

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada Bab ini penulis akan menganalisis data-data yang telah diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah Bank Mandiri yang sedang mendapatkan pelayanan di PT. Bank Mandiri Cabang UGM. Analisis data terdiri dari analisis deskriptif dan analisis statistik.

#### **A. Analisis deskriptif**

Untuk memperoleh gambaran mengenai karakteristik nasabah yang diteliti (responden) dilakukan pengolahan terhadap data kasar melalui perhitungan statistik deskriptif. Analisis deskriptif dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 96 orang nasabah Bank Mandiri (responden), kemudian jawaban para responden tersebut dianalisis sehingga didapatkan gambaran yang jelas mengenai karakteristik responden. Untuk mempermudah menganalisis digunakan program SPSS 10.0.

Dari data yang terkumpul, berdasarkan gender nasabah Bank Mandiri dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu kelompok pria dan wanita. Dari 96 orang responden tersebut, 45 % adalah pria dan 51 % terdiri dari wanita.

Berdasarkan jenis pekerjaannya, nasabah Bank Mandiri dikelompokkan menjadi empat kelompok yaitu PNS/TNI/POLRI, Wiraswasta/karyawan swasta, Pelajar/mahasiswa, dan Pensiunan/Ibu Rumah Tangga. Dari 96 orang responden, 13

% terdiri dari PNS/TNI/POLRI, 21 % terdiri dari Wiraswasta/ karyawan swasta, 56 % terdiri dari Pelajar/ mahasiswa, dan 6 % terdiri dari Pensiunan/Ibu Rumah Tangga.

Berdasarkan usia, nasabah Bank Mandiri dikelompokkan menjadi tiga kelompok yaitu usia di bawah 20 tahun, usia 21 sampai dengan 30 dan usia di atas 30 tahun. Dari data yang terkumpul dapat disimpulkan bahwa dari 96 responden tersebut, 19 % berusia di bawah 20 tahun, 51 % berusia 21 sampai dengan 30 tahun dan 26 % berusia di atas 30 tahun.

## **B. Analisis Statistika**

Analisis statistik adalah analisis yang dilakukan dengan menggunakan teknik statistika. Hasil akhir dari analisis ini dipergunakan untuk membuktikan hipotesis penelitian yang diajukan sebelumnya. Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari uji dua sampel berpasangan Wilcoxon dan uji Kruskal Wallis.

### **1. Uji dua sampel berpasangan Wilcoxon**

Uji dua sampel berpasangan Wilcoxon digunakan untuk membuktikan hipotesis pertama dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui perbedaan antara harapan nasabah dan kinerja bank terhadap atribut jasa Bank Mandiri berdasarkan penilaian responden.

Hipotesis nihil dalam penelitian ini menyatakan bahwa tidak ada perbedaan antara harapan dan kinerja bank untuk semua atribut jasa bank yang dinilai oleh responden. Untuk pengambilan keputusan dalam penelitian ini digunakan taraf signifikansi ( $\alpha = 0,05$ ), dimana  $H_0$  akan diterima/ $H_1$  ditolak, jika probabilitasnya lebih besar dari 0,05, dan  $H_0$  akan ditolak/ $H_1$  diterima, jika probabilitasnya lebih besar dari 0,05.

Peringkat kepuasan atau gap antara rata-rata kinerja dan rata-rata harapan dapat dirumuskan sebagai berikut: bila nilai selisih rata-rata kinerja dan harapan berkisar antara -4 sampai dengan -2.3, maka dikatakan sangat tidak puas. Bila nilainya berkisar antara -2.4 sampai dengan -0.9, maka dikatakan tidak puas. Dikatakan cukup puas apabila nilainya berkisar antara -0.8 sampai dengan 0.7. Bila nilai rata-rata kepuasan yang diperoleh berkisar antara 0.8 sampai dengan 2.3 maka dikatakan puas dan bila nilai yang diperoleh berkisar antara 2,4 sampai dengan 4, maka dikatakan sangat puas.

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas angket, dapat disimpulkan bahwa dari 15 atribut jasa yang diteliti, hanya 10 atribut yang tergolong valid dan reliabel. Atribut jasa yang tidak valid tersebut adalah atribut pertama yaitu fasilitas yang lengkap, atribut ketiga kerapian petugas bank, dan atribut ketiga belas keperdulian terhadap nasabah, atribut keempat belas petugas bank ramah dan atribut kelima belas perlakuan yang sama pada semua nasabah. Oleh karena itu, untuk analisis selanjutnya hanya digunakan 10 atribut jasa.

Hasil perhitungan mengenai rata-rata harapan dan kinerja berdasarkan penilaian responden, maupun gap atau selisih kinerja dan harapan dari ke-10 atribut jasa yang valid dan reliabel dengan menggunakan uji dua sampel berpasangan wilcoxon dapat dilihat pada tabel 4.1.

**Tabel 4.1**  
**Hasil Uji Beda Wilcoxon dari Harapan dan Kinerja Bank**

No	Atribut Jasa	Mean Harapan	Mean Kinerja	Gap MK-MH	Sig.	Rang-king	Ket
1	Desain ruangan	4.78	4.13	-0.65	0.000	2	CP
2	Kenyamanan gedung	4.04	3.61	-0.43	0.000	1	CP
3	Pelayanan yang cepat	4.78	3.99	-0.79	0.000	6	CP
4	Pelayanan yang diberikan konsisten	4.71	4.00	-0.71	0.000	4	CP
5	Prosedur yang tidak berbelit-belit	4.78	3.91	-0.87	0.000	9	TP
6	Pemberian informasi yang jelas	4.78	3.94	-0.84	0.000	8	CP
7	Reaksi yang cepat terhadap keluhan nasabah	4.77	3.79	-0.98	0.000	10	TP
8	Kesigapan petugas bank untuk membantu	4.67	3.97	-0.7	0.000	3	CP
9	Jaminan keamanan terhadap pelayanan	4.75	4.00	-0.75	0.000	5	CP
10	Pengetahuan petugas bank	4.74	3.93	-0.81	0.000	7	CP

Untuk membuktikan hipotesa pertama dapat dilakukan dengan melihat angka pada kolom.sig dari Tabel 4.1, dimana probabilitas (asyp. Sig) adalah 0,000 untuk semua atribut jasa. Angka tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi 0.05, dengan demikian maka  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima. Artinya ada perbedaan harapan nasabah dan kinerja bank untuk semua atribut jasa bank yang dinilai oleh responden.

Dari Tabel 4.1 diketahui bahwa rata-rata harapan responden pada atribut jasa yang nilainya paling tinggi adalah 4,78 yaitu pada atribut desain ruangan, pelayanan yang cepat, prosedur yang tidak berbelit-belit dan pemberian informasi yang jelas. Hal ini menunjukkan bahwa keempat atribut jasa tersebut sama pentingnya dan sangat diharapkan oleh nasabah bank (responden). Ditinjau dari rata-rata kinerja bank yang dinilai oleh responden, atribut yang paling tinggi nilainya adalah desain ruangan yaitu sebesar 4,13. Hal ini menunjukkan bahwa atribut yang dinilai paling baik oleh nasabah bank (responden) adalah desain ruangan.

Dilihat dari besarnya gap antara harapan dan kinerja, atribut kenyamanan gedung memiliki gap yang paling besar, yaitu -0.43. Angka tersebut menunjukkan bahwa atribut yang paling memuaskan bagi nasabah bank adalah kenyamanan gedung, kemudian diikuti dengan atribut desain ruangan sebesar -0.65, selanjutnya diikuti dengan atribut kesigapan petugas bank untuk membantu dengan nilai -0.7, pelayanan yang diberikan konsisten dengan nilai -0.71, jaminan keamanan terhadap pelayanan dengan nilai -0.75, pelayanan yang diberikan cepat dengan nilai -0.79, pengetahuan petugas bank dengan nilai -0.81, pemberian informasi yang jelas

dengan nilai -0.84, prosedur yang tidak berbelit-belit dengan nilai -0.87, dan reaksi yang cepat terhadap keluhan nasabah dengan nilai -0.98.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa dari 10 atribut jasa yang diteliti, yang paling memuaskan adalah atribut kenyamanan gedung, dan yang paling tidak memuaskan adalah reaksi yang cepat terhadap keluhan nasabah.

Dari kolom keterangan (Ket) pada Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa sebagian besar atribut jasa dari Bank Mandiri sudah cukup memuaskan, namun untuk atribut prosedur yang tidak berbelit-belit dan reaksi yang cepat terhadap keluhan nasabah dinilai tidak memuaskan oleh nasabahnya.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan para nasabahnya, PT. Bank Mandiri harus lebih meningkatkan pelayanannya di segala aspek terutama dalam hal prosedur yang tidak berbelit-belit dan reaksi yang cepat terhadap keluhan nasabah. Sebab kedua hal tersebut sangat diharapkan oleh nasabah bank, namun kinerja yang diberikan oleh bank belum dapat memenuhi harapan nasabah, hal ini dapat dilihat dari rata-rata harapan yang lebih tinggi daripada rata-rata kinerja seperti yang terdapat dalam tabel 4.1.

## **2. Uji Kruskal Wallis**

Uji Kruskal Wallis digunakan untuk membuktikan hipotesis kedua dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan nasabah bank

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

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

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

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

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

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

Hasil perhitungan Kruskal-Wallis Test mengenai kepuasan nasabah bank berdasarkan karakteristik gender dapat dilihat pada Tabel 4.2.

**Tabel 4.2**  
**Kepuasan Nasabah Berdasarkan Karakteristik Gender**

No	Atribut Jasa	Gender		
		P	W	Sig
1	Desain ruangan	-0.64	-0.67	0.826
2	Kenyamanan gedung	-0.42	-0.43	0.872
3	Pelayanan yang cepat	-0.76	-0.82	0.477
4	Pelayanan yang diberikan konsisten	-0.60	-0.80	0.195
5	Prosedur yang tidak berbelit-belit	-0.93	-0.82	0.762
6	Pemberian informasi yang jelas	-0.76	-0.92	0.271
7	Reaksi yang cepat terhadap keluhan nasabah	-1.02	-0.94	0.912
8	Kesigapan petugas bank untuk membantu	-0.69	-0.71	0.959
9	Jaminan keamanan terhadap pelayanan	-0.78	-0.73	0.812
10	Pengetahuan petugas bank	-0.73	-0.88	0.231

Pada Tabel 4.2 dapat dilihat bahwa angka-angka pada kolom SIG jauh lebih besar dari angka 0,05 yang artinya  $H_0$  diterima atau  $H_a$  ditolak. Hal ini berarti tidak ada perbedaan tingkat kepuasan nasabah pria dan wanita untuk setiap atribut jasa PT. Bank Mandiri. Tabel 4.2 menunjukkan bahwa kelompok pria maupun wanita sama-sama merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank



Mandiri, hal ini dapat dilihat dari rata-rata penilaian mereka yang negatif untuk semua atribut jasa PT. Bank Mandiri Cab. UGM.

Dari tabel 4.2 dapat disimpulkan bahwa atribut yang paling memuaskan dari ke-10 atribut jasa yang diteliti bagi responden wanita adalah kenyamanan gedung dengan nilai -0.42, kemudian diikuti dengan atribut pelayanan yang diberikan konsisten dengan nilai -0.60. Seperti halnya responden wanita, bagi responden pria atribut yang paling memuaskan juga kenyamanan gedung yaitu sebesar -0.43, kemudian diikuti dengan desain ruangan dengan nilai -0.67.

Atribut yang paling tidak memuaskan baik bagi responden pria maupun wanita adalah reaksi yang cepat terhadap keluhan nasabah yaitu sebesar -1.02 bagi responden pria dan -0.94 bagi responden wanita. Kemudian diikuti dengan prosedur yang tidak berbelit-belit dengan nilai -0.93 bagi responden pria dan pemberian informasi yang jelas dengan nilai -0.92 bagi responden wanita.

