

2.2.3.2. Pemilihan Variabel Analisis Kelompok

Pemilihan variabel kelompok harus berdasarkan pada teori dan konseptual yang memperhatikan pertimbangan praktis. Dalam setiap aplikasi analisis kelompok variabel yang dipilih harus rasional. Apakah kerasionalan itu didasarkan pada teori secara eksplisit, peneliti terdahulu, ataukah asumsi dari peneliti itu sendiri.

2.2.4. Tahap II. Memilih Desain Analisis Kelompok

Setelah tujuan didefinisikan dan variabel dipilih, peneliti harus menjawab tiga pertanyaan sebelum partisi dilakukan :

1. Bagaimana seharusnya kesamaan antar obyek diukur ?
2. Apakah sebaiknya data distandardisasi ?

Ada beberapa pendekatan yang dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan diatas. Namun tidak ada satupun dari pendekatan yang mampu memberikan jawaban *definitive* dari setiap pertanyaan tersebut, dan sayangnya lagi beberapa pendekatan tersebut memberikan hasil yang berbeda-beda, meskipun dengan data yang sama.

Dari permasalahan dan pengambilan keputusan akan tampak jelas pada langkah selanjutnya ketika analisis kelompok mencari struktur data menggunakan metode terpilih. Bahkan pemilihan teknik berdasarkan keputusan penelitian juga merupakan salah satu solusi yang cukup baik. Maka pemilihan desain analisis kelompok oleh peneliti mempunyai pengaruh yang cukup besar dibanding dengan teknik multivariat lainnya.

5. Kesimpulan

Karena nilai r alpha = 0.8617 akan lebih besar dari r tabel = 0.239 maka dapat disimpulkan bahwa kesembilan belas butir pertanyaan tersebut telah reliabel.

4.2. