sebesar 0.127 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 4.5 diatas maka dapat di ketahui besarnya probabilitas sebesar 0.027 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 kondisi kebersihan ruangan Bank 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 4.5 diatas maka dapat di ketahui besarnya probabilitas sebesar 0.047 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 lokasi Bank yang strategis yang dirasakan oleh responden.

e. Uji Beda pada atribut Bukti/tanda setoran yang bebas dari kesalahan.

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut bukti/tanda setoran yang bebas dari kesalahan seperti dapat dilihat pada tabel 4.5 diatas maka dapat di ketahui besarnya probabilitas sebesar 0.000 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 bukti/tanda setoran yang bebas dari kesalahan yang dirasakan oleh responden.

**f. Beda pada atribut Pelayanan teller yang ramah, cepat, sigap
Uji**

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut Pelayanan teller yang ramah, cepat, sigap seperti dapat dilihat pada tabel 4.5 diatas maka dapat di ketahui besarnya probabilitas sebesar 0.000 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 bukti/tanda setoran yang bebas dari kesalahan yang dirasakan oleh responden.

g. Uji Beda pada atribut Menerima berbagai keluhan dengan baik

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut menerima berbagai keluhan dengan baik seperti dapat dilihat pada tabel 4.5 diatas maka dapat di ketahui besarnya probabilitas sebesar 0.115 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 Menerima berbagai keluhan dengan baik yang di rasakan oleh responden.

h. Uji Beda pada atribut Bunga Bank yang Tinggi.

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut Bunga Bank yang Tinggi seperti dapat dilihat pada tabel 4.5 diatas maka dapat di ketahui besarnya probabilitas sebesar 0.271 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 Bunga Bank yang Tinggi yang di rasakan oleh responden.

i. Uji Beda pada atribut Kelengkapan fasilitas pendukung (ATM).

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut Kelengkapan fasilitas pendukung (ATM) seperti dapat dilihat pada tabel 4.5 diatas maka dapat di ketahui besarnya probabilitas sebesar 0.001 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 Kelengkapan fasilitas pendukung (ATM) yang di rasakan oleh responden.

j. Uji Beda pada atribut Adanya hadiah bulanan bagi nasabah.

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut Adanya hadiah bulanan bagi nasabah seperti dapat dilihat pada tabel 4.5 diatas maka dapat di ketahui besarnya probabilitas sebesar 0.003 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 Kelengkapan fasilitas pendukung (ATM) yang di rasakan oleh responden.

k. Uji Beda pada seluruh atribut atau variabel.

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada seluruh atribut atau variabel seperti dapat dilihat pada tabel 4.5 diatas maka dapat di ketahui bahwa enam atribut atau variabel yaitu tempat parkir yang luas, lokasi bank, bukti/tanda setoran yang bebas dari kesalahan, pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap, adanya fasilitas pendukung (ATM) dan adanya hadiah bulanan yang memiliki perbedaan secara signifikan.

Sedangkan sisanya yaitu ruang antrian untuk nasabah yang nyaman, kondisi kebersihan ruangan Bank, menerima berbagai keluhan dengan baik dan bunga Bank yang tinggi tidak ada perbedaan. Maka sesuai dengan tabel 4.5 dapat ditarik kesimpulan

bahwa hipotesis pertama tidak dapat diterima karena ada perbedaan antara kinerja dengan harapan yang diberikan oleh nasabah Bank BNI Tasikmalaya.

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

$$\text{Kepuasan} = \text{Kinerja} - \text{Harapan}$$

$$\text{Skor max} = \text{nilai max} - \text{nilai min}$$

$$\text{Skor min} = \text{nilai min} - \text{nilai max}$$

$$I = \text{skor max} - \text{skor min}$$

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

dimana diketahui

$$\text{nilai maximum} = 5$$

$$\text{nilai minimum} = 1$$

maka dapat diketahui perhitungan interval atau selisihnya adalah sebagai berikut

$$\text{skor max} = 5 - 1 = 4$$

$$\text{skor min} = 1 - 5 = -4$$

$$I = 4 - (-4) = 8$$

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

Sedangkan untuk urutan skor dari selisih antara harapan dan kinerja adalah

- $(-4) - (-2.4) = \text{Tidak puas}$
- $(-2.4) - (-0.8) = \text{Kurang puas}$
- $(-0.8) - (0.8) = \text{Cukup puas}$
- $(0.8) - (2.4) = \text{Puas}$
- $(2.4) - (4) = \text{Sangat puas}$

Berdasarkan hasil perhitungan Wilcoxon yang ditampilkan pada tabel 4.5 ada enam atribut yang signifikan dimana skornya ada diantara (0.8) – (-0.8) maka dapat ditarik kesimpulan bahwa atribut tempat parkir yang luas, lokasi Bank yang strategis, bukti atau tanda setoran yang bebas dari kesalahan, pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap, kelengkapan fasilitas pendukung (ATM) dan adanya hadiah bulanan 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 BNI Tasikmalaya 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 Pegawai Negeri Sipil/TNI/ABRI, Pensiunan, Pelajar/Mahasiswa, Tingkat Pendapatan yang terdiri atas nasabah yang berpendapatan kurang dari Rp.400.000, Rp.400.000 s/d Rp.800.000 dan yang terakhir nasabah yang berpendapatan lebih dari Rp.800.000, Pendidikan Terakhir yang terdiri dari SD/SMP/SMA dan Mahasiswa/D3/S1/Pasca Sarjana.

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. Hasil dari Kruskal Wallis ini dapat dilihat pada tabel 4.6



Tabel 4.6
Kepuasan konsumen berdasarkan karakteristik responden

Keterangan/Respon	Gender		Pekerjaan						Pendapatan			Pendidikan			
	L	P	sig	PNS	W/S	P	MHS	sig	<Rp.400.000	400.000-800.000	>Rp.800.000	sig	SD/SMP/SMA	MHS/D3/S1/PS	sig
Ruang Antrian	0.3333	0.1071	NS	0.0455	0.2778	0.000	0.5833	NS	0.1429	0.2692	0.2727	NS	0.1714	0.3158	NS
Kondisi Kebersihan	0.4222	0.2500	NS	0.4545	0.3333	-0.6667	0.7500	Sig	0.2857	0.1538	0.5444	NS	0.1143	0.5789	NS
Tempat Parkir	0.5556	-0.1071	sig	0.5909	0.1111	0.3333	0.3333	NS	0.1429	0.1923	0.4545	NS	0.2286	0.3684	NS
Lokasi Bank	0.5556	0.4286	NS	0.6364	0.5000	0.000	0.4167	NS	0.1429	0.6154	0.5758	NS	0.3143	0.6842	NS
Bukti/Tanda Setoran	0.4000	0.6071	NS	0.5909	0.4444	0.000	0.5000	NS	0.5714	0.2692	0.6061	NS	0.2286	0.7105	sig
Pelayanan Teller	0.1556	0.2143	NS	0.000	0.3333	-1.000	0.3333	NS	0.2857	0.0769	0.2121	NS	-0.0286	0.3684	NS
Menerima berbagai keluhan	0.2000	0.5714	NS	0.4091	0.3889	-0.3333	0.2500	NS	0.000	0.1154	0.6667	NS	0.2000	0.4737	NS
Bunga Bank	0.2667	0.6071	NS	0.5455	0.3056	-0.6667	0.6667	NS	0.0714	0.6154	0.3636	NS	0.2000	0.5789	NS
Kelengkapan Fasilitas	0.5111	0.1429	NS	0.4091	0.3056	-0.3333	0.6667	NS	0.7143	0.3462	0.2424	NS	0.3143	0.4211	NS
Hadiah Bulanan	0.3556	0.3000	NS	0.3909	0.2944	-0.3000	0.5083	NS	0.2714	0.2769	0.4061	NS	0.1971	0.4605	sig
Kepuasan															

Sumber: data primer yang diolah

a) Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Jenis Gender

Tabel 4.7

Analisis kepuasan konsumen berdasarkan Jenis gender

keterangan/Respon	Gender	Gender	Rangking	Rangking	sig
	L	P	L	P	NS
Ruang Antrian		0.1786		7	NS
Kondisi Kebersihan	0.3333	0.1071	6	9	NS
Tempat Parkir	0.4222	0.2500	4	5	Sig
Lokasi Bank	0.5556	-0.1071	1	10	NS
Bukti/Tanda Setoran	0.5556	0.4286	2	4	NS
Pelayanan Teller	0.4000	0.6071	5	1	NS
Menerima berbagai keluhan	0.1556	0.2143	10	6	NS
Bunga Bank	0.2000	0.5714	8	3	NS
Kelengkapan Fasilitas	0.2667	0.6071	7	2	NS
Hadiah Bulanan	0.5111	0.1429	3	8	NS

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan hasil perhitungan Kruskal Wallis Test pada tabel 4.7 menunjukkan bahwa kelompok konsumen atau nasabah Bank BNI Tasikmalaya terdiri dari L yang menunjukkan kelompok nasabah dengan jenis gender Laki-Laki. P menunjukkan kelompok nasabah dengan jenis gender Perempuan dan sig menerangkan tingkat signifikansi.

Dari hasil diatas menunjukkan bahwa kelompok Laki-Laki merasa kepuasan paling tinggi pada atribut atau variabel Lokasi Bank Yang strategis dan bukti/tanda setoran yang bebas dari kesalahan. Dan kemudian secara berurutan diikuti oleh atribut, adanya hadiah bulanan, tempat parkir yang luas, pelayanan teller yang ramah, cepat, dan sigap, kondisi kebersihan ruangan Bank, kelengkapan fasilitas pendukung (ATM), bunga Bank yang tinggi lalu ruang antrian yang nyaman dan

menerima berbagai keluhan dengan baik merupakan atribut terakhir yang dirasakan oleh nasabah atau responden.

Sedangkan bagi responden Perempuan, atribut pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap dan kelengkapan fasilitas pendukung (ATM) merupakan atribut yang paling memberikan kepuasan. Kemudian secara berurutan yaitu bunga Bank yang tinggi, bukti atau tanda setoran yang bebas dari kesalahan, tempat parkir yang luas, menerima berbagai keluhan dengan baik, ruang antrian yang nyaman, adanya hadiah bulanan, kondisi kebersihan ruangan Bank. Sedangkan Lokasi Bank yang strategis belum mendapatkan kepuasan dengan ditunjukkan dari nilai negatif pada skor kepuasannya.

Hasil signifikansi menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berdasarkan Jenis Gender tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada atribut ruang antrian untuk nasabah yang nyaman, kondisi kebersihan ruangan Bank, tempat parkir yang luas, Bukti atau Tanda setoran yang bebas dari kesalahan, pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap, menerima berbagai keluhan dengan baik, bunga Bank yang tinggi, Kelengkapan fasilitas pendukung (ATM) dan adanya hadiah bulanan bagi nasabah. Sedangkan pada atribut Lokasi Bank yang strategis, kepuasan nasabah berdasarkan Jenis Gender terdapat perbedaan yang signifikan.

b) Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Status Pekerjaan

Tabel 4.8

Analisis Kepuasan Konsumen berdasarkan status pekerjaan

PNS	W/S	P	MHS	Ranking PNS	Ranking W/S	Ranking P	Ranking MHS	Sig
0.2273	-0.0556	0.6667	0.5833	8	10	1	4	NS
0.0455	0.2778	0.000	0.5833	9	8	3	5	NS
0.4545	0.3333	-0.6667	0.7500	5	5	9	1	Sig
0.5909	0.1111	0.3333	0.3333	2	9	2	9	NS
0.6364	0.5000	0.000	0.4167	1	1	4	7	NS
0.5909	0.4444	0.000	0.5000	3	2	5	6	NS
0.000	0.3333	-1.000	0.3333	10	4	10	8	NS
0.4091	0.3889	-0.3333	0.2500	6	3	6	10	NS
0.5455	0.3056	-0.6667	0.6667	4	6	8	2	NS
0.4091	0.3056	-0.3333	0.6667	7	7	7	3	NS

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan hasil perhitungan Kruskal Wallis Test pada tabel 4.8 dapat ditunjukkan bahwa Status Pekerjaan nasabah Bank BNI Tasikmalaya terdiri dari PNS/TNI/ABRI, W/S menunjukkan Wiraswasta/Swasta, P menunjukkan Pensiunan dan yang terakhir MHS menunjukkan pelajar dan mahasiswa sedangkan Sig menerangkan tingkat signifikansi.

Dari hasil data diatas menunjukkan bahwa kelompok Wiraswasta/Swasta merasakan kepuasan paling tinggi pada atribut atau variabel bukti/tanda setoran yang bebas dari kesalahan dan kemudian secara berurutan diikuti oleh atribut pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap, bunga Bank yang tinggi, tempat parkir yang luas dan menerima berbagai keluhan dengan baik, kelengkapan fasilitas pendukung (ATM) dan adanya hadiah bulanan, kondisi kebersihan ruangan Bank, lokasi bank yang strategis. sedangkan ruang antrian

untuk nasabah yang nyaman belum mendapatkan kepuasan dengan ditunjukkan dari nilai negatif pada skor kepuasannya.

Sedangkan bagi responden yang status pekerjaannya sebagai PNS/TNI/ABRI menempati urutan kedua terbesar sebagai nasabah Bank BNI dan merasakan kepuasan tertinggi pada atribut bukti/tanda setoran yang bebas dari kesalahan, yang kemudian secara berurutan diikuti oleh lokasi bank yang strategis dan pelayanan teller yang ramah cepat dan sigap, kelengkapan fasilitas pendukung (ATM), tempat parkir yang luas, bunga Bank yang tinggi dan adanya hadiah bulanan, Ruang antrian yang nyaman, kondisi kebersihan ruangan Bank, menerima berbagai keluhan dengan baik.

Untuk responden yang berstatus pelajar atau mahasiswa merasakan kepuasan tertinggi pada atribut tempat parkir yang luas. Yang kemudian secara berurutan diikuti oleh kelengkapan fasilitas pendukung(ATM), adanya hadiah bulanan, ruang antrian yang nyaman, kondisi kebersihan ruangan, pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap, bukti/tanda setoran yang bebas dari kesalahan, lokasi Bank yang strategis, menerima berbagai keluhan dengan baik, bunga Bank yang tinggi.

Dan pada urutan terakhir ditempati oleh responden yang berstatus Pensiunan. Responden ini merasakan kepuasan tertinggi pada atribut ruang antrian yang nyaman yang kemudian disusul secara berurutan oleh lokasi Bank yang strategis, kondisi kebersihan ruangan

Bank, bukti/tanda setoran yang bebas dari kesalahan, pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap. Sedangkan bunga Bank yang tinggi, adanya hadiah bulanan, tempat parkir yang luas, kelengkapan fasilitas pendukung (ATM) serta menerima berbagai keluhan dengan baik belum mendapatkan kepuasan dengan ditunjukkan oleh nilai negatif pada skor kepuasannya.

Dari hasil signifikansi menunjukkan bahwa berdasarkan status pekerjaannya tidak terdapat perbedaan yang signifikan hampir pada seluruh atribut kecuali pada atribut tempat parkir yang luas, kepuasan nasabah berdasarkan status pekerjaan terdapat perbedaan yang signifikan.

c) Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Tingkat pendapatan.

Tabel 4.9

Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendapatan

<Rp.400.000	Rp400.000- Rp800.000	<Rp.800.000	Rangking <RP400.000	Rangking 400.00-800.000	Rangking >Rp800.000	sig
0.3571	0.1154	0.1212	3	8	10	NS
0.1429	0.2692	0.2727	6	5	7	NS
0.2857	0.1538	0.5444	5	7	4	NS
0.1429	0.1923	0.4545	7	6	5	NS
0.1429	0.6154	0.5758	8	2	3	NS
0.5714	0.2692	0.6061	2	4	2	NS
0.2857	0.0769	0.2121	4	10	9	NS
0.000	0.1154	0.6667	10	9	1	NS
0.0714	0.6154	0.3636	9	1	6	NS
0.7143	0.3462	0.2424	1	3	8	NS

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan hasil perhitungan Kruskal wallis test pada tabel 4.9 dapat ditunjukkan bahwa kelompok konsumen yang berpendapatan lebih dari Rp.800.000 merasakan kepuasan tertinggi pada atribut atau variabel Bunga Bank yang tinggi, yang kemudian secara berurutan diikuti oleh variabel pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap, bukti atau tanda setoran yang bebas dari kesalahan, tempat parkir yang luas, lokasi Bank yang strategis, kelengkapan fasilitas Pendukung (ATM), kondisi kebersihan ruangan Bank, adanya hadiah bulanan, menerima berbagai keluhan dengan Baik, ruang antrian yang nyaman.

Untuk responden yang berpenghasilan antara Rp.400.000 s/d Rp.800.000 merasakan kepuasan paling tinggi pada atribut kelengkapan fasilitas pendukung (ATM) dan bukti/tanda setoran yang bebas dari kesalahan, yang kemudian secara berurutan diikuti oleh atribut adanya hadiah bulanan, pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap dan kondisi kebersihan ruangan Bank, lokasi Bank yang strategis, tempat parkir yang luas, ruang antrian untuk nasabah yang nyaman, bunga Bank yang tinggi, menerima berbagai keluhan dengan baik.

Sedangkan untuk responden yang berpenghasilan kurang dari Rp.400.000 merasakan kepuasan tertinggi pada atribut adanya hadiah bulanan, yang diikuti secara berurutan oleh atribut Pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap, ruang antrian untuk nasabah yang nyaman, menerima berbagai keluhan dengan baik dan tempat parkir

yang luas, kondisi kebersihan ruangan Bank, lokasi Bank yang strategis dan bukti atau tanda setoran yang bebas dari kesalahan, kelengkapan fasilitas pendukung (ATM), bunga Bank yang tinggi.

Dari hasil signifikasi menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berdasarkan rata-rata pendapatan tidak terdapat perbedaan yang signifikasi pada seluruh atribut.

d) Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Pendidikan Terakhir.

Tabel 4.10

Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Pendidikan Terakhir

SD/SMP/SMA	MHS/D3/S1/PS	Rangking SD/SMP/SMA	Rangking MHS/D3/S1/PS	sig
0.2286	0.1053	3	10	NS
0.1714	0.3158	8	9	NS
0.1143	0.5789	9	3	NS
0.2286	0.3684	4	7	NS
0.3143	0.6842	1	2	NS
0.2286	0.7105	5	1	sig
-0.0286	0.3684	10	8	NS
0.2000	0.4737	6	5	NS
0.2000	0.5789	7	4	NS
0.3143	0.4211	2	6	NS

Sumber: Data primer yang diolah

Dari hasil perhitungan Kruskal-Wallis Test pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa responden yang berpendidikan MHS/D3/S1/Pasca Sarjana merasa menerima kepuasan tertinggi pada atribut pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap, yang kemudian diikuti secara berurutan oleh atribut bukti/tanda setoran yang bebas dari kesalahan, tempat parkir yang luas dan kelengkapan fasilitas pendukung (ATM), Bunga Bank yang tinggi, adanya hadiah bulanan bagi nasabah, lokasi Bank yang strategis dan menerima berbagai keluhan dengan baik,

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

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

1. Konsumen cukup puas dengan kinerja dari Bank BNI Tasikmalaya hal ini berdasarkan pada :
 - a. Atribut Tempat Parkir yang luas, Lokasi Bank yang strategis, bukti/tanda setoran yang bebas dari kesalahan, pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap, kelengkapan fasilitas pendukung (ATM) serta adanya hadiah bulanan menunjukkan perbedaan yang signifikan antara kinerja dan harapan yang diberikan nasabah Bank BNI Tasikmalaya.
 - b. Atribut ruang antrian untuk nasabah yang nyaman, kondisi kebersihan ruangan Bank, menerima berbagai keluhan dengan Baik dan Bunga Bank yang tinggi, tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan antara kinerja dan harapan yang diberikan oleh nasabah Bank BNI Tasikmalaya.

2. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antar kinerja dan harapan yang diberikan oleh nasabah Bank BNI Tasikmalaya berdasarkan karakteristik konsumen
 - a. Berdasarkan Jenis Gender, nasabah yang memiliki perbedaan yang signifikan antara kinerja dan harapan adalah atribut lokasi Bank yang strategis. Sedangkan atribut sisanya tidak ada perbedaan yang signifikan
 - b. Berdasarkan Status Pekerjaan, atribut tempat parkir yang luas menunjukkan perbedaan yang signifikan sedangkan atribut yang lainnya tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan antara kinerja dan harapan yang diberikan oleh responden yaitu nasabah Bank BNI Tasikmalaya.
 - c. Berdasarkan rata-rata pendapatan seluruh atribut menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan antara kinerja dan harapan yang di berikan oleh responden.
 - d. Sedangkan berdasarkan Pendidikan terakhir, seluruh atribut menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan terkecuali atribut pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap menunjukkan perbedaan yang signifikan antara kinerja dan harapan responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariesta.H (2002) *Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Hotel Nata Putra Yogyakarta*. Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasikan). Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.
- Engel, J. F., R. D. Blacwell, P. W. Miniard(terj.) (1994) *Perilaku Konsumen*, Jilid 1. Edisi Keenam, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Fandy Tjiptono.(1995) *Strategi Pemasaran*, Jakarta: Andi Offset.
- Kotler, Philip. (1995) *Manajemen Pemasaran: Analisa, Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*, Buku Satu, Edisi Kedelapan, Jakarta Salemba empat.
- Mowen, J. C. Michael Minor(terj.) (2002) *Perilaku Konsumen*, Jilid Kedua. Edisi Kelima, Jakarta:Erlangga.
- Mudrajad Kuncoro Suharjono. (2002) *Manajemen Perbankan :Teori dan Aplikasi*, Edisi Pertama, Yogyakarta:Bpfe UGM.
- Singgih Santoso,2000, *SPSS : mengolah data untuk statistic secara professional*, Jakarta : Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Yazid.(1999) *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*, Yogyakarta: Ekonisia FE UII.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



Kepada

Yth. Nasabah Bank BNI Tasikmalaya

Di Tempat

Dengan hormat,

Saya, Sri Rahmawati 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 BNI yang sesuai dengan topik skripsi saya yaitu **Analisis Kepuasan Konsumen Menjadi Nasabah Bank BNI Tasikmalaya.**

Berkenan dengan hal tersebut, saya mohon Nasabah Bank BNI 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 kerahasiannya.

Atas perhatian dan kesedian anda, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya

(Sri Rahmawati)

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. Pegawai Negeri Sipil/TNI/ABRI 2. Wiraswasta/swasta 3. Pensiunan 4. Pelajar/Mahasiswa
3	Rata-rata pendapatan/bulan	1. Kurang dari Rp. 400.000 2. Rp. 400.000 – 800.000 3. Lebih dari 800.000
4	Pendidikan terakhir	1. Pendidikan Dasar/SLTP/SLTA 2. Mahasiswa/D3/S1/Pasca Sarjana

KUISIONER

Petunjuk

Berikanlah tanda silang (x) pada kolom yang telah disediakan tentang harapan yang anda inginkan dapat di terima sebelum menjadi nasabah Bank BNI Tasikmalaya.

SP : Sangat Penting

P : Penting

CP : Cukup Penting

KP : Kurang Penting

Tp : Tidak Penting

No	Karakteristik	Harapan				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Ruang antrian untuk nasabah yang nyaman					
2	Kondisi kebersihan ruangan Bank					
3	Tempat parkir yang luas					
4	Lokasi Bank yang strategis					
5	Bukti/tanda setoran yang bebas dari kesalahan					
6	Pelayanan Teller yang ramah, cepat, sigap					
7	Menerima berbagai keluhan dengan baik					
8	Bunga Bank yang tinggi					
9	Kelengkapan fasilitas pendukung (ATM)					
10	Adanya hadiah bulanan bagi nasabah					

Petunjuk

Berikanlah tanda silang (x) pada kolom yang telah disediakan tentang **kinerja**, yang akan anda terima sesudah menjadi nasabah Bank BNI Tasikmalaya.

SB : Sangat Baik

B : Baik

CB : Cukup Baik

KB : Kurang Baik

TB : Tidak Baik

No	Pertanyaan	Kinerja				
		SB	B	CB	KB	TB
1	Ruang antrian untuk nasabah yang nyaman					
2	Kondisi kebersihan ruangan Bank					
3	Tempat parkir yang luas					
4	Lokasi Bank yang strategis					
5	Bukti/tanda setoran yang bebas dari kesalahan					
6	Pelayanan Teller yang ramah, cepat, sigap					
7	Menerima berbagai keluhan dengan baik					
8	Bunga Bank yang tinggi					
9	Kelengkapan fasilitas pendukung (ATM)					
10	Adanya hadiah bulanan bagi nasabah					

REKAPITULASI DATA HASIL JAWABAN 73 RESPONDEN NASABAH YANG MENABUNG DI BANK BNI TASIKMALAYA

NO	KARAKTERISTIK		KINERJA										HARAPAN										KEPUJASAN																	
	JG	IPEK	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Mean	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Mean	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Mean					
1	1	2	5	4	2	5	5	4	4	2	5	4	4	5	2	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4.2	0	2	-3	0	0	1	2	0	0	0	2	0	0.2		
2	1	3	4	3	1	5	5	5	3	4	3	5	3.8	3	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4.1	1	0	-2	0	0	1	-1	-1	-1	-1	0	-0.4			
3	2	4	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4.9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3.8	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	0	1.1				
4	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4.3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4.3	-1	-1	0	1	1	0	0	0	-1	1	0	0				
5	2	1	2	5	5	3	4	5	4	5	4	4.5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4.3	1	0	-1	0	1	-1	0	0	3	0	0	0.2				
6	1	2	3	2	5	5	4	5	5	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4.3	1	1	-1	2	-1	0	0	0	3	0	0	0.5				
7	2	4	1	4	4	5	4	4	5	5	4	4.2	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4.4	1	1	-1	-1	-1	3	0	-2	0	0	0	0				
8	2	3	2	4	4	4	4	4	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	3.7	-1	0	2	1	0	1	0	1	0	1	0	0.5				
9	1	2	3	2	5	5	4	3	5	5	4	4.2	5	4	3	3	2	4	4	4	5	3	4	3.7	0	1	1	1	1	1	1	-1	1	-1	1	-1	0.5			
10	1	2	2	5	4	4	4	3	5	5	5	4.6	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4.1	0	0	2	-1	1	0	0	2	1	0	-2	1	0	0.5			
11	1	2	3	2	4	5	3	5	4	3	4	4.1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.6	0	2	1	1	0	0	0	1	-1	-1	0	0	-0.2			
12	2	1	3	1	5	5	4	4	5	3	5	4.6	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4.4	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0		
13	2	2	1	5	5	5	5	4	5	5	3	4.7	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4.1	1	-1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
14	1	1	2	5	4	5	5	4	5	4	5	4.4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4.1	1	1	0	-2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0.3		
15	2	2	3	1	4	5	3	4	5	5	5	3.9	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	-1	0	-2	1	1	1	1	1	1	1	1	-2	-0.1		
16	2	2	1	5	4	5	4	3	5	4	5	4.3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4.6	0	-1	1	-1	0	0	0	0	-1	0	0	-1	-2	0	-0.3	
17	1	2	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4.7	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.3	
18	1	1	3	2	5	5	5	4	5	3	1	5	4.3	4	3	2	5	1	3	3	1	5	5	3.2	1	2	3	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1.1	
19	2	2	3	2	5	4	5	3	4	5	5	4.2	4	4	3	5	4	5	4	5	3	5	5	4.3	1	0	2	-2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-0.1	
20	1	2	3	2	5	4	3	5	5	5	5	4.7	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4.4	1	-1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0.3		
21	2	1	2	5	4	5	4	5	5	4	5	4.7	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4.1	1	-1	0	-1	0	2	0	2	2	1	0	0	0.6			
22	2	2	2	1	4	5	3	3	5	4	5	3.7	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	4	4.2	-1	1	-2	-1	2	-1	1	1	1	-1	1	-2	-0.3			
23	1	2	3	2	3	5	5	5	5	5	5	4.6	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.9	0	1	1	2	0	1	2	0	0	4	1	0	0.7			
24	1	2	2	2	4	4	4	4	5	5	3	4.3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.4	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0.1		
25	1	4	3	2	5	5	5	4	4	3	4	4.4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4.3	1	1	-1	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0.5		
26	1	3	2	1	5	5	4	4	5	4	4	4.4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.3	1	1	-1	0	-1	0	1	1	0	0	0	0	0	0.1		
27	1	2	2	1	5	5	4	4	4	4	4	4.6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.1	0	1	0	2	0	-1	0	1	1	1	1	1	0	0.5		
28	1	2	2	2	5	5	5	4	4	3	4	4.4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4.2	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	-1	0	0.2		
29	2	4	1	1	4	4	5	5	4	4	5	4.6	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3.9	-1	-1	0	1	1	-1	1	1	1	3	4	0	0.7			
30	2	4	1	2	5	5	4	4	5	5	4	4.7	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4.2	1	1	1	-1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0.3		
31	1	2	2	2	5	5	5	4	4	5	5	4.6	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0.6	
32	1	1	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4.3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.1	-1	-1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0.1	
33	2	1	3	1	5	4	4	5	4	4	4	4.3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.7	1	0	1	2	0	0	1	2	0	0	0	0	1	0	0.6	
34	2	4	3	2	5	5	5	5	4	4	4	4.7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.4	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0.3
35	2	4	2	1	5	5	4	5	4	4	4	4.4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-0.2	
36	1	1	2	2	5	5	4	4	4	4	4	4.4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.3	0	1	0	1	2	1	0	1	2	1	0	1	0	0.5		
37	1	1	3	2	4	4	5	4	4	3	4	4.3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.1	-1	-1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0.2	

