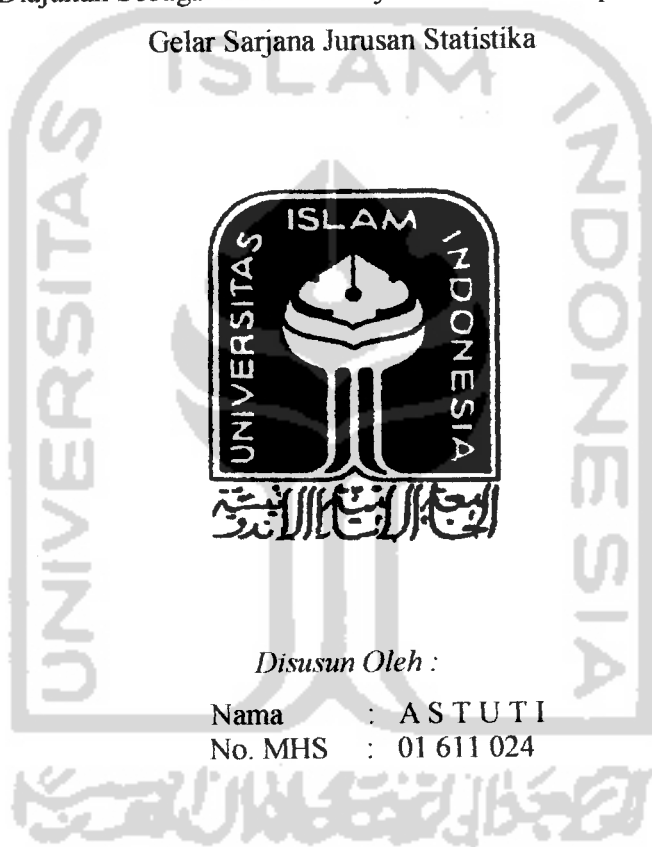


**SEGMENTASI NASABAH
BERDASARKAN MOTIVASI UNTUK MENABUNG**

(Studi Kasus pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Cik Ditiro Jogjakarta)

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Jurusan Statistika



Disusun Oleh :

Nama : A S T U T I

No. MHS : 01 611 024

**JURUSAN STATISTIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS ISLAM INDOENESIA**

JOGJAKARTA

2005

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**SEGMENTASI NASABAH
BERDASARKAN MOTIVASI UNTUK MENABUNG**

(Studi Kasus Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Cik Ditiro Jogjakarta)

TUGAS AKHIR

Disusun Oleh :

Nama : A S T U T I

NIM : 01 611 024

Telah Dipertahankan di Hadapan Panitia Penguji Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Jurusan Statistika Fakultas Matematika dan
Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia
Pada Tanggal 14 Juni 2005

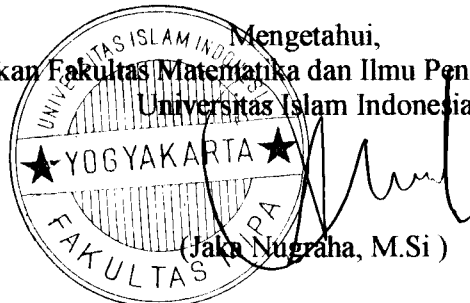
Tim Penguji

1. Hemi Utami, M.Si
2. Jaka Nugraha, M.Si
3. Kariyam, M.Si
4. Rohmatul Fajriyah, M.Si

Tanda Tangan



Mengetahui,
Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Islam Indonesia



(Jaka Nugraha, M.Si)

HALAMAN MOTTO

“ Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah, sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah melainkan kaum kafir”

[Qs. Yusuf : 57]

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

[Qs. Al-Insyirah : 6 - 8]

“Satu-satunya orang yang tidak membuat kesalahan adalah orang yang tidak pernah melakukan apa-apa”

[Roosevelt]

“Yesterday is experience. Tomorrow is hope. Today is getting from one to the other as best we can”

“ Belum bisa adalah wajar, tapi berubah menjadi bisa itu adalah pilihan”

HALAMAN PERSEMBAHAN

" Lembar kertas ini adalah karya yang kupersembahkan dengan segala kerendahan hati sebagai wujud Bhakti dan sebagai ungkapan syukurku " kepada ..

Allah SWT ...

Hamba yakin sepenuhnya bahwa segala sesuatu yang telah hamba raih sampai saat ini, tidak mungkin lepas dari anugerah-Mu, cobaan yang Engkau berikan, tidak lain hanya untuk mengingatkan hamba pada kebesaran serta Keagungan-Mu.

Ibu & Bapak ...

Kasih sayang serta doa yang kalian curahkan mampu membuat-Ku selalu tegar dalam menghadapi kesukitan apapun, tanpa dukungan, dorongan dan perhatian dari kalian, seluruh perjuangan-Ku tidaklah berarti apapun. Mudah-mudahan Tuti bisa memberikan sesuatu yang terbaik buat kalian.

Adek-Ku : Apri ...

De' inget ya., hidup itu butuh berjuang, segala sesuatu yang ingin kamu capai mesti melalui proses yang namanya PERJUANGAN, SO manfaatkan waktu-Mu sebaik-baiknya jangan sampai MENYESAL dikemudian hari. Jadilah seseorang yang BERARTI bagi ORANG LAIN.

keluarga Besar-Ku di Sruwuh ...

Makasih atas dukungan, kasih sayang, doa serta nasehat-nasehatnya. Maaf ya... kalau

selama di Jogja Tuti udah banyak ngerepotin kalian.

My Special Friend...

Makasih udah bersedia meluangkan waktunya buat dengerin celoteh-Ku & keluh kesah-Ku.

Dengan-Mu, hari-hari-Ku di Jogja penuh dengan warna, Kadang Seneng, Sebel, Sedih,

terkadang juga Kecewa, bahkan Takut, tapi itulah yang namanya hidup, Sekarang

aku sadar betapa berartinya kehadiran-Mu dalam hidup-Ku, tetaplah

jadi lentera dalam setiap langkah-Ku. Thank's 4 Everything....,

Sobat-Ku : Elsy ...

Si., akhirnya tuti lulus juga lho....., menjadi pemenang dalam sebuah kompetisi ternyata

menyenangkan. Makasih ya si atas bantuan, diskusinya, nasehat-nasehatnya dan

kebersamaannya. Don't forget me....

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah robbil 'alamin, segala puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Shalawat serta salam juga penulis haturkan kehadiran Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para pengikutnya sampai akhir zaman.

Penulisan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Jurusan Statistika, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Islam Indonesia, Jogjakarta. Penyusunan Tugas Akhir ini didasarkan atas penelitian lapangan dan studi pustaka yang relevan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini masih banyak memiliki kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, meski segenap pengetahuan dan kemampuan telah penulis curahkan. Oleh karenanya kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima dengan senang dan berbangga hati.

Pada kesempatan ini pula, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus tulusnya kepada :

1. Bapak Jaka Nugraha, M.Si selaku Dekan Fakultas MIPA, Universitas Islam Indonesia, Jogjakarta sekaligus selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan pengarahan serta dorongan bagi penulis.

2. Ibu Rohmatul Fajriya, M.Si selaku Ketua Jurusan Statistika, Universitas Islam Indonesia, Jogjakarta.
3. Seluruh Dosen Jurusan Statistika, Fakultas Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Islam Indonesia, Jogjakarta yang telah dengan sabar memberikan pengetahuan tentang statistika.
4. Ibu, Bapak dan dek apri yang telah memberikan dorongan, semangat, kasih sayang serta doanya sehingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.
5. Keluarga besar di Sruwuh atas dukungan dan perhatian yang diberikan selama aku di Jogja.
6. Mas djoko, makasih atas support, bantuan dan perhatiannya. Ayo kapan menyusul !!
7. Rekan seperjuanganku Elsy, Ida, Ade, Nana, Dini, Indah, Ari, Putri, Nita, Yanti makasih atas kebersamaan, bantuan serta kerjasamanya.
8. Teman-teman "*Blue Door House*": Adya, M'Uyun, M'Dwi, M'Safin, M'Tri, Oneng, Tari, Hana, Anna, Meci, Yuli dan Septa atas dukungannya.
9. Rekan-rekan KKN Ekstensi angkatan 29 unit SL-02, yang telah mewarnai hari-hari KKN-ku dengan canda dan tawa .
10. Rekan-rekan MIPA Statistika angkatan 2001, atas bantuan yang telah diberikan dan suka duka yang telah kita lewati bersama. Semoga Ukhuwah Islamiyah yang kita jalin bersama ini tetap terjaga dengan baik.
11. Rekan-rekan MIPA Statistika angkatan 2002, makasih atas kebersamaanya dalam satu semester kemaren. Sukses buat kalian ya

12. Teman-teman MIPA Statistika semua angkatan, semoga sukses selalu.

13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini, sepenuhnya dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb



Jogjakarta, Juni 2005

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI | iii |
| HALAMAM MOTTO | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| INTISARI | xviii |
| | |
| BAB I. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah | 3 |
| 1.3. Batasan Masalah | 3 |
| 1.4. Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.5. Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.6. Sistematika Penelitian | 5 |
| | |
| BAB II. LANDASAN TEORI | 7 |
| 2.1. Validitas dan Reliabilitas | 7 |
| 2.2.1. Validitas | 7 |
| 2.2.2. Reliabilitas | 10 |
| 2.3. Analisis Kelompok (<i>Cluster Analysis</i>) | 12 |
| 2.3.1. Metode Analisis Kelompok | 13 |
| 2.3.2. Proses Analisis Kelompok | 14 |

| | |
|--|-----------|
| 3.7. Kajian Pustaka | 51 |
| 3.7. Metode Analisis Data | 52 |
| BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN | 53 |
| 4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas | 53 |
| 4.1.1. Uji Validitas | 53 |
| 4.1.2. Uji Reliabilitas | 56 |
| 4.2. Analisis Deskriptif | 57 |
| 4.2.1. Profil Nasabah | 57 |
| 4.2.1.1. Profil Nasabah berdasarkan Usia | 57 |
| 4.2.1.2. Profil Nasabah berdasarkan Pendidikan | 58 |
| 4.2.1.3. Profil Nasabah berdasarkan Jenis Kelamin | 59 |
| 4.2.1.4. Profil Nasabah berdasarkan Pekerjaan | 60 |
| 4.2.1.5. Profil Nasabah berdasarkan Pendapatan per Bulan | 61 |
| 4.2.1.6. Profil Nasabah berdasarkan Pengeluaran per Bulan | 62 |
| 4.2.1.7. Profil Nasabah berdasarkan Status Tempat Tinggal | 63 |
| 4.2.2. Penilaian Responden Terhadap Variabel-variabel yang Berpengaruh Terhadap Motivasi Nasabah untuk Menabung di BRI | 64 |
| 4.3. Analisis Kelompok | 67 |
| 4.3.1. Tahap I. Tujuan dan Variabel Analisis kelompok | 67 |
| 4.3.2. Tahap II. Desain Analisis Kelompok | 69 |
| 4.3.3. Tahap III. Asumsi Analisis Kelompok | 70 |
| 4.3.4. Tahap IV. Pembentukan Kelompok | 70 |
| 4.3.5. Tahap V. Interpretasi Hasil | 75 |
| 4.3.5.1. Perbedaan Variabel pada Setiap Kelompok | 75 |
| 4.3.5.2. Komposisi Responden pada Setiap Kelompok ... | 77 |

| | |
|---|-----|
| 4.3.6. Tahap VI. Validasi dan Profilisasi Kelompok | 78 |
| 4.3.6.1. Validasi Kelompok | 78 |
| 4.3.6.2. Profilisasi Kelompok | 79 |
| 4.4. Hubungan Variabel yang Merupakan Motivasi nasabah untuk Menabung di Bank dengan Variabel Demografis | 91 |
| BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN | 101 |
| 5.1. Kesimpulan | 101 |
| 5.2. Saran | 103 |
| DAFTAR PUSTAKA | xix |
| LAMPIRAN | |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1. Hypothetical Data | 20 |
| Tabel 2.2. Matrik Kesamaan | 20 |
| Tabel 2.3. Data untuk Lima Kluster | 21 |
| Tabel 2.4. Data Pendapatan dan Pendidikan | 24 |
| Tabel 2.5. Tiga Nutrisi Dalam Enam jenis Ikan | 30 |
| Tabel 2.6. Pusat Kelompok Awal | 31 |
| Tabel 2.7. Jarak Masing-masing Obyek ke Pusat Kelompok | 32 |
| Tabel 2.8. Pusat Kelompok Baru | 34 |
| Tabel 2.9. Anava Satu Arah | 38 |
| Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Tahap Pertama | 54 |
| Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Tahap Kedua | 55 |
| Tabel 4.3. Profil Nasabah Berdasarkan Usia | 57 |
| Tabel 4.4. Profil Nasabah Berdasarkan Pendidikan | 58 |
| Tabel 4.5. Profil Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin | 59 |
| Tabel 4.6. Profil Nasabah Berdasarkan Pekerjaan | 60 |
| Tabel 4.7. Profil Nasabah Berdasarkan Pendapatan Per Bulan | 61 |
| Tabel 4.8. Profil Nasabah Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan | 62 |
| Tabel 4.9. Profil Nasabah Berdasarkan Status Tempat Tinggal | 63 |
| Tabel 4.10. Statistik deskriptif | 64 |
| Tabel 4.11. Perubahan Koefisien Agglomerasi | 71 |
| Tabel 4.12. Urutan kemampuan Variabel dalam Membedakan Pengelompokan Nasabah | 76 |
| Tabel 4.13. Profil Kelompok Berdasarkan Usia | 80 |
| Tabel 4.14. Profil Kelompok Berdasarkan Pendidikan | 81 |
| Tabel 4.15. Profil Kelompok Berdasarkan Jenis Kelamin | 83 |
| Tabel 4.16. Profil Kelompok Berdasarkan Pekerjaan | 84 |
| Tabel 4.17. Profil Kelompok Berdasarkan Pendapatan Per Bulan | 86 |
| Tabel 4.18. Profil Kelompok Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan | 88 |

| | |
|--|----|
| Tabel 4.19. Profil Kelompok Berdasarkan Status Tempat Tinggal | 90 |
| Tabel 4.20. ANOVA dengan Variabel Pendapatan Sebagai Faktor | 92 |
| Tabel 4.21. Hubungan Variabel Demografis dengan Variabel yang merupakan Motivasi Nasabah untuk Menabung | 94 |



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Proses Pengambilan Keputusan Analisis Kelompok 16



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Data Nasabah Untuk Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 3. Data Nasabah
- Lampiran 4. Data Nasabah untuk Validasi Analisis Kelompok
- Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6. Uji Multikolinearitas
- Lampiran 7. Tabel Agglomeration Schedule
- Lampiran 8. Hasil Analisis Kelompok dengan Metode K-Means
- Lampiran 9. Hasil Analisis Kelompok dengan Metode K-Means Tahap Validasi
- Lampiran 10. Anggota Kelompok (Cluster Membership)
- Lampiran 11. Tabel Anava
- Lampiran 12. Uji Perbandingan Ganda Metode Scheffe



SEGMENTASI NASABAH BERDASARKAN MOTIVASI UNTUK MENABUNG

(Studi Kasus pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Cik Ditiro Jogjakarta)

Oleh : ASTUTI

Dibawah Bimbingan : Jaka Nugraha, M.Si.

INTISARI

Penelitian ini dilakukan di Bank Rakyat Indonesia (BRI) cabang Cik Ditiro Jogjakarta, dengan tujuan untuk mengelompokan nasabah berdasarkan motivasi nasabah untuk menabung kemudian mendeskripsikan masing-masing kelompok yang terbentuk. Data yang digunakan berupa data primer, yaitu data yang secara langsung diperoleh dari sumbernya (nasabah), dengan populasinya adalah seluruh nasabah BRI cabang Cik Ditiro Jogjakarta. Yang dimaksud nasabah dalam hal ini adalah seseorang yang mempunyai tabungan di BRI sekaligus mempunyai kartu ATM. Variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi 2, yaitu variabel kualitatif (usia, pendidikan, jenis kelamin, pekerjaan, pendapatan, pengeluaran dan status tempat tinggal yang merupakan faktor demografis) dan variabel kuantitatif (faktor-faktor yang diasumsikan berpengaruh terhadap motivasi nasabah untuk menabung). Untuk melakukan analisis kelompok, sampel yang diambil sebanyak 249 nasabah. Analisis statistik yang digunakan adalah analisis kelompok hierarki dengan metode Ward's untuk menentukan jumlah kelompok yang akan dibentuk, analisis kelompok non-hierarki (K-means) untuk mengelompokan nasabah BRI dan melihat karakteristik yang dominan pada tiap kelompok yang terbentuk, serta analisis variansi dan perbandingan ganda untuk melihat hubungan antara variabel demografis dengan variabel yang merupakan faktor pendorong nasabah untuk menabung. Dari hasil analisis, akan diperoleh 2 kelompok. kelompok 1 yaitu kelompok nasabah yang memilih BRI sebagai tempat menabung karena faktor pelayanan dan keamanan, fasilitas serta faktor lokasi, beranggotakan 76 nasabah. Dan kelompok 2 yaitu kelompok nasabah yang memilih BRI sebagai tempat menabung karena faktor fasilitas dan pelayanan, beranggotakan 124.

Kata-kata Kunci : Nasabah BRI, Analisis Kelompok Hierarki Metode Ward's, Analisis Kelompok Non-hierarki

**THE SEGMENTATION OF CUSTOMERS
BASED ON MOTIVATION TO SAVE**

(The study case at BRI Branch Cik Ditiro Jogjakarta)

By : ASTUTI

Consultant : Jaka Nugraha, M.Si.

ABSTRACT

The observation is done at BRI branch of Cik Ditiro Jogjakarta by the purpose to group the customers according to customers motivation for saving, then to describe of each formed group. This study use primer data, it is a data which is got directly from the source (customers), the population are all of customers of BRI branch Cik Ditiro Jogjakarta. Customers is someone who has saving at BRI and also has ATM card. In this study there are two variables, they are qualitative variable (age, education, gender, job, income, output and the settlement as a demographic factor) and quantitative variables (factor assumed influence to customers motivation for saving). To analyze the group, the samples taken are 249 customers. The statistic analyze use is hierarchy group analysis with Ward's method to determine the number of group which will be formed, non hierarchy analysis (K-means) to group BRI customers and find the dominant characteristic in each group formed and also variant analysis double comparison to find the relationship between demographic variable as the motivator factor for customers for saving. From the analysis result will be found two groups. The first group is customers group that choose BRI as a place to save because of safe and service factor, facility and location factor. This group consists 76 customers. The second group is customers group who choose BRI as a place to save because of facility and service factor. This group consists 124 customers.

**The key word : BRI Customers, Hierarchy Group Analysis, Ward's Method,
Non Hierarchi Group Analysis**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**SEGMENTASI NASABAH
BERDASARKAN MOTIVASI UNTUK MENABUNG**

(Studi Kasus pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Cik Ditiro Jogjakarta)



TUGAS AKHIR

Disusun Oleh :

Nama : A S T U T I

NIM : 01 611 024

Tugas Akhir ini telah disahkan dan disetujui untuk diuji

Pada tanggal 1 Juni 2005

Mengesahkan,

Dosen Pembimbing Skripsi,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Jaka Nugraha M.Si', written over a faint circular stamp.

(Jaka Nugraha M.Si)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa dalam waktu mendatang kompetisi global pada beberapa bisnis menyebabkan semua perusahaan baik yang bergerak dibidang barang ataupun jasa berusaha memikirkan dan mencari cara yang harus ditempuh guna menarik minat para konsumen atau mempertahankan pelanggan sehingga produk yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut dapat diterima dan akan terus berkembang. Setiap perusahaan khususnya Bank, selalu berusaha untuk mencapai target yang mereka tuju yaitu menarik nasabah sebanyak-banyaknya dengan selalu memperhatikan dan mempertimbangkan faktor-faktor yang mungkin dapat menarik minat nasabah menabung di Bank tersebut. Perilaku nasabah perlu mendapat perhatian khusus karena hal tersebut sangat bermanfaat bagi perkembangan produk berupa pelayanan jasa dan penentuan strategi pemasaran kedepan

Seseorang memilih bank sebagai tempat untuk menabung ditentukan oleh beberapa faktor, yaitu: pertama, faktor kenyamanan dan keamanan, ukuran kenyamanan ini tercermin dari kualitas layanan, serta produk dan jasa keuangan yang inovatif sesuai dengan kebutuhan dan preferensi nasabah, untuk faktor keamanan, citra dan kredibilitas yang baik merupakan faktor penjamin rasa tenang dan aman para nasabah. Kedua, faktor lokasi, sebuah bank yang dekat dengan tempat tinggal atau tempat kerja nasabah tentu lebih disukai dari pada yang jauh,

disini terkait dengan masalah efisiensi baik dari segi waktu ataupun biaya. Kedekatan bank tidak harus direpresentasikan oleh keberadaan kantor layanan saja, namun juga oleh anjungan tunai mandiri (ATM). Ketiga, faktor produk dan layanan. Keempat, faktor suku bunga dan biaya, bank yang menawarkan bebas biaya layanan (*free service charge*) serta suku bunga yang relatif menarik akan lebih disukai oleh nasabah, namun untuk para nasabah kelas menengah keatas faktor suku bunga dan biaya bukan merupakan faktor perdorong bagi mereka memilih bank sebagai tempat menabung, mereka lebih mempertimbangkan dari segi kemampuan bank dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. (Kiryanto,R, 2003).

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu industri perbankan di tanah air yang terus berupaya mengembangkan, menghadirkan dan mendukung upaya-upaya penciptaan produk maupun layanan baru yang sesuai dengan keinginan dari para nasabah. Dari sikap nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang cukup bervariasi terhadap pelayanan yang diberikan pihak Bank Rakyat Indonesia (BRI) cukup menyulitkan manajer untuk mencapai kualitas yang sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan oleh nasabah.

Jasa merupakan produk suatu bank yang diberikan kepada nasabahnya. Kualitas dari suatu jasa dianggap suatu hal terpenting yang menjadi tolak ukur guna menentukan apakah jasa tersebut dapat dipercaya oleh nasabah sebagai jasa yang baik dan berkualitas serta sesuai dengan kebutuhan para nasabah. Syarat yang harus terpenuhi oleh suatu bank agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha menarik dan mempertahankan pelanggan (nasabah). Dengan demikian,

setiap bank harus mampu memahami perilaku atau sikap nasabah.

Pengelompokan atau segmentasi nasabah berdasarkan motivasi nasabah untuk menabung pada suatu bank sangat membantu pihak manajemen atau bank guna mengetahui karakteristik sekelompok nasabah terhadap produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan.

Berangkat dari permasalahan diatas, maka penulis mengadakan penelitian untuk menyelesaikan masalah tersebut. Adapun metode yang akan digunakan dalam segmentasi nasabah adalah Analisis Kelompok (*Cluster Analysis*).

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana menentukan segmen-segmen nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) berdasarkan motivasi nasabah untuk menabung?
2. Bagaimana mendeskripsikan masing-masing kelompok yang terbentuk?
3. Apakah variabel-variabel yang merupakan karakteristik nasabah berdasarkan faktor demografis berpengaruh terhadap variabel-variabel yang merupakan motivasi nasabah untuk menabung di suatu bank?

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini terfokus pada pemecahan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya, maka penelitian dilakukan dengan menggunakan batasan-batasan sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan terhadap nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang beralamat di jalan Cik Ditiro Jogjakarta.
2. Nasabah dalam penelitian ini diartikan sebagai seseorang yang mempunyai tabungan di BRI sekaligus mempunyai kartu ATM BRI.
3. Dalam penelitian ini terdapat 22 variabel awal yang diasumsikan peneliti berpengaruh terhadap motivasi nasabah untuk menabung.
4. Data primer yaitu mengenai karakteristik nasabah berdasarkan demografis dan penilaian nasabah terhadap kedua puluh dua variabel awal yang diasumsikan peneliti berpengaruh terhadap motivasi nasabah untuk menabung di Bank Rakyat Indonesia (BRI), diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Sedangkan data pendukung seperti kedua puluh dua variabel awal tersebut diperoleh melalui pengamatan langsung, wawancara serta data-data sekunder dari penelitian-penelitian yang relevan.
5. Analisis dilakukan terhadap olahan data yang diperoleh selama kurun waktu penelitian. Perubahan yang terjadi setelah itu tidak dimasukkan dalam analisis.
6. Pengolahan data menggunakan bantuan Program komputer SPSS 11.0

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka penelitian dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Menentukan segmen-segmen nasabah Bank Rakyat Indonesia yang berdasarkan pada motivasi nasabah untuk menabung di Bank Rakyat Indonesia (BRI).

2. Mengetahui karakteristik masing-masing segmen nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI).
3. Mengetahui variabel-variabel mana yang merupakan karakteristik nasabah berdasarkan faktor demografis yang berpengaruh terhadap variabel-variabel yang merupakan motivasi nasabah menabung di suatu bank.

1.5. Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan penulisan, beberapa manfaat yang dapat diperoleh baik bagi penulis maupun bagi pihak Bank Rakyat Indonesia (BRI), diantaranya adalah :

1. Untuk menerapkan prinsip-prinsip pengelompokan dengan lebih konsisten dari suatu permasalahan yang cukup besar.
2. Memberikan informasi tentang karakteristik kelompok-kelompok nasabah Bank Rakyat Indonesia, sehingga pihak bank dapat mengambil suatu kebijakan tertentu yang dapat diterapkan guna mempertahankan eksistensi Bank Rakyat Indonesia didunia bisnis perbankan serta kebijakan yang tepat dalam melakukan strategi pemasaran kedepan.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini terdiri dari V bab, dengan uraian untuk masing-masing bab adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan

masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan dari penelitian yang dilakukan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan uraian singkat mengenai teori-teori yang dipakai untuk memecahkan masalah penelitian, dalam hal ini memuat landasan teori yang berhubungan dengan Validitas dan Reabilitas, Analisis Multivariat khususnya Analisis Kelompok (*Cluster Analysis*), Analisis Variansi Satu Arah (*One Way Anova*) dan Perbandingan Ganda.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian, yang diawali dari pengamatan, pengumpulan data sampai pengolahan data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil dan analisis dari pengumpulan data yang telah didapat selama penelitian kemudian diinterpretasikan untuk menghasilkan kesimpulan.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan yang memuat pernyataan singkat dan jelas yang dijabarkan dari hasil penelitian untuk membuktikan atau menjawab permasalahan. Dan saran yang ditujukan kepada para peneliti dalam bidang sejenis, yang ingin melanjutkan dan mengembangkan penelitian yang telah dilakukan serta saran yang ditujukan kepada pihak Bank.

BAB II

LANDASAN TEORI



2.1. Validitas dan Reliabilitas

Salah satu masalah utama dalam kegiatan penelitian sosial adalah masalah cara memperoleh data informasi yang akurat dan objektif. Hal ini menjadi sangat penting artinya dikarenakan kesimpulan penelitian hanya akan dapat dipercaya apabila didasarkan pada informasi yang juga dapat dipercaya.

Suatu alat ukur yang baik yaitu yang mampu memberikan informasi yang dapat dipercaya. Kriteria suatu alat ukur dikatakan baik jika reliabel dan valid. Sifat reliabel dan valid diperhatikan oleh tingginya reabilitas dan validitas hasil ukur suatu tes.

2.1.1. Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes atau instrumen pengukuran dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Tes yang menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah (Azwar, 2003).

Adapun langkah-langkah pokok dalam analisis kesahihan (validitas) butir adalah : (Hadi, 1991)

- 1). Menghitung skor faktor dari jumlah skor semua butir dalam faktor.
- 2). Menghitung korelasi *product moment* antar skor butir (X) dengan skor faktor (Y). Rumus korelasi *product moment* yang digunakan adalah :

$$r_{xy} = \frac{n \sum_{i=1}^n X_i Y_i - \left(\sum_{i=1}^n X_i \right) \left(\sum_{i=1}^n Y_i \right)}{\sqrt{\left\{ n \sum_{i=1}^n X_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n X_i \right)^2 \right\} \left\{ n \sum_{i=1}^n Y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n Y_i \right)^2 \right\}}} \dots \dots \dots (2-1)$$

dimana :

r_{xy} : Korelasi *product moment*

n : Jumlah subyek (responden)

X : Skor butir

Y : Skor faktor

- 3). Menghitung korelasi bagian total, yaitu mengkoreksi korelasi *product moment*

r_{xy} menjadi korelasi bagian total r_{pq} .

Korelasi ini diperlukan karena korelasi *product moment* antara skor butir sebagai skor bagian dengan skor faktor sebagai skor total dari semua skor butir akan menghasilkan korelasi yang terlalu tinggi. Hal ini disebabkan karena dalam variansi skor faktor sebagai skor total atau skor komposit selalu terdapat variansi skor butir sebagai skor bagian. Pada prinsipnya semua korelasi antara skor bagian dengan skor totalnya seperti antar skor butir dengan skor faktor yang sedang dikerjakan harus dikoreksi menjadi korelasi bagian total. Adapun rumus untuk mengkoreksikan korelasi *product moment* menjadi korelasi bagian total adalah :

$$r_{pq} = \frac{(r_{xy})(SBy) - (SBx)}{\sqrt{\{(SBx^2) + (SBy^2) - 2(r_{xy})(SBx)(SBy)\}}} \dots\dots\dots (2-2)$$

dimana :

r_{pq} : koefisien korelasi bagian total

r_{xy} : koefisien korelasi *product moment*

SBy : Simpangan baku skor faktor

SBx : Simpangan baku skor butir

Simpangan baku diperoleh dengan rumus :

$$SB = \sqrt{\{JK/(n-1)\}} \dots\dots\dots (2-3)$$

dimana :

SB : Simpangan baku

JK : jumlah kuadrat

$$JKx = \sum_{i=1}^n X_i^2 - \frac{\left(\sum_{i=1}^n X_i\right)^2}{n} \dots\dots\dots (2-4)$$

4). Menguji taraf signifikansi korelasi bagian total.

Yaitu menguji signifikansi r_{pq} . Derajat bebas (db) yang digunakan untuk menguji r_{pq} ini adalah $n - 2$.

5). Menyimpulkan apakah butir-butir dapat dikatakan valid atau tidak.

Ada dua kaidah yang digunakan untuk menguji apakah butir-butir dikatakan valid, suatu butir dikatakan valid jika memenuhi kaidah berikut :

- a. Korelasi antara butir dengan faktor r_{pq} adalah positif.
- b. Peluang ralat p dari korelasi tersebut maksimum 5%.

Apabila pengujian Validitas dilakukan dengan bantuan komputer yaitu menggunakan *software* SPSS 11.0. Maka langkah-langkah dalam menguji validitas butir-butir pertanyaan dalam kuesioner adalah sebagai berikut :

1. Menentukan Hipotesis

H_0 : Skor butir berkorelasi positif dengan skor faktor

H_1 : Skor butir tidak berkorelasi positif dengan skor faktor

2. Menentukan Nilai r tabel

Nilai r tabel diperoleh dari tabel r dengan tingkat signifikan 5% dan db (derajat bebas)nya mengikuti rumus $n - 2$ dimana n adalah banyaknya sampel (responden). Nilai ini yang kemudian akan dibandingkan dengan r hasil.

3. Mencari r hasil

r hasil untuk setiap item pertanyaan dapat dilihat pada nilai korelasi total tiap item (*Corrected Item Total Correlation*) dari output SPSS 11.0

4. Mengambil Keputusan

Dasar pengambilan keputusannya adalah :

- H_0 ditolak jika r hasil positif dan r hasil $>$ r tabel, maka butir pertanyaan tersebut telah valid
- H_0 gagal ditolak jika r hasil tidak positif dan r hasil $<$ r tabel, maka butir pertanyaan tersebut tidak valid

2.1.2. Reliabilitas

Reliabilitas merupakan penjenjeman dari kata *reliability* yang mempunyai asal kata *rely* dan *ability*. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi disebut sebagai pengukuran yang reliabel. Walaupun reliabilitas

mempunyai berbagai nama lain seperti kepercayaan, keandalan, keajegan, kestabilan dan konsistensi, namun ide pokok yang terkandung dalam konsep reliabilitas adalah sejauhmana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya (Azwar, 2003).

Pada dasarnya ada dua cara yang dapat ditempuh untuk menguji tingkat reliabilitas suatu instrumen, yaitu melalui ukur ulang (*Reapeated Measures*) dan melalui ukur sekali (*One-Shot*). Yang dimaksud dengan ukur ulang adalah melakukan pengukuran lebih dari satu kali dalam jarak waktu tertentu, dan membandingkan hasil pengukuran pertama dengan hasil pengukuran kedua, ketiga dan seterusnya apakah konsisten atau tidak. Sedangkan yang dimaksud dengan ukur sekali adalah pengukuran hanya dilakukan satu kali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain (Santoso, 2002).

Teknik uji keandalan (reliabilitas) yang sering digunakan adalah teknik sekali ukur. Adapun beberapa teknik sekali ukur yaitu : teknik genap, teknik belah-tengah, teknik belah rampang, teknik kuder-Richardson, teknik Alpha Cronbrach dan teknik Hoyt.

Apabila pengujian Reliabilitas dilakukan dengan bantuan komputer yaitu menggunakan *software* SPSS 11.0. Maka langkah-langkah dalam menguji reliabilitas butir-butir pertanyaan dalam kuesioner adalah sebagai berikut :

1. Menentukan Hipotesis

H_0 : Skor butir berkorelasi positif dengan komposit faktornya

H_1 : Skor butir tidak berkorelasi positif dengan komposit faktor

2. Menentukan Nilai r tabel

Nilai r tabel diperoleh dari tabel r dengan tingkat signifikan 5% dan db (derajat bebas)nya mengikuti rumus $n - 2$ dimana n adalah banyaknya sampel (responden). Nilai ini yang kemudian akan dibandingkan dengan nilai alpha.

3. Mencari r hasil

r hasil adalah angka alpha (terletak di akhir output SPSS 11.0)

4. Mengambil Keputusan

Dasar pengambilan keputusannya adalah :

- Jika r alpha positif dan r alpha $>$ r tabel, maka butir pertanyaan tersebut telah reliabel
- Jika r alpha positif dan r alpha $<$ r tabel, maka butir pertanyaan tersebut tidak reliabel

2.2. Analisis Kelompok (*Cluster Analysis*)

Analisis kelompok merupakan salah satu metode yang digunakan untuk memisahkan atau mengelompokkan komponen-komponen data ke dalam beberapa kelompok tertentu (Dillon, 1984). Analisis kelompok merupakan teknik pengelompokan yang sederhana, di karenakan tidak adanya asumsi yang dibuat mengenai jumlah kelompok/struktur kelompok (Johnson, 1966). Prinsip utamanya adalah mengestimasi struktur kemiripan diantara data atau mencari bentuk pola tertentu di dalam sampel data tanpa mengangkat apriori hipotesis matematis. Sehingga analisis kelompok merupakan sebuah teknik pengelompokan data atau sebuah teknik klasifikasi.

Tujuan analisis kelompok adalah untuk mengidentifikasi sekelompok obyek yang mempunyai kemiripan karakteristik tertentu yang dapat dipisahkan dengan kelompok obyek lainnya. Sehingga obyek yang berada dalam kelompok yang sama relatif lebih homogen daripada obyek yang berada pada kelompok yang berbeda. Jumlah kelompok yang dapat diidentifikasi tergantung pada banyak dan variasi data obyek. Tujuan dari pengelompokan sekumpulan data obyek ke dalam beberapa kelompok yang mempunyai karakteristik tertentu dan dapat dibedakan satu sama lainnya adalah untuk analisis dan interpretasi lebih lanjut sesuai dengan tujuan penelitian yang dilakukan.

Suatu kelompok dapat dikatakan baik apabila mempunyai ciri-ciri seperti berikut:

1. Mempunyai kemiripan (*homogenitas*) yang tinggi antar anggota dalam satu kelompok (*within cluster*).
2. Mempunyai perbedaan (*heterogenitas*) yang tinggi antar kelompok yang satu dengan kelompok lainnya (*between cluster*).

Analisis kelompok termasuk dalam Analisis Interdependensi, dimana semua variabel saling berhubungan satu dengan yang lain, sehingga tidak ada variabel dependen ataupun variabel independen, maka tidak ada sebuah model sesungguhnya (*definitif*) untuk analisis kelompok (Santoso, 2002).

2.2.1. Metode Analisis Kelompok

Terdapat dua metode yang dapat digunakan untuk melakukan analisis kelompok, kedua metode tersebut adalah :

1. Metode Hierarki

Metode ini memulai pengelompokan dengan dua atau lebih obyek yang mempunyai kesamaan paling dekat. Kemudian proses diteruskan ke objek lain yang mempunyai kedekatan kedua. Demikian seterusnya sehingga kelompok akan membentuk semacam 'pohon' di mana ada hierarki (tingkatan) yang jelas antar objek, dari yang paling mirip sampai yang paling tidak mirip. Secara logika semua objek pada akhirnya hanya akan membentuk sebuah kelompok. *Dendogram* biasanya digunakan untuk membantu menjelaskan proses hierarki tersebut.

2. Metode Non Hierarki

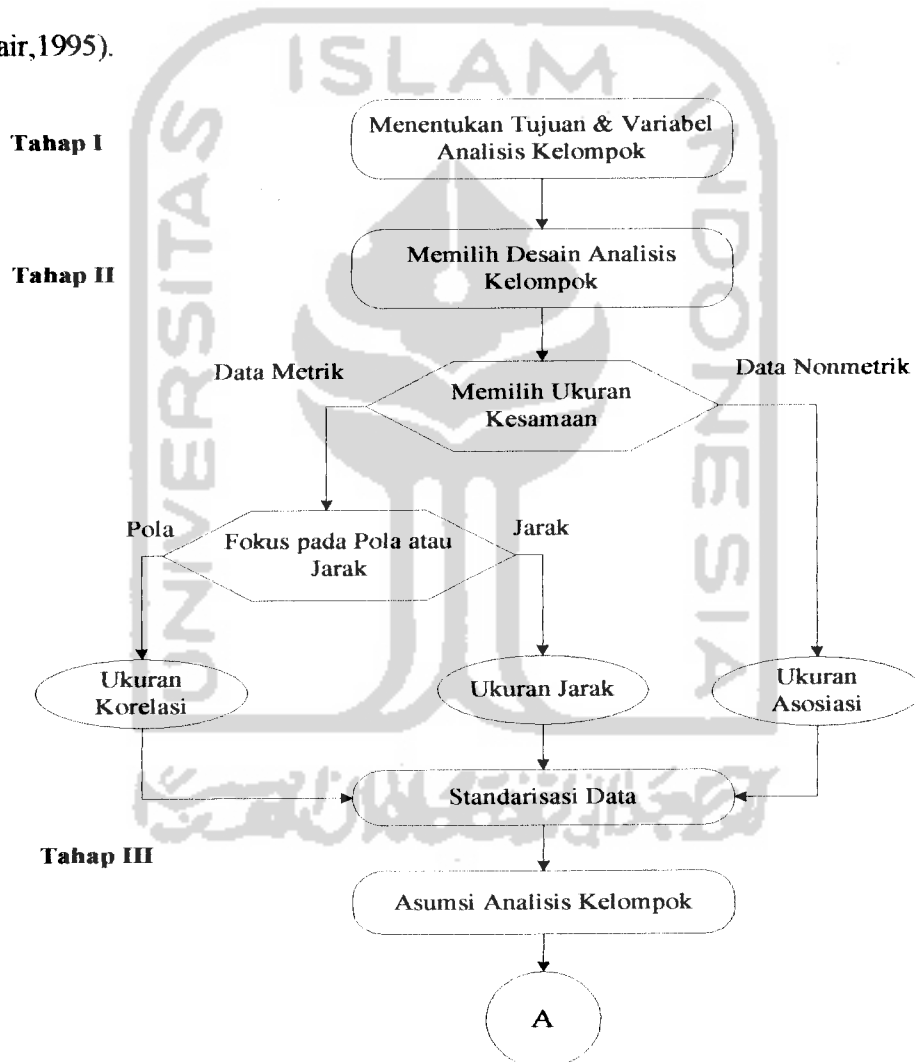
Berbeda dengan metode hierarki, metode ini justru dimulai dengan menentukan terlebih dahulu jumlah kelompok yang diinginkan. Setelah jumlah kelompok diketahui, baru proses pengelompokan dilakukan tanpa mengikuti proses hierarki. Metode ini biasa disebut dengan K-Means Cluster.

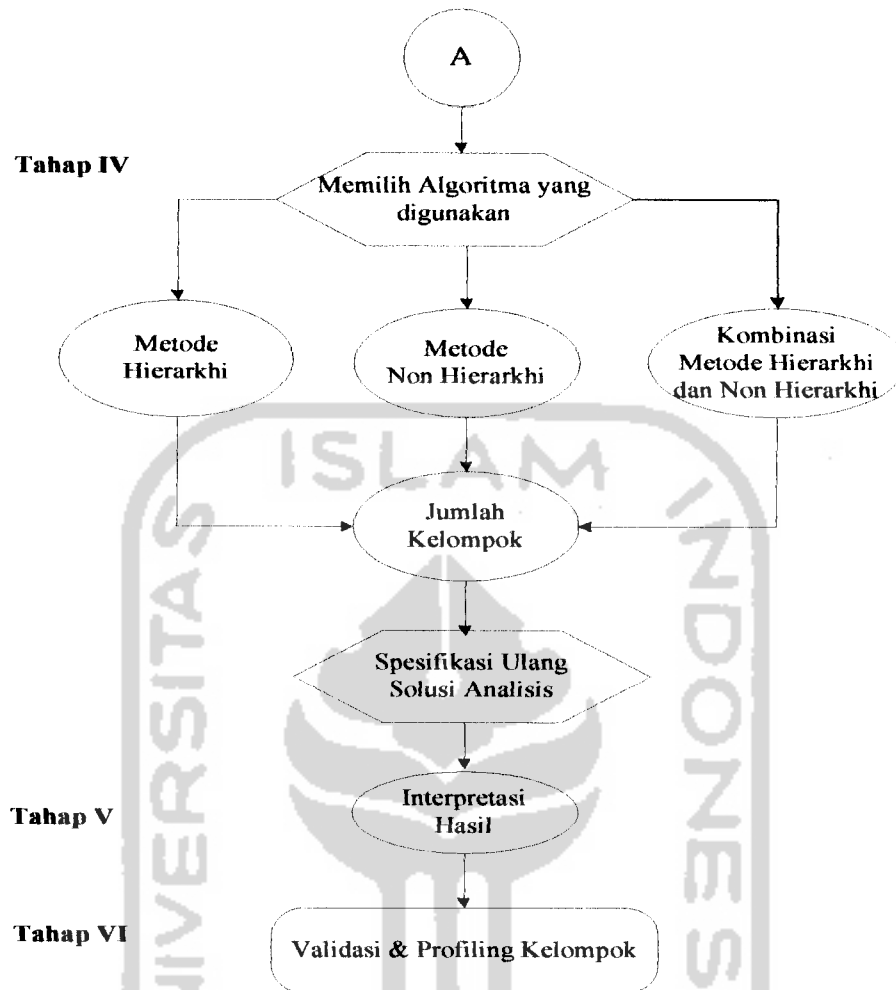
2.2.2. Proses Analisis Kelompok

Proses analisis Kelompok pada dasarnya dapat dipandang dari enam tahapan analisis. Mulai dengan menentukan tujuan penelitian, menentukan desain analisis kelompok yang cocok untuk membagi sekumpulan data atau obyek kedalam kelas-kelas, mengecek asumsi analisis kelompok, menentukan algoritma pengelompokan, menginterpretasikan kelompok yang terbentuk dan validasi hasil analisis kelompok. Proses partisi pada dasarnya adalah menentukan bagaimana kelompok-kelompok itu seharusnya dibangun. Proses interpretasi meliputi bagaimana mengetahui karakteristik dari masing-masing kelompok dan memberi

nama atau label, yang mencirikan sifat-sifat kelompok tersebut. Pada proses akhir perlu dilakukan validasi kelompok-kelompok yang terbentuk (melihat stabilitas dan kemampuan menggambarkan keadaan populasi secara umum).

Tahapan analisis kelompok tersebut dapat dilihat pada gambar 2.1. Diagram proses pengambilan keputusan dalam analisis kelompok dibawah ini, berikut penjelasan tahapan dalam analisis kelompok tersebut secara detail (Hair,1995).





Gambar 2.1. Proses Pengambilan Keputusan Analisis Kelompok

2.2.3. Tahap I. Menentukan Tujuan dan Variabel Analisis Kelompok

2.2.3.1. Tujuan Analisis Kelompok

Tujuan utama dalam analisis kelompok adalah membagi sekumpulan obyek menjadi beberapa kelompok berdasarkan ukuran kemiripan antar obyek yang digunakan dilihat dari karakteristik-karakteristik yang digunakan (variabel kelompok).

2.2.4.1. Pengukuran Kesamaan

Sesuai prinsip dasar analisis kelompok yang mengelompokkan obyek yang mempunyai kemiripan, maka proses pertama dalam analisis kelompok adalah mengukur seberapa jauh ada kesamaan antar obyek. Ada tiga metode yang dapat digunakan, yaitu :

1. Mengukur korelasi antar sepasang obyek pada beberapa variabel.
2. Mengukur jarak (*distence*) antara dua obyek.
3. Mengukur asosiasi antar obyek.

Ukuran korelasi dan jarak digunakan jika data adalah metrik, sedangkan ukuran asosiasi digunakan pada data non metrik. Data metrik adalah data yang mempunyai skala interval atau rasio, sedangkan data non metrik adalah data yang mempunyai skala nominal atau ordinal.

2.2.4.1.1. Ukuran Kesamaan Berdasarkan Jarak (*distence*)

Prinsip dari pengelompokan obyek adalah mendapatkan ukuran yang dapat menerangkan keserupaan atau pendekatan antar obyek. Ukuran kesamaan untuk data metrik yang sering digunakan adalah ukuran kesamaan berdasarkan jarak. Perhitungan jarak antar obyek dengan menggunakan rumus kuadrat eucliden, yaitu :

$$d_{ij}^2 = \sum_{k=1}^p (x_{ik} - x_{jk})^2 \quad \dots\dots\dots (2-5)$$

dimana :

d_{ij} = Jarak antara subyek i dan j

x_{ik} = Nilai variabel k untuk subyek i

x_{jk} = Nilai variabel k untuk subyek j

p = Jumlah variabel yang digunakan

Pemahaman tentang penggunaan rumus kuadrat jarak eucliden pada analisa kluster dijelaskan dengan menggunakan tabel berikut :

Tabel 2.1. Hypothetical Data

| Subyek | Variabel | |
|--------|---------------------|------------------|
| | Income(\$ thousand) | Education (year) |
| S1 | 5 | 5 |
| S2 | 6 | 6 |
| S3 | 15 | 14 |
| S4 | 16 | 15 |
| S5 | 25 | 20 |
| S6 | 30 | 19 |

Sumber : Sharma S (1996)

Berdasarkan tabel 2.1. diatas, dengan menggunakan kuadrat jarak euclidean, jarak antara subyek S1 dan S2 adalah :

$$d_{12}^2 = (5 - 6)^2 + (5 - 6)^2 = 2$$

Cara yang sama dapat dilakukan dalam perhitungan subyek-subyek lainnya. Jarak antar subyek secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2.2. Matrik Kesamaan

| | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | S6 |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| S1 | 0 | 2 | 181 | 221 | 625 | 821 |
| S2 | 2 | 0 | 145 | 181 | 557 | 745 |
| S3 | 181 | 145 | 0 | 2 | 136 | 250 |
| S4 | 221 | 181 | 2 | 0 | 106 | 212 |
| S5 | 625 | 557 | 136 | 106 | 0 | 26 |
| S6 | 821 | 745 | 250 | 212 | 26 | 0 |

Sumber: Sharma S (1996)

Pada tabel diketahui bahwa jarak subyek S1 dan S2 mempunyai jarak yang paling kecil. Hal ini menunjukkan kedekatan atau kesamaan variabel antara

subyek S1 dan S2. Oleh karena itu subyek S1 dan S2 dikelompokkan kedalam satu kluster, sehingga kluster yang terbentuk dapat dilihat pada tabel berikut. :

Tabel 2.3. Data untuk Lima Kluster

| Kluster | Anggota Kluster |
|---------|-----------------|
| 1 | S1 dan S2 |
| 2 | S3 |
| 3 | S4 |
| 4 | S5 |
| 5 | S6 |

Sumber : Sharma S (1996)

2.2.4.1.2. Standardisasi Data

Standardisasi data merupakan proses konversi dari data mentah menjadi data dengan mean nol dan variansi satu. Standardisasi mereduksi bias akibat perbedaan skala dari beberapa atribut atau variabel dalam analisis kelompok. Misalnya, variabel penghasilan mempunyai satuan juta, sedangkan usia seseorang mempunyai satuan puluhan, maka perbedaan yang mencolok ini akan membuat perhitungan *distance* dan lainnya menjadi tidak valid.

Standardisasi dapat dirumuskan :

$$Z_{ij} = \frac{X_{ij} - \bar{X}_j}{S_j} \dots\dots\dots (2-6)$$

dimana :

Z_{ij} adalah nilai standardisasi untuk obyek ke-i pada variabel ke-j

$$\bar{X}_j = \left[\frac{1}{n} \right] \sum_{i=1}^n x_{ij} \dots\dots\dots (2-7)$$

$$S_j^2 = \left(\frac{1}{n} \right) \sum_{i=1}^n (X_{ij} - \bar{X}_j)^2 \quad \dots\dots\dots (2-8)$$

Dengan : $i = 1, 2, \dots, n$ = jumlah obyek masing-masing variabel

$j = 1, 2, \dots, p$ = jumlah variabel

2.2.5. Tahap III. Asumsi Analisis Kelompok

Asumsi yang harus dipenuhi dalam analisis kelompok adalah :

1. Sampel yang diambil benar-benar bisa mewakili populasi (*representatif*).

Peneliti biasanya mengambil sampel untuk memperoleh struktur kelompok yang diharapkan mewakili struktur populasinya. Peneliti harus memastikan bahwa sampel yang diperoleh tersebut sudah cukup mewakili populasi. Oleh karena itu diusahakan untuk menjamin bahwa sampel cukup mewakili dan hasilnya dapat digeneralisasi untuk populasi dengan baik.

2. Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah suatu peristiwa dimana terjadi korelasi yang kuat antara dua atau lebih variabel kelompok. Multikolinearitas merupakan masalah yang pelik dalam analisis multivariat pada umumnya, karena pengaruhnya yang sangat besar dalam menghasilkan solusi, sehingga mengganggu proses analisis. Namun dalam analisis kelompok efeknya berbeda, yaitu variabel-variabel yang terjadi multikolinearitas secara implisit dibobot lebih besar. Multikolinearitas berlaku sebagai proses pembobotan yang secara tidak nyata pada observasi tetapi mempengaruhi analisis. Karena alasan ini peneliti dianjurkan untuk menguji variabel kelompok mana yang secara substansial menimbulkan multikolinearitas.

2.2.6. Tahap IV. Pembentukan Kelompok

Setelah dilakukan perhitungan dari ukuran similaritas, maka proses pengelompokan siap dimulai. Pada awalnya harus ditentukan terlebih dahulu algoritma yang digunakan untuk membentuk kelompok, lalu menentukan jumlah kelompok yang akan dibentuk. Langkah diatas mempunyai implikasi, tidak hanya pada hasil (kelompok yang terbentuk), tetapi juga pada interpretasi yang dapat diberikan dari hasil tersebut (Hair, 1995).

Pertanyaan pertama yang harus dijawab pada tahap ini adalah apa yang seharusnya digunakan untuk menempatkan obyek yang mirip kedalam kelompok yang sama. Kriteria yang esensial pada setiap prosedur adalah untuk memaksimalkan perbedaan antar kelompok, dibandingkan variansi di dalam kelompok. Banyak algoritma yang berkembang saat ini, salah satu metode yang biasa digunakan yaitu metode non hierarki (partisi). Metode non hierarki (partisi) membentuk kelompok dengan cara mengoptimalkan kriteria pengelompokan tertentu.

2.2.6.1. Metode Hierarki Ward's

Metode Ward's yang ditemukan oleh Ward (1963) tidak menghitung jarak antar kelompok atau obyek, namun metode ini membentuk kelompok-kelompok dengan memaksimalkan kehomogenan dalam kelompok. Jumlah kuadrat dalam kelompok digunakan sebagai ukuran kehomogenan. Metode Ward terus mencoba meminimalkan total jumlah kuadrat dalam kelompok. Kelompok-kelompok dibentuk pada masing-masing tahap seolah data telah menjadi solusi analisis

kelompok dan solusi terbaik adalah kombinasi kelompok yang mempunyai jumlah kuadrat dalam kelompok terkecil. Jumlah kuadrat dalam kelompok (jarak kuadrat Euclidean masing-masing obyek terhadap mean kelompok yang memuat obyek tersebut) yang diminimalkan sering disebut *Error Sum of Square* (ESS).

Persamaan yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$ESS = \sum_{k=1}^k \left[\sum_{i=1}^{nk} \sum_{j=1}^p X_{ijk}^2 - \frac{1}{nk} \sum_{j=1}^p \left(\sum_{i=1}^{nk} X_{ijk} \right)^2 \right] \dots \dots \dots (2-9)$$

dimana :

$k = 1, 2, \dots, k$ adalah banyaknya kelompok yang terbentuk

$i = 1, 2, \dots, nk$ dengan nk adalah banyaknya obyek pada kelompok ke- k

$j = 1, 2, \dots, p$ dengan p adalah banyaknya variabel kelompok

Contoh :

Dengan menggunakan tabel 2.4., analisis kelompok akan mengelompokkan keenam obyek tersebut menjadi beberapa kelompok.

Tabel 2.4. Data Pendapatan dan Pendidikan

| Obyek | Pendapatan (ribuan) | Pendidikan (tahun) |
|-------|------------------------|-----------------------|
| A | 5 | 5 |
| B | 6 | 6 |
| C | 15 | 14 |
| D | 16 | 15 |
| E | 25 | 20 |
| F | 30 | 19 |

Sumber : Sharma, S, 1996

Langkah Penyelesaian :

1. Penentuan Solusi Lima Kelompok

| Kelompok Solusi | Anggota Kelompok | | | | | ESS |
|-----------------|------------------|----------|----------|----------|----------|------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 | AB | C | D | E | F | 1.0 |
| 2 | AC | B | D | E | F | 90.5 |
| 3 | AD | B | C | E | F | 110.5 |
| 4 | AE | B | C | D | F | 312.5 |
| 5 | AF | B | C | D | F | 410.5 |
| 6 | BC | A | D | E | F | 72.5 |
| 7 | BD | A | C | E | F | 90.5 |
| 8 | BE | A | C | D | F | 278.5 |
| 9 | BF | A | C | D | E | 327.5 |
| 10 | CD | A | B | E | F | 1.0 |
| 11 | CE | A | B | D | F | 68.0 |
| 12 | CF | A | B | D | E | 125.0 |
| 13 | DE | A | B | C | F | 53.0 |
| 14 | DF | A | B | C | E | 106.0 |
| 15 | EF | A | B | C | D | 13.0 |

ESS untuk solusi nomor 1 :

$$ESS = (5 - 5.5)^2 + (6 - 5.5)^2 + (5 - 5.5)^2 + (6 - 5.5)^2 + 0 + 0 + 0 + 0 = 1.0$$

Karena nomor 1 memiliki ESS yang paling kecil, sehingga solusi lima kelompok yaitu (AB) (C) (D) (E) (F).

Jika ingin dilanjutkan mencari empat solusi, maka AB dipandang sebagai satu obyek tersendiri.

2. Penentuan Solusi Empat Kelompok

| Kelompok Solusi | Anggota Kelompok | | | | ESS |
|-----------------|------------------|-----------|----------|----------|--------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 1 | ABC | D | E | F | 109.330 |
| 2 | ABD | C | E | F | 134.667 |
| 3 | ABE | C | D | F | 394.667 |
| 4 | ABF | C | D | F | 522.667 |
| 5 | AB | CD | E | F | 2.000 |
| 6 | AB | CE | D | F | 69.000 |
| 7 | AB | CF | D | E | 126.000 |
| 8 | AB | DE | C | F | 54.000 |
| 9 | AB | DF | C | E | 107.000 |
| 10 | AB | EF | C | D | 14.000 |

3. Penentuan Solusi Tiga Kelompok

| Kelompok Solusi | Anggota Kelompok | | | ESS |
|-----------------|------------------|-----------|-----------|--------------|
| | 1 | 2 | 3 | |
| 1 | ABCD | E | F | 183.00 |
| 2 | ABE | CD | F | 395.67 |
| 3 | ABF | CD | E | 523.67 |
| 4 | CDE | AB | F | 82.33 |
| 5 | CDF | AB | E | 154.67 |
| 6 | AB | CD | EF | 15.00 |

4. Penentuan Solusi Dua Kelompok

| Kelompok Solusi | Anggota Kelompok | | ESS |
|-----------------|------------------|-------------|------------|
| | 1 | 2 | |
| 1 | ABCD | EF | 196 |
| 2 | ABEF | CD | 695 |
| 3 | AB | CDEF | 184 |

5. Pada langkah terakhir kelompok (AB) bergabung dengan (CDEF) sehingga terbentuk kelompok tunggal.

2.2.6.2. Metode Non Hierarki K-Means

Dalam metode non hierarki diasumsikan bahwa jumlah kelompok akhir yang dibentuk sudah diketahui atau sudah ditetapkan terlebih dahulu. Dalam metode ini data ditentukan untuk dipartisi menjadi k partisi, masing-masing mempresentasikan kelompok dengan memperhatikan mean setiap kelompok. Selain itu metode non hierarki memungkinkan obyek atau individu yang telah bergabung dalam kelompok tertentu ditarik kembali digabungkan kedalam kelompok yang lain. Metode K-means ini didasarkan pada upaya untuk mengoptimalkan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya.

Secara umum tahapan dasar metode non hierarki adalah sebagai berikut:

- 1). Dipilih k kelompok awal dengan k adalah jumlah kelompok yang akan dibentuk pada akhir prosedur.
- 2). Masing-masing obyek disusun kedalam kelompok yang paling dekat atau mirip.
- 3). Masing-masing obyek disusun kembali kedalam satu kelompok yang lebih dekat menurut aturan penghentian (*stopping rule*) yang telah ditentukan.
- 4). Jika dipandang sudah cukup memenuhi kriteria awal maka proses dihentikan, namun jika belum maka dilanjutkan kembali ke langkah 2.

Metode K-means menempatkan setiap obyek kedalam kelompok dengan mean terdekat. Apabila ada sebuah obyek yang berubah kelompoknya maka pusat dari keduanya, yaitu dari kelompok yang lama dan baru dihitung kembali. Dalam mempartisi obyek-obyek tersebut kedalam kelompok awal dapat dilakukan secara random atau dengan menghitung terlebih dahulu.

$$\frac{K[\text{sum}(i) - \text{Min}]}{(\text{Max} - \text{Min}) + 1} \dots\dots\dots (2-10)$$

dimana:

K adalah jumlah kelompok yang diinginkan

$\text{sum}(i)$ adalah jumlah elemen-elemen baris dari obyek ke- i

Max adalah nilai maksimum dari $\text{sum}(i)$

Min adalah nilai minimum dari $\text{sum}(i)$

Nilai yang diperoleh dijadikan landasan dalam memasukan obyek kedalam salah satu kelompok, yaitu untuk obyek yang nilainya hampir sama dimasukkan

kedalam kelompok yang sama, dan obyek yang nilainya relatif berbeda dimasukkan kedalam kelompok yang berbeda.

Misalnya banyaknya obyek yang akan dikelompokkan sebanyak n dengan masing-masing p pengukuran. Dimisalkan $X(i,j)$ menyatakan nilai pengamatan untuk obyek ke- i dan variabel ke- j , dimana $i = 1, 2, \dots, n$ dan $j = 1, 2, \dots, p$. Pengukuran similaritas dilakukan dengan menggunakan jarak eucliden.[5] Selanjutnya $P(n,K)$ adalah partisi yang dihasilkan oleh masing-masing obyek dari sejumlah n obyek yang dialokasikan dalam sebuah kelompok dari kelompok 1, 2, ..., K . Rata-rata dari variabel ke- j dalam kelompok ke- l dinyatakan dengan $\bar{X}(l, j)$ dan jumlah obyek dalam kelompok ke- l dinyatakan dengan $n(l)$. Dengan notasi ini maka jarak antara obyek ke- i dengan kelompok ke- l :

$$D(i, l) = \left(\sum_{j=1}^p [X(i, j) - \bar{X}(l, j)]^2 \right)^{1/2} \dots\dots\dots (2-11)$$

dimana :

$D(i, l)$ = jarak antara obyek ke- i dengan kelompok ke- l

$X(i, j)$ = nilai pengamatan untuk obyek ke- i variabel ke- j

$\bar{X}(l, j)$ = rata-rata dari variabel ke- j dalam kelompok ke- l

$i = 1, 2, \dots, n$; n adalah banyaknya obyek yang akan dikelompokkan

$j = 1, 2, \dots, p$; p adalah banyaknya variabel

dan didefinisikan pula bahwa

$$E[p(n, K)] = \sum_{i=1}^n D[i, l(i)]^2 \dots\dots\dots (2-12)$$

dimana :

$E[p(n, K)]$ adalah komponen kesalahan dalam partisi

$D[i, l(i)]^2$ adalah jarak eucliden antara obyek ke-i dengan rata-rata kelompok dari kelompok yang mengandung obyek tersebut.

Prosedur pengelompokan dilakukan dengan mencari suatu partisi yang komponen kesalahan paling kecil, yaitu dengan memindahkan obyek-obyek dari satu kelompok ke kelompok lainnya sampai dihasilkan penurunan error. Untuk menunjukkan bahwa kesalahan suatu obyek yang masuk dalam suatu kelompok tertentu adalah yang paling kecil jika dibandingkan dengan kelompok lain digunakan rumus :

$$R_{l(i),l} = \frac{n(l)D(i,l)^2}{n(l)+1} - \frac{n(l(i))D(i,l(i))^2}{n(l(i))-1} \dots\dots\dots (2-13)$$

dimana :

$R_{l(i),l}$ = besarnya kesalahan yang diakibatkan oleh perubahan posisi obyek i, dari kelompok lama (l(i)), ke kelompok baru (l).

n(l) adalah jumlah obyek dalam kelompok ke-l

l(i) adalah kelompok yang mengandung obyek ke-i

Proses ini dilakukan sampai tidak ada lagi perubahan atau perpindahan elemen kelompok, sehingga solusi dari mean kelompok akhir didapatkan.

Contoh Kasus :

Untuk mempermudah penjelasan dan pemahaman tentang algoritma dari metode K-means, digunakan data pada tabel 2.5. dibawah ini.

Tabel 2.5. Tiga Nutrisi Dalam Enam jenis Ikan

| Jenis Ikan | Energi | Lemak | kalsium | Sum(i) |
|--------------------|--------|-------|---------|--------|
| Mackerel (X_1) | 5 | 9 | 20 | 34 |
| Pearch (X_2) | 6 | 11 | 2 | 19 |
| Salmon (X_3) | 4 | 5 | 20 | 29 |
| Sardines (X_4) | 6 | 9 | 46 | 61 |
| Tuna (X_5) | 5 | 7 | 1 | 13 |
| Shrimp (X_6) | 3 | 1 | 12 | 16 |

Sumber : Dillon and Goldstein (1984)

Misalnya i menunjukkan obyek dan j menunjukkan variabel. Dari tabel 2.5. diatas diketahui bahwa $1 \leq i \leq 6$ dan $1 \leq j \leq 3$. Langkah-langkah pengelompokan :

- Langkah 1 : Menghitung Sum(i)

Sum(i) sebagai jumlah nilai seluruh variabel dari masing-masing obyek seperti yang tercantum pada tabel 2.5. diatas. Selanjutnya dilakukan pengelompokan awal dengan menggunakan persamaan (2-10). Misalkan ditentukan K banyaknya kelompok yang inginkan, $K = 3$ dan hasil perhitungan untuk obyek ke- i dinotasikan dengan N_i . Berdasarkan tabel 2.5., nilai Max = 61 dan nilai Min = 13. Hasil perhitungan untuk masing-masing obyek adalah :

$$N_1 = \frac{3(34-13)}{(61-13)+1} = \frac{3 \times 21}{48+1} = \frac{63}{49} = 1.29$$

$$N_2 = \frac{3(19-13)}{(61-13)+1} = \frac{3 \times 6}{48+1} = \frac{18}{49} = 0.37$$

$$N_3 = \frac{3(29-13)}{(61-13)+1} = \frac{3 \times 16}{48+1} = \frac{48}{49} = 0.98$$

$$N_4 = \frac{3(61-13)}{(61-13)+1} = \frac{3 \times 48}{48+1} = \frac{144}{49} = 2.94$$

$$N_5 = \frac{3(13-13)}{(61-13)+1} = \frac{3 \times 0}{48+1} = 0.00$$

$$N_6 = \frac{3(16-13)}{(61-13)+1} = \frac{3 \times 3}{48+1} = \frac{9}{49} = 0.18$$

Sehingga hasil pengelompokan I adalah :

Kelompok I : X_2, X_5, X_6

Kelompok II : X_1, X_3

Kelompok III : X_4

- Langkah 2 : Menghitung Pusat Kelompok $\bar{X}(l, j)$

Untuk masing-masing kelompok dihitung rata-rata dari setiap variabel.

Sebagai contoh, untuk kelompok I :

$$\bar{X}(1,1) = \frac{6+5+3}{3} = \frac{14}{3}$$

$$\bar{X}(1,2) = \frac{11+7+1}{3} = \frac{19}{3}$$

Untuk kelompok II :

$$\bar{X}(2,1) = \frac{5+4}{2} = \frac{9}{2}$$

Hasil perhitungan untuk ketiga kelompok ditunjukkan pada tabel 2.6. berikut :

Tabel 2.6. Pusat Kelompok Awal

| Kelompok | Energi | Lemak | Kalsium |
|----------|--------|-------|---------|
| I | 14/3 | 19/3 | 5 |
| II | 9/2 | 7 | 20 |
| III | 6 | 9 | 46 |

- Langkah 3 : Menghitung Jarak antara Obyek ke Pusat Kelompok.

Contoh perhitungan untuk obyek X_3 adalah sebagai berikut :

Jarak X_3 ke kelompok I :

$$D^2(3,1) = [4 - 14/3]^2 + [5 - 19/3]^2 + [20 - 5]^2 = 227.22$$

Jarak X_3 ke kelompok II :

$$D^2(3,2) = [4 - 9/2]^2 + [5 - 7]^2 + [20 - 20]^2 = 4.25$$

Jarak X_3 ke kelompok III :

$$D^2(3,3) = [4 - 6]^2 + [5 - 9]^2 + [20 - 46]^2 = 696$$

Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 2.7. berikut :

Tabel 2.7. Jarak Masing-masing Obyek ke Pusat Kelompok

| | Kelompok I | Kelompok II | Kelompok III |
|-------|--------------|-------------|--------------|
| X_1 | 232.22 | 4.25 | 677.00 |
| X_2 | 32.56 | 342.25 | 1940.00 |
| X_3 | 227.22 | 4.25 | 696.00 |
| X_4 | 1689.89 | 682.25 | 0.00 |
| X_5 | 16.56 | 361.50 | 2030.00 |
| X_6 | 80.21 | 102.25 | 1229.00 |

Angka yang dicetak tebal menunjukkan kelompok yang memuat obyek yang bersangkutan. Misalnya **4.25** menunjukkan bahwa X_3 berada dalam kelompok II dan berjarak 4.25 dari pusat kelompok II tersebut.

Kemudian dengan menggunakan persamaan (2-12) dicari kesalahan partisinya.

$$\begin{aligned} E(p(6,3)) &= D^2(1,2) + D^2(2,1) + D^2(3,2) + D^2(4,3) + D^2(5,1) + D^2(6,1) \\ &= 4.25 + 32.56 + 4.25 + 0.00 + 16.56 + 80.21 \\ &= 137.83 \end{aligned}$$

▪ Langkah 4 : Menghitung Perubahan Posisi obyek

Dengan menggunakan persamaan (2-13) dilihat apakah terjadi perubahan posisi pada masing-masing obyek. Sebagai contoh dilakukan perhitungan untuk variabel X_1 dan X_6 .

$R_{2(1),1}$: Besarnya kesalahan yang diakibatkan oleh perubahan posisi X_1 dari kelompok II ke kelompok I.

$$R_{2(1),1} = \frac{3}{3+1}(233.22) - \frac{2}{2-1}(4.25) = 166.41 > 0$$

$R_{2(1),3}$: Besarnya kesalahan yang diakibatkan oleh perubahan posisi X_1 dari kelompok II ke kelompok III.

$$R_{2(1),3} = \frac{1}{1+1}(677.00) - \frac{2}{2-1}(4.25) = 330 > 0$$

$R_{1(6),2}$: Besarnya kesalahan yang diakibatkan oleh perubahan posisi X_6 dari kelompok I ke kelompok II.

$$R_{1(6),2} = \frac{2}{2+1}(102.25) - \frac{3}{3-1}(80.21) = -52.15$$

$R_{1(6),3}$: Besarnya kesalahan yang diakibatkan oleh perubahan posisi X_6 dari kelompok I ke kelompok III.

$$R_{1(6),3} = \frac{1}{1+1}(1229.00) - \frac{3}{3-1}(80.21) = 494.185 > 0$$

Karena pada perubahan obyek X_6 dari kelompok I ke kelompok II terjadi pengurangan kesalahan sebesar 52.15, maka obyek X_6 tersebut diubah posisinya dari kelompok I ke kelompok II sehingga anggota dari masing-masing kelompok adalah sebagai berikut :

Kelompok I : X_2, X_5

Kelompok II : X_1, X_3, X_6

Kelompok III : X_4

Perubahan posisi ini menyebabkan kesalahan partisi juga berubah.

Kesalahan partisi baru atau $E[P'(n, K)]$ adalah sebesar $137.83 - 52.15 = 65.68$

- Langkah 5 : Menghitung Pusat Kelompok Baru.

Hasil perhitungan pusat kelompok baru ini diberikan pada tabel 2.8.

berikut :

Tabel 2.8. Pusat Kelompok Baru

| Kelompok | Energi | Lemak | Kalsium |
|----------|--------|-------|---------|
| I | 11/2 | 9 | 2/3 |
| II | 4 | 5 | 52/3 |
| III | 6 | 9 | 46 |

- Langkah 6

Karena sudah tidak ada lagi perubahan posisi obyek, berarti tidak ada lagi perubahan pusat kelompok sehingga proses berhenti.

2.2.7. Tahap V : Interpretasi Hasil

Tahapan interpretasi adalah untuk mencari karakter setiap kelompok yang khas. Untuk melihat perbedaan kelompok diperlukan metode untuk menganalisis berdasarkan ukuran kelompok yang ditentukan (mean kelompok) yaitu *One Way Anova*. Pada analisis multivariat *One Way Anova* dilakukan pada masing-masing variabel kelompok, maksudnya untuk masing-masing variabel kelompok akan diketahui ada tidaknya perbedaan mean untuk k kelompok yang terbentuk.

Sebenarnya uji Anova ini hanya tambahan saja dalam analisis kelompok metode *K-means*. Tidak ada hal yang bersifat serius seperti pada uji statistik lainnya, dikarenakan kelompok-kelompok yang didapat dengan *K-means* membentuk pemisahan yang maksimal antara kelompok-kelompok data. Uji Anova dipakai sebagai indikator dari variabel-variabel mana yang paling penting dalam informasi kelompok-kelompok. Dengan kata lain, dalam pengelompokan ini sangat berguna jika terdapat banyak variabel yang digunakan dalam analisis dan menginginkan untuk memfokuskan perhatian pada yang terpenting saja.

Kolom kelompok terdiri dari kolom *Cluster* yang menunjukkan besaran *between cluster means*, sedangkan kolom *Error* menunjukkan besaran *within cluster means*. Dengan nilai *F* hitung berdasarkan :

$$F = \frac{\text{between means}}{\text{within means}}$$

2.2.8. Tahap VI. Validasi Kelompok dan Profiling Kelompok

2.2.8.1. Validasi Kelompok

Validasi pada analisis kelompok dilakukan dengan melakukan pengujian terhadap kelompok yang telah terbentuk. Tujuannya adalah untuk meyakinkan bahwa hasil dari solusi telah representatif terhadap populasi secara umum, dan mampu digeneralisasi untuk obyek-obyek lain serta stabil untuk beberapa periode waktu. Pendekatan langsung yang paling sering dilakukan adalah dengan cara menganalisis kelompok dengan sampel terpisah (dua kelompok sampel berbeda). Tapi pendekatan ini tidak praktis karena alasan waktu dan keterbatasan biaya serta tidak tersedianya obyek (khususnya konsumen). Untuk itu cara lain yang dapat

dilakukan adalah dengan memecah (split) sampel kedalam dua kelompok, kemudian masing-masing kelompok dilakukan analisis kelompok secara terpisah lalu dibandingkan.

Kelemahan cara kedua ini adalah ketika pembagian sampel yang dilakukan tidak proporsional atau tidak merepresentasikan struktur populasi, sehingga solusi yang diperoleh jadi kurang masuk akal. Kestabilan solusi analisis kelompok dapat di uji dengan menambah, mengurangi atau mengubah sedikit data. Jika solusi analisis kelompok sebelum dan sesudah diberi data tersebut memberikan hasil yang mirip maka solusi analisis kelompok tersebut dapat dikatakan valid. (Johnson, 1966)

2.2.8.2. Profiling Kelompok

Proses profiling dilakukan untuk menjelaskan karakteristik dari setiap kelompok berdasarkan profil tertentu, dengan tujuan untuk memberikan label pada masing-masing kelompok tersebut. Disamping itu, analisa profil lebih ditekankan pada karakteristik yang berbeda sehingga dapat diramalkan anggota dari setiap kelompok tertentu.

2.3. Analisis Variansi Satu Arah (*One Way Anova*) dan Perbandingan Ganda

2.3.1. Analisis Variansi Satu Arah (*One Way Anova*)

Istilah analisis variansi berarti suatu teknik untuk menganalisis atau menguraikan seluruh (total) variansi atau bagian-bagiannya yang bermakna. Di sini tiap individu termasuk dalam satu (dan hanya satu) dari k populasi (kategori)

yang berbeda, dengan mean yang kita tulis sebagai $\mu_1, \mu_2, \dots, \mu_k$. Kita ingin melakukan inferensi tentang harga-harga mean ini. Pertama-tama akan kita pelajari uji hipotesis bahwa semua k mean itu adalah sama.

Suatu sampel random individu diambil dari tiap-tiap populasi, n_1 individu dari sampel pertama, n_2 dari sampel kedua, dan seterusnya, n_k individu dari populasi ke k. Kita anggap bahwa populasi-populasi itu mempunyai variansi yang sama, yaitu σ^2 . Hipotesis nol yang akan diuji di sini adalah :

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_k$$

Data yang kita punyai adalah observasi dari $n = n_1 + n_2 + \dots + n_k$ individu, yang kita tuliskan sebagai X_{ij} ; $i = 1, 2, \dots, k, j = 1, 2, \dots, n_i$.

Selanjutnya kita anggap bahwa X_{ij} berdistribusi normal dan saling independen, dengan μ_i dan variansi σ^2 , yang keduanya tidak diketahui .

Kita hitung kuantitas-kuantitas yang berikut dari harga-harga X_{ij} berikut :

$$\bar{X}_{i\cdot} = \frac{1}{n_i} \sum_{j=1}^{n_i} X_{ij} \quad = \text{mean sampel yang diambil dari populasi ke } i.$$

$$S_i^2 = \frac{1}{n_i - 1} \sum_{j=1}^{n_i} (X_{ij} - \bar{X}_{i\cdot})^2 \quad = \text{variansi sampel yang diambil dari popasi ke } i.$$

$$\bar{X} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} X_{ij} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^k n_i \bar{X}_{i\cdot} \quad = \text{mean seluruh sampel dengan } n \text{ observasi}$$

$$JKS = \sum_{i=1}^k (n_i - 1) S_i^2 \quad = \text{jumlah kuadrat "sesatan" (dalam populasi)}$$

$$JKT = \sum_{i=1}^k n_i (\bar{X}_{i\cdot} - \bar{X})^2 \quad = \text{jumlah kuadrat "tritmen" (antara populasi atau kategori)}$$

$$F = \frac{JKT / (k - 1)}{JKS / (n - k)} \quad = \text{"F-ratio"}$$

Dapat ditunjukkan bahwa pembilang dan penyebut F itu adalah sedemikian sehingga :

- Apakah mean populasi μ_i sama atau tidak, harga ekspektasi penyebut, $JKS/(n-k)$ adalah σ^2 .
- Harga ekspektasi pembilang $JKT/(k-1)$ adalah lebih besar atau sama dengan σ^2 . Di sini kesamaan akan dicapai jika dan hanya jika H_0 benar.
- JKS/σ^2 berdistribusi chi-kuadrat dengan derajat bebas (db) sama dengan $(n-k)$.
- Jika H_0 benar, maka JKT/σ^2 juga berdistribusi chi-kuadrat dengan derajat bebas (db) adalah $(k-1)$.

Sehingga, $F = \frac{JKT/(k-1)}{JKS/(n-k)} = \frac{JKT/[\sigma^2(k-1)]}{JKS/[\sigma^2(n-k)]}$ akan berdistribusi F

dengan db = $[(k-1);(n-k)]$. Dengan demikian, uji F untuk H_0 di atas akan menolak

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_k$ jika $F > F_{[(k-1);(n-k)]\alpha}$.

Untuk melakukan uji analisis variansi kita buat tabel analisis variansi sebagai berikut : (Soejoeti, Z, 1986)

Tabel 2.9. Anava Satu Arah

| Sumber Variansi | db | Jumlah Kuadrat | Kuadrat rata-rata | F-ratio |
|--------------------|---------|----------------|-------------------------|-----------------------|
| Tritmen (kategori) | $k - 1$ | JKT | $TKR = \frac{JKT}{k-1}$ | $F = \frac{TKR}{SKR}$ |
| Sesatan | $n - k$ | JKS | $SKR = \frac{JKS}{n-k}$ | |
| Total | $n - 1$ | JK | | |

2.3.2. Perbandingan Ganda Scheffe

Jika ukuran-ukuran sampel tidak sama, kita dapat menggunakan metode yang dikenal dengan Scheffe. Metode perbandingan ganda ini (kadang-kadang dinamakan uji S) dapat digunakan untuk uji hipotesis yang berbentuk

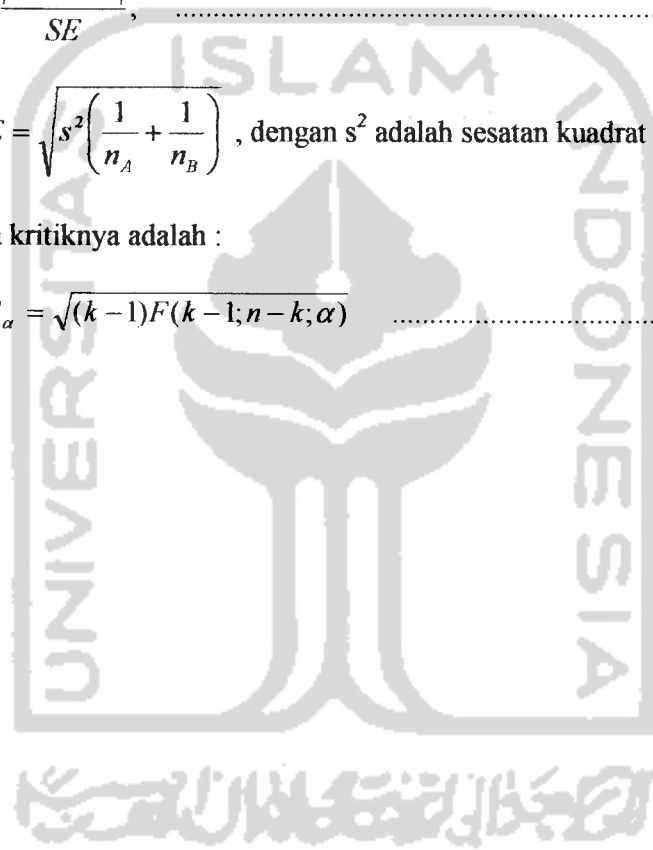
$H_0 : \mu_A = \mu_B = 0$. Untuk itu kita hitung

$$S = \frac{|\bar{X}_A - \bar{X}_B|}{SE}, \dots\dots\dots (2-14)$$

dimana : $SE = \sqrt{s^2 \left(\frac{1}{n_A} + \frac{1}{n_B} \right)}$, dengan s^2 adalah sesatan kuadrat rata-rata,

di sini harga kritiknya adalah :

$$S_\alpha = \sqrt{(k-1)F(k-1; n-k; \alpha)} \dots\dots\dots (2-15)$$



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat, Waktu dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang beralamat di jalan Cik Ditiro Jogjakarta. Yang merupakan objek penelitian adalah sejumlah nasabah yang menabung di BRI sekaligus mempunyai kartu ATM BRI, sedangkan waktu penelitiannya adalah mulai bulan Maret sampai bulan April 2005.

3.2. Variabel-variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa variabel kualitatif yakni karakteristik nasabah BRI (bank Rakyat Indonesia) berdasarkan faktor demografis nasabah dan variabel kuantitatif yakni motif-motif atau faktor pendorong bagi nasabah untuk menabung di Bank.

3.2.1. Variabel Kualitatif

Terdapat banyak faktor yang dapat digunakan untuk mengetahui profil atau karakteristik konsumen pada suatu instansi tertentu, yaitu faktor geografis, sikap, perilaku, demografi dan kebiasaan penggunaan medianya (Philip Kotler, 1993).

Untuk menggambarkan karakteristik setiap segmen nasabah di BRI hanya dibatasi pada segmentasi demografis. Demografis adalah pecahan populasi

menurut kategori-kategori statistik, yaitu : usia, pendidikan, jenis kelamin, pekerjaan, pendapatan, pengeluaran, rumah tangga dan status perkawinan. (Usman Thoyib, 1998).

Beberapa variabel demografi yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Usia

Kelompok-kelompok usia yang paling terpengaruh oleh peningkatan populasi adalah kelompok lanjut usia (65 tahun keatas), dewasa setengah baya (35 - 44 tahun), dewasa (25 - 34 tahun), dewasa muda dan remaja (14 - 24 tahun) dan kemungkinan *baby boom* (Usman Thoyib, 1998).

Untuk mengetahui kelompok usia mana yang lebih mendominasi, maka dalam penelitian ini digunakan spesifikasi kelompok usia sebagai berikut:

- 14 - 24 tahun (dewasa muda dan remaja)
- 25 - 34 tahun (dewasa)
- 35 - 44 tahun (dewasa setengah baya)
- 45 - 65 tahun
- Di atas 65 tahun.

b. Pendidikan

Dalam penelitian ini variabel pendidikan diklasifikasikan menurut jenjang pendidikan sebagai berikut:

- SMP/Sederajat
- SMU/Sederajat
- Akademi/D1,D2,D3

- S1
- S2
- S3

Tingkat pendidikan disini yang dimaksudkan adalah tingkat pendidikan terakhir yang telah ditempuh oleh nasabah atau tingkat pendidikan yang sedang ditempuh.

c. Jenis Kelamin

Untuk mengetahui jenis kelamin mana yang mendominasi nasabah BRI, maka pada penelitian ini jenis kelamin dibedakan berdasarkan skala nominal, yaitu pria dan wanita.

d. Pekerjaan

Untuk mengetahui jenis pekerjaan apa yang berperan sebagai nasabah, maka dalam penelitian ini jenis-jenis pekerjaan nasabah diklasifikasikan sebagai berikut :

- Pelajar/Mahasiswa
- Karyawan Swasta
- Pegawai Negri
- Konsultan
- Wiraswata/Pedagang
- TNI/Polri
- Buruh
- Lainnya

e. Pendapatan

Untuk mengetahui kelompok rata-rata pendapatan per bulan yang mendominasi nasabah BRI, maka dalam penelitian ini rata-rata pendapatan per bulan nasabah diklasifikasikan sebagai berikut:

- Kurang dari Rp. 200.000,00
- Rp. 200.000,00 – Rp. 500.000,00
- Rp. 500.000,00 – Rp. 1.000.000,00
- Rp. 1.000.000,00 – Rp. 2.000.000,00
- Rp. 2.000.000,00 – Rp. 4.000.000,00
- Lebih dari Rp. 4.000.000,00

f. Pengeluaran

Jumlah pengeluaran secara periodik oleh konsumen (nasabah) mencerminkan kelas sosial yang ia tempati. Kelompok variabel rata-rata pengeluaran per bulan nasabah diklasifikasikan sebagai berikut:

- Kurang dari Rp. 200.000,00
- Rp. 200.000,00 – Rp. 500.000,00
- Rp. 500.000,00 – Rp. 1.000.000,00
- Rp. 1.000.000,00 – Rp. 2.000.000,00
- Rp. 2.000.000,00 – Rp. 4.000.000,00
- Lebih dari Rp. 4.000.000,00

g. Status tempat tinggal saat ini

Status perkawinan dan rumah tangga dalam penelitian ini akan didasarkan atas status tempat tinggal nasabah saat ini , yaitu :

- Bersama-sama dengan keluarga
- Bersama orang lain dalam satu kos/kontrakan/asrama
- Tinggal sendiri.

3.2.2. Variabel Kuantitatif

Dari hasil pengamatan secara langsung, wawancara terhadap beberapa nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) serta berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dengan judul “ *Penentuan Segmentasi Nasabah Bank Berdasarkan Sikap Kesamaan Hasrat Menabung Nasabah Dengan Analisis Cluster*”, dalam penelitian ini yang merupakan faktor pendorong bagi nasabah untuk menabung di Bank antara lain : faktor suku bunga, pelayanan, keamanan, fasilitas dan lokasi. Dari kelima faktor tersebut dapat dijabarkan menjadi 22 variabel awal yang diasumsikan mempunyai pengaruh terhadap motivasi nasabah untuk menabung di BRI jalan Cik Ditiro Jogjakarta yaitu :

- Faktor Suku Bunga :
 - X_1 : Tingkat suku bunga yang diberikan BRI
- Faktor Pelayanan :
 - X_2 : Kecepatan pelayanan teller BRI
 - X_3 : Keramahan teller BRI
 - X_4 : Kejelasan dan keramahan pegawai pelayanan informasi BRI
 - X_5 : Pelayanan satpam BRI
 - X_6 : Waktu tunggu antrian BRI
 - X_7 : Potongan atau biaya transaksi BRI

X₈ : Pelayanan transaksi ATM BRI

X₉ : Kecepatan proses pembuatan ATM BRI

X₁₀ : Promosi (brosur, undian, hadiah langsung, spanduk, dll) dari BRI

▪ Faktor keamanan :

X₁₁ : Keamanan area parkir BRI

X₁₂ : Citra atau image dan kredibilitas BRI di masyarakat

X₁₃ : Jaminan keamanan dari BRI terhadap uang yang disimpan.

▪ Faktor Fasilitas :

X₁₄ : Ketersediaan kantor-kantor unit BRI di beberapa lokasi

X₁₅ : Kesejukan ruang tunggu BRI

X₁₆ : Kenyamanan ruang tunggu BRI

X₁₇ : Gedung (Kerapihan, kebersihan dan keindahan) BRI

X₁₈ : Ketersediaan mesin ATM BRI di beberapa lokasi

▪ Faktor Lokasi :

X₁₉ : Letak kantor layanan BRI strategis

X₂₀ : Letak anjungan tunai mandiri (ATM) strategis

X₂₁ : Lokasi kantor layanan BRI dekat dengan tempat tinggal atau tempat kerja.

X₂₂ : Lokasi ATM BRI dekat dengan tempat tinggal atau tempat kerja.

3.3. Metode Pengumpulan Data

1. Studi Pustaka

Studi ini digunakan sebagai landasan untuk memperoleh berbagai informasi atau teori yang digunakan dalam penelitian sehingga hasil yang diperoleh akan bersifat ilmiah.

2. Studi Lapangan

Studi lapangan dilakukan untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan penelitian dengan mengadakan pengamatan secara langsung. Studi lapangan tersebut dilakukan dengan metode :

- a. Wawancara (*Interview*), metode pengumpulan data melalui wawancara langsung kepada pihak yang bersangkutan, dalam hal ini adalah sejumlah nasabah BRI yang berhubungan dengan penelitian.
- b. Pengamatan Langsung (*Observasi*), metode pengumpulan data melalui observasi yakni dengan menyebarkan sejumlah kuesioner kepada nasabah BRI jalan Cik Ditiro Jogjakarta terhadap data-data yang diperlukan.

3.4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah kumpulan unit analisis yang merupakan subyek penelitian, sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) jalan Cik Ditiro Jogjakarta. Sedangkan yang merupakan sampelnya adalah sebagian dari nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) jalan Cik Ditiro Jogjakarta.

3.5 Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini, penarikan sampel dilakukan pada saat nasabah melakukan transaksi di kantor layanan BRI cabang Cik Ditiro Jogjakarta. Berikut akan dijelaskan beberapa metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini (Sukandarrumidi, 2002) :

1. Purposive Judgement Sampling

Sesuai dengan namanya, sampel yang diambil adalah sampel yang digunakan untuk maksud dan tujuan tertentu. Seseorang atau sesuatu diambil sebagai sampel karena peneliti menganggap bahwa seseorang atau sesuatu tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitiannya.

2. Accidental Sampling

Dalam memilih sampel (responden), peneliti tidak mempunyai pertimbangan lain kecuali berdasarkan kemudahan saja. Seseorang diambil sebagai sampel karena kebetulan orang tersebut ada atau dia mengenal orang tersebut. Jenis sampel ini baik jika dimanfaatkan untuk penelitian penjajagan, yang kemudian diikuti oleh penelitian lanjutan yang sampelnya diambil secara acak (random)

3. Sequential Sampling

Cara pengambilan sampel yang dilakukan adalah dimulai dengan pengambilan sampel yang kecil (pra penyebaran), kemudian di analisis. Kalau hasilnya masih meragukan, maka dapat diambil sampel yang lebih besar lagi. Dalam penelitian ini, cara pengambilan sampel seperti ini digunakan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas data. Bila kuesioner yang disebar

awal dengan sampel kecil sudah memenuhi asumsi validitas dan reliabilitas, maka penelitian dilanjutkan dengan mengambil sampel yang lebih besar yang akan digunakan dalam analisis data selanjutnya.

Disadari bahwa suatu sampel yang baik harus memenuhi syarat baik ukuran maupun besarnya memadai agar dapat mewakili populasi. Berapa jumlah sampel yang memadai tergantung pada sifat populasi dan tujuan penelitian, semakin besar sampel akan semakin kecil kemungkinan salah menarik kesimpulan tentang populasi.

Besarnya sampel dalam penelitian ini adalah 249 nasabah dengan klasifikasi penyebaran yaitu : 30 sampel pertama untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas, kemudian penyebaran kedua sebesar 200 yang merupakan sampel minimalnya dan penyebaran ketiga sebesar 19 sampel yang digunakan untuk menguji validasi hasil analisis kelompok.

Adapun rumus sampel minimal yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumus sampel minimal berdasarkan perhitungan bernoulli menurut Sukardarumidi, yaitu :

$$n \geq \frac{(Z_{\alpha/2})^2 \cdot p \cdot q}{(e)^2} \dots\dots\dots (3-1)$$

dimana :

n = Jumlah sampel minimal

1 - α = Tingkat keyakinan

Z = Nilai distribusi normal.

e = Tingkat kesalahan

p = Proporsi jumlah kuesioner yang dianggap benar

q = Proporsi jumlah kuesioner yang dianggap salah

Perhitungan ini akan mencapai nilai maksimum apabila proporsi jumlah kuesioner yang dianggap benar dan proporsi jumlah kuesioner yang dianggap salah masing-masing adalah 0.5. Jika digunakan tingkat keyakinan = 95%, dan tingkat kesalahannya = 0.07, maka dengan menggunakan rumus pada persamaan (3-1) akan diperoleh jumlah sampel minimal :

$$n \geq \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(0,07)^2}$$

$$n \geq 196$$

$$n = 200$$

3.6. Tahap-tahap Pelaksanaan Penelitian

Tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menghimpun sumber pustaka yang relevan dengan penelitian ini.
2. Pembuatan instrumen pengumpulan data.

Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner, yaitu daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respon (responden) sesuai dengan permintaan pengguna. Tujuan penyebaran kuesioner (angket) ini adalah untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dari responden tanpa merasa khawatir bila responden memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan

kenyataan dengan pengisian kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan. Dalam penelitian ini kuesioner yang dibuat dapat dipecah menjadi dua bagian, yaitu :

1. Profil atau identitas responden

- Bagian ini berisi butir-butir pertanyaan mengenai karakter atau profil responden dalam hal ini adalah nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang didasarkan atas variabel demografis.
- Jenis pertanyaan yang dipakai adalah pertanyaan tertutup yaitu kuesioner yang disajikan dalam bentuk sedemikian sehingga responden diminta untuk memilih salah satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberikan tanda silang (x) atau tanda *checklist* (√).
- Variabel-variabel yang digunakan adalah variabel kualitatif dengan skala nominal dan ordinal.

2. Penilaian Responden

- Berisi butir-butir pertanyaan mengenai penilaian responden terhadap variabel yang mempengaruhi nasabah memilih menabung di BRI.
- Jenis kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup (kuesioner terstruktur). Sedangkan skala pengukurannya menggunakan skala *Sementis (Sementic Scale)*.
- Variabel-variabel yang digunakan adalah variabel kualitatif berskala interval.

3. Pra peyebaran kuesioner

Butir-butir pertanyaan yang dibuat, terlebih dahulu dicobakan pada 30 orang responden, yang kemudian akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner.

4. Uji validitas dan reliabilitas

Uji ini bertujuan untuk mendapatkan butir-butir pertanyaan yang layak secara statistik untuk disebarkan kesejumlah responden yang akan menjadi objek dalam penelitian ini, yaitu sebanyak 219 nasabah.

5. Penyebaran kuesioner

Kuesioner yang telah valid dan reliabel secara statistik, selanjutnya disebarkan ke 219 orang responden.

6. Pengumpulan data

Untuk dapat memecahkan suatu persoalan dalam suatu penelitian dengan tepat, diperlukan data-data pendukung. Berdasarkan macamnya, data terbagi menjadi dua, yaitu :

a. Data Primer

Data primer diperoleh dengan metode sampling, yaitu suatu teknik pengumpulan data yang hanya meneliti elemen sampelnya saja (sebagian dari elemen populasi). Untuk mendapatkan data primer tersebut dibuat kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan tentang identitas atau profil nasabah dan pertanyaan-pertanyaan tentang sikap nasabah terhadap kesembilan belas variabel yang mempengaruhi motivasi nasabah untuk menabung di BRI.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari buku-buku dan referensi lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

5. Mengolah dan menganalisis data
6. Interpretasi hasil analisis.

3.7. Kajian Pustaka

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Dian Tri Damayanti dengan judul *“Penentuan Segmentasi Nasabah Bank Berdasarkan Sikap Kesamaan Hasrat Menabung Nasabah Dengan Analisis Cluster”*, digunakan 18 variabel awal yang diasumsikan mempengaruhi hasrat menabung nasabah di BNI, 18 variabel tersebut adalah Bunga yang diberikan BNI, Ketersediaan kantor-kantor unit BNI di beberapa lokasi, Kecepatan pelayanan teller BNI, Keramahan pelayanan teller BNI, Kejelasan dan keramahan pelayanan informasi BNI, Pelayanan satpam BNI, Keamanan area parkir BNI, Waktu tunggu antrian BNI, Kesejukan ruang tunggu BNI, Kenyamanan ruang tunggu BNI, Potongan atau biaya transaksi BNI, Citra BNI di masyarakat, Promosi (brosur, undian, hadiah langsung, spanduk) dari BNI, Nada panggilan pelayanan atau antrian BNI, Pelayanan transaksi ATM BNI, Ketersediaan mesin ATM BNI di beberapa lokasi, Kecepatan proses pembuatan ATM BNI dan Gedung (Kerapihan, kebersihan dan keindahan) BNI.

Dengan menggunakan Analisis kelompok menggunakan metode Non Hierarki, hasil segmentasi nasabah BNI Cabang UGM Jogjakarta berdasarkan sikap kesamaan hasrat menabung terbentuk tiga kelompok dengan jumlah anggota tiap

kelompoknya adalah : kelompok 1 sebanyak 49 nasabah, kelompok 2 sebanyak 31 nasabah dan Kelompok 3 sebanyak 20 nasabah. Kelompok 1 merupakan kelompok nasabah yang menilai BNI dari segi pelayanan terhadap nasabah, kelompok 2 merupakan kelompok nasabah yang menilai BNI cenderung dari segi kredibilitas dan kelompok 3 merupakan kelompok nasabah yang menilai BNI secara universal dari berbagai segi seperti segi fasilitas dan segi kredibilitas.

3.8. Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan untuk menentukan segmen-segmen nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) berdasarkan motivasi nasabah untuk menabung di BRI adalah Analisis Kelompok (*Cluster Analysis*) dengan metode Ward's untuk menentukan berapa jumlah kelompok yang digunakan dan metode K-means dalam menentukan variabel mana saja yang ada dalam kelompok-kelompok tadi. Selanjutnya dalam pengujian apakah ada perbedaan karakteristik dalam tiap kelompok digunakan Analisis Variansi. Sedangkan untuk mengetahui hubungan dari variabel-variabel demografis dari nasabah dengan variabel-variabel yang berpengaruh terhadap motivasi nasabah untuk menabung digunakan analisis variansi satu arah (*One Way Anova*), yang kemudian dilanjutkan dengan uji perbandingan ganda *scheffe*.

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN



4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Syarat yang harus terpenuhi untuk sebuah angket atau kuesioner agar mampu memberikan informasi yang dapat dipercaya adalah validitas dan reliabilitas. Dalam penelitian ini untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas digunakan bantuan paket program SPSS 11.0

4.1.1. Uji Validitas

Langkah-langkah dalam pengujian validitas butir-butir pertanyaan dalam kuesioner adalah sebagai berikut :

1. Menentukan Hipotesis

H_0 : Skor butir berkorelasi positif dengan skor faktor

H_1 : Skor butir tidak berkorelasi positif dengan skor faktor

2. Menentukan Nilai r tabel

$db = n - 2$, dimana n adalah jumlah responden, maka $db = 30 - 2 = 28$

Apabila digunakan tingkat signifikansi ($\alpha = 0.05$)

Maka r tabel = 0.239

3. Mencari r hasil

Dengan menggunakan paket program SPSS 11.0, nilai r hasil untuk masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat pada output komputer bagian kolom nilai *Corrected Item Total Correlation*.

4. Mengambil Keputusan

Dasar pengambilan keputusannya adalah :

- Jika r hasil positif dan r hasil $>$ r tabel, maka butir pertanyaan tersebut telah valid
- Jika r hasil tidak positif dan r hasil $<$ r tabel, maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.

Hasil uji validitas butir-butir pertanyaan pada tahap pertama akan ditampilkan pada tabel 4.1 berikut :

Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Tahap Pertama

| Butir Pertanyaan | Corrected Item Total Correlation | Tanda | r tabel | Keputusan |
|---------------------|--|-------|-----------|-------------|
| 1 | 0.3308 | > | 0.239 | Valid |
| 2 | 0.3308 | > | 0.239 | Valid |
| 3 | 0.5773 | > | 0.239 | Valid |
| 4 | 0.5684 | > | 0.239 | Valid |
| 5 | 0.6071 | > | 0.239 | Valid |
| 6 | 0.6117 | > | 0.239 | Valid |
| 7 | 0.2067 | < | 0.239 | Tidak Valid |
| 8 | 0.1453 | < | 0.239 | Tidak Valid |
| 9 | 0.5392 | > | 0.239 | Valid |
| 10 | 0.5175 | > | 0.239 | Valid |
| 11 | 0.4401 | > | 0.239 | Valid |
| 12 | 0.5888 | > | 0.239 | Valid |
| 13 | 0.3131 | > | 0.239 | Valid |
| 14 | 0.3930 | > | 0.239 | Valid |
| 15 | 0.4335 | > | 0.239 | Valid |
| 16 | 0.4466 | > | 0.239 | Valid |
| 17 | 0.5255 | > | 0.239 | Valid |
| 18 | 0.4725 | > | 0.239 | Valid |
| 19 | 0.4065 | > | 0.239 | Valid |
| 20 | 0.5227 | > | 0.239 | Valid |
| 21 | 0.0016 | < | 0.239 | Tidak Valid |
| 22 | 0.3389 | > | 0.239 | Valid |

Sumber : Output SPSS 11.0

Dari tabel 4.1. diatas terlihat bahwa pada butir pertanyaan ke-7, ke-8 dan ke-21 nilai *Corrected Item Total Correlation* akan lebih kecil dari r tabel, maka ketiga butir pertanyaan diatas dikatakan tidak valid. Karena informasi dari ketiga pertanyaan tersebut dapat dijelaskan oleh butir pertanyaan yang lain (yang termasuk dalam faktor pelayanan), sehingga ketiga butir pertanyaan tersebut dihilangkan, kemudian dilakukan pengujian validitas kembali untuk butir-butir pertanyaan yang tersisa.

Hasil uji validitas butir-butir pertanyaan pada tahap kedua akan ditampilkan pada tabel 4.2 berikut :

Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Tahap Kedua

| Butir Pertanyaan | Corrected Item Total Correlation | Tanda | r tabel | Keputusan |
|---------------------|--|-------|---------|-----------|
| 1 | 0.2568 | > | 0.239 | Valid |
| 2 | 0.3334 | > | 0.239 | Valid |
| 3 | 0.5530 | > | 0.239 | Valid |
| 4 | 0.5904 | > | 0.239 | Valid |
| 5 | 0.6157 | > | 0.239 | Valid |
| 6 | 0.5559 | > | 0.239 | Valid |
| 9 | 0.4985 | > | 0.239 | Valid |
| 10 | 0.5100 | > | 0.239 | Valid |
| 11 | 0.4452 | > | 0.239 | Valid |
| 12 | 0.5886 | > | 0.239 | Valid |
| 13 | 0.3433 | > | 0.239 | Valid |
| 14 | 0.4156 | > | 0.239 | Valid |
| 15 | 0.5137 | > | 0.239 | Valid |
| 16 | 0.4705 | > | 0.239 | Valid |
| 17 | 0.5299 | > | 0.239 | Valid |
| 18 | 0.4541 | > | 0.239 | Valid |
| 19 | 0.3631 | > | 0.239 | Valid |
| 20 | 0.5367 | > | 0.239 | Valid |
| 22 | 0.3475 | > | 0.239 | Valid |

Sumber : Output SPSS 11.0

5. Kesimpulan

Dari tabel 4.2. diatas, ke-19 butir pertanyaan semuanya telah valid, sehingga dapat dilakukan pengujian reliabilitas terhadap butir-butir pertanyaan yang telah valid tersebut.

4.1.2. Uji Reliabilitas

Langkah-langkah dalam pengujian validitas butir-butir pertanyaan dalam kuesioner adalah sebagai berikut :

1. Menentukan Hipotesis

H_0 : Skor butir berkorelasi positif dengan komposit faktornya

H_1 : Skor butir tidak berkorelasi positif dengan komposit faktor

2. Menentukan Nilai r tabel

$db = n - 2$, dimana n adalah jumlah responden, maka

$$db = 30 - 2 = 28$$

Apabila digunakan tingkat signifikansi ($\alpha = 0.05$)

Maka r tabel = 0.239

3. Mencari r hasil

Dari output SPSS 11.00 diperoleh nilai r alpha = 0.8617

4. Mengambil Keputusan

- Jika r alpha positif dan r alpha > r tabel, maka butir pertanyaan tersebut telah reliabel
- Jika r alpha positif dan r alpha < r tabel, maka butir pertanyaan tersebut tidak reliabel

- Jumlah nasabah pada kelompok usia 35 – 44 tahun adalah sebanyak 30 nasabah dengan persentase sebesar 15 %.
- Jumlah nasabah pada kelompok usia 45 – 65 tahun adalah sebanyak 20 nasabah dengan persentase sebesar 10 %.
- Sebagian kecil nasabah BRI cabang Cik Ditiro berusia > 65 tahun, yakni hanya sebanyak 7 nasabah dengan persentase sebesar 3.5 %.

4.2.1.2. Profil Nasabah Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.4. Profil Nasabah Berdasarkan Pendidikan

| | Pendidikan Nasabah | |
|------------------|--------------------|------------|
| | Jumlah | Persentase |
| SMP/Sederajat | 4 | 2.0 % |
| SMU/Sederajat | 36 | 18.0 % |
| Akademi/D1,D2,D3 | 27 | 13.5 % |
| S1 | 122 | 61.0 % |
| S2 | 9 | 4.5 % |
| S3 | 2 | 1.0 % |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner

Analisis :

- Jumlah nasabah yang tingkat pendidikannya SMP/Sederajat adalah sebanyak 4 nasabah dengan persentase sebesar 2%.
- Jumlah nasabah yang tingkat pendidikannya SMU/Sederajat adalah sebanyak 36 nasabah dengan persentase sebesar 18 %.
- Jumlah nasabah yang tingkat pendidikannya Akademi/D1/D2/D3 adalah sebanyak 27 nasabah dengan persentase sebesar 13.5 %.

- Jumlah nasabah yang tingkat pendidikannya S1 adalah sebanyak 122 nasabah dengan persentase sebesar 61%. Nasabah dengan tingkat pendidikan S1 ini yang mendominasi nasabah BRI cabang Cik Ditiro Jogjakarta.
- Jumlah nasabah yang tingkat pendidikannya S2 adalah sebanyak 9 nasabah dengan persentase sebesar 4.5%.
- Jumlah nasabah yang tingkat pendidikan S3 adalah sebanyak 2 nasabah dengan persentase sebesar 1%.

4.2.1.3. Profil Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.5. Profil Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin

| | Jenis Kelamin Nasabah | |
|-----------|-----------------------|------------|
| | Jumlah | Persentase |
| Laki-laki | 98 | 49 % |
| Perempuan | 102 | 51 % |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner

Analisis :

- Nasabah BRI cabang Cik Ditiro Jogjakarta didominasi oleh nasabah yang berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 102 nasabah dengan persentase sebesar 51 %.
- Jumlah nasabah yang berjenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 98 nasabah dengan persentase sebesar 49%.

4.2.1.4. Profil Nasabah Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.6. Profil Nasabah Berdasarkan Pekerjaan

| | Pekerjaan Nasabah | |
|---------------------|-------------------|------------|
| | Jumlah | Persentase |
| Pelajar/Mahasiswa | 71 | 35.5 % |
| Karyawan Swasta | 41 | 20.5 % |
| Pegawai Negri | 20 | 10.0 % |
| Konsultan | 4 | 2.0 % |
| Wiraswasta/Pedagang | 27 | 13.5 % |
| TNI/Polri | 4 | 2.0 % |
| Buruh | 0 | 0 % |
| Lainnya | 33 | 16.5 % |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner

Analisis :

- Nasabah BRI cabang Cik Ditiro Jogjakarta didominasi oleh nasabah pekerjaannya adalah sebagai pelajar/mahasiswa, yakni sebanyak 71 nasabah dengan persentase sebesar 33.5%.
- Jumlah nasabah yang pekerjaannya sebagai karyawan swasta adalah sebanyak 41 nasabah dengan persentase sebesar 20.5%.
- Jumlah nasabah yang pekerjaannya sebagai pegawai negeri adalah sebanyak 20 nasabah dengan persentase sebesar 10%.
- Jumlah nasabah yang pekerjaannya sebagai konsultan adalah sebanyak 4 nasabah dengan persentase sebesar 2%.
- Jumlah nasabah yang pekerjaannya sebagai wiraswasta/pedagang adalah sebanyak 27 nasabah dengan persentase sebesar 13.5%.

- Jumlah nasabah yang pekerjaannya sebagai TNI/Polri adalah sebanyak 4 nasabah dengan persentase sebesar 2%.
- Tidak terdapat nasabah BRI Cabang Cik Ditiro Jogjakarta yang bekerja sebagai buruh.
- Jumlah nasabah yang bekerja lainnya adalah sebanyak 33 nasabah dengan persentase sebesar 16.5%.

4.2.1.5. Profil Nasabah Berdasarkan Pendapatan Per Bulan

Tabel 4.7. Profil Nasabah Berdasarkan Pendapatan Per Bulan

| | Pendapatan Per Bulan Nasabah | |
|-------------------------------------|------------------------------|------------|
| | Jumlah | Persentase |
| Kurang dari Rp. 200.000,00 | 15 | 7.5 % |
| Rp. 200.000,00 - Rp. 500.000,00 | 58 | 29.0 % |
| Rp. 500.000,00 - Rp. 1.000.000,00 | 48 | 24.0 % |
| Rp. 1.000.000,00 - Rp. 2.000.000,00 | 56 | 28.0 % |
| Rp. 2.000.000,00 - Rp. 4.000.000,00 | 19 | 9.5 % |
| Lebih dari Rp. 4.000.000,00 | 4 | 2.0 % |

Sumber : Hasil Pengelohan Kuesioner

Analisis :

- Jumlah nasabah BRI cabang Cik Ditiro Jogjakarta yang pendapatannya per bulannya adalah kurang dari Rp. 200.000,00 sebanyak 15 nasabah dengan persentase sebesar 7.5%.
- Nasabah BRI cabang Cik Ditiro Jogjakarta didominasi oleh nasabah yang pendapatannya per bulannya adalah Rp. 200.000,00 – Rp. 500.000,00, yakni sebanyak 58 nasabah dengan persentase sebesar 29%.

- Jumlah nasabah BRI cabang Cik Ditiro Jogjakarta yang pendapatan per bulannya adalah Rp. 500.000,00 – Rp. 1.000.000,00 sebanyak 48 nasabah dengan persentase sebesar 24%.
- Jumlah nasabah BRI cabang Cik Ditiro Jogjakarta yang pendapatan per bulannya adalah Rp. 1.000.000,00 – Rp. 2.000.000,00 sebanyak 55 nasabah dengan persentase sebesar 28%.
- Jumlah nasabah BRI cabang Cik Ditiro Jogjakarta yang pendapatan per bulannya adalah Rp. 2.000.000,00 – Rp. 4.000.000,00 sebanyak 19 nasabah dengan persentase sebesar 9.5%.
- Jumlah nasabah BRI cabang Cik Ditiro Jogjakarta yang pendapatan per bulannya adalah lebih dari Rp. 4.000.000,00 sebanyak 4 nasabah dengan persentase sebesar 2%.

4.2.1.6. Profil Nasabah Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan

Tabel 4.8. Profil Nasabah Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan

| | Pengeluaran Per Bulan Nasabah | |
|-------------------------------------|-------------------------------|------------|
| | Jumlah | Persentase |
| Kurang dari Rp. 200.000,00 | 19 | 9.5 % |
| Rp. 200.000,00 - Rp. 500.000,00 | 79 | 39.5 % |
| Rp. 500.000,00 - Rp. 1.000.000,00 | 50 | 25.0 % |
| Rp. 1.000.000,00 - Rp. 2.000.000,00 | 41 | 20.5 % |
| Rp. 2.000.000,00 - Rp. 4.000.000,00 | 8 | 4.0 % |
| Lebih dari Rp. 4.000.000,00 | 3 | 1.5 % |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner

Analisis :

- Jumlah nasabah yang pengeluaran per bulannya adalah kurang dari Rp. 200.000,00 sebanyak 19 nasabah dengan persentase sebesar 9.5%.
- Nasabah BRI cabang Cik Ditiro Jogjakarta didominasi oleh nasabah yang pengeluaran per bulannya adalah Rp. 200.000,00 – Rp. 500.000,00, yakni sebanyak 79 nasabah dengan persentase sebesar 39.5%.
- Jumlah nasabah yang pengeluaran per bulannya adalah Rp. 500.000,00 – Rp. 1.000.000,00 sebanyak 50 nasabah dengan persentase sebesar 25%.
- Jumlah nasabah yang pengeluaran per bulannya adalah Rp. 1.000.000,00 – Rp. 2.000.000,00 sebanyak 41 nasabah dengan persentase sebesar 20.5%.
- Jumlah nasabah yang pengeluaran per bulannya adalah Rp. 2.000.000,00 – Rp. 4.000.000,00 sebanyak 8 nasabah dengan persentase sebesar 4%.
- Hanya sebagian kecil nasabah BRI cabang Cik Ditiro Jogjakarta yang pengeluaran per bulannya adalah lebih dari Rp. 4.000.000,00, yakni hanya sebanyak 3 nasabah dengan persentase sebesar 1.5 %.

4.2.1.7. Profil Nasabah Berdasarkan Status Tempat Tinggal

Tabel 4.9. Profil Nasabah Berdasarkan Status Tempat Tinggal

| | Status Tempat Tinggal Nasabah | |
|---|-------------------------------|------------|
| | Jumlah | Persentase |
| Bersama-sama dengan keluarga | 82 | 41 % |
| Bersama Orang lain dalam satu Kos/ kontrakan/asrama | 82 | 41 % |
| Tinggal sendiri | 36 | 18 % |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner

Analisis :

- Jumlah nasabah yang status tempat tinggalnya bersama-sama dengan keluarga sebanyak 82 nasabah dengan persentase sebesar 41%.
- Nasabah BRI cabang Cik Ditiro Jogjakarta yang status tempat tinggalnya bersama orang lain dalam satu kos/kontrakan/asrama sebanyak 82 nasabah dengan persentase sebesar 41%.
- Sebagian kecil nasabah BRI cabang Cik Ditiro Jogjakarta adalah nasabah yang status tempat tinggalnya adalah tinggal sendiri, yakni hanya berjumlah 36 nasabah dengan persentase sebesar 36%.

4.2.2. Penilaian Responden Terhadap Variabel-variabel yang Berpengaruh Terhadap Motivasi Nasabah untuk Menabung di BRI

Tabel 4.10. Statistik deskriptif

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|---|-----|---------|---------|--------|----------------|
| Suku bunga | 200 | 1.40 | 4.50 | 2.5275 | .58067 |
| Ketersediaan kantor unit | 200 | 1.50 | 5.00 | 3.4045 | .84207 |
| kecepatan pelayanan teller | 200 | 1.00 | 5.00 | 3.0480 | .87155 |
| keramahan pelayanan teller | 200 | 1.50 | 5.00 | 3.3185 | .77050 |
| kejelasan dan keramahan pegawai informasi | 200 | 2.00 | 5.00 | 3.4285 | .73740 |
| pelayanan satpam | 200 | 1.20 | 5.00 | 3.4890 | .80256 |
| kesejukan ruang tunggu | 200 | 1.70 | 5.00 | 3.9180 | .75865 |
| kenyamanan ruang tunggu | 200 | 1.50 | 5.00 | 3.7495 | .78459 |
| biaya transaksi | 200 | 1.00 | 5.00 | 2.9305 | .83463 |
| citra BRI di masyarakat | 200 | 1.50 | 5.00 | 3.5815 | .73430 |
| jaminan keamanan | 200 | 1.00 | 5.00 | 3.7340 | .76299 |
| promosi | 200 | 1.00 | 5.00 | 2.9392 | .83843 |
| pelayanan transaksi ATM | 200 | 1.00 | 5.00 | 3.1605 | .84443 |
| ketersediaan mesin ATM | 200 | 1.00 | 5.00 | 2.8285 | .87030 |
| kecepatan pembuatan ATM | 200 | 1.00 | 5.00 | 2.8290 | .85640 |
| gedung | 200 | 2.00 | 5.00 | 3.6495 | .72062 |
| letak kantor layanan | 200 | 1.00 | 5.00 | 3.7455 | .73244 |
| letak ATM | 200 | 1.40 | 5.00 | 3.1750 | .78355 |
| Lokasi ATM | 200 | 1.00 | 5.00 | 2.8325 | .90548 |
| Valid N (listwise) | 200 | | | | |

Sumber : Output SPSS 11.0

Analisis :

- Rata-rata untuk variabel suku bunga = 2.534, yang berarti bahwa rata-rata dari responden (nasabah) menilai suku bunga yang diberikan BRI adalah rendah.
- Rata-rata untuk variabel ketersediaan kantor-kantor unit BRI di beberapa lokasi = 3.405, yang berarti bahwa rata-rata dari responden (nasabah) menilai ketersediaan kantor-kantor unit BRI di beberapa lokasi adalah sudah memadai.
- Rata-rata untuk variabel kecepatan pelayanan teller BRI = 3.048, yang berarti bahwa rata-rata dari responden (nasabah) menilai kecepatan pelayanan teller BRI sudah memuaskan.
- Rata-rata untuk variabel keramahan teller BRI = 3.319, yang berarti bahwa rata-rata dari responden (nasabah) menilai keramahan teller BRI sudah memuaskan.
- Rata-rata untuk variabel kejelasan dan keramahan pegawai layanan informasi = 3.429, yang berarti bahwa rata-rata dari responden (nasabah) menilai kejelasan dan keramahan pegawai layanan informasi sudah memuaskan.
- Rata-rata untuk variabel pelayanan yang diberikan satpam BRI = 3.489, yang berarti bahwa rata-rata dari responden (nasabah) menilai pelayanan yang diberikan oleh satpam BRI sudah memuaskan.
- Rata-rata untuk variabel kesejukan ruang tunggu BRI = 3.918, yang berarti bahwa rata-rata dari responden (nasabah) menilai kesejukan ruang tunggu BRI sudah memuaskan.
- Rata-rata untuk variabel kenyamanan ruang tunggu = 3.749, yang berarti bahwa rata-rata dari responden (nasabah) menilai kenyamanan ruang tunggu

BRI adalah memuaskan.

- Rata-rata untuk variabel potongan atau biaya transaksi di BRI = 2.931, yang berarti bahwa rata-rata dari responden (nasabah) menilai potongan atau biaya transaksi di BRI adalah tinggi.
- Rata-rata untuk variabel citra atau *image* dan kredibilitas BRI di masyarakat = 3.5581, yang berarti bahwa rata-rata dari responden (nasabah) menilai citra atau *image* dan kredibilitas BRI di masyarakat adalah baik.
- Rata-rata untuk variabel jaminan keamanan dari BRI terhadap uang yang disimpan = 3.734, yang berarti bahwa rata-rata dari responden (nasabah) menilai jaminan keamanan dari BRI terhadap uang yang disimpan adalah memuaskan.
- Rata-rata untuk variabel promosi (brosur, undian, hadiah langsung, spanduk dan lain sebagainya) yang dilakukan BRI = 2.939, yang berarti bahwa rata-rata dari responden (nasabah) menilai promosi yang dilakukan BRI kurang menarik.
- Rata-rata untuk variabel pelayanan transaksi ATM BRI = 3.160, yang berarti bahwa rata-rata dari responden (nasabah) menilai pelayanan transaksi ATM BRI sudah memuaskan.
- Rata-rata untuk variabel ketersediaan mesin ATM BRI di beberapa lokasi = 2.829, yang berarti bahwa rata-rata dari responden (nasabah) menilai ketersediaan mesin ATM BRI di beberapa lokasi tidak memuaskan.
- Rata-rata untuk variabel kecepatan pembuatan kartu ATM BRI = 2.829, yang berarti bahwa rata-rata dari responden (nasabah) menilai kecepatan pembuatan

kartu ATM BRI tidak memuaskan.

- Rata-rata untuk variabel gedung (kerapihan, kebersihan dan keindahan) BRI = 3.650, yang berarti bahwa rata-rata dari responden (nasabah) menilai gedung (kerapihan, kebersihan dan keindahan) BRI adalah memuaskan.
- Rata-rata untuk variabel letak kantor layanan BRI = 3.746, yang berarti bahwa rata-rata dari responden (nasabah) menilai letak kantor layanan BRI adalah strategis.
- Rata-rata untuk variabel letak ATM di beberapa lokasi = 3.175, yang berarti bahwa rata-rata dari responden (nasabah) menilai letak ATM di beberapa lokasi sudah strategis.
- Rata-rata untuk variabel jarak antara lokasi ATM dengan tempat tinggal atau tempat kerja = 2.832, yang berarti bahwa rata-rata dari responden (nasabah) menilai jarak antara lokasi ATM dengan tempat tinggal atau tempat kerja jauh.

4.3. Analisis Kelompok

4.3.1. Tahap I. Tujuan dan Variabel Kelompok

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih khusus tentang karakteristik nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Cik Ditiro kedalam beberapa klasifikasi berdasarkan variabel-variabel yang mempengaruhi motivasi para nasabah untuk menabung di Bank tersebut, kiranya akan efektif jika responden-responden yang akan dibentuk dalam beberapa kelompok yang relatif lebih homogen. Untuk itulah digunakan Analisis Kelompok yaitu metode Ward untuk menentukan jumlah kelompok yang digunakan dan metode K-means untuk menentukan responden-responden mana saja yang ada dalam kelompok-kelompok

tadi. Pemakaian metode K-means dalam analisis kelompok ini didasarkan atas pertimbangan bahwa metode ini lebih sederhana untuk diterapkan pada sampel yang besar daripada analisis kelompok dengan metode hierarki. Selanjutnya dalam pengujian apakah ada perbedaan karakteristik dalam tiap kelompok responden digunakan analisis variansi.

Dari hasil pengamatan secara langsung, wawancara terhadap beberapa nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) serta berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, dalam penelitian ini terdapat 22 variabel awal yang diasumsikan mempunyai pengaruh terhadap motivasi nasabah untuk menabung, akan tetapi setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas ada tiga variabel yang tidak valid, sehingga variabel yang digunakan dalam analisis kelompok hanya 19 variabel. Kesembilan belas variabel tersebut yaitu :

- X₁ : Tingkat suku bunga yang diberikan BRI
- X₂ : Ketersediaan kantor-kantor unit BRI di beberapa lokasi
- X₃ : Kecepatan pelayanan teller BRI
- X₄ : Keramahan pelayanan teller BRI
- X₅ : Kejelasan dan keramahan pegawai layanan informasi BRI
- X₆ : Pelayanan satpam BRI
- X₉ : Kesejukan ruang tunggu BRI
- X₁₀ : Kenyamanan ruang tunggu BRI
- X₁₁ : Potongan atau biaya transaksi BRI
- X₁₂ : Citra atau *image* dan kredibilitas BRI di masyarakat
- X₁₃ : Jaminan keamanan dari BRI terhadap uang yang disimpan.

jumlah sampel yang digunakan untuk analisis kelompok hanya 200 sampel sedangkan yang 19 sampel sisanya, digunakan untuk pengujian validasi hasil analisis kelompok. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa data telah representatif terhadap populasi secara umum.

Pengujian multikolinearitas terhadap 19 variabel kelompok dapat dilihat pada lampiran 4. Dari hasil uji korelasi antar variabel kelompok pada lampiran tersebut, diperoleh beberapa variabel secara perhitungan berkorelasi kuat dengan variabel kelompok lainnya. Hal ini dapat dilihat dengan adanya tanda ** pada angka korelasi yang artinya angka korelasi memang signifikan pada level 0.01 atau 1%. Variabel-variabel yang berkorelasi diantaranya yaitu variabel letak anjungan tunai mandiri atau ATM (butir 20) dengan variabel lokasi anjungan tunai mandiri atau ATM (butir 22). Namun variabel tersebut tetap dimasukkan dalam analisis kelompok karena meskipun berkorelasi kuat, akan tetapi mempunyai pengertian atau perspektif yang berbeda-beda satu dengan yang lain. Selain itu, dengan tidak mengikutkan salah satu variabel yang berkorelasi akan berpengaruh terhadap hasil penelitian. Oleh karena itu variabel-variabel tersebut tetap dipertahankan dan dianalisis.

4.3.4. Tahap IV. Pembentukan Kelompok

Pada tahap ini penulis memanfaatkan pendekatan analisis kelompok metode hierarki dan metode non hierarki. Untuk langkah awal pada tahap pembentukan kelompok, yaitu menggunakan teknik hierarki untuk menentukan jumlah kelompok yang sebaiknya dibentuk. Dari sekian banyak metode hierarki, metode yang dipilih untuk penelitian ini adalah metode *Ward's*.

Dalam menentukan jumlah kelompok yang akan dibentuk, terdapat banyak kriteria yang dapat digunakan. Jumlah kelompok dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan perubahan nilai ESS pada beberapa tahap akhir yang merupakan hasil dari pembentukan 2 kelompok, 3 kelompok, 4 kelompok dan seterusnya. Dari lampiran 5 tabel *Agglomeration Schedule* diambil koefisien agglomerasi (ESS) pada tahap 195 sampai tahap 199, dengan menghitung tingkat perubahan dalam koefisien tersebut dapat ditentukan jumlah kelompok berdasarkan tingkat perubahan yang tinggi.

Tabel 4.11. Perubahan Koefisien Agglomerasi

| Jumlah Kelompok | Koefisien Agglomerasi | Perubahan Koefisien | Presentasi Perubahan Koefisien |
|-----------------|-----------------------|---------------------|--------------------------------|
| 5 | 1632.362 | 82.129 | 5.031 |
| 4 | 1714.491 | 94.272 | 5.499 |
| 3 | 1808.763 | 172.519 | 9.538 |
| 2 | 1981.282 | 405.314 | 20.457 |
| 1 | 2386.596 | | |

Sumber : Output SPSS 11.0

Perubahan koefisien menunjukkan peningkatan yang tinggi dari solusi empat kelompok ke tiga kelompok ($1808.763 - 1714.491 = 94.272$), tiga ke dua kelompok ($1981.282 - 1808.763 = 172.519$) dan dari dua ke satu kelompok ($2386.596 - 1981.282 = 405.314$). Karena peningkatan yang paling tinggi terjadi pada perubahan dari dua ke satu kelompok, sehingga penulis memilih sebanyak dua kelompok dalam analisis.

Langkah kedua menggunakan hasil dari teknik hierarki kedalam teknik non hierarki untuk mengatur kembali dan memperhalus ukuran hasil dari teknik hierarki. Dengan menggunakan metode K-means dengan $k=2$, responden-

responden yang ada akan dikelompokan.

Dari lampiran 6 (tabel 1) dapat dilihat bahwa proses pengelompokan sebagaimana yang terdapat pada dasar teori, analisis dimulai dengan menentukan pusat kelompok awal (*Initial Cluster Centres*), yang ditentukan secara acak oleh program komputer. Secara teoritis tabel ini didapat melalui jumlahan dari seluruh variabel dan dicari nilai maksimum minimumnya untuk menentukan pusat kelompok awalnya.

Metode K-mean akan menguji dan melakukan realokasi kelompok yang ada yang dinamakan dengan *iteration*, yaitu proses mengubah-ubah mean kelompok yang ada sebelumnya, sehingga didapat ketepatan yang tinggi dalam pengelompokan. Jumlah iterasi ke-n dan ke-(n-1) adalah nol. Dari tabel 2. proses iterasi pada lampiran 6 dapat dilihat bahwa pada tahap iterasi ke-3, tampak tidak ada perubahan mean kelompok, sehingga proses iterasi berhenti.

Tabel 3. pusat kelompok akhir pada lampiran 6 memperlihatkan bahwa angka-angka pada tabel tersebut menunjukkan ciri-ciri pada masing-masing kelompok. Perbedaan dapat ditelusuri per variabel, dengan dasar interpretasi berdasarkan nilai rata-rata sampel atau rata-rata variabel pada kelompok tertentu

Sebagai contoh kita lihat variabel pada butir pertanyaan 1 (tingkat suku bunga di BRI) pada kelompok 1 dan kelompok 2, diperoleh nilai rata-rata sampel untuk masing-masing kelompok yaitu 2.67 untuk kelompok 1 dan 2.44 untuk kelompok 2. Hal ini berarti bahwa responden-responden pada kelompok 1 dan kelompok 2 berada tidak jauh dari rata-rata populasi, baik responden pada kelompok 1 maupun responden pada kelompok 2 menilai tingkat suku bunga di

BRI dekat dengan tempat tinggal atau tempat kerja.

Dari keterangan di atas, nasabah-nasabah pada kelompok 1 memilih BRI sebagai tempat untuk menabung didorong oleh faktor pelayanan dan keamanan, fasilitas serta faktor lokasi.

- **Kelompok 2**

Kelompok 2 berisi nasabah yang menilai bahwa tingkat suku bunga yang diberikan BRI rendah, ketersediaan kantor-kantor unit BRI di beberapa lokasi sudah memadai, kecepatan pelayanan yang diberikan teller BRI tidak memuaskan, keramahan pelayanan teller BRI memuaskan, kejelasan dan keramahan pegawai informasi BRI memuaskan, pelayanan yang diberikan oleh satpam BRI memuaskan, kesejukan ruang tunggu BRI memuaskan, kenyamanan ruang tunggu BRI memuaskan, potongan atau biaya transaksi BRI tinggi, citra atau image dan kredibilitas BRI dimata masyarakat baik, jaminan keamanan dari pihak BRI terhadap uang yang disimpan memuaskan, promosi yang dilakukan pihak BRI baik berupa brosur, undian berhadiah, hadiah langsung, spanduk dan iklan tidak menarik, pelayanan transaksi di ATM BRI tidak memuaskan, ketersediaan mesin ATM BRI di beberapa lokasi tidak memadai, kecepatan proses pembuatan kartu ATM tidak memuaskan, kerapihan, kebersihan dan keindahan gedung BRI memuaskan, letak kantor layanan BRI strategis, letak anjungan tunai mandiri (ATM) BRI tidak strategis dan lokasi anjungan tunai mandiri (ATM) BRI jauh dengan tempat tinggal atau tempat kerja.

Dari keterangan di atas, nasabah-nasabah pada kelompok 2 memilih

BRI sebagai tempat untuk menabung didorong oleh faktor fasilitas dan pelayanan.

4.3.5. Tahap V. Interpretasi Hasil

4.3.5.1. Perbedaan Variabel pada Setiap Kelompok

Pada tahap ini dilakukan interpretasi terhadap kelompok yang telah terbentuk untuk mencari karakteristik yang khas setiap kelompok. Untuk melihat perbedaan kelompok diperlukan metode untuk melakukan analisis berdasarkan ukuran kelompok yang ditentukan (*mean cluster*) yaitu *One Way Anova*. Pada analisis multivariat, *One Way Anova* dilakukan pada setiap variabel kelompok, maksudnya untuk setiap variabel kelompok akan diketahui ada tidaknya perbedaan *mean* untuk kelompok yang terbentuk.

Sebenarnya uji *One Way Anova* ini hanya sebagai tambahan saja dalam analisis kelompok. Tidak ada hal yang bersifat serius seperti pada uji statistik lainnya, dikarenakan kluster-kluster atau kelompok-kelompok yang didapat membentuk penggabungan atau pemisahan yang maksimal antar kelompok, tetapi uji *One Way Anova* dipakai sebagai indikator dari variabel-variabel mana yang paling penting dalam informasi kelompok yang terbentuk.

Setelah terbentuk dua kelompok, selanjutnya adalah melihat apakah variabel-variabel yang telah membentuk kelompok tersebut mempunyai perbedaan pada setiap kelompok atau kluster. Hal ini dapat dilihat pada lampiran 6 tabel 5.

Pada prinsipnya, semakin besar nilai F suatu variabel dan angka

signifikansinya dibawah 0.05, maka semakin besar pula perbedaan variabel tersebut pada kedua kelompok yang terbentuk. Sebagai contoh yang mempunyai nilai F paling besar dan angka significansinya dibawah 0.05 yaitu pada variabel kesejukan ruang tunggu BRI (butir 9) dengan angka $F = 99.828$ dan angka pada kolom Sig. adalah 0.000, hal ini berarti bahwa variabel kesejukan ruang tunggu BRI tersebut sangat membedakan karakter kedua kelompok, atau dapat dikatakan bahwa kesejukan ruang tunggu BRI sangat berbeda antara kelompok 1 dengan kelompok 2.

Perbedaan variabel pada setiap kelompok yang terbentuk, jika diurutkan menurut kemampuannya membedakan kelompok nasabah-nasabah BRI dalam dua kelompok yang terbentuk berdasarkan nilai F dari yang terbesar sampai yang terkecil adalah sebagai berikut :

Tabel 4.12. Urutan kemampuan Variabel dalam Membedakan Pengelompokan Nasabah

| Urutan | Variabel | Nilai F | Sig. |
|--------|---|---------|-------|
| 1 | Kesejukan ruang tunggu BRI | 99.828 | 0.000 |
| 2 | Citra atau image BRI di masyarakat | 91.037 | 0.000 |
| 3 | Kenyamanan ruang tunggu BRI | 80.452 | 0.000 |
| 4 | Kejelasan dan keramahan pegawai pelayanan informasi | 78.426 | 0.000 |
| 5 | Jaminan keamanan terhadap uang yang di simpan | 78.215 | 0.000 |
| 6 | Ketersediaan ATM di beberapa lokasi | 74.822 | 0.000 |
| 7 | Gedung (kerapihan, kebersihan dan keindahan) | 68.813 | 0.000 |
| 8 | Keramahan teller BRI | 66.894 | 0.000 |
| 9 | Pelayanan transaksi ATM BRI | 66.075 | 0.000 |
| 10 | Pelayanan satpam BRI | 53.851 | 0.000 |
| 11 | Kecepatan pembuatan kartu ATM | 50.201 | 0.000 |

Lanjutan Tabel 4.12.

| | | | |
|----|---|--------|-------|
| 12 | Kecepatan pelayanan teller BRI | 46.335 | 0.000 |
| 13 | Lokasi ATM dekat dengan rumah atau tempat kerja | 37.097 | 0.000 |
| 14 | Letak ATM BRI | 32.525 | 0.000 |
| 15 | Promosi | 27.065 | 0.000 |
| 16 | Ketersediaan kantor unit BRI di beberapa lokasi | 25.953 | 0.000 |
| 17 | Biaya transaksi atau potongan di BRI | 18.597 | 0.000 |
| 18 | Letak kantor layanan BRI | 16.813 | 0.000 |
| 19 | Suku bunga | 7.746 | 0.006 |

Sumber : Output SPSS

Pada tabel 4.12. diatas terlihat bahwa semua nilai signifikansinya dibawah 0.05 atau lebih kecil dari 0.05 sehingga kesembilan belas variabel tersebut mempunyai perbedaan yang nyata pada setiap kelompok yang terbentuk.

4.3.5.2. Komposisi Responden dalam Setiap Kelompok

Analisis kelompok dengan metode K-means akan memetakan setiap responden kedalam masing-masing kelompok yang terbentuk. Hasil pemetaan responden kedalam kelompok-kelompok disajikan pada lampiran 8. Dari tabel tersebut terlihat bahwa responden 1 masuk kedalam kelompok 2, responden 2 masuk kedalam kelompok 2, responden 3 masuk kedalam kelompok 1, demikian seterusnya.

Berdasarkan lampiran 6 tabel 4 dapat diketahui jumlah anggota setiap kelompok hasil pengelompokan dengan metode non hierarki K-means yaitu :

Kelompok 1 : sebanyak 76 nasabah

Kelompok 2 : sebanyak 124 nasabah

Jika populasi dianggap proporsional dengan sampel yang terdiri atas 200

nasabah, maka dapat dianggap bahwa :

- Persentase kelompok 1 = $76/200 * 100\% = 38\%$
- Persentase kelompok 2 = $124/200 * 100\% = 62\%$

Dengan demikian sebagian besar nasabah BRI (sekitar 62%) memilih BRI sebagai tempat untuk menabung karena faktor fasilitas dan pelayanan.

4.3.6. Tahap VI. Validasi dan Profilisasi Kelompok

4.3.6.1. Validasi Kelompok

Tahapan validasi adalah tahap untuk mengecek kestabilan hasil analisis kelompok yang diperoleh pada bagian awal. Dari sekian banyak kriteria pengecekan, dalam penelitian ini penulis menggunakan cara menambah data awal menjadi 219 sampel. Setelah melakukan proses analisis kelompok dengan metode non hierarki seperti dilakukan pada bagian awal, diinginkan hasil analisis kelompok yang cukup konsisten, baik dari segi *mean cluster* akhir maupun jumlah anggota kelompok dan ciri-ciri masing-masing kelompok yang terbentuk berdasarkan variabel dominan hasil tabel *Final Cluster Centers* pada metode non hierarki (K-means). Nilai ESS hasil analisis kelompok terakhir ini dibandingkan dengan nilai ESS sebelumnya, semakin kecil nilai ESS maka semakin baik. Dapat dilihat pada lampiran 7, bahwa analisis kelompok terakhir (pada tahap validasi) dengan menambah sampel penelitian menjadi 219 responden. Dapat dilihat pada tabel jumlah anggota untuk setiap kelompok, perubahan anggota dan jumlah anggota dengan menggunakan metode K-means dari 219 responden (nasabah BRI) dapat dikelompokkan ke dalam 2 kelompok sebagai berikut :

Kelompok 1 : 84 nasabah

Kelompok II : 135 nasabah

Dari hasil tahap validasi diperoleh perubahan yang cukup kecil terhadap jumlah anggota tiap kelompoknya, mean cluster, ciri masing-masing kelompok yang terbentuk berdasarkan variabel dominan hasil menganalisis tabel *Final Cluster Centres* pada K-means dan nilai ESS 219 responden sebesar 652.57 sedangkan nilai ESS 200 responden sebesar 591.46 Hal ini berarti kehomogenan dalam kelompok masih lebih tinggi dengan menggunakan hasil metode non hierarki dengan 200 responden dibandingkan dengan menggunakan hasil metode non hierarki 219 responden.

4.3.6.2. Profilisasi Kelompok

Proses profilisasi merupakan lanjutan dari analisis kelompok yang pada dasarnya dilakukan untuk menjelaskan karakteristik dan melihat komposisi setiap kelompok yang terbentuk berdasarkan profil tertentu. Profilisasi kelompok merupakan hasil *tabulasi silang* atau *Crosstab* antara kelompok yang terbentuk dengan variabel-variabel tertentu, dalam penelitian ini variabel yang dimaksud yaitu variabel demografi.

4.3.6.2.1. Profil Kelompok Berdasarkan Usia

Profil kelompok berdasarkan tingkat usia, karakteristik nasabah BRI dalam kedua kelompok yang terbentuk yaitu :

Tabel 4.13. Profil Kelompok Berdasarkan Usia

| | | | Cluster Number of Case | | Total |
|-------|----------|---------------|------------------------|--------|--------|
| | | | 1 | 2 | |
| Usia | 14-24 th | Count | 28 | 56 | 82 |
| | | % within Usia | 31.7% | 68.3% | 100.0% |
| | 25-34 th | Count | 29 | 32 | 61 |
| | | % within Usia | 47.5% | 52.5% | 100.0% |
| | 35-44 th | Count | 13 | 17 | 30 |
| | | % within Usia | 43.3% | 56.7% | 100.0% |
| | 45-65 th | Count | 8 | 12 | 20 |
| | | % within Usia | 40.0% | 60.0% | 100.0% |
| | >65 th | Count | | 7 | 7 |
| | | % within Usia | | 100.0% | 100.0% |
| Total | | Count | 76 | 124 | 200 |
| | | % within Usia | 38.0% | 62.0% | 100.0% |

Sumber : Output SPSS 11.0

Dari tabel diatas dapat diketahui komposisi masing-masing profil nasabah berdasarkan variabel usia, penjelasan untuk setiap kelompok usia adalah sebagai berikut :

- a. Responden-responden pada kelompok usia 14 - 24 tahun sebagian besar berada pada kelompok 2, yakni sebanyak 56 nasabah atau sebesar 68.3% dari total keseluruhan responden yaitu 82 nasabah.
- b. Responden-responden pada kelompok usia 25 – 34 tahun terlihat tersebar cukup merata. Jumlah responden pada kelompok 1 sebanyak 29 nasabah dengan prosentase sebesar 47.5%, sedangkan jumlah responden pada kelompok 2 sebanyak 32 nasabah dengan prosentase sebesar 52.5%.
- c. Responden-responden pada kelompok usia 35 – 44 tahun sebagian besar berada pada kelompok 2 yaitu sebanyak 17 nasabah dengan prosentase sebesar 56.7% dari total keseluruhan responden yaitu sebanyak 30 nasabah.
- d. Responden-responden pada kelompok usia 45 – 65 tahun terlihat tersebar cukup fruktatif pada tiap kelompok yang terbentuk. Jumlah responden pada

kelompok 1 sebanyak 8 nasabah dengan prosentase sebesar 40%, sedangkan jumlah responden pada kelompok 2 sebanyak 12 nasabah dengan prosentase sebesar 60%.

- e. Responden-responden pada kelompok usia di atas 65 tahun hanya berada pada kelompok 2, yakni sebanyak 7 nasabah.

Jika dilihat dari jumlah responden per kolom, kelompok 1 didominasi oleh responden pada kelompok usia 25-34 tahun, sedangkan kelompok 2 didominasi oleh responden pada kelompok usia 14 – 24 tahun.

4.3.6.2.2. Profil Kelompok Berdasarkan Pendidikan

Profil kelompok berdasarkan tingkat pendidikan, karakteristik nasabah BRI dalam kedua kelompok yang terbentuk yaitu :

Tabel 4.14. Profil Kelompok Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan * Cluster Number of Case Crosstabulation

| | | | Cluster Number of Case | | Total |
|------------|------------------|---------------------|------------------------|-------|--------|
| | | | 1 | 2 | |
| Pendidikan | SMP/ sederajat | Count | 3 | 1 | 4 |
| | | % within Pendidikan | 75.0% | 25.0% | 100.0% |
| | SMA/ sederajat | Count | 18 | 18 | 36 |
| | | % within Pendidikan | 50.0% | 50.0% | 100.0% |
| | Akademi/D1/D2/D3 | Count | 10 | 17 | 27 |
| | | % within Pendidikan | 37.0% | 63.0% | 100.0% |
| | S1 | Count | 40 | 82 | 122 |
| | | % within Pendidikan | 32.8% | 67.2% | 100.0% |
| | S2 | Count | 4 | 5 | 9 |
| | | % within Pendidikan | 44.4% | 55.6% | 100.0% |
| | S3 | Count | 1 | 1 | 2 |
| | | % within Pendidikan | 50.0% | 50.0% | 100.0% |
| Total | | Count | 76 | 124 | 200 |
| | | % within Pendidikan | 38.0% | 62.0% | 100.0% |

Sumber : Output SPSS 11.0

Dari tabel diatas dapat diketahui komposisi masing-masing profil nasabah berdasarkan variabel pendidikan, penjelasan untuk setiap tingkat pendidikan adalah sebagai berikut :

- a. Responden dengan tingkat pendidikan SMP/ sederajat sebagian besar berada pada kelompok 1, yakni sebanyak 3 nasabah atau sebesar 75% dari total keseluruhan responden yaitu 4 nasabah.
- b. Responden-responden dengan tingkat pendidikan SMA/ sederajat, terlihat tersebar secara merata pada kedua kelompok. Jumlah responden baik pada kelompok 1 maupun kelompok 2 berjumlah 18 nasabah.
- c. Responden dengan tingkat pendidikan Akademi/D1/D2/D3, sebagian besar menjadi anggota kelompok 2, yakni sebanyak 17 nasabah dengan prosentase sebesar 63% sedangkan sisanya yaitu 10 nasabah dengan prosentase sebesar 33% merupakan anggota kelompok 2
- d. Responden-responden dengan tingkat pendidikan S1, terlihat tersebar cukup fruktatif pada kedua kelompok yang terbentuk, sebanyak 82 nasabah merupakan anggota kelompok 2 dengan prosentase 67.2%. Dan hanya 40 nasabah yang menjadi anggota kelompok 1 dengan prosentase sebesar 32.8%
- f. Responden-responden dengan tingkat pendidikan S2, terlihat tersebar cukup merata pada kedua kelompok yang terbentuk, kelompok 1 mempunyai anggota kelompok sebanyak 4 nasabah dengan prosentase sebesar 44.4%, dan kelompok 2 mempunyai anggota kelompok sebanyak 5 nasabah dengan prosentase sebesar 55.6%.

- g. Responden dengan tingkat pendidikan lainnya, terlihat tersebar secara merata pada kedua kelompok yang terbentuk, baik kelompok 1 maupun kelompok 2 mempunyai anggota kelompok sebanyak 1 nasabah.

Jika dilihat dari jumlah responden per kolom, baik kelompok 1 maupun kelompok 2 didominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan S1.

4.3.6.2.3. Profil Kelompok Berdasarkan Jenis Kelamin

Profil kelompok berdasarkan jenis kelamin, karakteristik nasabah BRI dalam kedua kelompok yang terbentuk yaitu :

Tabel 4.15. Profil Kelompok Berdasarkan Jenis Kelamin

| | | | Cluster Number of Case | | Total |
|---------------|-----------|------------------------|------------------------|-------|--------|
| | | | 1 | 2 | |
| Jenis kelamin | laki-laki | Count | 42 | 56 | 98 |
| | | % within Jenis kelamin | 42.9% | 57.1% | 100.0% |
| | Perempuan | Count | 34 | 68 | 102 |
| | | % within Jenis kelamin | 33.3% | 66.7% | 100.0% |
| Total | | Count | 76 | 124 | 200 |
| | | % within Jenis kelamin | 38.0% | 62.0% | 100.0% |

Sumber : Output SPSS 11.0

Dari tabel diatas dapat diketahui komposisi masing-masing profil nasabah berdasarkan variabel jenis kelamin, penjelasan untuk masing-masing jenis kelamin adalah sebagai berikut :

- a. Sebagian besar responden yang berjenis kelamin laki-laki merupakan anggota kelompok 2, yaitu sebanyak 56 nasabah dengan prosentase sebesar 57.1% dan hanya 42 nasabah yang menjadi anggota kelompok 1 dengan prosentase sebesar 42.9%.

- b. Pada responden yang berjenis kelamin perempuan, terlihat tersebar cukup fruktatif pada kedua kelompok. Jumlah responden pada kelompok 1 sebanyak 34 nasabah dengan prosentase sebesar 33.3%, sedangkan jumlah responden pada kelompok 2 sebanyak 68 nasabah dengan prosentase sebesar 66.7%.

Jika dilihat dari jumlah responden per kolom, kelompok 1 lebih didominasi oleh responden dengan jenis kelamin laki-laki, sedangkan kelompok 2 didominasi oleh responden dengan jenis kelamin perempuan.

4.3.6.2.4. Profil Kelompok Berdasarkan Pekerjaan

Profil kelompok berdasarkan pekerjaan, karakteristik nasabah BRI dalam kedua kelompok yang terbentuk yaitu :

Tabel 4.16. Profil Kelompok Berdasarkan Pekerjaan
Pekerjaan * Cluster Number of Case Crosstabulation

| | | | Cluster Number of Case | | Total |
|-----------|---------------------|--------------------|------------------------|-------|--------|
| | | | 1 | 2 | |
| Pekerjaan | Pelajar/Mahasiswa | Count | 22 | 49 | 71 |
| | | % within Pekerjaan | 31.0% | 69.0% | 100.0% |
| | Karyawan Swasta | Count | 23 | 18 | 41 |
| | | % within Pekerjaan | 56.1% | 43.9% | 100.0% |
| | pegawai negeri | Count | 9 | 11 | 20 |
| | | % within Pekerjaan | 45.0% | 55.0% | 100.0% |
| | Konsultan | Count | 2 | 2 | 4 |
| | | % within Pekerjaan | 50.0% | 50.0% | 100.0% |
| | wiraswasta/Pedagang | Count | 10 | 17 | 27 |
| | | % within Pekerjaan | 37.0% | 63.0% | 100.0% |
| | TNI/Polri | Count | 2 | 2 | 4 |
| | | % within Pekerjaan | 50.0% | 50.0% | 100.0% |
| | lainnya | Count | 8 | 25 | 33 |
| | | % within Pekerjaan | 24.2% | 75.8% | 100.0% |
| Total | | Count | 76 | 124 | 200 |
| | | % within Pekerjaan | 38.0% | 62.0% | 100.0% |

Sumber : SPSS 11.0

Dari tabel diatas dapat diketahui komposisi masing-masing profil nasabah berdasarkan variabel pekerjaan, penjelasan untuk masing-masing pekerjaan adalah sebagai berikut :

- a. Responden yang bekerja sebagai pelajar/mahasiswa, terlihat tersebar cukup fruktatif pada kedua kelompok. Sejumlah 22 nasabah merupakan anggota kelompok 1 dengan prosentase sebesar 31.0%, dan 49 nasabah menjadi anggota kelompok 2 dengan prosentase sebesar 69.0%.
- b. Responden-responden yang bekerja sebagai karyawan swasta, sebagian besar merupakan anggota kelompok1, yaitu sebanyak 23 nasabah dengan prosentase sebesar 56.1%
- c. Responden yang bekerja sebagai pegawai negeri, sebagian besar merupakan anggota kelompok 2, yaitu sebanyak 11 nasabah dengan prosentase sebesar 55% , dan hanya 9 nasabah yang menjadi anggota kelompok 1.
- d. Responden-responden yang bekerja sebagai konsultan, terlihat tersebar secara merata pada kedua kelompok. masing-masing kelompok beranggotakan 2 nasabah dengan prosentase masing-masing sebesar 50%.
- e. Responden-responden yang bekerja sebagai wiraswasta/pedagang , terlihat tersebar cukup merata pada kedua kelompok. Sebanyak 10 nasabah merupakan anggota kelompok 1 dengan prosentase sebesar 37% dan 17 nasabah menjadi anggota kelompok 2 dengan prosentase sebesar 63%.
- f. Responden yang bekerja sebagai TNI/Polri, terlihat tersebar secara merata pada kedua kelompok yang terbentuk, masing-masing kelompok beranggotakan 2 nasabah.

- g. Responden yang bekerja lainnya, terlihat tersebar cukup fruktatif pada kedua kelompok. Sebagian besar merupakan anggota kelompok 2 yaitu sebanyak 25 nasabah dengan prosentase sebesar 75.8%, dan hanya sebanyak 8 nasabah yang menjadi anggota kelompok 1 dengan prosesntase sebesar 24.2%.

Jika dilihat dari jumlah responden per kolom, kelompok 1 lebih didominasi oleh responden yang bekerja sebagai karyawan swasta, sedangkan kelompok 2 didominasi oleh responden yang bekerja sebagai pelajar/mahasiswa.

4.3.6.2.5. Profil Kelompok Berdasarkan Pendapatan

Profil kelompok berdasarkan pendapatan per bulan, karakteristik nasabah BRI dalam kedua kelompok yang terbentuk yaitu :

Tabel 4.17. Profil Kelompok Berdasarkan Pendapatan Per Bulan

Pendapatan * Cluster Number of Case Crosstabulation

| | | Cluster Number of Case | | Total |
|-------------------------------------|---------------------|------------------------|-------|--------|
| | | 1 | 2 | |
| Pendapatan < Rp.200.000,00 | Count | 4 | 11 | 15 |
| | % within Pendapatan | 26.7% | 73.3% | 100.0% |
| Rp.200.000,00- Rp.500.000,00 | Count | 22 | 36 | 58 |
| | % within Pendapatan | 37.9% | 62.1% | 100.0% |
| Rp.500.000,00- Rp.1.000.000,00 | Count | 20 | 28 | 48 |
| | % within Pendapatan | 41.7% | 58.3% | 100.0% |
| Rp.1.000.000,00- Rp.2.000.000,00 | Count | 23 | 33 | 56 |
| | % within Pendapatan | 41.1% | 58.9% | 100.0% |
| Rp.2.000.000,00- Rp.4.000.000,00 | Count | 6 | 13 | 19 |
| | % within Pendapatan | 31.6% | 68.4% | 100.0% |
| >Rp.4.000.000,00 | Count | 1 | 3 | 4 |
| | % within Pendapatan | 25.0% | 75.0% | 100.0% |
| Total | Count | 76 | 124 | 200 |
| | % within Pendapatan | 38.0% | 62.0% | 100.0% |

Sumber : Output SPSS 11.0

Dari tabel diatas dapat diketahui komposisi masing-masing profil nasabah berdasarkan variabel pendapatan per bulan, penjelasan untuk setiap tingkat pendapatan per bulan adalah sebagai berikut :

- a. Responden yang tingkat pendapatan per bulannya adalah kurang dari Rp.200.000,00, terlihat tersebar cukup fruktatif pada kedua kelompok, sebanyak 11 nasabah dengan prosentase sebesar 73.3% merupakan anggota kelompok 2 sedangkan sisanya yaitu sebanyak 4 nasabah merupakan anggota kelompok 1.
- b. Responden-responden yang tingkat pendapatan per bulannya adalah Rp.200.000,00 – Rp.500.000,00, sebagian besar merupakan anggota kelompok 2, yaitu sebanyak 36 nasabah dengan prosentase sebesar 62.1% dan sebanyak 22 nasabah menjadi anggota kelompok 1 dengan prosentase sebesar 37.9%.
- c. Responden yang tingkat pendapatan per bulannya adalah Rp.500.000,00 – Rp.1.000.000,00, terlihat tersebar cukup fruktatif pada kedua kelompok. sebagian besar merupakan anggota kelompok 2, yaitu sebanyak 28 nasabah dengan prosentase sebesar 61.9% , dan hanya 18 nasabah yang menjadi anggota kelompok 1 dengan prosentase sebesar 39.1% .
- d. Responden-responden yang tingkat pendapatan per bulannya adalah Rp.1.000.000,00 – Rp.2.000.000,00, terlihat tersebar cukup fruktatif pada kedua kelompok yang terbentuk. Sebanyak 23 nasabah merupakan anggota kelompok 1 dengan prosentase sebesar 41.1% dan 33 nasabah menjadi anggota kelompok 2 dengan prosentase sebesar 59.9%.

- e. Responden-responden yang tingkat pendapatan per bulannya adalah Rp.2.000.000,00 – Rp.4.000.000,00, terlihat tersebar cukup fruktuatif pada kedua kelompok. Sebanyak 6 nasabah merupakan anggota kelompok 1 dengan prosentase sebesar 31.6% dan 13 nasabah menjadi anggota kelompok 2 dengan prosentase sebesar 68.4%.
- f. Responden yang tingkat pendapatan per bulannya adalah lebih dari Rp.4.000.000,00, sebagian besar merupakan anggota kelompok 2, yakni sebanyak 3 nasabah dengan prosentase sebesar 75% dan hanya 1 nasabah yang merupakan anggota kelompok 1 dengan prosentase sebesar 25%.

Jika dilihat dari jumlah responden per kolom, kelompok 1 lebih didominasi oleh nasabah dengan tingkat pendapatan per bulannya adalah Rp. 1.000.000,00 – Rp.2.000.000,00, sedangkan kelompok 2 didominasi oleh responden yang tingkat pendapatan per bulannya adalah Rp.200.000,00 – Rp.500.000,00.

4.3.6.2.6. Profil Kelompok Berdasarkan Pengeluaran

Profil kelompok berdasarkan pengeluaran per bulan, karakteristik nasabah BRI dalam kedua kelompok yang terbentuk yaitu :

Tabel 4.18. Profil Kelompok Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan

Pengeluaran * Cluster Number of Case Crosstabulation

| | | | Cluster Number of Case | | Total |
|-------------------------------------|----------------------|--|------------------------|-------|--------|
| | | | 1 | 2 | |
| Pengeluaran <Rp.200.000,00 | Count | | 6 | 13 | 19 |
| | % within Pengeluaran | | 31.6% | 68.4% | 100.0% |
| Rp.200.000,00- Rp500.000,00 | Count | | 36 | 43 | 79 |
| | % within Pengeluaran | | 45.6% | 54.4% | 100.0% |
| Rp.500.000,00- Rp1.000.000,00 | Count | | 20 | 30 | 50 |
| | % within Pengeluaran | | 40.0% | 60.0% | 100.0% |
| Rp.1.000.000,00- Rp2.000.000,00 | Count | | 10 | 31 | 41 |
| | % within Pengeluaran | | 24.4% | 75.6% | 100.0% |
| Rp.2.000.000,00- Rp.4.000.000,00 | Count | | 3 | 5 | 8 |
| | % within Pengeluaran | | 37.5% | 62.5% | 100.0% |
| >Rp.4.000.000,00 | Count | | 1 | 2 | 3 |
| | % within Pengeluaran | | 33.3% | 66.7% | 100.0% |
| Total | Count | | 76 | 124 | 200 |
| | % within Pengeluaran | | 38.0% | 62.0% | 100.0% |

Sumber : Output SPSS 11.0

Dari tabel diatas dapat diketahui komposisi masing-masing profil nasabah berdasarkan variabel pengeluaran per bulan, penjelasan untuk setiap tingkat pengeluaran per bulan adalah sebagai berikut :

- a. Responden yang tingkat pengeluaran per bulannya adalah kurang dari Rp.200.000,00, sebagian besar merupakan anggota kelompok 2 yaitu sebanyak 13 nasabah dengan prosentase sebesar 68.4% sedangkan sisanya yaitu sebanyak 6 nasabah merupakan anggota kelompok 1 dengan prosentase sebesar 31.6%.
- b. Responden-responden yang tingkat pengeluaran per bulannya adalah Rp.200.000,00 – Rp.500.000,00, terlihat tersebar cukup merata pada kedua kelompok. 36 nasabah menjadi anggota kelompok 1 dengan prosentase sebesar 45.6% dan 42 nasabah menjadi anggota kelompok 2 dengan prosentase sebesar 54.4%.

- c. Responden yang tingkat pengeluaran per bulannya adalah Rp.500.000,00 – Rp.1.000.000,00, terlihat tersebar cukup fruktatif pada kedua kelompok. 20 nasabah merupakan anggota kelompok 1 dengan prosentase sebesar 40% dan 30 nasabah menjadi anggota kelompok 2 dengan prosentase sebesar 60%.
- d. Responden-responden yang tingkat pengeluaran per bulannya adalah Rp.1.000.000,00 – Rp.2.000.000,00, terlihat tersebar cukup fruktatif pada kedua kelompok. 10 nasabah merupakan anggota kelompok 1 dengan prosentase sebesar 24.4% dan 31 nasabah menjadi anggota kelompok 2 dengan prosentase sebesar 75.6%.
- e. Responden-responden yang tingkat pengeluaran per bulannya adalah Rp.2.000.000,00 – Rp.4.000.000,00, sebagian besar merupakan anggota kelompok 2, yakni sebanyak 5 nasabah dengan prosentase sebesar 62.5%. Dan hanya 3 nasabah yang menjadi anggota kelompok 1 dengan prosentase sebesar 37.5%.
- f. Responden yang tingkat pengeluaran per bulannya adalah lebih dari Rp.4.000.000,00, sebagian besar merupakan anggota kelompok 2 yaitu sebanyak 2 nasabah dengan prosentase sebesar 66.7%, sedangkan sisanya sebesar 33.3% merupakan anggota kelompok 1.

Jika dilihat dari jumlah responden per kolom, baik kelompok 1 maupun kelompok 2 didominasi oleh responden yang tingkat pengeluaran per bulannya adalah Rp.200.000,00 – Rp.500.000,00.

4.3.6.2.7. Profil Kelompok Berdasarkan Status Tempat Tinggal

Profil kelompok berdasarkan status tempat tinggal, karakteristik nasabah BRI dalam kedua kelompok yang terbentuk yaitu :

Tabel 4.19. Profil Kelompok Berdasarkan Status Tempat Tinggal

| | | | Cluster Number of Case | | Total |
|--------|------------------------|-----------------|------------------------|-------|--------|
| | | | 1 | 2 | |
| Status | Bersama keluarga | Count | 32 | 50 | 82 |
| | | % within Status | 39.0% | 61.0% | 100.0% |
| | bersama dalam satu kos | Count | 30 | 52 | 82 |
| | | % within Status | 36.6% | 63.4% | 100.0% |
| | tinggal sendiri | Count | 14 | 22 | 36 |
| | | % within Status | 38.9% | 61.1% | 100.0% |
| Total | Count | | 76 | 124 | 200 |
| | % within Status | | 38.0% | 62.0% | 100.0% |

Sumber : Output SPSS 11.0

Dari tabel diatas dapat diketahui komposisi masing-masing profil nasabah berdasarkan variabel status tempat tinggal, penjelasan untuk masing-masing status tempat tinggal adalah sebagai berikut :

- a. Responden yang tinggal bersama keluarga, sebagian besar merupakan anggota kelompok 2 yaitu sebanyak 52 nasabah dengan prosentase sebesar 61%, sedangkan sisanya yaitu sebanyak 32 nasabah menjadi anggota kelompok 1 dengan prosentase sebesar 39%.
- b. Responden-responden yang tinggal bersama orang lain dalam satu kos/kontrakan/asrama, terlihat tersebar cukup fruktatif pada kedua kelompok. Sebanyak 30 nasabah dengan prosentase sebesar 36.6% merupakan anggota kelompok 1, dan sebanyak 52 nasabah menjadi anggota kelompok 2 dengan prosentase sebesar 63.4%.

- c. Responden status tempat tinggalnya adalah tinggal sendiri, sebagian besar merupakan anggota kelompok 2 yaitu sebanyak 22 nasabah dengan prosentase sebesar 61.1%, sedangkan sisanya yaitu sebanyak 14 nasabah menjadi anggota kelompok 1 dengan prosentase sebesar 38.9%.

Jika dilihat dari jumlah responden per kolom, kelompok 1 didominasi oleh nasabah yang tinggal bersama keluarga, sedangkan kelompok 2 didominasi oleh responden yang status tempat tinggalnya adalah tinggal bersama orang lain dalam satu kos/kontrakan/asrama.

4.4. Pengaruh Variabel Demografis terhadap Variabel yang Merupakan Motivasi Nasabah Menabung di Bank.

Untuk mengetahui apakah variabel-variabel demografis mempengaruhi penilaian nasabah BRI terhadap variabel-variabel yang merupakan motivasi nasabah untuk menabung, digunakan analisis variansi satu arah (*One Way Anova*) dan uji perbandingan ganda scheffe.

- **Variabel Pendapatan Per Bulan dengan Sikap Nasabah Terhadap Suku Bunga**

Pengujian hipotesisnya dapat ditulis sebagai berikut :

- $H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_6$ (rata-rata sikap nasabah terhadap suku bunga untuk semua kelompok pendapatan per bulan adalah sama)

H_1 : Minimal ada satu rata-rata sikap nasabah terhadap suku bunga yang tidak sama

- o Tingkat Signifikansi (α) : 0.05
- o Daerah Kritis :
- o H_0 akan ditolak jika nilai signifikansi < 0.05
 H_0 tidak ditolak jika nilai signifikansi ≥ 0.05

Tabel 4.20. ANOVA dengan Variabel Pendapatan Sebagai Faktor

| Suku bunga | | | | | |
|----------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Between Groups | 7.275 | 5 | 1.455 | 4.719 | .000 |
| Within Groups | 59.824 | 194 | .308 | | |
| Total | 67.099 | 199 | | | |

Sumber : Output SPSS 11.0

- o Kesimpulan :

Diperoleh nilai signifikansi = 0.00, maka H_0 akan ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel pendapatan per bulan mempengaruhi sikap nasabah terhadap tingkat suku bunga yang diberikan BRI.

Untuk melihat pada tingkat pendapatan per bulan berapa, sikap nasabah terhadap suku bunga yang diberikan BRI akan berbeda digunakan uji perbandingan ganda *scheffe*, karena ukuran-ukuran sampelnya tidak sama.

Dari lampiran 10 pada tabel 1, kita dapat mengetahui bahwa $\mu_A = \mu_B = \mu_C = \mu_D > \mu_E = \mu_F$ atau rata-rata sikap nasabah (penilaian nasabah) terhadap tingkat suku bunga yang diberikan BRI untuk tingkat pendapatan yang kurang dari Rp. 200.000,00, Rp. 200.000,00 sampai Rp.500.000,00, Rp.500.000,00 - Rp.1.000.000,00, dan Rp. 1.000.000,00 - Rp.2.000.000,00 akan lebih tinggi jika dibandingkan dengan rata-rata sikap

nasabah terhadap tingkat suku bunga yang diberikan BRI yang pendapatannya Rp. 2.000.000,00 - Rp.4.000.000,00 dan lebih dari Rp. 4.000.000,00. Hal ini mengindikasikan bahwa nasabah yang memiliki pendapatan diatas Rp. 4.000.000,00 (tergolong dalam kelas ekonomi menengah keatas) akan menilai suku bunga yang diberikan BRI bukan merupakan faktor pendorong mereka untuk menabung di Bank tersebut.

Dengan melakukan pengujian yang sama, variabel-variabel mana yang merupakan karakteristik nasabah berdasarkan faktor demografis berpengaruh terhadap variabel yang merupakan motivasi nasabah untuk menabung di sebuah bank, akan di ringkas dalam tabel berikut : (yang ditampilkan hanya yang memenuhi asumsi kesamaan variansi)

Tabel 4.21. Hubungan Variabel Faktor Demografis dengan Variabel yang merupakan Motivasi Nasabah untuk Menabung

| Sikap Nasabah | Variabel Demografis | Kesimpulan |
|---|----------------------|---|
| Sikap Nasabah terhadap Tingkat Suku Bunga | - Tingkat Pendidikan | - Dari tabel 1 pada lampiran 9, diperoleh sig = 0.649, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh pada sikap nasabah terhadap tingkat suku bunga. |
| | - Pekerjaan | - Dari tabel 2 pada lampiran 9, diperoleh sig = 0.092, sehingga dapat disimpulkan bahwa pekerjaan tidak berpengaruh pada sikap nasabah terhadap tingkat suku bunga. |

Lanjutan Tabel 4.21.

| | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Status Tempat Tinggal | <ul style="list-style-type: none"> - Dari tabel 3 pada lampiran 9, diperoleh sig = 0.048, sehingga dapat disimpulkan bahwa status tempat tinggal berpengaruh pada sikap nasabah terhadap tingkat suku bunga. |
| <p>Sikap Nasabah terhadap Ketersediaan Kantor-kantor unit BRI di beberapa lokasi</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Pendapatan - Tingkat pendidikan - Pekerjaan | <ul style="list-style-type: none"> - Dari tabel 4 pada lampiran 9, diperoleh sig = 0.782, sehingga dapat disimpulkan bahwa pendapatan tidak berpengaruh pada sikap nasabah terhadap ketersediaan kantor-kantor unit BRI - Dari tabel 5 pada lampiran 9, diperoleh sig = 0.524, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh pada sikap nasabah terhadap ketersediaan kantor-kantor unit BRI di beberapa lokasi - Dari tabel 6 pada lampiran 9, diperoleh sig = 0.771, sehingga dapat disimpulkan bahwa pekerjaan tidak berpengaruh pada sikap nasabah terhadap ketersediaan kantor-kantor unit BRI di beberapa lokasi |

Lanjutan Tabel 4.21.

| | | |
|--|--|--|
| | <p>- Status Tempat Tinggal</p> | <p>- Dari tabel 7 pada lampiran 9, diperoleh sig = 0.261, sehingga dapat disimpulkan bahwa status tempat tinggal tidak berpengaruh pada sikap nasabah terhadap ketersediaan kantor-kantor unit BRI di beberapa lokasi</p> |
| <p>Sikap Nasabah terhadap Keramahan teller BRI</p> | <p>- Pendapatan</p> <p>- Tingkat Pendidikan</p> <p>- Pekerjaan</p> | <p>- Dari tabel 8 pada lampiran 9, diperoleh sig = 0.882, sehingga dapat disimpulkan bahwa pendapatan tidak berpengaruh pada sikap nasabah terhadap keramahan teller BRI.</p> <p>- Dari tabel 9 pada lampiran 9, diperoleh sig = 0.011, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh pada sikap nasabah terhadap keramahan teller BRI.</p> <p>- Dari tabel 10 pada lampiran 9, diperoleh sig = 0.043, sehingga dapat disimpulkan bahwa pekerjaan berpengaruh pada sikap nasabah terhadap keramahan teller BRI.</p> |

Lanjutan Tabel 4.21.

| | | |
|--|-------------------------|--|
| | - Status Tempat Tinggal | - Dari tabel 11 pada lampiran 9, diperoleh sig = 0.606, sehingga dapat disimpulkan bahwa status tempat tinggal tidak berpengaruh pada sikap nasabah terhadap keramahan teller BRI. |
| Sikap nasabah terhadap Potongan atau biaya transaksi | - Pendapatan | - Dari tabel 12 pada lampiran 9, diperoleh sig = 0.185, sehingga dapat disimpulkan bahwa pendapatan tidak berpengaruh pada sikap nasabah terhadap potongan atau biaya transaksi. |
| | - Tingkat Pendidikan | - Dari tabel 13 pada lampiran 9, diperoleh sig = 0.540, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh pada sikap nasabah terhadap potongan atau biaya transaksi |
| | - Pekerjaan | - Dari tabel 14 pada lampiran 9, diperoleh sig = 0.363, sehingga dapat disimpulkan bahwa pekerjaan tidak berpengaruh pada sikap nasabah terhadap potongan atau biaya transaksi |

Lanjutan Tabel 4.21.

| | | |
|--|---|---|
| | - Status Tempat Tinggal | - Dari tabel 15 pada lampiran 9, diperoleh sig = 0.293, sehingga dapat disimpulkan bahwa status tempat tinggal tidak berpengaruh pada sikap nasabah terhadap potongan atau biaya transaksi |
| Sikap Nasabah terhadap Pelayanan transaksi ATM | - Pendapatan - Tingkat Pendidikan - Pekerjaan | - Dari tabel 16 pada lampiran 9, diperoleh sig = 0.649, sehingga dapat disimpulkan bahwa pendapatan tidak berpengaruh pada sikap nasabah terhadap pelayanan transaksi ATM - Dari tabel 17 pada lampiran 9, diperoleh sig = 0.095, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh pada sikap nasabah terhadap pelayanan transaksi ATM - Dari tabel 18 pada lampiran 9, diperoleh sig = 0.023, sehingga dapat disimpulkan bahwa pekerjaan berpengaruh pada sikap nasabah terhadap pelayanan transaksi ATM |

Lanjutan Tabel 4.21.

| | | |
|--|-------------------------|---|
| | - Status Tempat Tinggal | - Dari tabel 19 pada lampiran 9, diperoleh sig = 0.169, sehingga dapat disimpulkan bahwa status tempat tinggal tidak berpengaruh pada sikap nasabah terhadap pelayanan transaksi ATM. |
| Sikap Nasabah terhadap Lokasi ATM BRI di beberapa lokasi | - Pendapatan | - Dari tabel 20 pada lampiran 9, diperoleh sig = 0.344, sehingga dapat disimpulkan bahwa pendapatan tidak berpengaruh pada sikap nasabah terhadap lokasi ATM BRI di beberapa lokasi |
| | - Tingkat Pendidikan | - Dari tabel 21 pada lampiran 9, diperoleh sig = 0.685, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh pada sikap nasabah terhadap lokasi ATM BRI di beberapa lokasi. |
| | - Pekerjaan | - Dari tabel 22 pada lampiran 9, diperoleh sig = 0.079, sehingga dapat disimpulkan bahwa pekerjaan tidak berpengaruh pada sikap nasabah terhadap lokasi ATM BRI di beberapa lokasi. |

Lanjutan Tabel 4.21.

| | | |
|--|-------------------------|--|
| | - Status Tempat Tinggal | - Dari tabel 23 pada lampiran 9, diperoleh $\text{sig} = 0.948$, sehingga dapat disimpulkan bahwa status tempat tinggal tidak berpengaruh pada sikap nasabah terhadap lokasi ATM BRI di beberapa lokasi. |
|--|-------------------------|--|



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis yang telah dilakukan pada bab IV, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Dengan analisis kelompok menggunakan metode Non-Hierarki K-Means dengan $k = 2$, hasil segmentasi nasabah BRI Cabang Cik Ditiro Jogjakarta berdasarkan motivasi untuk menabung diperoleh jumlah anggota setiap kelompoknya yaitu : Kelompok 1 sebanyak 76 nasabah dan kelompok 2 sebanyak 124 nasabah. Dengan komposisi responden yang mendominasi untuk masing-masing kelompok yang terbentuk, yaitu :
 - Pada kelompok 1: komposisi responden yang paling dominan yaitu berusia 25-34 tahun, tingkat pendidikannya adalah S1, berjenis kelamin laki-laki, bekerja sebagai karyawan swasta, dengan pendapatan perbulan antara Rp.1.000.000,00 sampai Rp.2.000.000,00 dan pengeluaran per bulannya antara Rp.200.000,00 sampai Rp.500.000,00 serta tinggal bersama keluarga.
 - Pada kelompok 2 : komposisi responden yang paling dominan yaitu berusia 14 -24 tahun, tingkat pendidikannya adalah S1, berjenis kelamin perempuan, masih menjadi pelajar/mahasiswa, dengan pendapatan perbulan antara Rp.200.000,00 sampai Rp.500.000,00 dan pengeluaran per

bulannya antara Rp.200.000,00 sampai Rp.500.000,00 serta tinggal bersama orang lain dalam satu kos/kontrakan/asrama.

2. Pendeskripsian anggota kelompok berdasarkan motivasi nasabah BRI Cabang Cik Ditiro Jogjakarta untuk menabung, dengan menggunakan metode K-Means, secara umum dapat digambarkan sebagai berikut :

- Kelompok 1 merupakan kelompok nasabah yang memilih BRI sebagai tempat untuk menabung, dikarenakan oleh faktor pelayanan dan keamanan, fasilitas serta faktor lokasi.
- Kelompok 2 merupakan kelompok nasabah yang memilih BRI sebagai tempat untuk menabung, dikarenakan oleh faktor pelayanan dan fasilitas.

3. Dengan menggunakan Anava satu arah dan perbandingan ganda *scheffe*, diketahui bahwa pendapatan per bulan nasabah mempengaruhi sikap nasabah terhadap tingkat suku bunga yang diberikan BRI, seseorang yang pendapatannya kurang dari Rp.2.000.000,00 akan menilai tingkat suku bunga yang diberikan BRI lebih positif jika dibandingkan dengan nasabah yang pendapatan per bulannya lebih Rp.2.000.000,00, dengan demikian anggapan bahwa seseorang yang termasuk dalam kelas ekonomi menengah keatas akan memilih Bank untuk menabung bukan dikarenakan oleh tingkat suku bunga yang diberikan pihak Bank adalah benar.

Yang berpengaruh terhadap sikap nasabah terhadap keramahan teller BRI adalah variabel tingkat pendidikan dan pekerjaan, sedangkan sikap nasabah terhadap pelayanan transaksi pada ATM BRI dipengaruhi oleh pekerjaan nasabah.

5.2. Saran

Penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan bagi peneliti lain maupun pihak bank dengan beberapa saran sebagai berikut :

1. Pihak bank semestinya dalam membuat suatu perencanaan atau strategi untuk menarik minat nasabah dengan lebih difokuskan pada segi pelayanan dan fasilitas, seperti kemudahan dalam bertransaksi, misalnya akses perbankan dapat dilakukan melalui kartu ATM (seperti : Pembayaran rekening telepon, rekening listrik, Auto Debit, Visa). Meningkatkan peran relationship officer, memperluas jaringan operasional, yakni dengan cara memperbanyak kantor layanan dan mesin ATM di lokasi-lokasi yang strategis, karena sebuah bank yang dekat dengan tempat tinggal (kos atau kontrakan) atau tempat kerja (kampus) nasabah tentu akan lebih disukai, hal ini terkait dengan masalah efisiensi baik dari segi waktu, biaya maupun dari segi keamanan. Segala bentuk promosi (brosur, iklan, undian berhadiah, spanduk) yang dikemas secara menarik, dapat membantu pihak Bank dalam menarik minat nasabah untuk menabung.
2. Variabel-variabel yang diasumsikan peneliti berpengaruh terhadap motivasi nasabah untuk menabung di bank akan dapat teridentifikasi lebih banyak dan tepat, dengan cara melakukan diskusi atau wawancara dengan nasabah dan melakukan pengamatan langsung tentang atribut-atribut yang melekat pada nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S, 2003. *Reliabilitas dan Validitas*, Pustaka Pelajar Offset, Jogjakarta.
- Damayanti, D, T, 2004. *Penentuan Segmentasi Nasabah Bank Berdasarkan Sikap Kesamaan Hasrat Menabung Nasabah Dengan Analisis Cluster*, UII Jogjakarta, Jogjakarta.
- Dillon,W.R and Matthew Golsten 1984. *Multivariate Analysis Methode and Application*, John Wiles and Sans, New York.
- Hadi, S, 1991. *Analisis Butir Untuk Instrumen Angket*, Tes dan Skala Nilai Dengan BASICS, Andi offset, Jogjakarta.
- Hair,J.F., Anderson, Rolph,E., Tatham, Ronald.L.,Black and William,C.,1995, *Multivariate Data Analysis*, Fifth Edition, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, new Jersey
- Johnson, R A, and D, W, Winchern,1966. *Applied Multivariate Statistical Analysis*, Third Edition , New Delhi.
- Kiryanto, R. Perbankan Konsumer dan Kepuasan Nasabah [on-line]. Available from <http://www.kompas.com/ekonomi/finansial.htm> ; Internet; last accesed 23 Juli 2003
- Kottler, P, 1993. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Santoso, S, 2002. *SPSS Statistik Multivariat*, PT.Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Santoso, S, 2002. *SPSS Statistik Parametrik*, PT.Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sharma, S, 1996. *Applied Multivariate Techniques*, John Wiley and Sons, New York

Soejoeti, Z, 1986. *Metode Statistik II*, Penenrbit Karunia Jakarta Universitas Terbuka

Sukandarrumidi, 2002. *Metodologi Penelitian : Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*, Gajah Mada University Press, Jogjakarta.

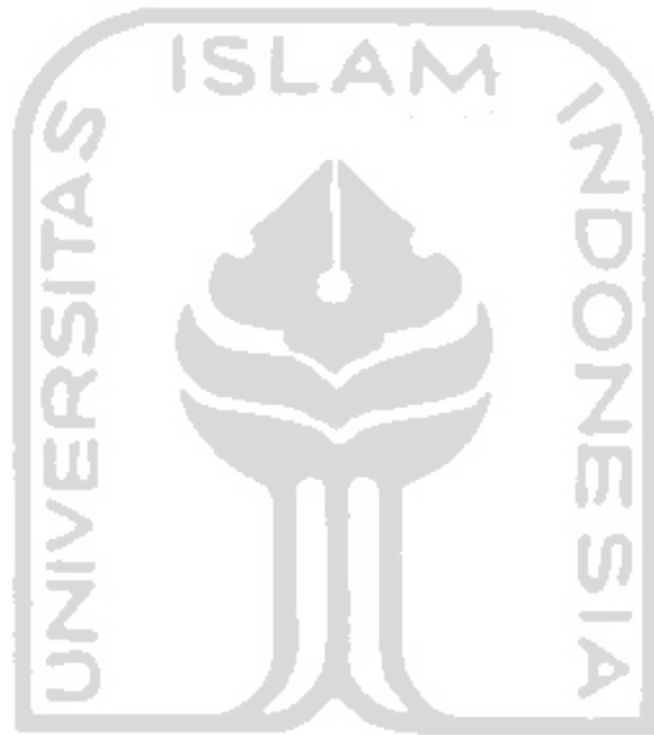
Thoyib, U, 1998. *Manajemen Perdagangan Eceran*, Ekonisia, Universitas Islam Indonesia, Jogjakarta



Nam
Alan

I. K
E

E



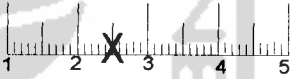
جامعة الإسلام في إندونيسيا

Lampiran

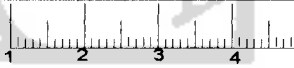

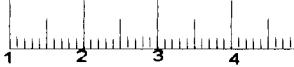


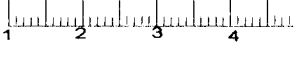
- b. Rp. 200.000,00 - Rp. 500.000,00
- c. Rp. 500.000,00 - Rp. 1.000.000,00
- 6. Pengeluaran per bulan
 - a. Kurang dari Rp. 200.000,00
 - b. Rp. 200.000,00 - Rp. 500.000,00
 - c. Rp. 500.000,00 - Rp. 1.000.000,00
 - d. Rp. 1.000.000,00 - Rp. 2.000.000,00
 - e. Rp. 2.000.000,00 - Rp. 4.000.000,00
 - f. Lebih dari Rp. 4.000.000,00
- 7. Status tempat tinggal saat ini
 - a. Bersama-sama dengan keluarga
 - b. Bersama orang lain dalam satu kos/kontrakan/asrama
 - c. Tinggal sendiri.

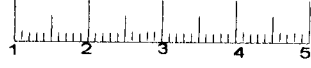




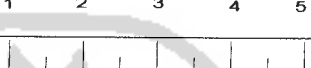
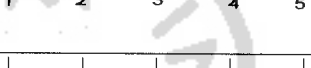
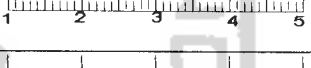
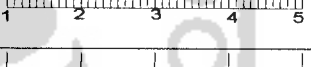
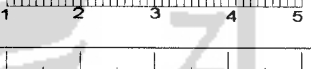

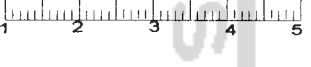

II. Kuesioner Bagian II : Penilaian nasabah terhadap variabel yang menjadi motivasi nasabah untuk menabung di BRI.

Petunjuk Pengisian

| No | Pertanyaan | | Contoh Jawaban | |
|----|-------------------------------------|----------------------|--|----------------------|
| 1 | Bagaimana tingkat suku bunga di BRI | <i>Sangat Rendah</i> |  | <i>Sangat tinggi</i> |

Pertanyaan

| No | Pertanyaan | | Jawaban | |
|----|---|-----------------------------|--|-----------------------|
| 1 | Bagaimana tingkat suku bunga di BRI | <i>Sangat rendah</i> |  | <i>Sangat tinggi</i> |
| 2 | Bagaimana dengan ketersediaan kantor-kantor unit BRI di beberapa lokasi | <i>Sangat tidak memadai</i> |  | <i>Sangat memadai</i> |
| 3 | Bagaimana dengan kecepatan pelayanan teller BRI | <i>Sangat tidak puas</i> |  | <i>Sangat puas</i> |
| 4 | Bagaimana dengan keramahan teller BRI | <i>Sangat tidak puas</i> |  | <i>Sangat puas</i> |
| 5 | Bagaimana dengan kejelasan dan keramahan dari pegawai pelayanan informasi BRI | <i>Sangat tidak puas</i> |  | <i>Sangat puas</i> |
| 6 | Bagaimana dengan pelayanan yang diberikan oleh satpam BRI | <i>Sangat tidak puas</i> |  | <i>Sangat puas</i> |

| | | | | |
|----|---|-------------------------------|--|-------------------------|
| 7 | Bagaimana dengan kesejukan ruang tunggu BRI | <i>Sangat tidak puas</i> |  | <i>Sangat puas</i> |
| 8 | Bagaimana dengan kenyamanan ruang tunggu BRI | <i>Sangat tidak puas</i> |  | <i>Sangat puas</i> |
| 9 | Bagaimana dengan potongan/biaya transaksi di BRI | <i>Sangat tinggi</i> |  | <i>Sangat rendah</i> |
| 10 | Bagaimana dengan citra/image dan kredibilitas BRI di masyarakat | <i>Sangat buruk</i> |  | <i>Sangat baik</i> |
| 11 | Bagaimana dengan jaminan keamanan yang diberikan pihak BRI terhadap uang yang disimpan. | <i>Sangat tidak puas</i> |  | <i>Sangat puas</i> |
| 12 | Bagaimana dengan promosi (brosur, undian, hadiah langsung, spanduk, dll) dari BRI | <i>Sangat tidak menarik</i> |  | <i>Sangat menarik</i> |
| 13 | Bagaimana dengan pelayanan transaksi pada ATM BRI | <i>Sangat tidak puas</i> |  | <i>Sangat puas</i> |
| 14 | Bagaimana dengan ketersediaan mesin ATM BRI di beberapa lokasi | <i>Sangat tidak memadai</i> |  | <i>Sangat memadai</i> |
| 15 | Bagaimana dengan kecepatan proses pembuatan kartu ATM pada BRI | <i>Sangat tidak puas</i> |  | <i>Sangat puas</i> |
| 16 | Bagaimana dengan kerapian, kebersihan dan keindahan gedung BRI | <i>Sangat tidak puas</i> |  | <i>Sangat puas</i> |
| 17 | Bagaimana dengan letak kantor layanan BRI yang berada di jalan Cik Di Tiro | <i>Sangat tidak strategis</i> |  | <i>Sangat strategis</i> |
| 18 | Bagaimana dengan letak anjungan tunai mandiri (ATM) BRI | <i>Sangat tidak strategis</i> |  | <i>Sangat strategis</i> |
| 19 | Bagaimana jarak lokasi anjungan tunai mandiri (ATM) BRI dengan tempat tinggal atau tempat kerja | <i>Sangat jauh</i> |  | <i>Sangat dekat</i> |

Terima Kasih Atas Kerja samanya

Lampiran 2

Data Nasabah BRI Yang Berkaitan Dengan Faktor Demografis Untuk Uji Validitas dan Reliabilitas

| No.Resp | Jenis Kelamin | Usia | Pendidikan | Pekerjaan | Pendapatan | Pengeluaran | Status |
|---------|---------------|----------|------------------|---------------------|----------------------------------|--------------------------------|------------------------|
| 1 | laki-laki | >65 th | S1 | lainnya | Rp. 1.000.000,00-Rp 2.000.000,00 | Rp.500.000,00-Rp1.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 2 | Perempuan | 25-34 th | S1 | wiraswasta/Pedagang | Rp 2.000.000,00-Rp 4.000.000,00 | Rp 1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 3 | Perempuan | 14-24 th | S1 | wiraswasta/Pedagang | Rp. 500.000,00-Rp 1.000.000,00 | Rp 200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |
| 4 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp. 500.000,00-Rp 1.000.000,00 | Rp. 500.000,00-Rp1.000.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 5 | laki-laki | 35-44 th | S1 | Karyawan Swasta | Rp. 500.000,00-Rp 1.000.000,00 | Rp. 500.000,00-Rp1.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 6 | Perempuan | 14-24 th | SMA/ sederajat | TNI/Polri | Rp. 1.000.000,00-Rp 2.000.000,00 | Rp 500.000,00-Rp1.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 7 | laki-laki | 25-34 th | S1 | TNI/Polri | Rp 1.000.000,00-Rp 2.000.000,00 | Rp 500.000,00-Rp1.000.000,00 | tinggal sendiri |
| 8 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp. 500.000,00-Rp 1.000.000,00 | Rp 500.000,00-Rp1.000.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 9 | Perempuan | 45-65 th | SMA/ sederajat | wiraswasta/Pedagang | Rp. 1.000.000,00-Rp 2.000.000,00 | Rp 200.000,00-Rp500.000,00 | tinggal sendiri |
| 10 | Perempuan | 35-44 th | Akademi/D1/D2/D3 | Karyawan Swasta | Rp. 500.000,00-Rp 1.000.000,00 | Rp 1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 11 | laki-laki | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp 200.000,00-Rp 500.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 12 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp 200.000,00-Rp 500.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |
| 13 | Perempuan | 25-34 th | S1 | lainnya | Rp. 500.000,00-Rp 1.000.000,00 | Rp 1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 14 | laki-laki | 35-44 th | Akademi/D1/D2/D3 | Karyawan Swasta | Rp. 500.000,00-Rp 1.000.000,00 | Rp. 500.000,00-Rp1.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 15 | Perempuan | 35-44 th | Akademi/D1/D2/D3 | Karyawan Swasta | Rp. 500.000,00-Rp 1.000.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |
| 16 | laki-laki | 25-34 th | S2 | pegawai negeri | Rp. 2.000.000,00-Rp 4.000.000,00 | Rp 2.000.000,00-Rp4.000.000,00 | tinggal sendiri |
| 17 | laki-laki | 25-34 th | SMA/ sederajat | Karyawan Swasta | Rp 500.000,00-Rp 1.000.000,00 | Rp 200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |
| 18 | Perempuan | 14-24 th | Akademi/D1/D2/D3 | Pelajar/Mahasiswa | < Rp 200.000,00 | <Rp.200.000,00 | Bersama keluarga |
| 19 | laki-laki | 14-24 th | SMA/ sederajat | Pelajar/Mahasiswa | < Rp 200.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 20 | laki-laki | 14-24 th | Akademi/D1/D2/D3 | Pelajar/Mahasiswa | Rp. 200.000,00-Rp 500.000,00 | Rp 200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |
| 21 | Perempuan | 35-44 th | Akademi/D1/D2/D3 | pegawai negeri | Rp. 1.000.000,00-Rp 2.000.000,00 | Rp 500.000,00-Rp1.000.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 22 | Perempuan | 25-34 th | S1 | Karyawan Swasta | Rp. 2.000.000,00-Rp 4.000.000,00 | Rp 200.000,00-Rp500.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 23 | laki-laki | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp. 200.000,00-Rp 500.000,00 | Rp 200.000,00-Rp500.000,00 | tinggal sendiri |
| 24 | laki-laki | 25-34 th | S2 | Karyawan Swasta | Rp. 1.000.000,00-Rp 2.000.000,00 | Rp 500.000,00-Rp1.000.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 25 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | >Rp. 4.000.000,00 | Rp 2.000.000,00-Rp4.000.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 26 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp 200.000,00-Rp 500.000,00 | Rp 200.000,00-Rp500.000,00 | tinggal sendiri |
| 27 | laki-laki | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp 200.000,00-Rp 500.000,00 | Rp 200.000,00-Rp500.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 28 | laki-laki | 14-24 th | SMA/ sederajat | Pelajar/Mahasiswa | < Rp 200.000,00 | <Rp.200.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 29 | laki-laki | 25-34 th | Akademi/D1/D2/D3 | pegawai negeri | Rp. 1.000.000,00-Rp 2.000.000,00 | Rp 200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |
| 30 | laki-laki | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | < Rp 200.000,00 | <Rp.200.000,00 | bersama dalam satu kos |

Data Penilaian Nasabah BRI Untuk Uji Validitas Dan Reliabilitas

| No.Resp | Butir1 | Butir2 | Butir3 | Butir4 | Butir5 | Butir6 | Butir7 | Butir8 | Butir9 | Butir10 | Butir11 | Butir12 | Butir13 | Butir14 | Butir15 | Butir16 | Butir17 | Butir18 | Butir19 | Butir20 | Butir21 | Butir22 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 1 | 2.2 | 2.9 | 3 | 3.1 | 2.8 | 4 | 4.2 | 2 | 4 | 3.8 | 1.3 | 4 | 4 | 3.5 | 4.1 | 3.5 | 4 | 4.4 | 4.3 | 3.8 | 3.7 | 3.6 |
| 2 | 3.1 | 3.6 | 4.3 | 3.5 | 4.5 | 4.5 | 3 | 3 | 4.1 | 4.5 | 3.6 | 4.1 | 4 | 4 | 3.5 | 4 | 4.2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4.5 |
| 3 | 3 | 5 | 4.5 | 4 | 4 | 4.2 | 3.6 | 3.6 | 3.9 | 3.5 | 3.5 | 4 | 4 | 3.6 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.9 | 3.5 | 3.9 | 3.5 | 3.5 |
| 4 | 2.5 | 2.5 | 3 | 3 | 2.4 | 2.5 | 2.5 | 3.4 | 2.4 | 2.5 | 1.5 | 2 | 1.5 | 2.5 | 2.4 | 3.4 | 3.4 | 3 | 2.5 | 2.5 | 3.6 | 3.5 |
| 5 | 2 | 4 | 4.5 | 4 | 4.5 | 4.5 | 3.5 | 5 | 4 | 4 | 4.6 | 5 | 4 | 4 | 4.5 | 4.5 | 3.4 | 5 | 4.5 | 3.4 | 1.2 | 3.9 |
| 6 | 2.5 | 4 | 3 | 3 | 3.5 | 3.5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3.5 | 2.5 | 2.5 |
| 7 | 3 | 3.8 | 4 | 4 | 4.5 | 3 | 2 | 3 | 4.5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3.5 | 3.4 | 4 | 3 | 4.5 | 3 | 3 | 4 | 3.5 |
| 8 | 2 | 3.1 | 2.6 | 3.1 | 3.5 | 3 | 3 | 2.4 | 3.5 | 4 | 2 | 3.5 | 4.5 | 4 | 3 | 2.6 | 3.1 | 4 | 3.6 | 3.5 | 2.5 | 2 |
| 9 | 3 | 5 | 2 | 2.5 | 2.5 | 2.5 | 3 | 5 | 4 | 3.5 | 3 | 2.9 | 4 | 1.5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3.5 | 2 | 3 | 2 |
| 10 | 2 | 3 | 3.5 | 3.8 | 2.8 | 3.2 | 4 | 2.5 | 4.1 | 4.1 | 2 | 3.9 | 3.9 | 2.3 | 2.6 | 2.6 | 2.8 | 4.4 | 4.4 | 3.8 | 2.9 | 2.1 |
| 11 | 2.8 | 3.5 | 4 | 3.2 | 3.5 | 4 | 5 | 4 | 4.5 | 4.3 | 3 | 3 | 4 | 4.8 | 2 | 2.5 | 2.7 | 3 | 4 | 3 | 3.5 | 4.5 |
| 12 | 3.5 | 3 | 3 | 2.5 | 3 | 3.6 | 2.6 | 2.5 | 2.6 | 2.5 | 2 | 2.9 | 3 | 2.4 | 2.5 | 2 | 2 | 2.5 | 4 | 2.6 | 2.5 | 2.5 |
| 13 | 2.1 | 3.5 | 3.5 | 4 | 4.6 | 5 | 3.8 | 4.9 | 4 | 4 | 4.4 | 4 | 1.8 | 1.4 | 1.7 | 3 | 2.1 | 4.9 | 4.1 | 3.2 | 2.9 | 2 |
| 14 | 2 | 4 | 3.9 | 3 | 3.6 | 4.5 | 4.5 | 5 | 4 | 4 | 4.9 | 4.5 | 1 | 1.5 | 1.9 | 2.3 | 2 | 4.5 | 5 | 3.3 | 1.5 | 1.9 |
| 15 | 2 | 2.6 | 2.5 | 3 | 3.5 | 3.6 | 4.5 | 4.6 | 3.5 | 3.5 | 1.7 | 3.5 | 3.5 | 4.8 | 2.5 | 3.6 | 4.8 | 3 | 4.5 | 3.5 | 4.8 | 3.6 |
| 16 | 2.6 | 3 | 2 | 2 | 2.5 | 2.6 | 3 | 3.1 | 3.8 | 3.6 | 2.6 | 3 | 3.5 | 3 | 1.6 | 1.4 | 1.5 | 3 | 3.1 | 2.1 | 2.5 | 2.6 |
| 17 | 2.5 | 4.4 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.6 | 2.5 | 3.5 | 2.5 | 3.5 | 3.5 | 2.5 | 2.5 | 2.5 | 2.5 | 3.5 | 3.5 | 2.5 | 2.5 | 2.5 |
| 18 | 2 | 3 | 3 | 3.5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4.4 | 1 | 2 | 4.5 | 2.5 | 1.5 | 1.2 | 1 |
| 19 | 3 | 4 | 2.5 | 4 | 3.6 | 3.5 | 5 | 2.5 | 4.1 | 4 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4 | 2.5 | 3 | 4 | 3 | 2.5 | 2.5 | 2.4 |
| 20 | 2 | 4 | 4.5 | 4 | 4 | 4.5 | 4 | 4.5 | 4.5 | 4.2 | 1 | 3.1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3.2 | 3 | 2 | 2 | 1.8 |
| 21 | 2.4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2.1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2.1 |
| 22 | 3.5 | 4.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 4 | 3 | 2 | 3.5 | 3 | 2.5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3.5 | 5 | 2.1 | 4.6 | 4.5 |
| 23 | 2.5 | 3 | 3.5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 24 | 2.5 | 3.6 | 3 | 3.1 | 2.5 | 3 | 2.4 | 3 | 3 | 4 | 2.5 | 3.8 | 2.5 | 3.5 | 3.7 | 3.5 | 3 | 2.9 | 3.5 | 2.5 | 2.9 | 2.2 |
| 25 | 3 | 4 | 5 | 4.6 | 4 | 5 | 3.5 | 4.5 | 4.6 | 4.6 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2.5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 26 | 4.6 | 4.4 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 2.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 2.5 | 2.5 |
| 27 | 2 | 3.5 | 4.5 | 3 | 4 | 4.5 | 4.2 | 4.1 | 4.1 | 3.8 | 3.9 | 3.1 | 3 | 3 | 3 | 2.8 | 2.5 | 4 | 3.7 | 2.7 | 3 | 3 |
| 28 | 3 | 3.5 | 3 | 3.5 | 4 | 3.5 | 2.5 | 2.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 2.5 | 2.5 | 2.5 | 3.5 | 3.5 | 2.5 | 2.5 | 2.5 |
| 29 | 3.5 | 3 | 3.5 | 3.6 | 3.5 | 4 | 4.5 | 4 | 4.5 | 4.5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2.5 | 2 | 2 | 3.5 | 4 | 2 | 2 | 1.5 |
| 30 | 1.8 | 3.5 | 2.6 | 3.9 | 2.4 | 3.4 | 2.7 | 3.1 | 3.4 | 3.5 | 3.3 | 2.4 | 3.5 | 3.2 | 3 | 2.6 | 2 | 4 | 3.5 | 3.7 | 2 | 3 |

Lampiran 3

Data Nasabah BRI Yang Berkaitan Dengan Faktor Demografis

| No. Resp | Jenis Kelamin | Usia | Pendidikan | Pekerjaan | Pendapatan | Pengeluaran | Status |
|----------|---------------|----------|------------------|---------------------|---------------------------------|---------------------------------|------------------------|
| 1 | laki-laki | >65 th | S1 | lainnya | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.500.000,00-Rp1.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 2 | Perempuan | 25-34 th | S1 | wiraswasta/Pedagang | Rp.2.000.000,00-Rp.4.000.000,00 | Rp.1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 3 | Perempuan | 14-24 th | S1 | wiraswasta/Pedagang | Rp.500.000,00-Rp.1.000.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |
| 4 | Perempuan | 45-65 th | S1 | Karyawan Swasta | Rp.500.000,00-Rp.1.000.000,00 | Rp.1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 5 | Perempuan | 25-34 th | S1 | Karyawan Swasta | Rp.200.000,00-Rp.500.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |
| 6 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp.200.000,00-Rp.500.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |
| 7 | laki-laki | >65 th | SMA/ sederajat | lainnya | Rp.2.000.000,00-Rp.4.000.000,00 | Rp.2.000.000,00-Rp.4.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 8 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp.500.000,00-Rp.1.000.000,00 | Rp.500.000,00-Rp1.000.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 9 | laki-laki | 35-44 th | S1 | Karyawan Swasta | Rp.500.000,00-Rp.1.000.000,00 | Rp.500.000,00-Rp1.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 10 | Perempuan | 14-24 th | SMA/ sederajat | TNI/Polri | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.500.000,00-Rp1.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 11 | laki-laki | 25-34 th | S1 | TNI/Polri | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.500.000,00-Rp1.000.000,00 | tinggal sendiri |
| 12 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp.500.000,00-Rp.1.000.000,00 | Rp.500.000,00-Rp1.000.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 13 | laki-laki | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp.500.000,00-Rp.1.000.000,00 | Rp.500.000,00-Rp1.000.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 14 | Perempuan | 25-34 th | S1 | lainnya | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 15 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp.200.000,00-Rp.500.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 16 | Perempuan | 14-24 th | SMA/ sederajat | lainnya | Rp.200.000,00-Rp.500.000,00 | <Rp.200.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 17 | laki-laki | 35-44 th | S2 | pegawai negri | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | tinggal sendiri |
| 18 | laki-laki | 25-34 th | S1 | wiraswasta/Pedagang | >Rp.4.000.000,00 | >Rp.4.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 19 | Perempuan | 45-65 th | SMA/ sederajat | lainnya | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | tinggal sendiri |
| 20 | laki-laki | 25-34 th | S1 | pegawai negri | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | tinggal sendiri |
| 21 | Perempuan | 25-34 th | S1 | lainnya | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | tinggal sendiri |
| 22 | laki-laki | 25-34 th | SMA/ sederajat | Karyawan Swasta | Rp.500.000,00-Rp.1.000.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |
| 23 | laki-laki | 45-65 th | S1 | pegawai negri | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | tinggal sendiri |
| 24 | Perempuan | 25-34 th | S1 | lainnya | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 25 | laki-laki | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp.200.000,00-Rp.500.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 26 | laki-laki | 25-34 th | S2 | pegawai negri | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 27 | Perempuan | 45-65 th | SMA/ sederajat | wiraswasta/Pedagang | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 28 | Perempuan | 35-44 th | Akademi/D1/D2/D3 | Karyawan Swasta | Rp.500.000,00-Rp.1.000.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | tinggal sendiri |
| 29 | laki-laki | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp.200.000,00-Rp.500.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |
| 30 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp.200.000,00-Rp.500.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 31 | Perempuan | 25-34 th | S1 | lainnya | Rp.500.000,00-Rp.1.000.000,00 | Rp.1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 32 | laki-laki | 35-44 th | Akademi/D1/D2/D3 | Karyawan Swasta | Rp.500.000,00-Rp.1.000.000,00 | Rp.500.000,00-Rp1.000.000,00 | Bersama keluarga |

| No. Resp | Jenis Kelamin | Usia | Pendidikan | Pekerjaan | Pendapatan | Pengeluaran | Status |
|----------|---------------|----------|------------------|---------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|------------------------|
| 33 | Perempuan | 35-44 th | Akademi/D1/D2/D3 | Karyawan Swasta | Rp. 500.000,00-Rp. 1.000.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |
| 34 | laki-laki | 25-34 th | S2 | pegawai negeri | Rp. 2.000.000,00-Rp. 4.000.000,00 | Rp. 2.000.000,00-Rp. 4.000.000,00 | tinggal sendiri |
| 35 | laki-laki | 25-34 th | SMA/ sederajat | Karyawan Swasta | Rp. 500.000,00-Rp. 1.000.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |
| 36 | Perempuan | 14-24 th | S1 | lainnya | Rp. 500.000,00-Rp. 1.000.000,00 | Rp. 500.000,00-Rp1.000.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 37 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp. 200.000,00-Rp. 500.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp500.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 38 | Perempuan | 14-24 th | Akademi/D1/D2/D3 | Pelajar/Mahasiswa | < Rp. 200.000,00 | <Rp. 200.000,00 | Bersama keluarga |
| 39 | laki-laki | 14-24 th | SMA/ sederajat | Pelajar/Mahasiswa | < Rp. 200.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp500.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 40 | laki-laki | 45-65 th | S1 | pegawai negeri | Rp. 2.000.000,00-Rp. 4.000.000,00 | Rp. 2.000.000,00-Rp. 4.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 41 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp. 200.000,00-Rp. 500.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp500.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 42 | laki-laki | 35-44 th | S1 | Konsultan | Rp. 2.000.000,00-Rp. 4.000.000,00 | Rp. 1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 43 | laki-laki | 25-34 th | SMA/ sederajat | Karyawan Swasta | Rp. 1.000.000,00-Rp. 2.000.000,00 | Rp. 500.000,00-Rp1.000.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 44 | Perempuan | 14-24 th | SMA/ sederajat | Karyawan Swasta | Rp. 200.000,00-Rp. 500.000,00 | <Rp. 200.000,00 | Bersama keluarga |
| 45 | Perempuan | 35-44 th | S1 | wiraswasta/Pedagang | Rp. 500.000,00-Rp. 1.000.000,00 | Rp. 1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 46 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp. 1.000.000,00-Rp. 2.000.000,00 | Rp. 1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 47 | laki-laki | 35-44 th | Akademi/D1/D2/D3 | pegawai negeri | Rp. 500.000,00-Rp. 1.000.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |
| 48 | laki-laki | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | < Rp. 200.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp500.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 49 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp. 200.000,00-Rp. 500.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp500.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 50 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp. 200.000,00-Rp. 500.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp500.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 51 | laki-laki | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp. 200.000,00-Rp. 500.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp500.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 52 | laki-laki | 35-44 th | S1 | Karyawan Swasta | Rp. 2.000.000,00-Rp. 4.000.000,00 | Rp. 2.000.000,00-Rp. 4.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 53 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp. 200.000,00-Rp. 500.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp500.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 54 | laki-laki | 25-34 th | SMA/ sederajat | wiraswasta/Pedagang | Rp. 500.000,00-Rp. 1.000.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |
| 55 | laki-laki | 25-34 th | S1 | wiraswasta/Pedagang | Rp. 2.000.000,00-Rp. 4.000.000,00 | Rp. 500.000,00-Rp1.000.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 56 | Perempuan | 14-24 th | Akademi/D1/D2/D3 | Pelajar/Mahasiswa | Rp. 200.000,00-Rp. 500.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp500.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 57 | Perempuan | 25-34 th | S1 | Karyawan Swasta | Rp. 500.000,00-Rp. 1.000.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |
| 58 | laki-laki | 35-44 th | Akademi/D1/D2/D3 | Karyawan Swasta | Rp. 1.000.000,00-Rp. 2.000.000,00 | Rp. 500.000,00-Rp1.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 59 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp. 200.000,00-Rp. 500.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp500.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 60 | Perempuan | 25-34 th | S1 | Karyawan Swasta | Rp. 500.000,00-Rp. 1.000.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp500.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 61 | laki-laki | 14-24 th | Akademi/D1/D2/D3 | Pelajar/Mahasiswa | Rp. 200.000,00-Rp. 500.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |
| 62 | Perempuan | 35-44 th | Akademi/D1/D2/D3 | pegawai negeri | Rp. 1.000.000,00-Rp. 2.000.000,00 | Rp. 500.000,00-Rp1.000.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 63 | Perempuan | 25-34 th | S1 | Karyawan Swasta | Rp. 2.000.000,00-Rp. 4.000.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp500.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 64 | laki-laki | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp. 200.000,00-Rp. 500.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp500.000,00 | tinggal sendiri |
| 65 | laki-laki | 25-34 th | S1 | Konsultan | Rp. 2.000.000,00-Rp. 4.000.000,00 | Rp. 2.000.000,00-Rp. 4.000.000,00 | tinggal sendiri |
| 66 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp. 200.000,00-Rp. 500.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp500.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 67 | Perempuan | 45-65 th | SMA/ sederajat | pegawai negeri | Rp. 1.000.000,00-Rp. 2.000.000,00 | Rp. 500.000,00-Rp1.000.000,00 | bersama dalam satu kos |
| 68 | laki-laki | 25-34 th | SMA/ sederajat | TNI/Polri | Rp. 500.000,00-Rp. 1.000.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp500.000,00 | tinggal sendiri |
| 69 | laki-laki | 14-24 th | SMA/ sederajat | Karyawan Swasta | Rp. 500.000,00-Rp. 1.000.000,00 | Rp. 500.000,00-Rp1.000.000,00 | Bersama keluarga |

| No. Resp | Jenis Kelamin | Usia | Pendidikan | Pekerjaan | Pendapatan | Pengeluaran | Status |
|----------|---------------|----------|------------------|---------------------|----------------------------------|----------------------------------|------------------------|
| 70 | Perempuan | 25-34 th | Akademi/D1/D2/D3 | Karyawan Swasta | Rp. 500.000,00-Rp 1.000.000,00 | Rp. 500.000,00-Rp1.000.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 71 | laki-laki | 25-34 th | S2 | Karyawan Swasta | Rp. 1.000.000,00-Rp 2.000.000,00 | Rp. 500.000,00-Rp1.000.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 72 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | >Rp 4.000.000,00 | Rp. 2.000.000,00-Rp 4.000.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 73 | Perempuan | 25-34 th | S1 | Karyawan Swasta | Rp. 500.000,00-Rp 1.000.000,00 | Rp. 500.000,00-Rp1.000.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 74 | laki-laki | >65 th | Akademi/D1/D2/D3 | lainnya | Rp. 1.000.000,00-Rp 2.000.000,00 | Rp. 1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | tinggal sendiri |
| 75 | Perempuan | 35-44 th | SMA/ sederajat | Karyawan Swasta | Rp. 500.000,00-Rp 1.000.000,00 | Rp. 500.000,00-Rp1.000.000,00 | tinggal sendiri |
| 76 | laki-laki | 14-24 th | Akademi/D1/D2/D3 | Pelajar/Mahasiswa | Rp. 200.000,00-Rp 500.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 77 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp. 500.000,00-Rp 1.000.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 78 | Perempuan | 35-44 th | S1 | wiraswasta/Pedagang | Rp. 2.000.000,00-Rp 4.000.000,00 | Rp. 1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 79 | laki-laki | 35-44 th | S1 | Karyawan Swasta | >Rp 4.000.000,00 | >Rp 4.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 80 | laki-laki | >65 th | S2 | pegawai negri | Rp. 2.000.000,00-Rp 4.000.000,00 | >Rp 4.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 81 | Perempuan | 25-34 th | S1 | wiraswasta/Pedagang | Rp. 1.000.000,00-Rp 2.000.000,00 | Rp. 500.000,00-Rp1.000.000,00 | tinggal sendiri |
| 82 | laki-laki | 45-65 th | SMA/ sederajat | Karyawan Swasta | Rp. 500.000,00-Rp 1.000.000,00 | Rp. 500.000,00-Rp 1.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 83 | Perempuan | 25-34 th | S1 | lainnya | Rp. 200.000,00-Rp 500.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 84 | laki-laki | 25-34 th | S1 | wiraswasta/Pedagang | Rp. 200.000,00-Rp 500.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 85 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Karyawan Swasta | Rp. 500.000,00-Rp 1.000.000,00 | Rp. 500.000,00-Rp1.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 86 | laki-laki | 14-24 th | Akademi/D1/D2/D3 | Pelajar/Mahasiswa | Rp. 200.000,00-Rp 500.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 87 | Perempuan | 35-44 th | S1 | pegawai negri | Rp. 1.000.000,00-Rp 2.000.000,00 | Rp. 500.000,00-Rp1.000.000,00 | tinggal sendiri |
| 88 | laki-laki | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp. 1.000.000,00-Rp 2.000.000,00 | Rp. 500.000,00-Rp1.000.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 89 | Perempuan | 35-44 th | Akademi/D1/D2/D3 | lainnya | Rp. 1.000.000,00-Rp 2.000.000,00 | Rp. 1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 90 | Perempuan | 14-24 th | Akademi/D1/D2/D3 | Pelajar/Mahasiswa | Rp. 200.000,00-Rp 500.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |
| 91 | laki-laki | 25-34 th | S1 | wiraswasta/Pedagang | Rp. 1.000.000,00-Rp 2.000.000,00 | Rp. 1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | tinggal sendiri |
| 92 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp. 200.000,00-Rp 500.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp500.000,00 | tinggal sendiri |
| 93 | laki-laki | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp. 200.000,00-Rp 500.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 94 | Perempuan | 25-34 th | SMA/ sederajat | Karyawan Swasta | Rp. 200.000,00-Rp 500.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |
| 95 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | < Rp. 200.000,00 | Rp. 500.000,00-Rp1.000.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 96 | laki-laki | 14-24 th | SMA/ sederajat | Pelajar/Mahasiswa | < Rp. 200.000,00 | <Rp 200.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 97 | laki-laki | 25-34 th | Akademi/D1/D2/D3 | pegawai negri | Rp. 1.000.000,00-Rp 2.000.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |
| 98 | laki-laki | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | < Rp. 200.000,00 | <Rp 200.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 99 | Perempuan | 25-34 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp 500.000,00-Rp 1.000.000,00 | Rp 500.000,00-Rp1.000.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 100 | laki-laki | >65 th | SMP/ sederajat | wiraswasta/Pedagang | Rp. 200.000,00-Rp 500.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |
| 101 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | < Rp. 200.000,00 | <Rp 200.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 102 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp 200.000,00-Rp 500.000,00 | <Rp 200.000,00 | Bersama keluarga |
| 103 | Perempuan | 25-34 th | SMA/ sederajat | lainnya | Rp. 500.000,00-Rp 1.000.000,00 | Rp. 1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 104 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | < Rp. 200.000,00 | <Rp 200.000,00 | Bersama keluarga |
| 105 | laki-laki | 35-44 th | S1 | Karyawan Swasta | Rp. 2.000.000,00-Rp 4.000.000,00 | Rp. 2.000.000,00-Rp4.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 106 | laki-laki | 14-24 th | SMA/ sederajat | Pelajar/Mahasiswa | Rp. 200.000,00-Rp 500.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |

| No Resp | Jenis Kelamin | Usia | Pendidikan | Pekerjaan | Pendapatan | Pengeluaran | Status |
|---------|---------------|----------|------------------|---------------------|---------------------------------|--------------------------------|------------------------|
| 107 | Perempuan | 25-34 th | S1 | wiraswasta/Pedagang | Rp.200.000,00-Rp.500.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 108 | laki-laki | 45-65 th | S1 | pegawai negeri | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.500.000,00-Rp1.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 109 | Perempuan | 25-34 th | S1 | Karyawan Swasta | Rp.500.000,00-Rp.1.000.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | tinggal sendiri |
| 110 | Perempuan | 45-65 th | S1 | wiraswasta/Pedagang | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 111 | laki-laki | 14-24 th | Akademi/D1/D2/D3 | Pelajar/Mahasiswa | Rp.500.000,00-Rp.1.000.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 112 | laki-laki | 25-34 th | S1 | wiraswasta/Pedagang | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.500.000,00-Rp1.000.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 113 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp.200.000,00-Rp.500.000,00 | <Rp.200.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 114 | laki-laki | 25-34 th | SMA/ sederajat | wiraswasta/Pedagang | < Rp.200.000,00 | <Rp.200.000,00 | Bersama keluarga |
| 115 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp.500.000,00-Rp.1.000.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |
| 116 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp.200.000,00-Rp.500.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 117 | laki-laki | 25-34 th | S3 | wiraswasta/Pedagang | Rp.2.000.000,00-Rp.4.000.000,00 | Rp.1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | tinggal sendiri |
| 118 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp.500.000,00-Rp.1.000.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 119 | laki-laki | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | < Rp.200.000,00 | <Rp.200.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 120 | laki-laki | 25-34 th | S1 | Karyawan Swasta | Rp.500.000,00-Rp.1.000.000,00 | Rp.500.000,00-Rp1.000.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 121 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp.500.000,00-Rp.1.000.000,00 | Rp.500.000,00-Rp1.000.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 122 | laki-laki | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp.500.000,00-Rp.1.000.000,00 | Rp.500.000,00-Rp1.000.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 123 | laki-laki | 35-44 th | S1 | Karyawan Swasta | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | tinggal sendiri |
| 124 | Perempuan | 25-34 th | SMA/ sederajat | Karyawan Swasta | Rp.200.000,00-Rp.500.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |
| 125 | laki-laki | 35-44 th | S2 | pegawai negeri | Rp.2.000.000,00-Rp.4.000.000,00 | Rp.1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 126 | laki-laki | 25-34 th | SMA/ sederajat | wiraswasta/Pedagang | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.500.000,00-Rp1.000.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 127 | Perempuan | 45-65 th | SMA/ sederajat | lainnya | Rp.500.000,00-Rp.1.000.000,00 | Rp.1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 128 | laki-laki | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.500.000,00-Rp1.000.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 129 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp.200.000,00-Rp.500.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |
| 130 | laki-laki | 25-34 th | S1 | wiraswasta/Pedagang | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 131 | Perempuan | 25-34 th | Akademi/D1/D2/D3 | Karyawan Swasta | Rp.500.000,00-Rp.1.000.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | tinggal sendiri |
| 132 | laki-laki | 25-34 th | S1 | wiraswasta/Pedagang | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 133 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp.200.000,00-Rp.500.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 134 | laki-laki | 25-34 th | Akademi/D1/D2/D3 | Karyawan Swasta | Rp.200.000,00-Rp.500.000,00 | <Rp.200.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 135 | laki-laki | 14-24 th | S1 | lainnya | < Rp.200.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 136 | laki-laki | 25-34 th | S1 | Karyawan Swasta | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.500.000,00-Rp1.000.000,00 | tinggal sendiri |
| 137 | Perempuan | 35-44 th | SMA/ sederajat | lainnya | Rp.200.000,00-Rp.500.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |
| 138 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | < Rp.200.000,00 | <Rp.200.000,00 | Bersama keluarga |
| 139 | laki-laki | 25-34 th | Akademi/D1/D2/D3 | wiraswasta/Pedagang | Rp.2.000.000,00-Rp.4.000.000,00 | Rp.1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 140 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp.500.000,00-Rp.1.000.000,00 | Rp.500.000,00-Rp1.000.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 141 | Perempuan | 25-34 th | S1 | Karyawan Swasta | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.500.000,00-Rp1.000.000,00 | tinggal sendiri |
| 142 | laki-laki | 14-24 th | Akademi/D1/D2/D3 | Pelajar/Mahasiswa | < Rp.200.000,00 | <Rp.200.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 143 | laki-laki | 14-24 th | SMA/ sederajat | lainnya | Rp.200.000,00-Rp.500.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |

| No. Resp | Jenis Kelamin | Usia | Pendidikan | Pekerjaan | Pendapatan | Pengeluaran | Status |
|----------|---------------|----------|------------------|---------------------|----------------------------------|---------------------------------|------------------------|
| 144 | laki-laki | 25-34 th | S1 | Karyawan Swasta | Rp. 1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 145 | Perempuan | 14-24 th | S1 | lainnya | < Rp.200.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |
| 146 | laki-laki | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp.200.000,00-Rp.500.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 147 | Perempuan | 45-65 th | Akademi/D1/D2/D3 | Konsultan | Rp.500.000,00-Rp.1.000.000,00 | <Rp.200.000,00 | Bersama keluarga |
| 148 | laki-laki | 35-44 th | SMP/ sederajat | TNI/Polri | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 149 | laki-laki | 45-65 th | Akademi/D1/D2/D3 | lainnya | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | tinggal sendiri |
| 150 | laki-laki | >65 th | S1 | lainnya | Rp.2.000.000,00-Rp.4.000.000,00 | Rp.1.000.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |
| 151 | Perempuan | 25-34 th | S1 | Karyawan Swasta | Rp.200.000,00-Rp.500.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |
| 152 | Perempuan | 45-65 th | S1 | pegawai negri | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.2.000.000,00-Rp.4.000.000,00 | tinggal sendiri |
| 153 | Perempuan | 25-34 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.500.000,00-Rp1.000.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 154 | Perempuan | 45-65 th | Akademi/D1/D2/D3 | lainnya | >Rp.4.000.000,00 | Rp.1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | tinggal sendiri |
| 155 | laki-laki | 35-44 th | S1 | wiraswasta/Pedagang | Rp.200.000,00-Rp.500.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |
| 156 | laki-laki | >65 th | SMA/ sederajat | lainnya | Rp.500.000,00-Rp.1.000.000,00 | Rp.500.000,00-Rp1.000.000,00 | tinggal sendiri |
| 157 | Perempuan | 14-24 th | S1 | wiraswasta/Pedagang | Rp.500.000,00-Rp.1.000.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |
| 158 | Perempuan | 25-34 th | S2 | lainnya | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.500.000,00-Rp1.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 159 | laki-laki | 25-34 th | S1 | Karyawan Swasta | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |
| 160 | laki-laki | 25-34 th | S2 | lainnya | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.500.000,00-Rp1.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 161 | laki-laki | 45-65 th | Akademi/D1/D2/D3 | pegawai negri | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.500.000,00-Rp1.000.000,00 | tinggal sendiri |
| 162 | Perempuan | 45-65 th | SMA/ sederajat | wiraswasta/Pedagang | Rp.200.000,00-Rp.500.000,00 | Rp.1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 163 | laki-laki | 25-34 th | SMA/ sederajat | Karyawan Swasta | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 164 | Perempuan | 25-34 th | S1 | lainnya | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 165 | laki-laki | 45-65 th | SMP/ sederajat | lainnya | Rp.500.000,00-Rp.1.000.000,00 | Rp.500.000,00-Rp1.000.000,00 | tinggal sendiri |
| 166 | Perempuan | 35-44 th | SMA/ sederajat | Karyawan Swasta | Rp.200.000,00-Rp.500.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |
| 167 | laki-laki | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp.200.000,00-Rp.500.000,00 | <Rp.200.000,00 | Bersama keluarga |
| 168 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp.200.000,00-Rp.500.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 169 | Perempuan | 25-34 th | S1 | Lainnya | Rp.500.000,00-Rp.1.000.000,00 | Rp.500.000,00-Rp1.000.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 170 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp.200.000,00-Rp.500.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 171 | laki-laki | 35-44 th | S1 | pegawai negri | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.500.000,00-Rp1.000.000,00 | tinggal sendiri |
| 172 | laki-laki | 45-65 th | SMA/ sederajat | pegawai negri | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | tinggal sendiri |
| 173 | laki-laki | 25-34 th | S1 | lainnya | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.500.000,00-Rp1.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 174 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp.200.000,00-Rp.500.000,00 | <Rp.200.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 175 | Perempuan | 14-24 th | Akademi/D1/D2/D3 | Pelajar/Mahasiswa | Rp.200.000,00-Rp.500.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 176 | laki-laki | 14-24 th | SMA/ sederajat | Karyawan Swasta | Rp.200.000,00-Rp.500.000,00 | <Rp.200.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 177 | Perempuan | 35-44 th | S3 | lainnya | Rp.500.000,00-Rp.1.000.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |
| 178 | laki-laki | 14-24 th | SMA/ sederajat | Pelajar/Mahasiswa | < Rp.200.000,00 | <Rp.200.000,00 | Bersama keluarga |
| 179 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.500.000,00-Rp1.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 180 | Perempuan | 35-44 th | S2 | pegawai negri | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | Bersama dalam satu kos |

| No Resp | Jenis Kelamin | Usia | Pendidikan | Pekerjaan | Pendapatan | Pengeluaran | Status |
|---------|---------------|----------|------------------|---------------------|---------------------------------|--------------------------------|------------------------|
| 181 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp.200.000,00-Rp.500.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 182 | laki-laki | 35-44 th | S1 | Konsultan | Rp.2.000.000,00-Rp.4.000.000,00 | Rp.1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 183 | Perempuan | 14-24 th | SMA/ sederajat | Pelajar/Mahasiswa | Rp.200.000,00-Rp.500.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |
| 184 | laki-laki | 45-65 th | S1 | lainnya | Rp.2.000.000,00-Rp.4.000.000,00 | Rp.1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | tinggal sendiri |
| 185 | laki-laki | 35-44 th | SMA/ sederajat | wiraswasta/Pedagang | Rp.500.000,00-Rp.1.000.000,00 | Rp.500.000,00-Rp1.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 186 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp.200.000,00-Rp.500.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 187 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp.200.000,00-Rp.500.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | tinggal sendiri |
| 188 | laki-laki | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp.200.000,00-Rp.500.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 189 | laki-laki | 25-34 th | S1 | lainnya | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 190 | Perempuan | 14-24 th | S1 | lainnya | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 191 | laki-laki | 35-44 th | S1 | Karyawan Swasta | Rp.500.000,00-Rp.1.000.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |
| 192 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp.200.000,00-Rp.500.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | tinggal sendiri |
| 193 | laki-laki | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp.500.000,00-Rp.1.000.000,00 | Rp.500.000,00-Rp1.000.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 194 | Perempuan | 25-34 th | SMP/ sederajat | lainnya | Rp.500.000,00-Rp.1.000.000,00 | Rp.500.000,00-Rp1.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 195 | laki-laki | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp.200.000,00-Rp.500.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama keluarga |
| 196 | laki-laki | 25-34 th | Akademi/D1/D2/D3 | Karyawan Swasta | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.500.000,00-Rp1.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 197 | Perempuan | 35-44 th | SMA/ sederajat | wiraswasta/Pedagang | Rp.2.000.000,00-Rp.4.000.000,00 | Rp.1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | tinggal sendiri |
| 198 | laki-laki | 25-34 th | S1 | wiraswasta/Pedagang | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.500.000,00-Rp1.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 199 | Perempuan | 14-24 th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp.200.000,00-Rp.500.000,00 | Rp.200.000,00-Rp500.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 200 | laki-laki | 45-65 th | S1 | pegawai negeri | Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00 | Rp.1.000.000,00-Rp2.000.000,00 | Bersama keluarga |



Data Penilaian Nasabah BRI terhadap Variabel-variabel yang Merupakan

Motivasi Nasabah untuk Menabung

| No Resp | butir1 | butir2 | butir3 | butir4 | butir5 | butir6 | butir9 | butir10 | butir11 | butir12 | butir13 | butir14 | butir15 | butir16 | butir17 | butir18 | butir19 | butir20 | butir22 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 1 | 2 | 4.4 | 3.5 | 3 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.4 | 3.4 | 3 | 2.5 | 2 | 1.5 | 2 | 2.2 | 2.5 | 3 | 2.8 | 2 |
| 2 | 2.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 2.5 | 3.5 | 4.5 | 3.5 | 2.5 | 4.5 | 3.5 | 3.5 | 2.5 | 2.5 | 3.5 | 3.5 | 3.6 | 2.6 | 2.6 |
| 3 | 2.6 | 3.5 | 2.4 | 4.4 | 3.6 | 3.6 | 4.5 | 2.5 | 4.5 | 4.5 | 3.5 | 3.5 | 2.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 4.5 | 3.5 | 3.5 |
| 4 | 3 | 2.4 | 3.5 | 3.5 | 2.5 | 2.5 | 3.5 | 3.5 | 2.6 | 2.6 | 3.5 | 2.6 | 2.6 | 2.6 | 3.7 | 3.6 | 2.5 | 2.6 | 2.6 |
| 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2.5 | 4.5 | 4.5 | 3 | 4 | 3.5 | 3 | 2.5 | 3.5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3.5 |
| 6 | 2.5 | 3 | 2.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2.5 | 2 | 2 | 2.5 | 3 | 3.5 | 2.4 | 2 |
| 7 | 1.9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 8 | 2.9 | 4.5 | 4.5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3.5 | 4 | 2 | 3 | 2.5 | 2 | 3.5 | 4 | 3 | 2.9 |
| 9 | 3 | 2.5 | 1 | 1.6 | 2 | 2.5 | 3.4 | 4 | 3 | 3 | 3.6 | 3 | 1.5 | 1.5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 10 | 2.5 | 3 | 2.5 | 2.5 | 3 | 2.5 | 3 | 3 | 2.5 | 3.5 | 3 | 2.5 | 3 | 2.6 | 2.5 | 3 | 3.5 | 3 | 2 |
| 11 | 3 | 2.5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3.5 | 5 | 2.5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 1 |
| 12 | 2.6 | 5 | 3 | 4 | 3.5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 2.5 | 2 | 3.5 | 1.5 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 13 | 2.5 | 3.6 | 2.6 | 2.5 | 3 | 3 | 3.5 | 3.5 | 2.5 | 3.5 | 4 | 2.5 | 3 | 2.5 | 3.1 | 3.1 | 3.1 | 2.5 | 3.1 |
| 14 | 2.5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3.5 | 2 | 4 | 3.9 | 1.5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3.5 | 2.5 | 2.5 |
| 15 | 3.5 | 4 | 3 | 2 | 3.5 | 4 | 3.5 | 3 | 3.5 | 4 | 3.5 | 3 | 3 | 2.5 | 3 | 3.5 | 4 | 2.5 | 2 |
| 16 | 3 | 4.5 | 1.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 1.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 2.5 | 4.5 |
| 17 | 2.5 | 3.6 | 3.6 | 3.7 | 3.8 | 3.7 | 3.5 | 3.7 | 3.6 | 3.6 | 3.8 | 2.5 | 2.7 | 2.8 | 3.8 | 3.6 | 3.7 | 3.7 | 3.7 |
| 18 | 1.5 | 4.5 | 4 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 2.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 4 | 3.5 | 4 | 3.5 | 3.5 |
| 19 | 2 | 2.5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3.5 | 2.5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2.5 |
| 20 | 2.3 | 2.7 | 3.5 | 2.6 | 3.5 | 4.5 | 3.5 | 2.5 | 3.6 | 3.6 | 3.6 | 2.5 | 1.5 | 2.6 | 3.5 | 2.6 | 3.5 | 4.5 | 3.5 |
| 21 | 2 | 2 | 3.5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3.5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2.5 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 22 | 3 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4.9 | 3 | 4.9 | 4.9 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4.9 | 4.9 | 5 |
| 23 | 2.5 | 3.5 | 3.6 | 3.5 | 3.5 | 3.6 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 2 | 3.5 | 2.5 | 3.5 | 4.5 | 4.5 | 3.5 | 2.5 |
| 24 | 2.5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4.5 | 2 | 3 | 4.5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4.5 | 3 | 3 | 3 |
| 25 | 3.2 | 3 | 1.5 | 2 | 2 | 3.5 | 3 | 3 | 2.5 | 4 | 3.5 | 2.5 | 3.5 | 2 | 2.5 | 3 | 3 | 2.5 | 1.5 |
| 26 | 2 | 2 | 3 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2.5 | 4 | 4 | 3.5 | 3.5 |
| 27 | 2.6 | 3.7 | 2.8 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.6 | 3 | 2.6 | 3.4 | 3.8 | 2.8 | 2.9 | 2.9 | 3.3 | 3.5 | 4.4 | 3.5 | 3.5 |
| 28 | 2.5 | 4.3 | 2.1 | 4.1 | 4 | 3.5 | 4.7 | 4.5 | 2.1 | 4.4 | 4.3 | 3.5 | 4.3 | 4.5 | 2.9 | 4.2 | 4.1 | 4.2 | 3 |
| 29 | 3 | 4 | 2.5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2.5 | 4 | 3 | 3 | 2.5 | 2 | 4 | 5 | 1.5 | 2 |
| 30 | 2 | 4.5 | 2.5 | 3 | 3.5 | 2.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 1.5 | 2.5 | 3.5 | 1.5 | 4.5 | 2.5 | 2.5 | 4.5 |
| 31 | 1.5 | 3.5 | 2.5 | 2.5 | 2.4 | 2.5 | 2.5 | 2 | 2.5 | 2 | 1.5 | 1.5 | 2 | 1.5 | 2 | 2.6 | 2.6 | 2 | 2 |
| 32 | 2.4 | 3.5 | 1.6 | 1.5 | 2.4 | 3.5 | 3.5 | 4.5 | 3.4 | 2.5 | 3.6 | 2.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 2.6 | 3.5 | 3.5 | 2.4 |
| 33 | 2.5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2.5 | 4.5 | 4.5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1.5 | 3 | 4 | 4 | 1.9 | 2 |

| No.Resp | butir1 | butir2 | butir3 | butir4 | butir5 | butir6 | butir9 | butir10 | butir11 | butir12 | butir13 | butir14 | butir15 | butir16 | butir17 | butir18 | butir19 | butir20 | butir22 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 34 | 1.5 | 3.5 | 2.4 | 2.5 | 3 | 3 | 3 | 3.5 | 3 | 3.5 | 3.5 | 1.9 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3.5 | 1.5 | 1.5 |
| 35 | 3.6 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4.1 | 4.1 | 4.1 | 4.1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 36 | 3.4 | 3 | 2 | 3.2 | 2.2 | 3 | 1.8 | 3 | 3 | 1.8 | 2 | 2.9 | 4 | 3 | 3.7 | 2.5 | 3.5 | 3 | 3.5 |
| 37 | 2.5 | 3.5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.5 | 3 | 3 | 3 | 3.5 | 3.5 | 2.5 | 3 | 3.5 | 3 | 3 |
| 38 | 2.5 | 2.5 | 2.5 | 2.6 | 2.6 | 2.6 | 3.5 | 3 | 2.3 | 3 | 3 | 2.5 | 3.4 | 3 | 3.5 | 3.5 | 3.6 | 3.6 | 2.3 |
| 39 | 2.4 | 3.4 | 3.3 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 4.7 | 4.5 | 2.4 | 3.6 | 4.2 | 2.3 | 4.4 | 3.4 | 3.3 | 3.5 | 3.4 | 3.4 | 3.5 |
| 40 | 2 | 2.5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.5 | 3.5 | 5 | 4.5 | 3 | 3.5 | 2 | 3.5 | 4 | 3.5 | 3.5 |
| 41 | 3 | 3 | 3.5 | 3.5 | 4 | 2.5 | 3.5 | 3 | 1.4 | 3 | 3 | 2.6 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3.5 | 2.5 |
| 42 | 2.5 | 2.3 | 3.5 | 3.4 | 3.4 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 2.5 | 2.5 | 2.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.4 |
| 43 | 2.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3 | 3.5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 44 | 3.5 | 2.5 | 1.5 | 2.5 | 3.5 | 3.6 | 4 | 4.5 | 2.1 | 2.6 | 3.5 | 4.6 | 2.5 | 2.5 | 2.6 | 4.5 | 4.5 | 3.6 | 1.5 |
| 45 | 3 | 1.5 | 4.5 | 5 | 4.5 | 4.5 | 5 | 4.5 | 1.5 | 4.5 | 4 | 3 | 5 | 1 | 2.5 | 5 | 5 | 5 | 4.5 |
| 46 | 2 | 3 | 2.5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2.6 | 3 | 1.9 | 3 | 3.5 | 2.5 | 3 | 2.5 |
| 47 | 3.5 | 3.6 | 3.5 | 2.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 4.5 | 3.4 | 3.4 | 4.5 | 4.3 | 3.3 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 4.5 | 3.5 | 2.5 |
| 48 | 3 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4 | 4.5 | 5 | 5 | 1.5 | 4.5 | 5 | 3.1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 |
| 49 | 3 | 4 | 3.5 | 3 | 3.5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3.5 | 2.5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3.5 | 2.5 |
| 50 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2.9 | 3 | 2.6 | 2 | 2 | 1.5 | 2 | 2.5 | 3 | 2 | 2 |
| 51 | 2.5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4.5 | 3.5 | 3.5 | 2.5 | 3 | 2.5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2.5 | 2 |
| 52 | 2 | 3 | 3 | 3.5 | 3 | 2 | 3.5 | 2.5 | 1.5 | 4 | 4 | 2.5 | 2.5 | 2 | 3 | 3.5 | 3.5 | 2 | 3 |
| 53 | 3 | 4.5 | 3.5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3.5 | 2.5 | 3.5 | 4.5 | 2.5 | 5 | 5 | 5 | 2.5 | 1 | 4 | 2 |
| 54 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4.5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4.5 | 4.5 | 4 | 2.4 | 4.4 | 4.5 | 4.5 | 4.4 | 4.5 | 3 |
| 55 | 3 | 4 | 3 | 2.5 | 4 | 4 | 4.5 | 4 | 3.5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4.5 |
| 56 | 3 | 5 | 4.1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 57 | 3 | 4 | 3 | 3.5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3.3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3.5 | 2.5 |
| 58 | 1.5 | 4.5 | 3.5 | 2.5 | 2.5 | 2 | 2.5 | 2.5 | 2 | 4 | 3 | 3.5 | 3.5 | 2.5 | 3 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 1.5 |
| 59 | 3.4 | 3.5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.5 | 2.5 | 3 | 3.5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3.5 | 3 |
| 60 | 2.5 | 3.5 | 3.5 | 2.5 | 3.6 | 3.5 | 3.6 | 3.6 | 3.6 | 3.5 | 3.6 | 2.5 | 3.6 | 2.4 | 2.5 | 3.4 | 3.7 | 2.6 | 2.4 |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 2.5 | 3.5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3.5 | 3 | 3 | 3 | 2.5 | 3 | 3 | 3 | 2.5 |
| 62 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4.1 | 4.1 | 4.1 | 4 | 4 | 4 | 4.1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 |
| 63 | 2 | 4 | 1.5 | 3.5 | 4 | 4.5 | 4.5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3.5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3.5 |
| 64 | 2.5 | 2.5 | 3.5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4.5 | 5 | 3.5 | 4.5 | 2 | 2 | 4.5 | 4 | 3 | 1 |
| 65 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4.5 | 4 | 5 | 5 | 4.5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4.5 | 5 | 5 | 3 |
| 66 | 3.2 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 4.5 | 3.5 | 1.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 4.5 | 3.5 | 3.5 | 2.5 | 2.5 | 3.5 |
| 67 | 2 | 3.8 | 3.9 | 3 | 3.9 | 3.8 | 3.9 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3.4 | 2.9 | 3.4 | 4.4 | 4 | 3.5 | 3.5 |
| 68 | 3 | 3.5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.5 | 3.5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2.5 | 3 | 3.5 | 3.5 | 3 | 2.5 |
| 69 | 2 | 3.5 | 2.5 | 3.4 | 2.3 | 2.5 | 4.5 | 4.4 | 3.4 | 3.6 | 3.5 | 2.4 | 3.5 | 2.5 | 3.5 | 3.4 | 3.7 | 2.2 | 2.3 |
| 70 | 3.5 | 3.5 | 1.5 | 3.5 | 3.5 | 3 | 4.4 | 4.5 | 3.5 | 3.5 | 2.5 | 2.5 | 4.5 | 3 | 3.5 | 3.4 | 2.5 | 3.5 | 2.5 |

| No.Resp | butir1 | butir2 | butir3 | butir4 | butir5 | butir6 | butir9 | butir10 | butir11 | butir12 | butir13 | butir14 | butir15 | butir16 | butir17 | butir18 | butir19 | butir20 | butir22 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 108 | 1.5 | 4.5 | 2.4 | 2.5 | 3.4 | 2.5 | 4.4 | 4.3 | 3.4 | 2.5 | 3.5 | 4.3 | 4.5 | 1.5 | 2.5 | 4.4 | 4.5 | 2.6 | 1.5 |