Hal tersebut menunjukkan bahwa manajemen bank selama ini kurang memberikan perhatian pada keluhan nasabah, dalam hal prosedur dan dalam pemberian informasi. Untuk itu, bank perlu meningkatkan kinerjanya dengan memberikan perhatian yang khusus terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan nasabah serta mempermudah prosedur-prosedur yang dinilai responden pria berbelit-belit. Selain itu, pihak manajemen bank juga perlu meningkatkan perhatian dalam memberikan informasi terutama bagi nasabah wanitanya karena menurut mereka informasi yang diberikan oleh pihak bank sering tidak jelas.

Kepuasan nasabah yang diperoleh dari selisih kinerja bank dengan harapan nasabah dapat dibedakan berdasarkan karakteristik jenis pekerjaan seperti yang ditunjukkan pada Tabel 4.3.

**Tabel 4.3**  
**Kepuasan Nasabah Berdasarkan Karakteristik Jenis Pekerjaan**

No	Atribut Jasa	Jenis Pekerjaan				Sig.
		PNS	Swasta	Pelajar	Pensiunan	
1	Desain ruangan	-0.77	-0.43	-0.68	-1.00	0.247
2	Kenyamanan gedung	-0.46	-0.62	-0.34	-0.50	0.816
3	Pelayanan yang cepat	-0.62	-0.62	-0.93	-0.50	0.233
4	Pelayanan yang diberikan konsisten	-0.54	-0.52	-0.79	-1.00	0.218
5	Prosedur yang tidak berbelit-belit	-0.69	-0.57	-0.98	-1.33	0.031
6	Pemberian informasi yang jelas	-0.46	-0.86	-0.89	-1.17	0.264
7	Reaksi yang cepat terhadap keluhan nasabah	-0.92	-1.19	-0.93	-0.83	0.820
8	Kesigapan petugas bank untuk membantu	-0.69	-0.71	-0.68	-0.83	0.900
9	Jaminan keamanan terhadap pelayanan	-0.54	-0.71	-0.84	-0.50	0.571
10	Pengetahuan petugas bank	-0.54	-1.05	-0.79	-0.83	0.229

Dari Tabel 4.3 diketahui, untuk atribut jasa prosedur yang tidak berbelit-belit terdapat angka asymp. Sig (probabilitas) sebesar 0,031. Angka tersebut lebih kecil dari angka 0,05 yang artinya  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti ada perbedaan tingkat kepuasan nasabah bank berdasarkan karakteristik jenis pekerjaan nasabah terhadap atribut jasa prosedur yang tidak berbelit-belit.

Untuk atribut jasa yang lain, diperoleh angka asymp. Sig yang jauh lebih besar dari angka 0,05 yang artinya  $H_0$  diterima. Hal ini berarti untuk atribut-atribut jasa tersebut tidak ada perbedaan tingkat kepuasan nasabah bank berdasarkan karakteristik jenis pekerjaan.

Dengan melihat Tabel 4.3, dapat disimpulkan dari 10 atribut jasa yang diteliti, atribut yang paling memuaskan bagi responden yang bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI adalah kenyamanan gedung dan pemberian informasi yang jelas dengan nilai -0.46, sementara responden yang merupakan pensiunan dan ibu rumah tangga menganggap atribut jasa yang paling memuaskan adalah kenyamanan gedung, pelayanan yang cepat dan jaminan keamanan terhadap pelayanan dengan nilai -0.50, dan responden yang termasuk dalam kelompok pelajar/mahasiswa menilai bahwa kenyamanan gedung merupakan atribut yang paling memuaskan dengan nilai -0.34, sedangkan bagi responden yang bekerja sebagai wiraswasta/swasta menilai bahwa atribut yang paling memuaskan adalah desain ruangan yaitu sebesar -0.43.