NO	KARAKTERISTIK			KINERJA										HARAPAN										KEPUASAN														
	JG	PEK	PDPT/PDKN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Mean	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Mean	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Mean		
38	1	1	3	1	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4.4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4.1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0.3	
39	1	2	2	2	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4.3	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4.2	0	-1	0	0	1	2	0	-1	0	-1	0		
40	2	1	2	1	4	4	3	4	3	5	5	4	5	4.1	5	5	3	3	5	5	5	5	2	5	4	4	-1	-1	0	1	-2	0	0	2	0	0.1		
41	1	1	2	2	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4.8	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4.1	-1	1	1	1	2	1	0	1	1	0	0.7		
42	2	1	3	2	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4.5	5	5	4	4	3	4	5	5	3	5	4.3	0	0	1	1	1	0	-2	-1	2	0	0.2		
43	1	4	1	2	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4.6	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0.4		
44	1	2	1	1	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4.5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4.1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0.4		
45	1	2	1	1	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4.3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4.1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0.4		
46	1	2	3	2	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4.4	3	2	1	3	3	3	3	2	3	2	2.5	0	3	4	1	1	2	1	3	1	3	1.9		
47	2	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	3	3	3	3	2	3	3.3	1	2	1	0	2	2	2	2	2	3	2	1.7	
48	1	1	3	1	5	4	4	4	5	5	2	3	5	4.1	4	4	4	3	3	4	4	3	5	5	3.9	1	0	0	1	1	1	-2	0	0	0	0.2		
49	1	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4.3	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0.7		
50	1	4	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.1	
51	1	2	2	1	5	5	4	3	2	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4.2	0	1	0	-2	-1	0	0	0	0	0	0	-0.2	
52	1	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4.2	1	0	1	0	1	2	0	1	2	0	2	1.2	
53	2	1	3	2	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4.9	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3.6	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0.4	
54	1	2	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.7	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4.3	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0.6	
55	2	2	3	2	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4.5	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4.1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0.5	
56	1	1	3	2	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4.6	5	5	3	5	4	4	3	4	4	4	4.1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0.4	
57	2	2	3	2	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4.6	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4.1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.5	
58	1	2	2	2	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4.3	5	5	4	4	4	5	4	4	3	2	4.1	5	4	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0.5
59	1	4	2	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4.2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.1	-1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0.2	
60	2	2	3	1	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4.1	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	1	1	1	0	1	-1	-1	-1	0	0		
61	1	1	3	1	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4.7	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4.2	1	1	-1	-1	0	0	0	0	1	0	0	-0.1	
62	1	3	1	1	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	5	3	3	4	4	5	5	3	4	3.9	1	0	0	2	2	1	0	1	0	1	0.8		
63	1	2	1	1	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4.5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4.2	0	-1	-2	0	0	0	-2	-1	-2	0	-0.6		
64	2	1	2	1	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4.5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4.6	1	0	0	-1	1	1	1	1	-2	-1	-0.1		
65	2	2	1	2	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4.8	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4.1	0	0	1	1	0	0	-1	0	0	1	0.4		
66	1	1	3	2	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4.5	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4.2	0	0	0	0	2	0	2	1	1	3	0.6		
67	1	2	2	1	4	4	5	5	3	3	2	5	5	3.8	5	5	3	2	2	2	2	2	4	4	4.2	-1	-1	2	2	1	0	-2	1	0	0.3			
68	2	2	3	2	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4.5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4.2	-1	-1	2	2	1	1	0	-2	1	3	0.6		
69	1	1	2	1	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4.5	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3.6	0	0	1	0	1	1	1	3	1	0	2	0.9	
70	1	1	2	1	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4.3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3.9	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.4	
71	1	2	2	2	4	4	5	5	3	4	3	5	4	4.5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4.1	1	0	1	0	2	-1	1	1	2	-1	0.6		
72	2	1	3	2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4.8	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4.3	-1	-1	1	1	1	0	0	-1	0	0	0	0	
73	2	2	3	1	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4.4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4.6	0	0	1	-1	1	0	0	1	1	1	-1	0.4	
					4.7	4.6	4.3	4.5	4.4	4.6	4.3	4.1	4.5	4.5	4.427	4.5	4.4	4.2	3.9	4.1	4.1	3.9	4.1	4.1	4.114	0.2	0.3	0.4	0.4	0.6	0.6	0.3	0.4	0.5	0.5	0.33		
					rata-rata																																	

keterangan

JG = Jenis Gender

1 = pria

2 = wanita

PEK = Pekerjaan

1 = Pegawai negeri sipil/TNI/ABRI

2 = Wiraswasta

3 = Pensiunan

4 = Pelajar/Mahasiswa

PDPT = Pendapatan

1 = < Rp 400.000

2 = Rp 400.000 - Rp 800.000

3 = > Rp 800.000

PDKN = Pendidikan

1 = Pendidikan Dasar/ SLTP/SLTA

2 = Mahasiswa/D3/S1/Pasca Sarjana



Ruang antrian untuk nasabah yang nyaman

Wilcoxon Signed Ranks Test

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Harapan - Ruang antrian untuk nasabah yang nyaman	73	4.5616	.5770	3.00	5.00
Kinerja - Ruang antrian untuk nasabah yang nyaman	73	4.6712	.5285	3.00	5.00

Ranks

	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kinerja - Ruang antrian untuk nasabah yang nyaman - Harapan - Ruang antrian untuk nasabah yang nyaman	Negative Ranks	16 ^a	332.00
	Positive Ranks	24 ^b	488.00
	Ties	33 ^c	
	Total	73	

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

Test Statistics^b

	Kinerja - Ruang antrian untuk nasabah yang nyaman - Harapan - Ruang antrian untuk nasabah yang nyaman
Z	-1.177 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	.239

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

Kondisi kebersihan ruang Bank

Wilcoxon Signed Ranks Test

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Harapan - Kondisi kebersihan ruang Bank	73	4.4521	.7273	2.00	5.00
Kinerja - Kondisi kebersihan ruang Bank	73	4.6164	.5434	3.00	5.00

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kinerja - Kondisi kebersihan ruang Bank - Harapan - Kondisi kebersihan ruang Bank	Negative Ranks	17 ^a	18.00	306.00
	Positive Ranks	23 ^b	22.35	514.00
	Ties	33 ^c		
	Total	73		

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

Test Statistics^b

	Kinerja - Kondisi kebersihan ruang Bank - Harapan - Kondisi kebersihan ruang Bank
Z	-1.527 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	.127

- 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
Harapan - Tempat parkir yang luas	73	4.0000	.9129	1.00	5.00
Kinerja - Tempat parkir yang luas	73	4.3288	.8174	1.00	5.00

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kinerja - Tempat parkir yang luas - Harapan - Tempat parkir yang luas	Negative Ranks	14 ^a	23.50	329.00
	Positive Ranks	31 ^b	22.77	706.00
	Ties	28 ^c		
	Total	73		

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

Test Statistics^b

	Kinerja - Tempat parkir yang luas - Harapan - Tempat parkir yang luas
Z	-2.214 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	.027

- 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
Harapan - Lokasi Bank yang strategis	73	4.2192	.7499	3.00	5.00
Kinerja - Lokasi Bank yang strategis	73	4.4658	.6254	3.00	5.00

Ranks

	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kinerja - Lokasi Bank yang strategis - Harapan - Lokasi Bank yang strategis	Negative Ranks	15 ^a	369.50
	Positive Ranks	31 ^b	711.50
	Ties	27 ^c	
	Total	73	

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

Test Statistics^b

	Kinerja - Lokasi Bank yang strategis - Harapan - Lokasi Bank yang strategis
Z	-1.990 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	.047

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

Bukti atau tanda setoran yang bebas dari kesalahan

Wilcoxon Signed Ranks Test

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Harapan - Bukti atau tanda setoran yang bebas dari kesalahan	73	3.8904	.9214	1.00	5.00
Kinerja - Bukti atau tanda setoran yang bebas dari kesalahan	73	4.4247	.6855	2.00	5.00

Ranks

	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kinerja - Bukti atau tanda setoran yang bebas dari kesalahan - Harapan - Bukti atau tanda setoran yang bebas dari kesalahan	Negative Ranks	8 ^a	162.00
	Positive Ranks	37 ^b	873.00
	Ties	28 ^c	
	Total	73	

- a. Kinerja - Bukti atau tanda setoran yang bebas dari kesalahan < Harapan - Bukti atau tanda setoran yang bebas dari kesalahan
- b. Kinerja - Bukti atau tanda setoran yang bebas dari kesalahan > Harapan - Bukti atau tanda setoran yang bebas dari kesalahan
- c. Harapan - Bukti atau tanda setoran yang bebas dari kesalahan = Kinerja - Bukti atau tanda setoran yang bebas dari kesalahan

Test Statistics^b

	Kinerja - Bukti atau tanda setoran yang bebas dari kesalahan - Harapan - Bukti atau tanda setoran yang bebas dari kesalahan
Z	-4.246 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

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

Pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap

Wilcoxon Signed Ranks Test

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Harapan - Pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap	73	4.0822	.8123	2.00	5.00
Kinerja - Pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap	73	4.5616	.6452	3.00	5.00

Ranks

	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kinerja - Pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap - Harapan - Pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap	10 ^a	19.70	197.00
	35 ^b	23.94	838.00
	28 ^c		
	73		

- Kinerja - Pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap < Harapan - Pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap
- Kinerja - Pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap > Harapan - Pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap
- Harapan - Pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap = Kinerja - Pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap

Test Statistics^b

	Kinerja - Pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap - Harapan - Pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap
Z	-3.828 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

- Based on negative ranks.
- Wilcoxon Signed Ranks Test

Menerima berbagai keluhan dengan baik

Wilcoxon Signed Ranks Test

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Harapan - Menerima berbagai keluhan dengan baik	73	4.1096	.7739	2.00	5.00
Kinerja - Menerima berbagai keluhan dengan baik	73	4.3014	.7761	2.00	5.00

Ranks

	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kinerja - Menerima berbagai keluhan dengan baik - Harapan - Menerima berbagai keluhan dengan baik	Negative Ranks	12 ^a	238.00
	Positive Ranks	24 ^b	428.00
	Ties	37 ^c	
	Total	73	

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

Test Statistics^b

	Kinerja - Menerima berbagai keluhan dengan baik - Harapan - Menerima berbagai keluhan dengan baik
Z	-1.576 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	.115