| No.Resp | butir1 | butir2 | butir3 | butir4 | butir5 | butir6 | butir9 | butir10 | butir11 | butir12 | butir13 | butir14 | butir15 | butir16 | butir17 | butir18 | butir19 | butir20 | butir22 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 71 | 3 | 3 | 2.5 | 3 | 4 | 3 | 4.2 | 4 | 3.5 | 3.5 | 4 | 2.5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4.1 | 3.5 | 5 |
| 72 | 1.5 | 1.5 | 1.4 | 5 | 3.5 | 1.2 | 4.8 | 4 | 1.1 | 3 | 5 | 3 | 4.9 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 3 |
| 73 | 3.5 | 4 | 4 | 4 | 3.9 | 3.8 | 4.8 | 3.3 | 3.9 | 4.6 | 3.9 | 3.9 | 3 | 3.8 | 3 | 3.9 | 4.4 | 3 | 3.9 |
| 74 | 2.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 4 | 3.6 | 3.6 | 3.5 | 2.5 | 2 | 2.5 | 2 | 3.4 | 3.3 | 2 | 2 |
| 75 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2.4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3.5 | 5 | 4 | 3.2 |
| 76 | 3 | 5 | 2 | 2.9 | 2.9 | 3.5 | 4 | 4 | 2 | 3.5 | 3.5 | 2.5 | 3.6 | 1.6 | 2 | 3 | 3.6 | 4 | 3 |
| 77 | 2.5 | 3.3 | 3.3 | 3.2 | 2.7 | 2.7 | 2.7 | 3 | 2.5 | 2.5 | 2.5 | 3.3 | 3 | 2.5 | 2.3 | 2.8 | 3.7 | 2.7 | 2.5 |
| 78 | 2.6 | 3.5 | 2.5 | 2.5 | 3.5 | 3.5 | 3 | 3.2 | 3.7 | 3.8 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 79 | 1.8 | 4 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 4 | 4 | 3 | 2.5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.6 | 3 | 3.1 | 3.1 |
| 80 | 2 | 3.4 | 2.9 | 2.8 | 3.7 | 4.4 | 3.3 | 3.3 | 3.6 | 3.3 | 3.3 | 3.6 | 3.5 | 3.6 | 3.6 | 2.5 | 3.5 | 3.6 | 2.5 |
| 81 | 2.5 | 4 | 4 | 3.5 | 3.5 | 3.6 | 3.5 | 3.5 | 2.5 | 2.5 | 3 | 3 | 2.6 | 2.4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 82 | 2.5 | 3.5 | 4.5 | 4.4 | 4.6 | 4.5 | 4.4 | 4.4 | 4.5 | 4.4 | 4.5 | 1.5 | 4.6 | 4.6 | 2 | 4.6 | 4.5 | 1.4 | 2.5 |
| 83 | 3.5 | 3 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3 | 3.5 | 4 | 2.5 | 2 | 1.5 | 1.5 | 3 | 4 | 2.5 | 2.5 |
| 84 | 2 | 3 | 3 | 2.5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3.4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 85 | 2 | 3 | 2.5 | 2.5 | 2 | 3 | 3.4 | 3.2 | 1.5 | 4 | 3.5 | 2.5 | 3 | 2.5 | 1.5 | 3.5 | 4 | 4.5 | 4 |
| 86 | 2.5 | 2.5 | 2.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 2.5 | 2.5 | 2.5 | 2.5 | 3.6 | 3.6 | 3.6 | 2.4 | 3.5 | 3.5 | 2.7 | 3.5 | 2.5 |
| 87 | 1.4 | 3.6 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.6 | 3.6 | 3.6 | 2.4 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 |
| 88 | 2.5 | 3.5 | 4 | 3.5 | 3.5 | 3 | 4 | 3.5 | 2.5 | 5 | 4 | 3 | 3.5 | 2.5 | 4 | 4.5 | 4.5 | 2.5 | 2.5 |
| 89 | 2 | 3.5 | 2.5 | 3 | 3.5 | 2.5 | 3.5 | 3.5 | 1.5 | 2.5 | 3.5 | 2 | 2.5 | 2.5 | 2.5 | 3.5 | 3.5 | 2.5 | 3.5 |
| 90 | 3 | 4.5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3.9 | 1.9 | 4.1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2.1 |
| 91 | 1.5 | 3 | 2.5 | 2 | 2.5 | 2.5 | 5 | 3 | 2 | 3.5 | 4 | 2.5 | 2.5 | 2.5 | 2 | 2.5 | 2.6 | 2.6 | 2 |
| 92 | 2.5 | 4 | 4 | 3.4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3.9 | 2.8 | 2 | 2 | 3.4 | 5 | 5 | 5 |
| 93 | 3.5 | 1.5 | 2.5 | 3.5 | 3 | 4.4 | 3.4 | 2.4 | 2.4 | 4.4 | 3.4 | 2.4 | 3.4 | 1.5 | 2.4 | 4.5 | 3.5 | 3.5 | 1.5 |
| 94 | 2 | 3 | 2 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 4 | 3.5 | 3 | 3 | 3 | 2.5 | 3 | 2.5 | 2.5 | 3 | 3.5 | 3 | 3 |
| 95 | 3.2 | 2.2 | 1.8 | 1.8 | 2.3 | 2.3 | 2.3 | 2.8 | 2.4 | 2.8 | 2.3 | 2.8 | 2.8 | 2.2 | 2.2 | 3.3 | 2.3 | 2.7 | 2.7 |
| 96 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2.5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 |
| 97 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 98 | 2.1 | 2.9 | 1.7 | 3.9 | 4 | 4.1 | 4 | 2.8 | 3.6 | 4 | 4.3 | 2.5 | 3.8 | 1.7 | 2.4 | 3.8 | 4.3 | 1.9 | 1.6 |
| 99 | 1.5 | 3 | 2.5 | 2.5 | 5 | 4 | 4.5 | 3 | 3 | 3 | 2.5 | 1 | 2.5 | 3 | 2 | 3 | 4.5 | 4 | 5 |
| 100 | 1.5 | 3 | 3 | 3.6 | 2.3 | 1.4 | 2.5 | 1.5 | 1.6 | 2.4 | 3 | 3.5 | 2.5 | 3 | 3.5 | 3 | 3.5 | 4 | 3 |
| 101 | 2 | 2 | 2 | 2.5 | 3 | 3 | 3.5 | 2.5 | 2 | 3 | 3 | 2.5 | 2.5 | 3.5 | 3.7 | 3.5 | 3.6 | 3.6 | 3.6 |
| 102 | 2.5 | 3 | 2 | 3.7 | 3.8 | 3 | 4 | 3.8 | 3.1 | 2.2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.2 | 3.9 | 3 | 2.5 | 2 |
| 103 | 2.5 | 3 | 2.5 | 3 | 2.5 | 1.5 | 3.5 | 3 | 3.5 | 3 | 4 | 3 | 2.5 | 2.5 | 3 | 2.5 | 4 | 2.5 | 2 |
| 104 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2.9 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 105 | 3 | 3.5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4.9 | 5 | 2.5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 106 | 2.5 | 3 | 3 | 3 | 3.5 | 3 | 3 | 3 | 2.4 | 3.4 | 3.5 | 2 | 3 | 3.5 | 3 | 3.5 | 3 | 2.5 | 2 |
| 107 | 2.5 | 4.8 | 2.9 | 3.2 | 3.6 | 3.6 | 3 | 3.6 | 2.7 | 3.5 | 4 | 2.6 | 3.1 | 2.1 | 2.5 | 3.1 | 3 | 3.1 | 2 |

| No.Resp | butir1 | butir2 | butir3 | butir4 | butir5 | butir6 | butir9 | butir10 | butir11 | butir12 | butir13 | butir14 | butir15 | butir16 | butir17 | butir18 | butir19 | butir20 | butir22 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 145 | 3 | 2 | 2.5 | 2 | 2.5 | 2.1 | 3 | 2.9 | 1.4 | 3.5 | 3.5 | 3.4 | 2 | 3 | 1.6 | 2.5 | 3.5 | 3.5 | 3 |
| 146 | 2.5 | 3.5 | 2.4 | 2.5 | 3.6 | 3.6 | 3.6 | 3.6 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 1.6 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 2.5 | 1.6 |
| 147 | 2.6 | 3.5 | 4.5 | 3.4 | 3.6 | 4.5 | 4.5 | 3.5 | 4.5 | 3.7 | 4.5 | 2.6 | 3.6 | 3.5 | 3.5 | 4.5 | 4.5 | 3 | 3.4 |
| 148 | 1.5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4.5 | 3.6 | 4.5 | 4.5 | 1 | 4.5 | 2.5 | 3.5 | 4.6 | 3.5 | 1.5 | 1.5 |
| 149 | 2 | 2.5 | 2.5 | 2.5 | 3.5 | 2.5 | 4.5 | 2.6 | 3.5 | 2.5 | 3.5 | 1.6 | 2.5 | 2.5 | 2.5 | 3.6 | 4.4 | 2.5 | 2.5 |
| 150 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3.6 | 4 | 2 | 2 | 1.5 | 3 | 3.5 | 4.1 | 3 | 2 |
| 151 | 3 | 2.5 | 2 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 4 | 3.9 | 3 | 2.6 | 4 | 3.5 | 1.5 | 1 | 1 | 3.7 | 4.1 | 2.5 | 1 |
| 152 | 2.5 | 3.5 | 3.5 | 3.4 | 3.4 | 3.5 | 4.6 | 4.5 | 2.7 | 3.6 | 3.6 | 3.5 | 3.5 | 2.5 | 2.5 | 3.6 | 2.5 | 2.5 | 2.5 |
| 153 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 154 | 2.6 | 3.6 | 3 | 2.6 | 2.6 | 3.1 | 4 | 3 | 2 | 2.7 | 3.2 | 3.5 | 3 | 3.3 | 3.2 | 2.7 | 4 | 4 | 3.3 |
| 155 | 2.5 | 1.5 | 1.6 | 2.5 | 2.5 | 1.5 | 1.7 | 2.5 | 2.5 | 2.6 | 1.5 | 1.6 | 2.6 | 3.7 | 2.6 | 3 | 2.7 | 2.5 | 1.6 |
| 156 | 2.5 | 1.5 | 2.5 | 2.5 | 3.5 | 2.5 | 3.5 | 3.5 | 2.5 | 2.5 | 3.5 | 2.5 | 2.5 | 3 | 2 | 3.5 | 3.5 | 3 | 3.5 |
| 157 | 2 | 2 | 3.5 | 2.5 | 2.5 | 3.5 | 4.5 | 4.5 | 2.5 | 3.5 | 4.4 | 3.4 | 1.5 | 1.4 | 1.5 | 4.5 | 4.4 | 4.5 | 3.5 |
| 158 | 2.5 | 4.5 | 4.6 | 3 | 4.5 | 4.6 | 4.5 | 4.5 | 4.4 | 4.5 | 4.4 | 4.6 | 3.5 | 1.5 | 1.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 2.5 |
| 159 | 2.5 | 3.5 | 2.5 | 3 | 2.5 | 3 | 3.5 | 3 | 2 | 3 | 3.5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3.5 | 2.6 | 2.5 |
| 160 | 2.8 | 2.7 | 3.8 | 4.5 | 4.1 | 4 | 4 | 4.2 | 3 | 3.5 | 3.6 | 3.6 | 3.2 | 2.5 | 2.5 | 3 | 3 | 2 | 1.5 |
| 161 | 2.5 | 3.4 | 3 | 3.5 | 3.5 | 3 | 3.5 | 3.5 | 2.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 2.5 | 2.5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 162 | 2.7 | 3.5 | 4.3 | 4 | 4.7 | 4.8 | 4.9 | 4.8 | 2.5 | 4.6 | 4.8 | 4.9 | 4.8 | 4.7 | 4.7 | 4.7 | 4.7 | 4.7 | 3.2 |
| 163 | 3.5 | 2.5 | 3.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 2.6 | 3.5 | 3.5 | 2.7 | 4.5 | 4.5 | 3.5 | 3.5 |
| 164 | 4 | 2.5 | 1.5 | 2 | 2.5 | 2.6 | 3 | 2.5 | 4 | 3.5 | 3.1 | 3.6 | 3.6 | 2.5 | 1.5 | 2.5 | 3 | 3.4 | 2.5 |
| 165 | 2.5 | 2.5 | 2.5 | 3.5 | 4 | 3.5 | 3.7 | 2.5 | 2.6 | 4.2 | 3.5 | 3.7 | 3.8 | 4.2 | 3.5 | 4.2 | 4.2 | 4.3 | 3.2 |
| 166 | 1.4 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 2.5 | 3.5 | 4.5 | 2.53 | 3 | 3.5 | 3.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 3.5 |
| 167 | 2.5 | 3 | 2.5 | 3.5 | 2.6 | 2.6 | 2.5 | 2.5 | 2.5 | 2.4 | 2.5 | 2.5 | 2.5 | 2.6 | 3.4 | 2.6 | 3.6 | 2.5 | 2.5 |
| 168 | 2.1 | 2 | 3 | 3 | 4.6 | 4.9 | 4.8 | 4.9 | 4 | 2.9 | 4.4 | 1.7 | 3 | 4 | 4 | 3.8 | 5 | 3 | 3.5 |
| 169 | 1.5 | 3 | 2.5 | 2.5 | 5 | 4 | 4.5 | 3 | 3 | 3 | 2.5 | 1 | 2.5 | 3 | 2 | 3 | 4.5 | 4 | 5 |
| 170 | 2 | 4 | 3 | 3.5 | 4.5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3.5 | 2 | 2 | 2 | 2.4 | 4.5 | 4.5 | 3 | 2 |
| 171 | 1.6 | 2.6 | 2.5 | 2.5 | 3.6 | 3.6 | 3.5 | 1.7 | 3.5 | 3.5 | 4.7 | 2.5 | 3.6 | 4.5 | 3.5 | 4.7 | 3.5 | 3.6 | 3 |
| 172 | 1.8 | 3.5 | 2.6 | 3.3 | 2.4 | 3.4 | 3.4 | 3.5 | 3.3 | 2.4 | 3.5 | 3.2 | 3 | 3 | 1.5 | 3.5 | 4 | 3 | 3 |
| 173 | 3.5 | 3 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 4 | 4.5 | 4.5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2.5 | 2 | 2 | 3.5 | 4 | 2 | 1.5 |
| 174 | 3.5 | 3.5 | 1.6 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 2.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 2.5 | 2.5 | 2.5 | 3.5 | 3.5 | 2.5 | 2.5 |
| 175 | 2 | 3 | 4.6 | 3 | 4.5 | 4 | 4.1 | 4 | 3.9 | 3.1 | 3 | 3.1 | 3 | 2.5 | 1.5 | 4 | 5 | 3 | 3 |
| 176 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 2.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 2.5 |
| 177 | 3 | 4 | 4 | 4.5 | 4 | 4 | 4.6 | 4.5 | 3 | 4.5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2.5 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 178 | 2.5 | 3.6 | 3 | 3.1 | 2.5 | 3 | 3 | 4 | 2.5 | 3.8 | 2.6 | 3.5 | 3.7 | 3.5 | 3.5 | 2.8 | 3.5 | 2.5 | 2 |
| 179 | 2.5 | 3 | 3.5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 180 | 2.5 | 4.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.9 | 3.5 | 3 | 2.5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1.9 | 2 | 3.5 | 5 | 2 | 4.5 |
| 181 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 |

| No. Resp | butir1 | butir2 | butir3 | butir4 | butir5 | butir6 | butir9 | butir10 | butir11 | butir12 | butir13 | butir14 | butir15 | butir16 | butir17 | butir18 | butir19 | butir20 | butir22 |
|----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 182 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4.1 | 4 | 1 | 3.1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3.2 | 4.9 | 2 | 1.8 |
| 183 | 3 | 4 | 2.5 | 4 | 3.1 | 4 | 4.1 | 4 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4 | 2.5 | 3 | 4 | 3 | 2.5 | 2.5 |
| 184 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4.5 | 1.5 | 2 | 4.5 | 2.5 | 1.5 | 1 |
| 185 | 2.5 | 4.4 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 2.5 | 3.5 | 2.5 | 3.5 | 3.5 | 2.5 | 2.5 | 2.5 | 2.5 | 3.5 | 3.5 | 2.5 | 2.5 |
| 186 | 2.6 | 3 | 1.6 | 1.7 | 2.5 | 2.6 | 3.8 | 3.6 | 2.6 | 3 | 3.5 | 3 | 1.6 | 1.4 | 1.5 | 3 | 3 | 2 | 2.5 |
| 187 | 2 | 4 | 3.9 | 3 | 3.6 | 4.5 | 5 | 5 | 4.9 | 4.5 | 1 | 1.5 | 1.9 | 2.3 | 1.9 | 5 | 5 | 3.3 | 1.9 |
| 188 | 2.1 | 3.7 | 4 | 4.8 | 4.5 | 5 | 5 | 5 | 4.4 | 4 | 1.8 | 1.4 | 1.7 | 3 | 3.1 | 5 | 4.1 | 3.2 | 2.9 |
| 189 | 2 | 5 | 3 | 2.4 | 3 | 3.6 | 2.6 | 2.5 | 2 | 2.9 | 3 | 2.5 | 2.5 | 2 | 2.1 | 2.5 | 4 | 2.5 | 2.5 |
| 190 | 2 | 3 | 4.5 | 2.5 | 3 | 2.9 | 2.5 | 3 | 3 | 3 | 3.5 | 2.5 | 2 | 3 | 2.5 | 2.5 | 4.5 | 4 | 4 |
| 191 | 1.5 | 4 | 3.5 | 3.8 | 2.8 | 3.2 | 4.1 | 4.1 | 2 | 3.9 | 3.9 | 2.3 | 2.6 | 2.6 | 2.8 | 4.4 | 4.4 | 3.8 | 2.1 |
| 192 | 3.5 | 5 | 1.5 | 2.5 | 2.5 | 2.5 | 4 | 3.5 | 3 | 2.9 | 4 | 1.5 | 2 | 2 | 2.5 | 4 | 3.5 | 2 | 2 |
| 193 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.5 | 4 | 2 | 3.5 | 4 | 4 | 3 | 2.6 | 3 | 4 | 3.5 | 3.5 | 2 |
| 194 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 195 | 2.5 | 4 | 3 | 3 | 3.5 | 3.5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3.5 | 2.5 |
| 196 | 2 | 4 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 5 | 5 | 4.6 | 5 | 5 | 5 | 4.5 | 5 | 3.4 | 5 | 5 | 3.4 | 3.9 |
| 197 | 1.5 | 2.5 | 2.4 | 2.4 | 2.4 | 2.4 | 2.4 | 2.5 | 1.5 | 1.5 | 1.5 | 2.5 | 2.4 | 3.5 | 3.4 | 2.4 | 2.5 | 2.5 | 3.5 |
| 198 | 3 | 4.5 | 4.5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3.5 | 3.5 | 4 | 4 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 4 | 3.5 | 3.9 | 3.5 |
| 199 | 3 | 3.6 | 4.3 | 3.6 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 3.6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 200 | 2.2 | 2.9 | 3 | 3 | 2.8 | 4 | 4 | 3.8 | 1.4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.5 | 4 | 4.5 | 4.3 | 3.8 | 3.6 |



Lampiran 4

Data Nasabah BRI Yang Berkaitan Dengan Faktor Demografis Untuk Validitas Analisis Kelompok

| No. Resp | Jenis Kelamin | Usia | Pendidikan | Pekerjaan | Pendapatan | Pengeluaran | Status |
|----------|---------------|----------|--------------------|----------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|------------------------|
| 1 | Laki-laki | 14-24 Th | Akademi/D1, D2, D3 | Pelajar/Mahasiswa | Rp. 200.000,00-Rp. 500.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp. 500.000,00 | Bersama keluarga |
| 2 | Laki-laki | 45-65 Th | S1 | Pegawai Negri | Rp. 1.000.000,00-Rp. 2.000.000,00 | Rp. 500.000,00-Rp. 1.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 3 | Perempuan | 14-24 Th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp. 200.000,00-Rp. 500.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp. 500.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 4 | Laki-laki | 25-34 Th | S1 | Karyawan swasta | Rp. 1.000.000,00-Rp. 2.000.000,00 | Rp. 1.000.000,00-Rp. 2.000.000,00 | Tinggal sendiri |
| 5 | Perempuan | 25-34 Th | S1 | Lainnya | Rp. 1.000.000,00-Rp. 2.000.000,00 | Rp. 500.000,00-Rp. 1.000.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 6 | Perempuan | 14-24 Th | SMA/ sederajat | Karyawan swasta | Rp. 2.000.000,00-Rp. 4.000.000,00 | Rp. 1.000.000,00-Rp. 2.000.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 7 | Perempuan | 14-24 Th | Akademi/D1, D2, D3 | Karyawan swasta | Rp. 1.000.000,00-Rp. 2.000.000,00 | Rp. 1.000.000,00-Rp. 2.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 8 | Laki-laki | 25-34 Th | S1 | Pegawai Negri | Rp. 1.000.000,00-Rp. 2.000.000,00 | Rp. 500.000,00-Rp. 1.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 9 | Laki-laki | 35-44 Th | S1 | TNI/Polri | Rp. 1.000.000,00-Rp. 2.000.000,00 | Rp. 1.000.000,00-Rp. 2.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 10 | Perempuan | 35-44 Th | S2 | Konsultan | Rp. 2.000.000,00-Rp. 4.000.000,00 | Rp. 1.000.000,00-Rp. 2.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 11 | Laki-laki | 45-65 Th | SMA/ sederajat | Wiraswasta/ pedagang | Rp. 1.000.000,00-Rp. 2.000.000,00 | Rp. 1.000.000,00-Rp. 2.000.000,00 | Tinggal sendiri |
| 12 | Perempuan | 35-44 Th | SMA/ sederajat | Lainnya | Rp. 500.000,00-Rp. 1.000.000,00 | Rp. 500.000,00-Rp. 1.000.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 13 | Laki-laki | 14-24 Th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp. 200.000,00-Rp. 500.000,00 | <Rp. 200.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 14 | Laki-laki | 14-24 Th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp. 200.000,00-Rp. 500.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp. 500.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 15 | Perempuan | 14-24 Th | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Rp. 200.000,00-Rp. 500.000,00 | Rp. 200.000,00-Rp. 500.000,00 | Bersama dalam satu kos |
| 16 | Laki-laki | 35-44 Th | Lainnya | Pegawai Negri | Rp. 2.000.000,00-Rp. 4.000.000,00 | Rp. 1.000.000,00-Rp. 2.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 17 | Perempuan | 35-44 Th | Akademi/D1, D2, D3 | Karyawan swasta | Rp. 2.000.000,00-Rp. 4.000.000,00 | Rp. 2.000.000,00-Rp. 4.000.000,00 | Bersama keluarga |
| 18 | Perempuan | 35-44 Th | S1 | Lainnya | Rp. 1.000.000,00-Rp. 2.000.000,00 | Rp. 1.000.000,00-Rp. 2.000.000,00 | Tinggal sendiri |
| 19 | Laki-laki | >65 Th | S2 | Lainnya | Rp. 2.000.000,00-Rp. 4.000.000,00 | Rp. 1.000.000,00-Rp. 2.000.000,00 | Tinggal sendiri |

Data Penilaian Nasabah BRI Untuk Validitas Analisis Kelompok

| No.Resp | butir1 | butir2 | butir3 | butir4 | butir5 | butir6 | butir9 | butir10 | butir11 | butir12 | butir13 | butir14 | butir15 | butir16 | butir17 | butir18 | butir19 | butir20 | butir22 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 1 | 2.1 | 4 | 4.7 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1.2 | 3 | 2.5 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3.2 | 4.9 | 2 | 1.8 |
| 2 | 3.2 | 4 | 2.5 | 4 | 3 | 3.5 | 4 | 3.5 | 4 | 4 | 4 | 4.5 | 4 | 2.5 | 3 | 4 | 3 | 2.5 | 2.5 |
| 3 | 2 | 3.2 | 3 | 3.5 | 3.5 | 4 | 3.5 | 4 | 4 | 4.5 | 5 | 2 | 4.5 | 1.5 | 2 | 4.5 | 2.5 | 1.5 | 1.5 |
| 4 | 2.7 | 4 | 3.5 | 3 | 3 | 3.5 | 2 | 3.5 | 2.5 | 3.5 | 3 | 2.5 | 2.5 | 2.5 | 2.5 | 3.5 | 3.5 | 2.5 | 2.5 |
| 5 | 2.4 | 3 | 1.4 | 2 | 2.5 | 3 | 3.5 | 3 | 2.5 | 3 | 3.5 | 3 | 1.6 | 1.4 | 1.5 | 3 | 3 | 2 | 2.5 |
| 6 | 2 | 4 | 3.5 | 3 | 3.6 | 4.5 | 4 | 5 | 4.5 | 4.5 | 1.5 | 2 | 1.9 | 2.3 | 1.9 | 5 | 5 | 3.3 | 2 |
| 7 | 2 | 3.7 | 4 | 4.8 | 4 | 4.5 | 4 | 4.5 | 4 | 4.2 | 1.8 | 1.4 | 1.7 | 3 | 3.1 | 5 | 4.1 | 3.2 | 2.9 |
| 8 | 3 | 4.8 | 3 | 2.4 | 3 | 3 | 2 | 2.5 | 2.3 | 2.7 | 3 | 2.5 | 2.5 | 2 | 2.1 | 2.5 | 4 | 2.5 | 2.5 |
| 9 | 2.3 | 3.1 | 4.2 | 2.5 | 3 | 2.9 | 2.5 | 3 | 2.5 | 3.2 | 3 | 2.5 | 2 | 3 | 2.5 | 2.5 | 4.5 | 4 | 4 |
| 10 | 1.3 | 4 | 3.5 | 3.8 | 3 | 3.2 | 3.5 | 4.1 | 2 | 3.5 | 3.5 | 2.3 | 2.6 | 2.6 | 2.8 | 4.4 | 4.4 | 3.8 | 2.1 |
| 11 | 3.5 | 5 | 1.5 | 2.5 | 2.5 | 2.3 | 4 | 3.5 | 3 | 2.3 | 4 | 1.5 | 2 | 2 | 2.5 | 4 | 3.5 | 2 | 2 |
| 12 | 3 | 3 | 3.5 | 3 | 3 | 4 | 3.5 | 4.2 | 2 | 3.5 | 3 | 4 | 3 | 2.6 | 3 | 3.5 | 3 | 3.5 | 2 |
| 13 | 4 | 4 | 4.5 | 3 | 3.5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 14 | 2 | 3.8 | 3 | 3 | 3.5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4.5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3.5 | 2 |
| 15 | 2 | 4 | 4.5 | 4.5 | 4.3 | 4 | 5 | 4.8 | 4 | 4.5 | 4 | 5 | 4.5 | 5 | 3.4 | 4 | 4.5 | 3.4 | 3.5 |
| 16 | 2.5 | 2.5 | 3 | 2.4 | 3 | 2.4 | 2.4 | 2.5 | 2 | 2.5 | 1.5 | 2.5 | 2.4 | 3.5 | 3.4 | 2.4 | 3 | 2.5 | 3.5 |
| 17 | 3 | 4 | 4.5 | 3 | 4 | 4.5 | 3 | 3.6 | 3.5 | 4 | 4 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 3.5 | 4 | 3.5 | 4 | 3 |
| 18 | 3.5 | 3.6 | 4.3 | 3.6 | 4.5 | 4.5 | 3 | 4.2 | 4 | 3 | 4.5 | 4 | 3.5 | 4 | 4.2 | 4 | 4 | 3.5 | 4 |
| 19 | 2.2 | 2 | 3.5 | 3.1 | 2.8 | 4 | 3 | 3.4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.5 | 4 | 4.5 | 4.3 | 3.8 | 3.6 |

INDONESIA

Lampiran 5

Uji Validitas dan reliabilitas

1. Uji Validitas Tahap Pertama

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|--------------------------|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| BUTIR1 | 70,3233 | 68,0287 | ,2403 | ,8386 |
| BUTIR2 | 69,3800 | 66,5989 | ,3308 | ,8357 |
| BUTIR3 | 69,4800 | 62,9623 | ,5773 | ,8256 |
| BUTIR4 | 69,4933 | 65,0586 | ,5684 | ,8283 |
| BUTIR5 | 69,4367 | 63,2548 | ,6071 | ,8250 |
| BUTIR6 | 69,2067 | 63,1765 | ,6117 | ,8248 |
| BUTIR7 | 69,5100 | 66,5651 | ,2067 | ,8434 |
| BUTIR8 | 69,3667 | 67,8306 | ,1453 | ,8453 |
| BUTIR9 | 69,1400 | 65,2949 | ,5392 | ,8292 |
| BUTIR10 | 69,0800 | 65,9754 | ,5175 | ,8305 |
| BUTIR11 | 70,0000 | 62,8138 | ,4401 | ,8316 |
| BUTIR12 | 69,2867 | 63,7040 | ,5888 | ,8260 |
| BUTIR13 | 69,3867 | 65,5784 | ,3131 | ,8372 |
| BUTIR14 | 69,7333 | 63,9823 | ,3930 | ,8337 |
| BUTIR15 | 69,9667 | 63,7520 | ,4335 | ,8316 |
| BUTIR16 | 70,2133 | 64,3171 | ,4466 | ,8310 |
| BUTIR17 | 70,2167 | 62,9697 | ,5255 | ,8274 |
| BUTIR18 | 69,1700 | 65,4511 | ,4725 | ,8308 |
| BUTIR19 | 69,1867 | 66,2171 | ,4065 | ,8331 |
| BUTIR20 | 69,9567 | 64,1246 | ,5227 | ,8283 |
| BUTIR21 | 70,1067 | 70,1855 | ,0016 | ,8501 |
| BUTIR22 | 70,1700 | 65,2208 | ,3389 | ,8360 |
| Reliability Coefficients | | | | |
| N of Cases = | 30,0 | | N of Items = | 22 |
| Alpha = | ,8394 | | | |

2. Uji Validitas Tahap Kedua

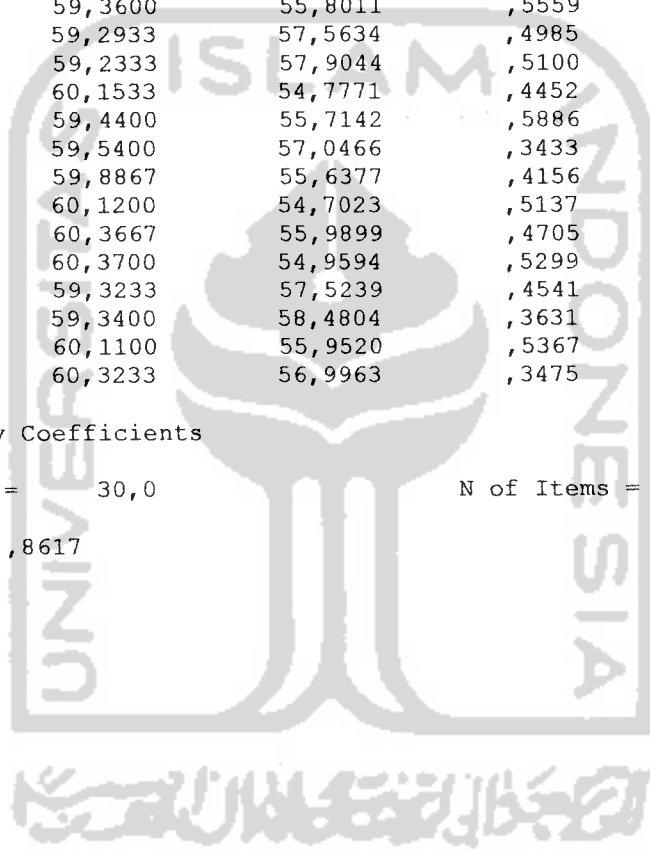
| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|---------|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| BUTIR1 | 60,4767 | 59,5998 | ,2568 | ,8620 |
| BUTIR2 | 59,5333 | 58,3864 | ,3334 | ,8598 |
| BUTIR3 | 59,6333 | 55,2857 | ,5530 | ,8512 |
| BUTIR4 | 59,6467 | 56,7929 | ,5904 | ,8515 |
| BUTIR5 | 59,5900 | 55,2023 | ,6157 | ,8491 |
| BUTIR6 | 59,3600 | 55,8011 | ,5559 | ,8514 |
| BUTIR9 | 59,2933 | 57,5634 | ,4985 | ,8544 |
| BUTIR10 | 59,2333 | 57,9044 | ,5100 | ,8545 |
| BUTIR11 | 60,1533 | 54,7771 | ,4452 | ,8569 |
| BUTIR12 | 59,4400 | 55,7142 | ,5886 | ,8504 |
| BUTIR13 | 59,5400 | 57,0466 | ,3433 | ,8607 |
| BUTIR14 | 59,8867 | 55,6377 | ,4156 | ,8579 |
| BUTIR15 | 60,1200 | 54,7023 | ,5137 | ,8529 |
| BUTIR16 | 60,3667 | 55,9899 | ,4705 | ,8547 |
| BUTIR17 | 60,3700 | 54,9594 | ,5299 | ,8521 |
| BUTIR18 | 59,3233 | 57,5239 | ,4541 | ,8555 |
| BUTIR19 | 59,3400 | 58,4804 | ,3631 | ,8586 |
| BUTIR20 | 60,1100 | 55,9520 | ,5367 | ,8521 |
| BUTIR22 | 60,3233 | 56,9963 | ,3475 | ,8605 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 19

Alpha = ,8617



Lampiran 7

Tabel Agglomeration Schedule

| Stage | Cluster Combined | | Coefficients | Stage Cluster First Appears | | Next Stage |
|-------|------------------|-----------|--------------|-----------------------------|-----------|------------|
| | Cluster 1 | Cluster 2 | | Cluster 1 | Cluster 2 | |
| 1 | 99 | 169 | 0 | 0 | 0 | 186 |
| 2 | 140 | 141 | 0.58 | 0 | 0 | 70 |
| 3 | 37 | 104 | 1.285 | 0 | 0 | 5 |
| 4 | 18 | 87 | 2.09 | 0 | 0 | 66 |
| 5 | 37 | 119 | 3.138333 | 3 | 0 | 44 |
| 6 | 13 | 68 | 4.318333 | 0 | 0 | 25 |
| 7 | 10 | 84 | 5.578333 | 0 | 0 | 30 |
| 8 | 27 | 161 | 6.863333 | 0 | 0 | 56 |
| 9 | 107 | 185 | 8.228333 | 0 | 0 | 65 |
| 10 | 15 | 60 | 9.798333 | 0 | 0 | 107 |
| 11 | 17 | 125 | 11.37833 | 0 | 0 | 63 |
| 12 | 7 | 120 | 13.04833 | 0 | 0 | 29 |
| 13 | 59 | 61 | 14.72833 | 0 | 0 | 25 |
| 14 | 79 | 116 | 16.41333 | 0 | 0 | 85 |
| 15 | 77 | 167 | 18.18333 | 0 | 0 | 82 |
| 16 | 46 | 94 | 19.99833 | 0 | 0 | 34 |
| 17 | 38 | 138 | 21.86833 | 0 | 0 | 32 |
| 18 | 39 | 105 | 23.75833 | 0 | 0 | 70 |
| 19 | 78 | 137 | 25.65333 | 0 | 0 | 26 |
| 20 | 97 | 199 | 27.58333 | 0 | 0 | 117 |
| 21 | 111 | 147 | 29.57333 | 0 | 0 | 42 |
| 22 | 110 | 154 | 31.61833 | 0 | 0 | 56 |
| 23 | 74 | 173 | 33.77333 | 0 | 0 | 39 |
| 24 | 26 | 42 | 35.95833 | 0 | 0 | 67 |
| 25 | 13 | 59 | 38.21833 | 6 | 13 | 64 |
| 26 | 78 | 80 | 40.48833 | 19 | 0 | 57 |
| 27 | 135 | 159 | 42.79833 | 0 | 0 | 69 |
| 28 | 6 | 50 | 45.11333 | 0 | 0 | 69 |
| 29 | 7 | 34 | 47.48 | 12 | 0 | 99 |
| 30 | 10 | 106 | 49.855 | 7 | 0 | 64 |
| 31 | 152 | 179 | 52.325 | 0 | 0 | 49 |
| 32 | 38 | 101 | 54.835 | 17 | 0 | 121 |
| 33 | 62 | 98 | 57.37667 | 0 | 0 | 127 |
| 34 | 46 | 102 | 59.98667 | 16 | 0 | 104 |
| 35 | 51 | 69 | 62.62667 | 0 | 0 | 52 |
| 36 | 41 | 115 | 65.27167 | 0 | 0 | 96 |
| 37 | 73 | 177 | 67.925 | 0 | 0 | 105 |
| 38 | 81 | 144 | 70.635 | 0 | 0 | 96 |
| 39 | 74 | 83 | 73.405 | 23 | 0 | 87 |
| 40 | 2 | 88 | 76.19 | 0 | 0 | 124 |

Lanjutan Tabel Agglomeration Schedule

| | | | | | | |
|----|-----|-----|----------|----|----|-----|
| 41 | 143 | 166 | 78.98 | 0 | 0 | 110 |
| 42 | 23 | 111 | 81.89745 | 0 | 21 | 140 |
| 43 | 91 | 118 | 84.89745 | 0 | 0 | 75 |
| 44 | 37 | 172 | 87.92078 | 5 | 0 | 108 |
| 45 | 47 | 195 | 90.97578 | 0 | 0 | 100 |
| 46 | 67 | 191 | 94.03578 | 0 | 0 | 80 |
| 47 | 194 | 198 | 97.19078 | 0 | 0 | 71 |
| 48 | 181 | 193 | 100.3575 | 0 | 0 | 118 |
| 49 | 152 | 160 | 103.5375 | 31 | 0 | 109 |
| 50 | 24 | 129 | 106.7491 | 0 | 0 | 111 |
| 51 | 19 | 95 | 110.0741 | 0 | 0 | 106 |
| 52 | 51 | 150 | 113.4641 | 35 | 0 | 123 |
| 53 | 49 | 142 | 116.8608 | 0 | 0 | 76 |
| 54 | 89 | 127 | 120.3158 | 0 | 0 | 115 |
| 55 | 86 | 113 | 123.7758 | 0 | 0 | 104 |
| 56 | 27 | 110 | 127.3158 | 8 | 22 | 115 |
| 57 | 78 | 122 | 130.8958 | 26 | 0 | 94 |
| 58 | 165 | 200 | 134.5191 | 0 | 0 | 122 |
| 59 | 117 | 151 | 138.1591 | 0 | 0 | 142 |
| 60 | 56 | 124 | 141.8241 | 0 | 0 | 162 |
| 61 | 55 | 112 | 145.4941 | 0 | 0 | 160 |
| 62 | 145 | 156 | 149.1816 | 0 | 0 | 103 |
| 63 | 17 | 43 | 152.8916 | 11 | 0 | 85 |
| 64 | 10 | 13 | 156.6166 | 30 | 25 | 101 |
| 65 | 107 | 189 | 160.4583 | 9 | 0 | 107 |
| 66 | 18 | 66 | 164.4 | 4 | 0 | 151 |
| 67 | 26 | 121 | 168.385 | 24 | 0 | 116 |
| 68 | 40 | 123 | 172.3875 | 0 | 0 | 139 |
| 69 | 6 | 135 | 176.395 | 28 | 27 | 99 |
| 70 | 39 | 140 | 180.4066 | 18 | 2 | 160 |
| 71 | 130 | 194 | 184.4316 | 0 | 47 | 100 |
| 72 | 71 | 133 | 188.4566 | 0 | 0 | 130 |
| 73 | 33 | 170 | 192.4916 | 0 | 0 | 148 |
| 74 | 4 | 52 | 196.5616 | 0 | 0 | 101 |
| 75 | 91 | 186 | 200.6566 | 43 | 0 | 90 |
| 76 | 8 | 49 | 204.7616 | 0 | 53 | 133 |
| 77 | 48 | 54 | 208.9283 | 0 | 0 | 110 |
| 78 | 11 | 64 | 213.1766 | 0 | 0 | 137 |
| 79 | 22 | 35 | 217.4266 | 0 | 0 | 147 |
| 80 | 67 | 139 | 221.7716 | 46 | 0 | 124 |
| 81 | 114 | 163 | 226.1316 | 0 | 0 | 105 |
| 82 | 77 | 103 | 230.5066 | 15 | 0 | 108 |
| 83 | 90 | 192 | 234.9033 | 0 | 0 | 135 |
| 84 | 29 | 108 | 239.3533 | 0 | 0 | 131 |
| 85 | 17 | 79 | 243.886 | 63 | 14 | 126 |
| 86 | 14 | 76 | 248.421 | 0 | 0 | 158 |