Atribut jasa yang paling tidak memuaskan bagi kelompok PNS/TNI/POLRI dan kelompok wiraswasta/swasta adalah reaksi yang cepat terhadap keluhan nasabah, masing-masing dengan nilai -0.92 dan -1.19. Sedangkan untuk kelompok pelajar/mahasiswa maupun pensiunan/ibu rumah tangga menilai bahwa atribut yang paling tidak memuaskan adalah prosedur yang tidak berbelit-belit dengan nilai -0.98 untuk pelajar/mahasiswa dan -1.33 bagi pensiunan/ibu rumah tangga.

Penilaian kepuasan nasabah bank juga dapat dibedakan berdasarkan karakteristik usia. Hasil perhitungan Kruskal-Wallis Test mengenai kepuasan nasabah berdasarkan karakteristik usia dapat dilihat pada Tabel 4.4.

**Tabel 4.4**  
**Kepuasan Nasabah Berdasarkan Karakteristik Usia**

No	Atribut Jasa	Usia			Sig.
		<20th	21-30th	>30th	
1	Desain ruangan	-0.95	-0.57	-0.62	0.240
2	Kenyamanan gedung	-0.21	-0.55	-0.35	0.464
3	Pelayanan yang cepat	-1.32	-0.75	-0.50	0.006
4	Pelayanan yang diberikan konsisten	-1.00	-0.65	-0.62	0.139
5	Prosedur yang tidak berbelit-belit	-1.21	-0.80	-0.77	0.064
6	Pemberian informasi yang jelas	-0.95	-0.78	-0.88	0.646
7	Reaksi yang cepat terhadap keluhan nasabah	-1.11	-0.96	-0.92	0.668
8	Kesigapan petugas bank untuk membantu	-0.63	-0.76	-0.62	0.806
9	Jaminan keamanan terhadap pelayanan	-1.11	-0.67	-0.65	0.085
10	Pengetahuan petugas bank	-1.00	-0.75	-0.81	0.413

Untuk atribut jasa pelayanan yang cepat, pada kolom SIG dari Tabel 4.4 didapatkan angka asymp. Sig (probabilitas) sebesar 0,006. Angka tersebut lebih kecil dari angka 0,05 yang artinya  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti untuk atribut jasa pelayanan yang cepat terdapat perbedaan tingkat kepuasan nasabah bank berdasarkan karakteristik usia.

Untuk atribut jasa yang lain, diperoleh angka asymp. Sig yang lebih besar dari angka 0,05 yang artinya  $H_0$  diterima. Hal ini berarti untuk atribut-atribut jasa tersebut tidak ada perbedaan tingkat kepuasan nasabah bank berdasarkan karakteristik usia.

Dari Tabel 4.4 dapat disimpulkan bahwa atribut jasa yang paling memuaskan bagi kelompok usia kurang dari 20 tahun adalah kenyamanan gedung dengan nilai -0.21, begitu juga dengan kelompok usia 21 sampai dengan 30 tahun maupun responden yang berusia lebih dari 30 tahun menganggap kenyamanan gedung merupakan atribut yang paling memuaskan masing-masing dengan nilai -0.55 dan -0.35.

Atribut jasa yang paling tidak memuaskan bagi kelompok usia kurang dari 20 tahun adalah prosedur yang tidak berbelit-belit yaitu dengan nilai -1.21, sedangkan untuk kelompok usia 21 sampai dengan 30 tahun maupun responden yang berusia lebih dari 30 tahun menilai atribut yang paling tidak memuaskan adalah reaksi yang cepat terhadap keluhan nasabah.

Dari hasil penilaian yang diberikan responden mengenai kepuasan seperti yang ditampilkan pada Tabel 4.2, Tabel 4.3 dan Tabel 4.4, pihak manajemen PT. Bank Mandiri Cab UGM dituntut untuk dapat memperbaiki kinerja pelayanannya secara menyeluruh terutama dalam hal prosedur yang tidak berbelit-belit dan reaksi yang cepat terhadap keluhan nasabah, karena penilaian yang diberikan oleh nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini cenderung negatif.