- 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
Harapan - Bunga bank yang tinggi	73	3.8493	1.1014	1.00	5.00
Kinerja - Bunga bank yang tinggi	73	4.0548	1.0658	1.00	5.00

Ranks

	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kinerja - Bunga bank yang tinggi - Harapan - Bunga bank yang tinggi	Negative Ranks	19 ^a	423.00
	Positive Ranks	26 ^b	612.00
	Ties	28 ^c	
	Total	73	

- a. Kinerja - Bunga bank yang tinggi < Harapan - Bunga bank yang tinggi
- b. Kinerja - Bunga bank yang tinggi > Harapan - Bunga bank yang tinggi
- c. Harapan - Bunga bank yang tinggi = Kinerja - Bunga bank yang tinggi

Test Statistics^b

	Kinerja - Bunga bank yang tinggi - Harapan - Bunga bank yang tinggi	
Z		-1.102 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)		.271

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

Kelengkapan fasilitas pendukung (ATM)

Wilcoxon Signed Ranks Test

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Harapan - Kelengkapan fasilitas pendukung (ATM)	73	3.9863	.9051	1.00	5.00
Kinerja - Kelengkapan fasilitas pendukung (ATM)	73	4.4521	.7079	2.00	5.00

Ranks

	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kinerja - Kelengkapan fasilitas pendukung (ATM) - Harapan - Kelengkapan fasilitas pendukung (ATM)			
Negative Ranks	10 ^a	21.15	211.50
Positive Ranks	34 ^b	22.90	778.50
Ties	29 ^c		
Total	73		

- a. Kinerja - Kelengkapan fasilitas pendukung (ATM) < Harapan - Kelengkapan fasilitas pendukung (ATM)
- b. Kinerja - Kelengkapan fasilitas pendukung (ATM) > Harapan - Kelengkapan fasilitas pendukung (ATM)
- c. Harapan - Kelengkapan fasilitas pendukung (ATM) = Kinerja - Kelengkapan fasilitas pendukung (ATM)

Test Statistics^b

	Kinerja - Kelengkapan fasilitas pendukung (ATM) - Harapan - Kelengkapan fasilitas pendukung (ATM)
Z	-3.478 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	.001

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

Adanya hadiah bulanan bagi nasabah

Wilcoxon Signed Ranks Test

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Harapan - Adanya hadiah bulanan bagi nasabah	73	3.9863	.8896	2.00	5.00
Kinerja - Adanya hadiah bulanan bagi nasabah	73	4.3973	.7771	2.00	5.00

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kinerja - Adanya hadiah bulanan bagi nasabah - Harapan - Adanya hadiah bulanan bagi nasabah	Negative Ranks	11 ^a	19.23	211.50
	Positive Ranks	30 ^b	21.65	649.50
	Ties	32 ^c		
	Total	73		

- a. Kinerja - Adanya hadiah bulanan bagi nasabah < Harapan - Adanya hadiah bulan bagi nasabah
 b. Kinerja - Adanya hadiah bulanan bagi nasabah > Harapan - Adanya hadiah bulan bagi nasabah
 c. Harapan - Adanya hadiah bulanan bagi nasabah = Kinerja - Adanya hadiah bulan bagi nasabah

Test Statistics^b

	Kinerja - Adanya hadiah bulanan bagi nasabah - Harapan - Adanya hadiah bulanan bagi nasabah
Z	-2.937 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	.003

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

NPar Tests

Wilcoxon Signed Ranks Test

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Harapan	73	4.1137	.3881	2.50	5.00
Kinerja	73	4.4274	.3133	3.70	5.00

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kinerja - Harapan	Negative Ranks	16 ^a	19.75	316.00
	Positive Ranks	53 ^b	39.60	2099.00
	Ties	4 ^c		
	Total	73		

a. Kinerja < Harapan

b. Kinerja > Harapan

c. Harapan = Kinerja

Test Statistics^b

	Kinerja - Harapan
Z	-5.337 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a. Based on negative ranks.

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

Jenis Gender

Test Statistics^{a,b}

	Chi-Square	df	Asymp. Sig.
Kepuasan - Ruang antrian untuk nasabah yang nyaman	.007	1	.932
Kepuasan - Kondisi kebersihan ruang Bank	1.124	1	.289
Kepuasan - Tempat parkir yang luas	.163	1	.687
Kepuasan - Lokasi Bank yang strategis	7.654	1	.006
Kepuasan - Bukti atau tanda setoran yang bebas dari kesalahan	.151	1	.698
Kepuasan - Pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap	.303	1	.582
Kepuasan - Menerima berbagai keluhan dengan baik	.011	1	.917
Kepuasan - Bunga bank yang tinggi	1.619	1	.203
Kepuasan - Kelengkapan fasilitas pendukung (ATM)	1.897	1	.168
Kepuasan - Adanya hadiah bulan bagi nasabah	1.206	1	.272
Kepuasan	.539	1	.463

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Jenis Gender

Status Pekerjaan

Test Statistics^{a,b}

	Chi-Square	df	Asymp. Sig.
Kepuasan - Ruang antrian untuk nasabah yang nyaman	7.715	3	.052
Kepuasan - Kondisi kebersihan ruang Bank	3.671	3	.299
Kepuasan - Tempat parkir yang luas	8.835	3	.032
Kepuasan - Lokasi Bank yang strategis	2.844	3	.416
Kepuasan - Bukti atau tanda setoran yang bebas dari kesalahan	2.551	3	.466
Kepuasan - Pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap	.988	3	.804
Kepuasan - Menerima berbagai keluhan dengan baik	5.308	3	.151
Kepuasan - Bunga bank yang tinggi	1.537	3	.674
Kepuasan - Kelengkapan fasilitas pendukung (ATM)	2.207	3	.531
Kepuasan - Adanya hadiah bulan bagi nasabah	2.502	3	.475
Kepuasan	7.500	3	.058

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Status Pekerjaan

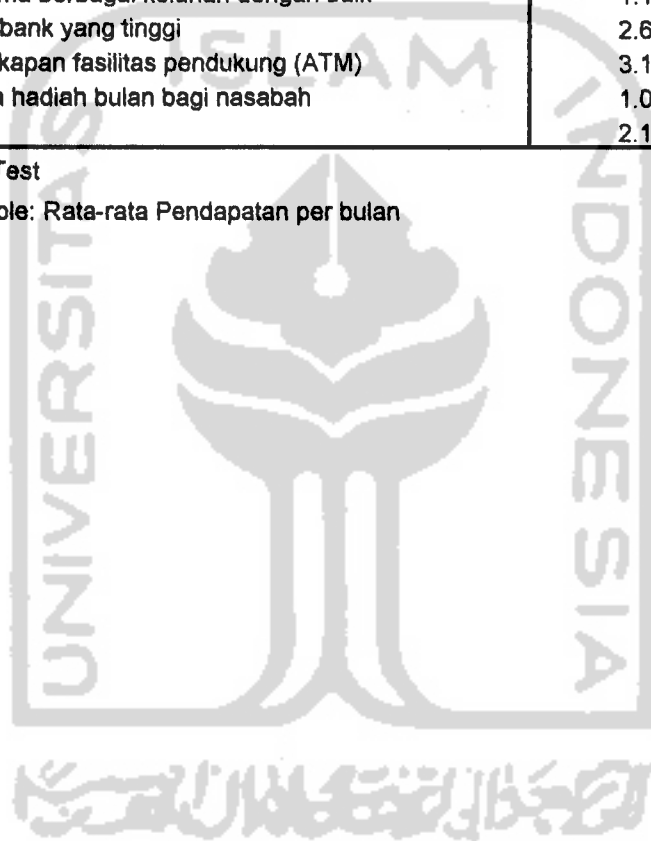
Rata-rata Pendapatan

Test Statistics^{a,b}

	Chi-Square	df	Asymp. Sig.
Kepuasan - Ruang antrian untuk nasabah yang nyaman	.612	2	.736
Kepuasan - Kondisi kebersihan ruang Bank	.132	2	.936
Kepuasan - Tempat parkir yang luas	.936	2	.626
Kepuasan - Lokasi Bank yang strategis	2.311	2	.315
Kepuasan - Bukti atau tanda setoran yang bebas dari kesalahan	4.389	2	.111
Kepuasan - Pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap	2.259	2	.323
Kepuasan - Menerima berbagai keluhan dengan baik	1.102	2	.576
Kepuasan - Bunga bank yang tinggi	2.677	2	.262
Kepuasan - Kelengkapan fasilitas pendukung (ATM)	3.128	2	.209
Kepuasan - Adanya hadiah bulan bagi nasabah	1.081	2	.583
Kepuasan	2.140	2	.343

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Rata-rata Pendapatan per bulan



Pendidikan Terakhir

Test Statistics^{a,b}

	Chi-Square	df	Asymp. Sig.
Kepuasan - Ruang antrian untuk nasabah yang nyaman	.250	1	.617
Kepuasan - Kondisi kebersihan ruang Bank	.201	1	.654
Kepuasan - Tempat parkir yang luas	1.586	1	.208
Kepuasan - Lokasi Bank yang strategis	.469	1	.493
Kepuasan - Bukti atau tanda setoran yang bebas dari kesalahan	3.803	1	.051
Kepuasan - Pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap	5.891	1	.015
Kepuasan - Menerima berbagai keluhan dengan baik	2.332	1	.127
Kepuasan - Bunga bank yang tinggi	.730	1	.393
Kepuasan - Kelengkapan fasilitas pendukung (ATM)	3.544	1	.060
Kepuasan - Adanya hadiah bulan bagi nasabah	.002	1	.967
Kepuasan	6.697	1	.010