Lanjutan Tabel Agglomeration Schedule

| | | | | | | |
|-----|-----|-----|----------|-----|-----|-----|
| 87 | 74 | 153 | 252.9676 | 39 | 0 | 112 |
| 88 | 126 | 149 | 257.5393 | 0 | 0 | 123 |
| 89 | 36 | 197 | 262.1773 | 0 | 0 | 132 |
| 90 | 25 | 91 | 266.8523 | 0 | 75 | 146 |
| 91 | 187 | 188 | 271.5473 | 0 | 0 | 182 |
| 92 | 109 | 196 | 276.2473 | 0 | 0 | 120 |
| 93 | 58 | 178 | 280.9673 | 0 | 0 | 143 |
| 94 | 78 | 174 | 285.8368 | 57 | 0 | 126 |
| 95 | 28 | 63 | 290.8118 | 0 | 0 | 122 |
| 96 | 41 | 81 | 295.9027 | 36 | 38 | 144 |
| 97 | 146 | 183 | 301.0027 | 0 | 0 | 153 |
| 98 | 3 | 65 | 306.1644 | 0 | 0 | 156 |
| 99 | 6 | 7 | 311.3844 | 69 | 29 | 152 |
| 100 | 47 | 130 | 316.7987 | 45 | 71 | 141 |
| 101 | 4 | 10 | 322.2437 | 74 | 64 | 143 |
| 102 | 75 | 162 | 327.7437 | 0 | 0 | 120 |
| 103 | 85 | 145 | 333.4787 | 0 | 62 | 121 |
| 104 | 46 | 86 | 339.2287 | 34 | 55 | 154 |
| 105 | 73 | 114 | 344.9837 | 37 | 81 | 117 |
| 106 | 19 | 155 | 350.8524 | 51 | 0 | 119 |
| 107 | 15 | 107 | 356.7349 | 10 | 65 | 152 |
| 108 | 37 | 77 | 362.787 | 44 | 82 | 149 |
| 109 | 134 | 152 | 368.882 | 0 | 49 | 169 |
| 110 | 48 | 143 | 375.0578 | 77 | 41 | 172 |
| 111 | 24 | 57 | 381.2795 | 50 | 0 | 141 |
| 112 | 1 | 74 | 387.6095 | 0 | 87 | 148 |
| 113 | 32 | 70 | 393.9945 | 0 | 0 | 154 |
| 114 | 93 | 132 | 400.4405 | 0 | 0 | 155 |
| 115 | 27 | 89 | 406.9188 | 56 | 54 | 144 |
| 116 | 26 | 175 | 413.4155 | 67 | 0 | 129 |
| 117 | 73 | 97 | 419.9455 | 105 | 20 | 140 |
| 118 | 157 | 181 | 426.5759 | 0 | 48 | 138 |
| 119 | 19 | 31 | 433.3327 | 106 | 0 | 159 |
| 120 | 75 | 109 | 440.181 | 102 | 92 | 145 |
| 121 | 38 | 85 | 447.051 | 32 | 103 | 175 |
| 122 | 28 | 165 | 454.0044 | 95 | 58 | 139 |
| 123 | 51 | 126 | 460.966 | 52 | 88 | 163 |
| 124 | 2 | 67 | 467.9877 | 40 | 80 | 151 |
| 125 | 82 | 148 | 475.0217 | 0 | 0 | 182 |
| 126 | 17 | 78 | 482.14 | 85 | 94 | 150 |
| 127 | 62 | 184 | 489.335 | 33 | 0 | 168 |
| 128 | 21 | 168 | 496.5984 | 0 | 0 | 165 |
| 129 | 26 | 190 | 503.8634 | 116 | 0 | 165 |
| 130 | 71 | 180 | 511.5038 | 72 | 0 | 171 |
| 131 | 29 | 96 | 519.1447 | 84 | 0 | 174 |

Lanjutan Tabel Agglomeration Schedule

| | | | | | | |
|-----|-----|-----|----------|-----|-----|-----|
| 132 | 36 | 100 | 526.788 | 89 | 0 | 159 |
| 133 | 8 | 12 | 534.588 | 76 | 0 | 157 |
| 134 | 92 | 136 | 542.4755 | 0 | 0 | 136 |
| 135 | 5 | 90 | 550.4105 | 0 | 83 | 179 |
| 136 | 92 | 158 | 558.4622 | 134 | 0 | 180 |
| 137 | 11 | 131 | 566.5455 | 78 | 0 | 170 |
| 138 | 44 | 157 | 574.6675 | 0 | 118 | 175 |
| 139 | 28 | 40 | 582.9125 | 122 | 68 | 177 |
| 140 | 23 | 73 | 591.5091 | 42 | 117 | 156 |
| 141 | 24 | 47 | 600.1351 | 111 | 100 | 166 |
| 142 | 9 | 117 | 608.7714 | 0 | 59 | 161 |
| 143 | 4 | 58 | 617.4381 | 101 | 93 | 149 |
| 144 | 27 | 41 | 626.2481 | 115 | 96 | 158 |
| 145 | 75 | 176 | 635.1464 | 120 | 0 | 162 |
| 146 | 25 | 164 | 644.2588 | 90 | 0 | 161 |
| 147 | 16 | 22 | 653.5272 | 0 | 79 | 183 |
| 148 | 1 | 33 | 663.0388 | 112 | 73 | 164 |
| 149 | 4 | 37 | 672.8002 | 143 | 108 | 167 |
| 150 | 17 | 171 | 682.8002 | 126 | 0 | 171 |
| 151 | 2 | 18 | 693.3195 | 124 | 66 | 169 |
| 152 | 6 | 15 | 703.8428 | 99 | 107 | 167 |
| 153 | 128 | 146 | 714.5561 | 0 | 97 | 168 |
| 154 | 32 | 46 | 725.4526 | 113 | 104 | 163 |
| 155 | 20 | 93 | 736.4504 | 0 | 114 | 173 |
| 156 | 3 | 23 | 747.6989 | 98 | 140 | 180 |
| 157 | 8 | 30 | 758.9836 | 133 | 0 | 179 |
| 158 | 14 | 27 | 770.5257 | 86 | 144 | 178 |
| 159 | 19 | 36 | 782.291 | 119 | 132 | 193 |
| 160 | 39 | 55 | 794.8624 | 70 | 61 | 166 |
| 161 | 9 | 25 | 807.9661 | 142 | 146 | 189 |
| 162 | 56 | 75 | 821.2715 | 60 | 145 | 172 |
| 163 | 32 | 51 | 834.7545 | 154 | 123 | 181 |
| 164 | 1 | 182 | 848.5603 | 148 | 0 | 187 |
| 165 | 21 | 26 | 862.392 | 128 | 129 | 173 |
| 166 | 24 | 39 | 876.9256 | 141 | 160 | 176 |
| 167 | 4 | 6 | 891.5352 | 149 | 152 | 181 |
| 168 | 62 | 128 | 906.2508 | 127 | 153 | 174 |
| 169 | 2 | 134 | 921.4095 | 151 | 109 | 177 |
| 170 | 11 | 45 | 936.7549 | 137 | 0 | 188 |
| 171 | 17 | 71 | 952.3065 | 150 | 130 | 184 |
| 172 | 48 | 56 | 968.1813 | 110 | 162 | 183 |
| 173 | 20 | 21 | 984.9104 | 155 | 165 | 184 |
| 174 | 29 | 62 | 1002.656 | 131 | 168 | 192 |
| 175 | 38 | 44 | 1021.837 | 121 | 138 | 178 |
| 176 | 24 | 53 | 1042.242 | 166 | 0 | 185 |

Lanjutan Tabel Agglmeration Scedule

| | | | | | | |
|-----|----|-----|----------|-----|-----|-----|
| 177 | 2 | 28 | 1062.767 | 169 | 139 | 185 |
| 178 | 14 | 38 | 1083.968 | 158 | 175 | 191 |
| 179 | 5 | 8 | 1105.194 | 135 | 157 | 187 |
| 180 | 3 | 92 | 1126.649 | 156 | 136 | 190 |
| 181 | 4 | 32 | 1148.711 | 167 | 163 | 189 |
| 182 | 82 | 187 | 1171.308 | 125 | 91 | 190 |
| 183 | 16 | 48 | 1194.103 | 147 | 172 | 198 |
| 184 | 17 | 20 | 1217.544 | 171 | 173 | 186 |
| 185 | 2 | 24 | 1244.606 | 177 | 176 | 195 |
| 186 | 17 | 99 | 1272.65 | 184 | 1 | 194 |
| 187 | 1 | 5 | 1301.237 | 164 | 179 | 194 |
| 188 | 11 | 72 | 1334.808 | 170 | 0 | 192 |
| 189 | 4 | 9 | 1369.101 | 181 | 161 | 191 |
| 190 | 3 | 82 | 1406.703 | 180 | 182 | 195 |
| 191 | 4 | 14 | 1447.265 | 189 | 178 | 193 |
| 192 | 11 | 29 | 1488.999 | 188 | 174 | 196 |
| 193 | 4 | 19 | 1531.758 | 191 | 159 | 199 |
| 194 | 1 | 17 | 1577.048 | 187 | 186 | 197 |
| 195 | 2 | 3 | 1632.362 | 185 | 190 | 196 |
| 196 | 2 | 11 | 1714.491 | 195 | 192 | 197 |
| 197 | 1 | 2 | 1808.763 | 194 | 196 | 198 |
| 198 | 1 | 16 | 1981.282 | 197 | 183 | 199 |
| 199 | 1 | 4 | 2386.596 | 198 | 193 | 0 |

Lampiran 8

Hasil Analisis Kelompok dengan Metode K-Means

Tabel 1. Pusat Kelompok Awal

Initial Cluster Centers

| | Cluster | |
|---|---------|------|
| | 1 | 2 |
| Suku bunga | 3.50 | 1.50 |
| Ketersediaan kantor unit | 3.00 | 3.50 |
| kecepatan pelayanan teller | 4.00 | 2.50 |
| keramahan pelayanan teller | 5.00 | 2.50 |
| kejelasan dan keramahan pegawai informasi | 4.00 | 2.40 |
| pelayanan satpam | 4.50 | 2.50 |
| kesejukan ruang tunggu | 5.00 | 2.50 |
| kenyamanan ruang tunggu | 4.90 | 2.00 |
| biaya transaksi | 4.90 | 2.50 |
| citra BRI di masyarakat | 5.00 | 2.00 |
| jaminan keamanan | 5.00 | 1.50 |
| promosi | 3.00 | 1.50 |
| pelayanan transaksi ATM | 4.90 | 2.00 |
| ketersediaan mesin ATM | 5.00 | 1.50 |
| kecepatan pembuatan ATM | 4.00 | 2.00 |
| gedung | 5.00 | 2.60 |
| letak kantor layanan | 5.00 | 2.60 |
| letak ATM | 5.00 | 2.00 |
| Lokasi ATM | 4.00 | 2.00 |

Tabel 2. Proses Iterasi

Iteration History^a

| Iteration | Change in Cluster Centers | |
|-----------|---------------------------|-----------|
| | 1 | 2 |
| 1 | 4.102 | 4.106 |
| 2 | .108 | 6.411E-02 |
| 3 | .000 | .000 |

a. Convergence achieved due to no or small distance change. The maximum distance by which any center has changed is .000. The current iteration is 3. The minimum distance between initial centers is 10.602.



Tabel 3. Mean Solusi Kelompok

Final Cluster Centers

| | Cluster | |
|---|---------|------|
| | 1 | 2 |
| Suku bunga | 2.67 | 2.44 |
| Ketersediaan kantor unit | 3.77 | 3.18 |
| kecepatan pelayanan teller | 3.53 | 2.75 |
| keramahan pelayanan teller | 3.81 | 3.02 |
| kejelasan dan keramahan pegawai informasi | 3.93 | 3.12 |
| pelayanan satpam | 3.96 | 3.20 |
| kesejukan ruang tunggu | 4.48 | 3.58 |
| kenyamanan ruang tunggu | 4.29 | 3.42 |
| biaya transaksi | 3.24 | 2.74 |
| citra BRI di masyarakat | 4.11 | 3.26 |
| jaminan keamanan | 4.25 | 3.42 |
| promosi | 3.31 | 2.71 |
| pelayanan transaksi ATM | 3.70 | 2.83 |
| ketersediaan mesin ATM | 3.41 | 2.47 |
| kecepatan pembuatan ATM | 3.32 | 2.53 |
| gedung | 4.12 | 3.36 |
| letak kantor layanan | 4.01 | 3.59 |
| letak ATM | 3.55 | 2.95 |
| Lokasi ATM | 3.29 | 2.55 |

Tabel 4. Jumlah Anggota Setiap Kelompok

Number of Cases in each Cluster

| | | |
|---------|---|---------|
| Cluster | 1 | 76.000 |
| | 2 | 124.000 |
| Valid | | 200.000 |
| Missing | | .000 |

Tabel 5. Analisis Variansi

ANOVA

| | Cluster | | Error | | F | Sig. |
|---|-------------|----|-------------|-----|--------|------|
| | Mean Square | df | Mean Square | df | | |
| Suku bunga | 2.526 | 1 | .326 | 198 | 7.746 | .006 |
| Ketersediaan kantor unit | 16.352 | 1 | .630 | 198 | 25.953 | .000 |
| kecepatan pelayanan teller | 28.665 | 1 | .619 | 198 | 46.335 | .000 |
| keramahan pelayanan teller | 29.834 | 1 | .446 | 198 | 66.894 | .000 |
| kejelasan dan keramahan pegawai informasi | 30.700 | 1 | .391 | 198 | 78.426 | .000 |
| pelayanan satpam | 27.407 | 1 | .509 | 198 | 53.851 | .000 |
| kesejukan ruang tunggu | 38.391 | 1 | .385 | 198 | 99.828 | .000 |
| kenyamanan ruang tunggu | 35.394 | 1 | .440 | 198 | 80.452 | .000 |
| biaya transaksi | 11.902 | 1 | .640 | 198 | 18.597 | .000 |
| citra BRI di masyarakat | 33.796 | 1 | .371 | 198 | 91.037 | .000 |
| jaminan keamanan | 32.804 | 1 | .419 | 198 | 78.215 | .000 |
| promosi | 16.823 | 1 | .622 | 198 | 27.065 | .000 |
| pelayanan transaksi ATM | 35.505 | 1 | .537 | 198 | 66.075 | .000 |
| ketersediaan mesin ATM | 41.337 | 1 | .552 | 198 | 74.822 | .000 |
| kecepatan pembuatan ATM | 29.520 | 1 | .588 | 198 | 50.201 | .000 |
| gedung | 26.652 | 1 | .387 | 198 | 68.813 | .000 |
| letak kantor layanan | 8.355 | 1 | .497 | 198 | 16.813 | .000 |
| letak ATM | 17.238 | 1 | .530 | 198 | 32.525 | .000 |
| Lokasi ATM | 25.746 | 1 | .694 | 198 | 37.097 | .000 |

The F tests should be used only for descriptive purposes because the clusters have been chosen to maxim the differences among cases in different clusters. The observed significance levels are not corrected for thi and thus cannot be interpreted as tests of the hypothesis that the cluster means are equal.

Tabel 6. Nilai ESS pada Sampel 200

Descriptive Statistics

| | N | Sum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|-----|-----------|-----------|----------------|
| ESS | 200 | 591.45536 | 2.9572768 | .86399469 |
| Valid N (listwise) | 200 | | | |

Lampiran 9

Hasil Analisis Kelompok dengan Metode K-Means Tahap Validasi

Tabel 1. Pusat Kelompok Awal

Initial Cluster Centers

| | Cluster | |
|---|---------|------|
| | 1 | 2 |
| Suku bunga | 3.50 | 1.50 |
| Ketersediaan kantor unit | 3.00 | 3.50 |
| kecepatan pelayanan teller | 4.00 | 2.50 |
| keramahan pelayanan teller | 5.00 | 2.50 |
| kejelasan dan keramahan pegawai informasi | 4.00 | 2.40 |
| pelayanan satpam | 4.50 | 2.50 |
| kesejukan ruang tunggu | 5.00 | 2.50 |
| kenyamanan ruang tunggu | 4.90 | 2.00 |
| biaya transaksi | 4.90 | 2.50 |
| citra BRI di masyarakat | 5.00 | 2.00 |
| jaminan keamanan | 5.00 | 1.50 |
| promosi | 3.00 | 1.50 |
| pelayanan transaksi ATM | 4.90 | 2.00 |
| ketersediaan mesin ATM | 5.00 | 1.50 |
| kecepatan pembuatan ATM | 4.00 | 2.00 |
| gedung | 5.00 | 2.60 |
| letak kantor layanan | 5.00 | 2.60 |
| letak ATM | 5.00 | 2.00 |
| Lokasi ATM | 4.00 | 2.00 |

Tabel 2. Proses Iterasi

Iteration History ^a

| Iteration | Change in Cluster Centers | |
|-----------|---------------------------|-----------|
| | 1 | 2 |
| 1 | 4.131 | 4.068 |
| 2 | 6.903E-02 | 4.379E-02 |
| 3 | 4.714E-02 | 2.933E-02 |
| 4 | .000 | .000 |

a. Convergence achieved due to no or small distance change. The maximum distance by which any center has changed is .000. The current iteration is 4. The minimum distance between initial centers is 10.602.

Tabel 3. Mean Solusi Kelompok

Final Cluster Centers

| | Cluster | |
|---|---------|------|
| | 1 | 2 |
| Suku bunga | 2.68 | 2.44 |
| Ketersediaan kantor unit | 3.76 | 3.22 |
| kecepatan pelayanan teller | 3.56 | 2.79 |
| keramahan pelayanan teller | 3.79 | 3.02 |
| kejelasan dan keramahan pegawai informasi | 3.91 | 3.12 |
| pelayanan satpam | 3.95 | 3.21 |
| kesejukan ruang tunggu | 4.40 | 3.54 |
| kenyamanan ruang tunggu | 4.26 | 3.43 |
| biaya transaksi | 3.26 | 2.73 |
| citra BRI di masyarakat | 4.10 | 3.26 |
| jaminan keamanan | 4.21 | 3.39 |
| promosi | 3.33 | 2.70 |
| pelayanan transaksi ATM | 3.68 | 2.79 |
| ketersediaan mesin ATM | 3.44 | 2.46 |
| kecepatan pembuatan ATM | 3.33 | 2.51 |
| gedung | 4.11 | 3.37 |
| letak kantor layanan | 3.99 | 3.60 |
| letak ATM | 3.53 | 2.92 |
| Lokasi ATM | 3.27 | 2.54 |

Tabel 4. Jumlah Anggota Setiap Kelompok

Number of Cases in each Cluster

| | | |
|---------|---|---------|
| Cluster | 1 | 84.000 |
| | 2 | 135.000 |
| Valid | | 219.000 |
| Missing | | .000 |

Tabel 5. Analisis Variansi

ANOVA

| | Cluster | | Error | | F | Sig. |
|---|-------------|----|-------------|-----|--------|------|
| | Mean Square | df | Mean Square | df | | |
| Suku bunga | 2.936 | 1 | .335 | 217 | 8.772 | .003 |
| Ketersediaan kantor unit | 14.817 | 1 | .632 | 217 | 23.462 | .000 |
| kecepatan pelayanan teller | 31.239 | 1 | .640 | 217 | 48.787 | .000 |
| keramahan pelayanan teller | 31.382 | 1 | .458 | 217 | 68.506 | .000 |
| kejelasan dan keramahan pegawai informasi | 32.083 | 1 | .380 | 217 | 84.438 | .000 |
| pelayanan satpam | 28.544 | 1 | .502 | 217 | 56.825 | .000 |
| kesejukan ruang tunggu | 37.783 | 1 | .429 | 217 | 87.972 | .000 |
| kenyamanan ruang tunggu | 36.046 | 1 | .440 | 217 | 81.873 | .000 |
| biaya transaksi | 14.727 | 1 | .644 | 217 | 22.855 | .000 |
| citra BRI di masyarakat | 36.240 | 1 | .370 | 217 | 97.950 | .000 |
| jaminan keamanan | 34.858 | 1 | .465 | 217 | 74.928 | .000 |
| promosi | 20.910 | 1 | .630 | 217 | 33.180 | .000 |
| pelayanan transaksi ATM | 40.974 | 1 | .562 | 217 | 72.859 | .000 |
| ketersediaan mesin ATM | 49.371 | 1 | .544 | 217 | 90.748 | .000 |
| kecepatan pembuatan ATM | 34.689 | 1 | .568 | 217 | 61.043 | .000 |
| gedung | 28.042 | 1 | .401 | 217 | 69.964 | .000 |
| letak kantor layanan | 7.781 | 1 | .500 | 217 | 15.550 | .000 |
| letak ATM | 19.123 | 1 | .527 | 217 | 36.300 | .000 |
| Lokasi ATM | 27.578 | 1 | .675 | 217 | 40.877 | .000 |

The F tests should be used only for descriptive purposes because the clusters have been chosen to maximize the differences among cases in different clusters. The observed significance levels are not corrected for this and thus cannot be interpreted as tests of the hypothesis that the cluster means are equal.

Tabel 6. Nilai ESS pada Sampel 219

Descriptive Statistics

| | N | Sum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|-----|-----------|-----------|----------------|
| ESS | 219 | 652.57162 | 2.9797791 | .85990345 |
| Valid N (listwise) | 219 | | | |

Lampiran 10

Tabel 1. Anggota Kelompok

| Cluster Membership | | | |
|--------------------|-----------|---------|----------|
| Case Number | Responden | Cluster | Distance |
| 1 | 1 | 2 | 3.60763 |
| 2 | 2 | 2 | 2.378464 |
| 3 | 3 | 1 | 3.101768 |
| 4 | 4 | 2 | 2.424338 |
| 5 | 5 | 2 | 3.700915 |
| 6 | 6 | 2 | 1.887522 |
| 7 | 7 | 2 | 2.296806 |
| 8 | 8 | 2 | 2.949247 |
| 9 | 9 | 2 | 3.906714 |
| 10 | 10 | 2 | 1.48438 |
| 11 | 11 | 1 | 4.266783 |
| 12 | 12 | 1 | 3.47289 |
| 13 | 13 | 2 | 1.481878 |
| 14 | 14 | 2 | 3.050753 |
| 15 | 15 | 2 | 2.453108 |
| 16 | 16 | 1 | 4.093084 |
| 17 | 17 | 1 | 2.203088 |
| 18 | 18 | 1 | 2.578538 |
| 19 | 19 | 2 | 2.889357 |
| 20 | 20 | 2 | 3.353308 |
| 21 | 21 | 2 | 3.567324 |
| 22 | 22 | 1 | 4.594452 |
| 23 | 23 | 1 | 2.448746 |
| 24 | 24 | 1 | 2.942527 |
| 25 | 25 | 2 | 2.859139 |
| 26 | 26 | 2 | 2.477641 |
| 27 | 27 | 2 | 1.951591 |
| 28 | 28 | 1 | 2.536868 |
| 29 | 29 | 2 | 2.791981 |
| 30 | 30 | 1 | 4.459368 |
| 31 | 31 | 2 | 4.117233 |
| 32 | 32 | 2 | 3.157964 |
| 33 | 33 | 2 | 3.206193 |
| 34 | 34 | 2 | 2.534408 |
| 35 | 35 | 1 | 4.44871 |
| 36 | 36 | 2 | 3.832269 |
| 37 | 37 | 2 | 1.865432 |
| 38 | 38 | 2 | 2.013422 |
| 39 | 39 | 1 | 2.036332 |

Lanjutan Tabel 1. Anggota Kelompok

| | | | |
|----|----|---|----------|
| 40 | 40 | 1 | 2.788023 |
| 41 | 41 | 2 | 2.433933 |
| 42 | 42 | 2 | 2.02353 |
| 43 | 43 | 1 | 2.876043 |
| 44 | 44 | 2 | 3.641959 |
| 45 | 45 | 1 | 5.039376 |
| 46 | 46 | 2 | 2.299964 |
| 47 | 47 | 1 | 2.617917 |
| 48 | 48 | 1 | 3.221632 |
| 49 | 49 | 1 | 2.577415 |
| 50 | 50 | 2 | 2.943116 |
| 51 | 51 | 2 | 2.102609 |
| 52 | 52 | 2 | 2.640411 |
| 53 | 53 | 1 | 5.395141 |
| 54 | 54 | 1 | 3.17495 |
| 55 | 55 | 1 | 2.754526 |
| 56 | 56 | 1 | 4.03443 |
| 57 | 57 | 1 | 2.842634 |
| 58 | 58 | 2 | 3.358186 |
| 59 | 59 | 2 | 1.806216 |
| 60 | 60 | 2 | 1.707478 |
| 61 | 61 | 2 | 1.645374 |
| 62 | 62 | 2 | 3.4099 |
| 63 | 63 | 1 | 2.999963 |
| 64 | 64 | 1 | 3.652889 |
| 65 | 65 | 1 | 3.211991 |
| 66 | 66 | 1 | 3.244739 |
| 67 | 67 | 1 | 2.345946 |
| 68 | 68 | 2 | 1.365767 |
| 69 | 69 | 2 | 2.483591 |
| 70 | 70 | 2 | 3.475327 |
| 71 | 71 | 1 | 3.129136 |
| 72 | 72 | 2 | 6.175641 |
| 73 | 73 | 1 | 2.205941 |
| 74 | 74 | 2 | 2.152567 |
| 75 | 75 | 1 | 3.656039 |
| 76 | 76 | 2 | 2.931585 |
| 77 | 77 | 2 | 2.00443 |
| 78 | 78 | 2 | 1.935199 |
| 79 | 79 | 2 | 2.301541 |
| 80 | 80 | 2 | 2.788021 |
| 81 | 81 | 2 | 2.152829 |
| 82 | 82 | 1 | 4.104544 |
| 83 | 83 | 2 | 2.430153 |

Lanjutan Tabel 1. Anggota Kelompok

| | | | |
|-----|-----|---|----------|
| 84 | 84 | 2 | 2.007806 |
| 85 | 85 | 2 | 3.140294 |
| 86 | 86 | 2 | 2.6667 |
| 87 | 87 | 1 | 2.395756 |
| 88 | 88 | 1 | 2.707551 |
| 89 | 89 | 2 | 2.205564 |
| 90 | 90 | 2 | 3.304444 |
| 91 | 91 | 2 | 2.934802 |
| 92 | 92 | 1 | 4.007147 |
| 93 | 93 | 2 | 3.505249 |
| 94 | 94 | 2 | 1.47424 |
| 95 | 95 | 2 | 3.304859 |
| 96 | 96 | 2 | 3.641605 |
| 97 | 97 | 1 | 2.016848 |
| 98 | 98 | 2 | 3.254872 |
| 99 | 99 | 2 | 4.369893 |
| 100 | 100 | 2 | 3.961101 |
| 101 | 101 | 2 | 2.871073 |
| 102 | 102 | 2 | 2.300876 |
| 103 | 103 | 2 | 2.525355 |
| 104 | 104 | 2 | 1.920894 |
| 105 | 105 | 1 | 1.967042 |
| 106 | 106 | 2 | 1.899405 |
| 107 | 107 | 2 | 2.190595 |
| 108 | 108 | 2 | 3.929992 |
| 109 | 109 | 1 | 2.907846 |
| 110 | 110 | 2 | 2.111145 |
| 111 | 111 | 1 | 1.94856 |
| 112 | 112 | 1 | 3.53727 |
| 113 | 113 | 2 | 2.34118 |
| 114 | 114 | 1 | 3.129745 |
| 115 | 115 | 2 | 2.133072 |
| 116 | 116 | 2 | 2.392224 |
| 117 | 117 | 2 | 3.303883 |
| 118 | 118 | 2 | 2.672741 |
| 119 | 119 | 2 | 1.494775 |
| 120 | 120 | 2 | 1.821687 |
| 121 | 121 | 2 | 2.405001 |
| 122 | 122 | 2 | 2.603626 |
| 123 | 123 | 1 | 3.069732 |
| 124 | 124 | 1 | 4.107092 |
| 125 | 125 | 1 | 2.52801 |
| 126 | 126 | 2 | 3.070935 |
| 127 | 127 | 2 | 3.070515 |

Lanjutan Tabel 1. Anggota Kelompok

| | | | |
|-----|-----|---|----------|
| 128 | 128 | 1 | 4.916036 |
| 129 | 129 | 1 | 2.683143 |
| 130 | 130 | 1 | 2.484196 |
| 131 | 131 | 1 | 3.79002 |
| 132 | 132 | 2 | 3.191571 |
| 133 | 133 | 2 | 3.677942 |
| 134 | 134 | 1 | 2.732344 |
| 135 | 135 | 2 | 1.809116 |
| 136 | 136 | 1 | 3.69949 |
| 137 | 137 | 1 | 2.273455 |
| 138 | 138 | 2 | 2.050176 |
| 139 | 139 | 2 | 3.051651 |
| 140 | 140 | 1 | 2.072525 |
| 141 | 141 | 1 | 2.023296 |
| 142 | 142 | 1 | 3.449968 |
| 143 | 143 | 1 | 2.92338 |
| 144 | 144 | 1 | 2.459186 |
| 145 | 145 | 2 | 3.228626 |
| 146 | 146 | 1 | 4.178663 |
| 147 | 147 | 1 | 2.296013 |
| 148 | 148 | 1 | 4.90682 |
| 149 | 149 | 2 | 2.564459 |
| 150 | 150 | 2 | 2.200476 |
| 151 | 151 | 2 | 3.597602 |
| 152 | 152 | 2 | 2.419477 |
| 153 | 153 | 2 | 3.493288 |
| 154 | 154 | 2 | 2.460362 |
| 155 | 155 | 2 | 4.603032 |
| 156 | 156 | 2 | 2.466386 |
| 157 | 157 | 2 | 3.964459 |
| 158 | 158 | 1 | 3.903857 |
| 159 | 159 | 2 | 2.103759 |
| 160 | 160 | 2 | 3.099791 |
| 161 | 161 | 2 | 2.324865 |
| 162 | 162 | 1 | 3.605532 |
| 163 | 163 | 1 | 2.409814 |
| 164 | 164 | 2 | 3.592218 |
| 165 | 165 | 1 | 3.03974 |
| 166 | 166 | 1 | 2.77064 |
| 167 | 167 | 2 | 2.513832 |
| 168 | 168 | 1 | 3.685929 |
| 169 | 169 | 2 | 4.369893 |
| 170 | 170 | 2 | 3.249987 |
| 171 | 171 | 2 | 3.888755 |

Lanjutan Tabel 1. Anggota Kelompok

| | | | |
|-----|-----|---|----------|
| 172 | 172 | 2 | 2.06628 |
| 173 | 173 | 2 | 2.92252 |
| 174 | 174 | 2 | 2.339699 |
| 175 | 175 | 2 | 3.491163 |
| 176 | 176 | 1 | 3.734711 |
| 177 | 177 | 1 | 1.738281 |
| 178 | 178 | 2 | 2.561658 |
| 179 | 179 | 2 | 2.711534 |
| 180 | 180 | 2 | 3.647402 |
| 181 | 181 | 2 | 3.252542 |
| 182 | 182 | 2 | 5.187749 |
| 183 | 183 | 1 | 3.027274 |
| 184 | 184 | 2 | 4.410672 |
| 185 | 185 | 2 | 2.045687 |
| 186 | 186 | 2 | 3.035674 |
| 187 | 187 | 2 | 5.354166 |
| 188 | 188 | 1 | 4.471694 |
| 189 | 189 | 2 | 2.906388 |
| 190 | 190 | 2 | 3.306737 |
| 191 | 191 | 2 | 2.783041 |
| 192 | 192 | 2 | 3.443881 |
| 193 | 193 | 2 | 2.167985 |
| 194 | 194 | 1 | 2.716284 |
| 195 | 195 | 1 | 2.207473 |
| 196 | 196 | 1 | 3.835813 |
| 197 | 197 | 2 | 4.335245 |
| 198 | 198 | 1 | 1.945756 |
| 199 | 199 | 1 | 1.998892 |
| 200 | 200 | 1 | 2.92562 |

Tabel 6. Anova dengan Variabel Pekerjaan sebagai Faktor

Ketersediaan kantor unit

| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------|----------------|-----|-------------|------|------|
| Between Groups | 2.363 | 6 | .394 | .548 | .771 |
| Within Groups | 138.743 | 193 | .719 | | |
| Total | 141.106 | 199 | | | |

Tabel 7. Anova dengan Variabel Status Tempat Tinggal sebagai Faktor

Ketersediaan kantor unit

| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| Between Groups | 2.179 | 2 | 1.089 | 1.545 | .216 |
| Within Groups | 138.927 | 197 | .705 | | |
| Total | 141.106 | 199 | | | |

Tabel 8. Anova dengan Variabel Pendapatan sebagai Faktor

keramahan pelayanan teller

| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------|----------------|-----|-------------|------|------|
| Between Groups | 1.057 | 5 | .211 | .350 | .882 |
| Within Groups | 117.085 | 194 | .604 | | |
| Total | 118.142 | 199 | | | |

Tabel 9. Anova dengan Variabel Tingkat Pendidikan sebagai Faktor

keramahan pelayanan teller

| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| Between Groups | 8.672 | 5 | 1.734 | 3.074 | .011 |
| Within Groups | 109.470 | 194 | .564 | | |
| Total | 118.142 | 199 | | | |

Tabel 10. Anova dengan Variabel Pekerjaan sebagai Faktor

keramahan pelayanan teller

| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| Between Groups | 7.621 | 6 | 1.270 | 2.218 | .043 |
| Within Groups | 110.521 | 193 | .573 | | |
| Total | 118.142 | 199 | | | |

Tabel 11. Anova dengan Variabel Status Tempat Tinggal sebagai Faktor

keramahan pelayanan teller

| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------|----------------|-----|-------------|------|------|
| Between Groups | .600 | 2 | .300 | .503 | .606 |
| Within Groups | 117.541 | 197 | .597 | | |
| Total | 118.142 | 199 | | | |

Tabel 12. Anova dengan Variabel Pendapatan sebagai Faktor

biaya transaksi

| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| Between Groups | 5.231 | 5 | 1.046 | 1.522 | .185 |
| Within Groups | 133.392 | 194 | .688 | | |
| Total | 138.624 | 199 | | | |

Tabel 13. Anova dengan Variabel Tingkat Pendidikan sebagai Faktor

biaya transaksi

| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------|----------------|-----|-------------|------|------|
| Between Groups | 2.855 | 5 | .571 | .816 | .540 |
| Within Groups | 135.769 | 194 | .700 | | |
| Total | 138.624 | 199 | | | |

Tabel 14. Anova dengan Variabel Pekerjaan sebagai Faktor

biaya transaksi

| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| Between Groups | 4.587 | 6 | .765 | 1.101 | .363 |
| Within Groups | 134.036 | 193 | .694 | | |
| Total | 138.624 | 199 | | | |

Tabel 15. Anova dengan Variabel Status tempat Tinggal sebagai Faktor

biaya transaksi

| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| Between Groups | 1.716 | 2 | .858 | 1.235 | .293 |
| Within Groups | 136.907 | 197 | .695 | | |
| Total | 138.624 | 199 | | | |

Tabel 16. Anova dengan Variabel Pendapatan sebagai Faktor

pelayanan transaksi ATM

| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------|----------------|-----|-------------|------|------|
| Between Groups | 2.400 | 5 | .480 | .668 | .649 |
| Within Groups | 139.498 | 194 | .719 | | |
| Total | 141.898 | 199 | | | |

Tabel 17. Anova dengan Variabel Tingkat Pendidikan sebagai Faktor

pelayanan transaksi ATM

| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| Between Groups | 6.638 | 5 | 1.328 | 1.904 | .095 |
| Within Groups | 135.260 | 194 | .697 | | |
| Total | 141.898 | 199 | | | |

Tabel 18. Anova dengan Variabel Pekerjaan sebagai Faktor

pelayanan transaksi ATM

| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| Between Groups | 10.316 | 6 | 1.719 | 2.522 | .023 |
| Within Groups | 131.582 | 193 | .682 | | |
| Total | 141.898 | 199 | | | |

Tabel 19. Anova dengan Variabel Status Tempat Tinggal sebagai Faktor

pelayanan transaksi ATM

| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| Between Groups | 2.538 | 2 | 1.269 | 1.794 | .169 |
| Within Groups | 139.360 | 197 | .707 | | |
| Total | 141.898 | 199 | | | |

Tabel 20. Anova dengan Variabel Pendapatan sebagai Faktor

Lokasi ATM

| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| Between Groups | 4.631 | 5 | .926 | 1.134 | .344 |
| Within Groups | 158.527 | 194 | .817 | | |
| Total | 163.159 | 199 | | | |

Tabel 21. Anova dengan Variabel Tingkat Pendidikan sebagai Faktor

Lokasi ATM

| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------|----------------|-----|-------------|------|------|
| Between Groups | 2.566 | 5 | .513 | .620 | .685 |
| Within Groups | 160.592 | 194 | .828 | | |
| Total | 163.159 | 199 | | | |

Tabel 22. Anova dengan Variabel Pekerjaan sebagai Faktor

Lokasi ATM

| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| Between Groups | 9.211 | 6 | 1.535 | 1.925 | .079 |
| Within Groups | 153.948 | 193 | .798 | | |
| Total | 163.159 | 199 | | | |

Tabel 23. Anova dengan Variabel Status Tempat Tinggal sebagai Faktor

Lokasi ATM

| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------|----------------|-----|-------------|------|------|
| Between Groups | .088 | 2 | .044 | .053 | .948 |
| Within Groups | 163.071 | 197 | .828 | | |
| Total | 163.159 | 199 | | | |

Lampiran 12

Tabel 1. Uji Perbandingan Ganda Metode Scheffe

Multiple Comparisons

Dependent Variable: Suku bunga
Scheffe

| (I) Pendapatan | (J) Pendapatan | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | |
|----------------|----------------|-----------------------|------------|-------|-------------------------|-------------|
| | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| A | B | -.1069 | .16004 | .994 | -.6449 | .4312 |
| | C | -.0722 | .16511 | .999 | -.6273 | .4629 |
| | D | .1800 | .16175 | .941 | -.3638 | .7238 |
| | E | .3958 | .19180 | .515 | -.2491 | 1.0406 |
| | F | .7300 | .31249 | .366 | -.3206 | 1.7806 |
| B | A | .1069 | .16004 | .994 | -.4312 | .6449 |
| | C | .0347 | .10844 | 1.000 | -.3299 | .3993 |
| | D | .2869 | .10326 | .178 | -.0603 | .6340 |
| | E | .5027* | .14589 | .041 | .0122 | .9932 |
| | F | .8369 | .28661 | .135 | -.1267 | 1.8005 |
| C | A | .0722 | .16511 | .999 | -.4829 | .6273 |
| | B | -.0347 | .10844 | 1.000 | -.3993 | .3299 |
| | D | .2522 | .11095 | .399 | -.1209 | .6252 |
| | E | .4680 | .15144 | .094 | -.0412 | .9771 |
| | F | .8022 | .28948 | .180 | -.1710 | 1.7754 |
| D | A | -.1800 | .16175 | .941 | -.7238 | .3638 |
| | B | -.2869 | .10326 | .178 | -.6340 | .0603 |
| | C | -.2522 | .11095 | .399 | -.6252 | .1209 |
| | E | .2158 | .14777 | .830 | -.2810 | .7126 |
| | F | .5500 | .28757 | .601 | -.4168 | 1.5168 |
| E | A | -.3958 | .19180 | .515 | -1.0406 | .2491 |
| | B | -.5027* | .14589 | .041 | -.9932 | -.0122 |
| | C | -.4680 | .15144 | .094 | -.9771 | .0412 |
| | D | -.2158 | .14777 | .830 | -.7126 | .2810 |
| | F | .3342 | .30549 | .945 | -.6928 | 1.3613 |
| F | A | -.7300 | .31249 | .366 | -1.7806 | .3206 |
| | B | -.8369 | .28661 | .135 | -1.8005 | .1267 |
| | C | -.8022 | .28948 | .180 | -1.7754 | .1710 |
| | D | -.5500 | .28757 | .601 | -1.5168 | .4168 |
| | E | -.3342 | .30549 | .945 | -1.3613 | .6928 |

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Keterangan :

A = Kurang dari Rp. 200.000,00

D = Rp. 1.000.000,00 – Rp.2.000.000,00

B = Rp. 200.000,00 – Rp.500.000,00

E = Rp. 2.000.000,00 – Rp.4.000.000,00

C = Rp. 500.000,00 – Rp.1.000.000,00

F = Lebih dari Rp. 4.000.000,00