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pendidikan Terakhir



Jenis Gender

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Jenis Gender	N	Mean Rank
Kepuasan - Ruang antrian untuk nasabah yang nyaman	Laki-Laik	45	36.84
	Perempuan	28	37.25
	Total	73	
Kepuasan - Kondisi kebersihan ruang Bank	Laki-Laik	45	38.94
	Perempuan	28	33.88
	Total	73	
Kepuasan - Tempat parkir yang luas	Laki-Laik	45	37.76
	Perempuan	28	35.79
	Total	73	
Kepuasan - Lokasi Bank yang strategis	Laki-Laik	45	42.16
	Perempuan	28	28.71
	Total	73	
Kepuasan - Bukti atau tanda setoran yang bebas dari kesalahan	Laki-Laik	45	37.71
	Perempuan	28	35.86
	Total	73	
Kepuasan - Pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap	Laki-Laik	45	35.98
	Perempuan	28	38.64
	Total	73	
Kepuasan - Menerima berbagai keluhan dengan baik	Laki-Laik	45	36.81
	Perempuan	28	37.30
	Total	73	
Kepuasan - Bunga bank yang tinggi	Laki-Laik	45	34.60
	Perempuan	28	40.86
	Total	73	
Kepuasan - Kelengkapan fasilitas pendukung (ATM)	Laki-Laik	45	34.44
	Perempuan	28	41.11
	Total	73	
Kepuasan - Adanya hadiah bulan bagi nasabah	Laki-Laik	45	39.03
	Perempuan	28	33.73
	Total	73	
Kepuasan	Laki-Laik	45	38.43
	Perempuan	28	34.70
	Total	73	

Status Pekerjaan

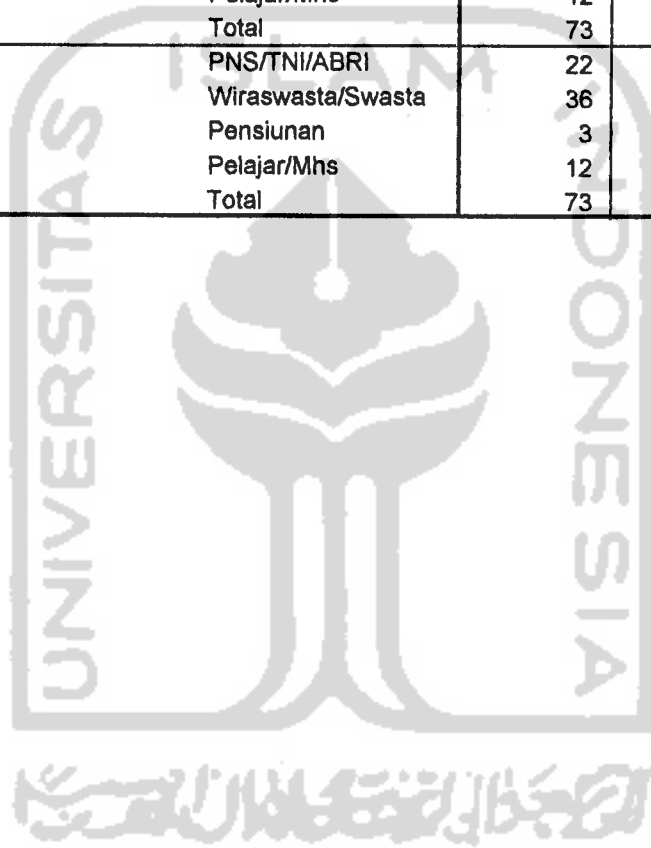
Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Status Pekerjaan	N	Mean Rank
Kepuasan - Ruang antrian untuk nasabah yang nyaman	PNS/TNI/ABRI	22	38.95
	Wiraswasta/Swasta	36	31.33
	Pensiunan	3	50.33
	Pelajar/Mhs	12	47.08
	Total	73	
Kepuasan - Kondisi kebersihan ruang Bank	PNS/TNI/ABRI	22	32.52
	Wiraswasta/Swasta	36	37.19
	Pensiunan	3	32.17
	Pelajar/Mhs	12	45.83
	Total	73	
Kepuasan - Tempat parkir yang luas	PNS/TNI/ABRI	22	37.66
	Wiraswasta/Swasta	36	36.78
	Pensiunan	3	5.50
	Pelajar/Mhs	12	44.33
	Total	73	
Kepuasan - Lokasi Bank yang strategis	PNS/TNI/ABRI	22	42.77
	Wiraswasta/Swasta	36	33.58
	Pensiunan	3	35.67
	Pelajar/Mhs	12	37.00
	Total	73	
Kepuasan - Bukti atau tanda setoran yang bebas dari kesalahan	PNS/TNI/ABRI	22	40.23
	Wiraswasta/Swasta	36	37.22
	Pensiunan	3	22.00
	Pelajar/Mhs	12	34.17
	Total	73	
Kepuasan - Pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap	PNS/TNI/ABRI	22	39.16
	Wiraswasta/Swasta	36	36.71
	Pensiunan	3	27.17
	Pelajar/Mhs	12	36.38
	Total	73	
Kepuasan - Menerima berbagai keluhan dengan baik	PNS/TNI/ABRI	22	34.02
	Wiraswasta/Swasta	36	39.96
	Pensiunan	3	14.67
	Pelajar/Mhs	12	39.17
	Total	73	
Kepuasan - Bunga bank yang tinggi	PNS/TNI/ABRI	22	39.82
	Wiraswasta/Swasta	36	37.04
	Pensiunan	3	25.50
	Pelajar/Mhs	12	34.58
	Total	73	

Ranks

	Status Pekerjaan	N	Mean Rank
Kepuasan - Kelengkapan fasilitas pendukung (ATM)	PNS/TNI/ABRI	22	39.36
	Wiraswasta/Swasta	36	36.89
	Pensiunan	3	21.00
	Pelajar/Mhs	12	37.00
	Total	73	
Kepuasan - Adanya hadiah bulan bagi nasabah	PNS/TNI/ABRI	22	38.25
	Wiraswasta/Swasta	36	35.94
	Pensiunan	3	22.00
	Pelajar/Mhs	12	41.63
	Total	73	
Kepuasan	PNS/TNI/ABRI	22	41.52
	Wiraswasta/Swasta	36	34.99
	Pensiunan	3	8.33
	Pelajar/Mhs	12	41.92
	Total	73	



Rata-rata Pendapatan

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Rata-rata Pendapatan	N	Mean Rank
Kepuasan - Ruang antrian untuk nasabah yang nyaman	Kurang dari Rp 400.000	14	40.64
	Rp 400.000 - Rp 800.000	26	35.73
	Lebih dari Rp 800.000	33	36.45
	Total	73	
Kepuasan - Kondisi kebersihan ruang Bank	Kurang dari Rp 400.000	14	35.61
	Rp 400.000 - Rp 800.000	26	37.96
	Lebih dari Rp 800.000	33	36.83
	Total	73	
Kepuasan - Tempat parkir yang luas	Kurang dari Rp 400.000	14	35.57
	Rp 400.000 - Rp 800.000	26	34.60
	Lebih dari Rp 800.000	33	39.50
	Total	73	
Kepuasan - Lokasi Bank yang strategis	Kurang dari Rp 400.000	14	32.79
	Rp 400.000 - Rp 800.000	26	34.31
	Lebih dari Rp 800.000	33	40.91
	Total	73	
Kepuasan - Bukti atau tanda setoran yang bebas dari kesalahan	Kurang dari Rp 400.000	14	27.04
	Rp 400.000 - Rp 800.000	26	39.69
	Lebih dari Rp 800.000	33	39.11
	Total	73	
Kepuasan - Pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap	Kurang dari Rp 400.000	14	37.89
	Rp 400.000 - Rp 800.000	26	32.38
	Lebih dari Rp 800.000	33	40.26
	Total	73	
Kepuasan - Menerima berbagai keluhan dengan baik	Kurang dari Rp 400.000	14	40.29
	Rp 400.000 - Rp 800.000	26	33.94
	Lebih dari Rp 800.000	33	38.02
	Total	73	
Kepuasan - Bunga bank yang tinggi	Kurang dari Rp 400.000	14	32.39
	Rp 400.000 - Rp 800.000	26	34.08
	Lebih dari Rp 800.000	33	41.26
	Total	73	
Kepuasan - Kelengkapan fasilitas pendukung (ATM)	Kurang dari Rp 400.000	14	28.82
	Rp 400.000 - Rp 800.000	26	40.44
	Lebih dari Rp 800.000	33	37.76
	Total	73	
Kepuasan - Adanya hadiah bulan bagi nasabah	Kurang dari Rp 400.000	14	42.00
	Rp 400.000 - Rp 800.000	26	36.00
	Lebih dari Rp 800.000	33	35.67
	Total	73	
Kepuasan	Kurang dari Rp 400.000	14	33.64
	Rp 400.000 - Rp 800.000	26	33.75
	Lebih dari Rp 800.000	33	40.98
	Total	73	

Pendidikan Terakhir

Kruskal-Wallis Test

Ranks

	Pendidikan Terakhir	N	Mean Rank
Kepuasan - Ruang antrian untuk nasabah yang nyaman	Pendidikan Dasar/SMP/SMA	35	38.20
	Mahasiswa/D3/S1/P ascasarjana	38	35.89
	Total	73	
Kepuasan - Kondisi kebersihan ruang Bank	Pendidikan Dasar/SMP/SMA	35	35.91
	Mahasiswa/D3/S1/P ascasarjana	38	38.00
	Total	73	
Kepuasan - Tempat parkir yang luas	Pendidikan Dasar/SMP/SMA	35	33.89
	Mahasiswa/D3/S1/P ascasarjana	38	39.87
	Total	73	
Kepuasan - Lokasi Bank yang strategis	Pendidikan Dasar/SMP/SMA	35	35.31
	Mahasiswa/D3/S1/P ascasarjana	38	38.55
	Total	73	
Kepuasan - Bukti atau tanda setoran yang bebas dari kesalahan	Pendidikan Dasar/SMP/SMA	35	32.29
	Mahasiswa/D3/S1/P ascasarjana	38	41.34
	Total	73	
Kepuasan - Pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap	Pendidikan Dasar/SMP/SMA	35	31.04
	Mahasiswa/D3/S1/P ascasarjana	38	42.49
	Total	73	
Kepuasan - Menerima berbagai keluhan dengan baik	Pendidikan Dasar/SMP/SMA	35	33.33
	Mahasiswa/D3/S1/P ascasarjana	38	40.38
	Total	73	
Kepuasan - Bunga bank yang tinggi	Pendidikan Dasar/SMP/SMA	35	34.87
	Mahasiswa/D3/S1/P ascasarjana	38	38.96
	Total	73	
Kepuasan - Kelengkapan fasilitas pendukung (ATM)	Pendidikan Dasar/SMP/SMA	35	32.39
	Mahasiswa/D3/S1/P ascasarjana	38	41.25
	Total	73	

Ranks

	Pendidikan Terakhir	N	Mean Rank
Kepuasan - Adanya hadiah bulan bagi nasabah	Pendidikan Dasar/SMP/SMA	35	37.10
	Mahasiswa/D3/S1/Pascasarjana	38	36.91
	Total	73	
Kepuasan	Pendidikan Dasar/SMP/SMA	35	30.33
	Mahasiswa/D3/S1/Pascasarjana	38	43.14
	Total	73	



Jenis Gender

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	Minimum	Maximum
Kepuasan - Ruang antrian untuk nasabah yang nyaman	Laki-Laik	45	.1556	.8245	.1229	-2.00	2.00
	Perempuan	28	.1786	.7228	.1366	-1.00	1.00
	Total	73	.1644	.7820	.0915	-2.00	2.00
Kepuasan - Kondisi kebersihan ruang Bank	Laki-Laik	45	.3333	.9770	.1456	-1.00	3.00
	Perempuan	28	.1071	.6853	.1295	-1.00	2.00
	Total	73	.2466	.8785	.1028	-1.00	3.00
Kepuasan - Tempat parkir yang luas	Laki-Laik	45	.4222	1.2521	.1866	-3.00	4.00
	Perempuan	28	.2500	1.1097	.2097	-2.00	2.00
	Total	73	.3562	1.1945	.1398	-3.00	4.00
Kepuasan - Lokasi Bank yang strategis	Laki-Laik	45	.5556	.8933	.1332	-2.00	2.00
	Perempuan	28	.1071	.9940	.1879	-2.00	2.00
	Total	73	.3014	.9816	.1149	-2.00	2.00
Kepuasan - Bukti atau tanda setoran yang bebas dari kesalahan	Laki-Laik	45	.5556	.7850	.1170	-1.00	2.00
	Perempuan	28	.4286	.9595	.1813	-2.00	2.00
	Total	73	.5068	.8518	.0997	-2.00	2.00
Kepuasan - Pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap	Laki-Laik	45	.4000	.9145	.1363	-2.00	2.00
	Perempuan	28	.6071	1.0306	.1948	-1.00	3.00
	Total	73	.4795	.9590	.1122	-2.00	3.00
Kepuasan - Menerima berbagai keluhan dengan baik	Laki-Laik	45	.1556	.9282	.1384	-2.00	2.00
	Perempuan	28	.2143	1.1339	.2143	-2.00	3.00
	Total	73	.1781	1.0047	.1176	-2.00	3.00
Kepuasan - Bunga bank yang tinggi	Laki-Laik	45	.2000	1.2721	.1896	-2.00	4.00
	Perempuan	28	.5714	1.3992	.2644	-2.00	4.00
	Total	73	.3425	1.3252	.1551	-2.00	4.00
Kepuasan - Kelengkapan fasilitas pendukung (ATM)	Laki-Laik	45	.2667	.8634	.1287	-2.00	2.00
	Perempuan	28	.6071	1.4231	.2689	-3.00	4.00
	Total	73	.3973	1.1148	.1305	-3.00	4.00
Kepuasan - Adanya hadiah bulan bagi nasabah	Laki-Laik	45	.5111	1.0362	.1545	-1.00	3.00
	Perempuan	28	.1429	1.2971	.2451	-3.00	3.00
	Total	73	.3699	1.1488	.1345	-3.00	3.00
Kepuasan	Laki-Laik	45	.3556	.4159	.0620	-.60	1.90
	Perempuan	28	.3000	.4651	.0879	-.30	1.70
	Total	73	.3342	.4331	.0507	-.60	1.90

Status Pekerjaan

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	Minimum	Maximum
Kepuasan - Ruang antrian untuk nasabah yang nyaman	PNS/TNI/ABRI	22	.2273	.8125	.1732	-1.00	1.00
	Wiraswasta/Swasta	36	-.0556	.7149	.1192	-2.00	1.00
	Pensiunan	3	.6667	.5774	.3333	.00	1.00
	Pelajar/Mhs	12	.5833	.7930	.2289	-1.00	2.00
	Total	73	.1644	.7820	.0915	-2.00	2.00
Kepuasan - Kondisi kebersihan ruang Bank	PNS/TNI/ABRI	22	.0455	.8439	.1799	-1.00	2.00
	Wiraswasta/Swasta	36	.2778	.9137	.1523	-1.00	3.00
	Pensiunan	3	.0000	1.0000	.5774	-1.00	1.00
	Pelajar/Mhs	12	.5833	.7930	.2289	-1.00	2.00
	Total	73	.2466	.8785	.1028	-1.00	3.00
Kepuasan - Tempat parkir yang luas	PNS/TNI/ABRI	22	.4545	.9117	.1944	-1.00	3.00
	Wiraswasta/Swasta	36	.3333	1.3093	.2182	-3.00	4.00
	Pensiunan	3	-1.6667	.5774	.3333	-2.00	-1.00
	Pelajar/Mhs	12	.7500	.9653	.2787	-1.00	2.00
	Total	73	.3562	1.1945	.1398	-3.00	4.00
Kepuasan - Lokasi Bank yang strategis	PNS/TNI/ABRI	22	.5909	.7341	.1565	-1.00	2.00
	Wiraswasta/Swasta	36	.1111	1.0896	.1816	-2.00	2.00
	Pensiunan	3	.3333	1.5275	.8819	-1.00	2.00
	Pelajar/Mhs	12	.3333	.8876	.2562	-1.00	2.00
	Total	73	.3014	.9816	.1149	-2.00	2.00
Kepuasan - Bukti atau tanda setoran yang bebas dari kesalahan	PNS/TNI/ABRI	22	.6364	.9535	.2033	-2.00	2.00
	Wiraswasta/Swasta	36	.5000	.8452	.1409	-1.00	2.00
	Pensiunan	3	.0000	.0000	.0000	.00	.00
	Pelajar/Mhs	12	.4167	.7930	.2289	-1.00	2.00
	Total	73	.5068	.8518	.0997	-2.00	2.00
Kepuasan - Pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap	PNS/TNI/ABRI	22	.5909	.9081	.1936	-1.00	2.00
	Wiraswasta/Swasta	36	.4444	.9085	.1514	-2.00	2.00
	Pensiunan	3	.0000	1.0000	.5774	-1.00	1.00
	Pelajar/Mhs	12	.5000	1.2432	.3589	-1.00	3.00
	Total	73	.4795	.9590	.1122	-2.00	3.00
Kepuasan - Menerima berbagai keluhan dengan baik	PNS/TNI/ABRI	22	.0000	1.1127	.2372	-2.00	2.00
	Wiraswasta/Swasta	36	.3333	.8619	.1436	-2.00	3.00
	Pensiunan	3	-1.0000	1.0000	.5774	-2.00	.00
	Pelajar/Mhs	12	.3333	1.0731	.3098	-1.00	2.00
	Total	73	.1781	1.0047	.1176	-2.00	3.00
Kepuasan - Bunga bank yang tinggi	PNS/TNI/ABRI	22	.4091	.8541	.1821	-1.00	2.00
	Wiraswasta/Swasta	36	.3889	1.5543	.2591	-2.00	4.00
	Pensiunan	3	-.3333	1.1547	.6667	-1.00	1.00
	Pelajar/Mhs	12	.2500	1.4222	.4106	-2.00	3.00
	Total	73	.3425	1.3252	.1551	-2.00	4.00

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	Minimum	Maximum
Kepuasan - Keleengkapan fasilitas pendukung (ATM)	PNS/TNI/ABRI	22	.5455	1.0108	.2155	-1.00	2.00
	Wiraswasta/Swasta	36	.3056	1.0091	.1682	-3.00	2.00
	Pensiunan	3	-.6667	1.5275	.8819	-2.00	1.00
	Pelajar/Mhs	12	.6667	1.4355	.4144	-1.00	4.00
	Total	73	.3973	1.1148	.1305	-3.00	4.00
Kepuasan - Adanya hadiah bulan bagi nasabah	PNS/TNI/ABRI	22	.4091	.7964	.1698	-1.00	2.00
	Wiraswasta/Swasta	36	.3056	1.3695	.2282	-3.00	3.00
	Pensiunan	3	-.3333	.5774	.3333	-1.00	.00
	Pelajar/Mhs	12	.6667	1.0731	.3098	-1.00	2.00
	Total	73	.3699	1.1488	.1345	-3.00	3.00
Kepuasan	PNS/TNI/ABRI	22	.3909	.2759	.0588	-.20	1.10
	Wiraswasta/Swasta	36	.2944	.4269	.0712	-.30	1.90
	Pensiunan	3	-.3000	.3606	.2082	-.60	.10
	Pelajar/Mhs	12	.5083	.5696	.1644	-.20	1.70
	Total	73	.3342	.4331	.0507	-.60	1.90



Rata-rata Pendapatan

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	Minimum	Maximum
Kepuasan - Ruang antrian untuk nasabah yang nyaman	Kurang dari Rp 400.000	14	.3571	.7449	.1991	-1.00	2.00
	Rp 400.000 - Rp 800.000	26	.1154	.7656	.1501	-1.00	1.00
	Lebih dari Rp 800.000	33	.1212	.8200	.1427	-2.00	1.00
	Total	73	.1644	.7820	.0915	-2.00	2.00
Kepuasan - Kondisi kebersihan ruang Bank	Kurang dari Rp 400.000	14	.1429	.7703	.2059	-1.00	1.00
	Rp 400.000 - Rp 800.000	26	.2692	.9190	.1802	-1.00	2.00
	Lebih dari Rp 800.000	33	.2727	.9108	.1585	-1.00	3.00
	Total	73	.2466	.8785	.1028	-1.00	3.00
Kepuasan - Tempat parkir yang luas	Kurang dari Rp 400.000	14	.2857	1.0690	.2857	-2.00	2.00
	Rp 400.000 - Rp 800.000	26	.1538	1.2229	.2398	-3.00	2.00
	Lebih dari Rp 800.000	33	.5455	1.2271	.2136	-2.00	4.00
	Total	73	.3562	1.1945	.1398	-3.00	4.00
Kepuasan - Lokasi Bank yang strategis	Kurang dari Rp 400.000	14	.1429	1.0995	.2938	-1.00	2.00
	Rp 400.000 - Rp 800.000	26	.1923	.9389	.1841	-2.00	2.00
	Lebih dari Rp 800.000	33	.4545	.9712	.1691	-2.00	2.00
	Total	73	.3014	.9816	.1149	-2.00	2.00
Kepuasan - Bukti atau tanda setoran yang bebas dari kesalahan	Kurang dari Rp 400.000	14	.1429	.7703	.2059	-1.00	2.00
	Rp 400.000 - Rp 800.000	26	.6154	.9829	.1928	-2.00	2.00
	Lebih dari Rp 800.000	33	.5758	.7513	.1308	-1.00	2.00
	Total	73	.5068	.8518	.0997	-2.00	2.00
Kepuasan - Pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap	Kurang dari Rp 400.000	14	.5714	1.0894	.2912	-1.00	3.00
	Rp 400.000 - Rp 800.000	26	.2692	.9616	.1886	-1.00	2.00
	Lebih dari Rp 800.000	33	.6061	.8993	.1565	-2.00	2.00
	Total	73	.4795	.9590	.1122	-2.00	3.00
Kepuasan - Menerima berbagai keluhan dengan baik	Kurang dari Rp 400.000	14	.2857	.9945	.2658	-2.00	2.00
	Rp 400.000 - Rp 800.000	26	.0769	.7442	.1460	-1.00	2.00
	Lebih dari Rp 800.000	33	.2121	1.1926	.2076	-2.00	3.00
	Total	73	.1781	1.0047	.1176	-2.00	3.00
Kepuasan - Bunga bank yang tinggi	Kurang dari Rp 400.000	14	.0000	1.5191	.4060	-2.00	3.00
	Rp 400.000 - Rp 800.000	26	.1154	1.1774	.2309	-2.00	2.00
	Lebih dari Rp 800.000	33	.6667	1.3150	.2289	-1.00	4.00
	Total	73	.3425	1.3252	.1551	-2.00	4.00
Kepuasan - Kelengkapan fasilitas pendukung (ATM)	Kurang dari Rp 400.000	14	.0714	1.4392	.3847	-2.00	4.00
	Rp 400.000 - Rp 800.000	26	.6154	1.0983	.2154	-1.00	3.00
	Lebih dari Rp 800.000	33	.3636	.9624	.1675	-3.00	2.00
	Total	73	.3973	1.1148	.1305	-3.00	4.00
Kepuasan - Adanya hadiah bulan bagi nasabah	Kurang dari Rp 400.000	14	.7143	1.1387	.3043	-1.00	3.00
	Rp 400.000 - Rp 800.000	26	.3462	1.1981	.2350	-2.00	3.00
	Lebih dari Rp 800.000	33	.2424	1.1189	.1948	-3.00	3.00
	Total	73	.3699	1.1488	.1345	-3.00	3.00
Kepuasan	Kurang dari Rp 400.000	14	.2714	.5075	.1356	-.60	1.20
	Rp 400.000 - Rp 800.000	26	.2769	.4169	.0818	-.40	1.70
	Lebih dari Rp 800.000	33	.4061	.4145	.0722	-.30	1.90
	Total	73	.3342	.4331	.0507	-.60	1.90

Pendidikan Terakhir

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	Minimum	Maximum
Kepuasan - Ruang antrian untuk nasabah yang nyaman	Pendidikan Dasar/SMP/SMA	35	.2286	.7702	.1302	-1.00	2.00
	Mahasiswa/D3/S1 /Pascasarjana	38	.1053	.7983	.1295	-2.00	1.00
	Total	73	.1644	.7820	.0915	-2.00	2.00
Kepuasan - Kondisi kebersihan ruang Bank	Pendidikan Dasar/SMP/SMA	35	.1714	.7854	.1328	-1.00	2.00
	Mahasiswa/D3/S1 /Pascasarjana	38	.3158	.9616	.1560	-1.00	3.00
	Total	73	.2466	.8785	.1028	-1.00	3.00
Kepuasan - Tempat parkir yang luas	Pendidikan Dasar/SMP/SMA	35	.1143	1.2781	.2160	-3.00	2.00
	Mahasiswa/D3/S1 /Pascasarjana	38	.5789	1.0813	.1754	-1.00	4.00
	Total	73	.3562	1.1945	.1398	-3.00	4.00
Kepuasan - Lokasi Bank yang strategis	Pendidikan Dasar/SMP/SMA	35	.2286	1.1653	.1970	-2.00	2.00
	Mahasiswa/D3/S1 /Pascasarjana	38	.3684	.7857	.1275	-2.00	2.00
	Total	73	.3014	.9816	.1149	-2.00	2.00
Kepuasan - Bukti atau tanda setoran yang bebas dari kesalahan	Pendidikan Dasar/SMP/SMA	35	.3143	.9322	.1576	-2.00	2.00
	Mahasiswa/D3/S1 /Pascasarjana	38	.6842	.7391	.1199	-1.00	2.00
	Total	73	.5068	.8518	.0997	-2.00	2.00
Kepuasan - Pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap	Pendidikan Dasar/SMP/SMA	35	.2286	.8432	.1425	-1.00	3.00
	Mahasiswa/D3/S1 /Pascasarjana	38	.7105	1.0110	.1640	-2.00	2.00
	Total	73	.4795	.9590	.1122	-2.00	3.00
Kepuasan - Menerima berbagai keluhan dengan baik	Pendidikan Dasar/SMP/SMA	35	-.0286	.9544	.1613	-2.00	2.00
	Mahasiswa/D3/S1 /Pascasarjana	38	.3684	1.0246	.1662	-2.00	3.00
	Total	73	.1781	1.0047	.1176	-2.00	3.00
Kepuasan - Bunga bank yang tinggi	Pendidikan Dasar/SMP/SMA	35	.2000	1.3460	.2275	-2.00	4.00
	Mahasiswa/D3/S1 /Pascasarjana	38	.4737	1.3098	.2125	-2.00	4.00
	Total	73	.3425	1.3252	.1551	-2.00	4.00
Kepuasan - Kelengkapan fasilitas pendukung (ATM)	Pendidikan Dasar/SMP/SMA	35	.2000	1.1581	.1958	-2.00	4.00
	Mahasiswa/D3/S1 /Pascasarjana	38	.5789	1.0560	.1713	-3.00	3.00
	Total	73	.3973	1.1148	.1305	-3.00	4.00

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	Minimum	Maximum
Kepuasan - Adanya hadiah bulan bagi nasabah	Pendidikan Dasar/SMP/SMA	35	.3143	1.2781	.2160	-3.00	3.00
	Mahasiswa/D3/S1 /Pascasarjana	38	.4211	1.0301	.1671	-1.00	3.00
	Total	73	.3699	1.1488	.1345	-3.00	3.00
Kepuasan	Pendidikan Dasar/SMP/SMA	35	.1971	.4197	.0709	-.60	1.20
	Mahasiswa/D3/S1 /Pascasarjana	38	.4605	.4110	.0667	-.10	1.90
	Total	73	.3342	.4331	.0507	-.60	1.90



Kruskal-Wallis Test

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kepuasan - Ruang antrian untuk nasabah yang nyaman	73	.1644	.7820	-2.00	2.00
Kepuasan - Kondisi kebersihan ruang Bank	73	.2466	.8785	-1.00	3.00
Kepuasan - Tempat parkir yang luas	73	.3562	1.1945	-3.00	4.00
Kepuasan - Lokasi Bank yang strategis	73	.3014	.9816	-2.00	2.00
Kepuasan - Bukti atau tanda setoran yang bebas dari kesalahan	73	.5068	.8518	-2.00	2.00
Kepuasan - Pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap	73	.4795	.9590	-2.00	3.00
Kepuasan - Menerima berbagai keluhan dengan baik	73	.1781	1.0047	-2.00	3.00
Kepuasan - Bunga bank yang tinggi	73	.3425	1.3252	-2.00	4.00
Kepuasan - Kelengkapan fasilitas pendukung (ATM)	73	.3973	1.1148	-3.00	4.00
Kepuasan - Adanya hadiah bulan bagi nasabah	73	.3699	1.1488	-3.00	3.00
Kepuasan	73	.3342	.4331	-.60	1.90
Jenis Gender	73	1.3836	.4896	1.00	2.00

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
Kantor Cabang Tasikmalaya
Jl. K.H.Z. Mustofa No. 110 Tasikmalaya 46121
Telp. : (0265) 337800 (Hunting System)
Fax. : (0265) 332003
Telex : 28313 BNI TSM IA
Alamat Kawat : BANK NEGARA
No. VSAT : 026.8000-026.8900



Tasikmalaya, 11 Oktober 2004

Nomor : Tma/1/1640
Hal : **Pelaksanaan penelitian**
Lampiran : -

Kepada Yth.:

Dekan Fakultas EKONOMI
Universitas Islam Indonesia
Condong Catur, Sleman
Yogyakarta.

Surat Saudara No. 548/DEK/10Bag.Um/IX/2004 Tgl. 16 September 2004

Menunjuk surat Saudara tersebut diatas perihal pada pokok surat, dengan ini kami sampaikan bahwa,

- Nama : *Sri Rahmawati*
- N P M : *01311226*
- Jurusan : *Manajemen*
- Alamat : *Jl. Durian No. 8 Condongcatur - Yogyakarta*

telah selesai melaksanakan penelitian di Bank BNI Kantor Cabang Tasikmalaya, pada tanggal tanggal 06 sd 07 Oktober 2004 tentang "ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN MENJADI NASABAH BANK BNI TASIKMALAYA".

Demikian agar menjadi maklum.



PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk
Kantor Cabang Tasikmalaya

Dedi Nirmawan
Pgs. PBN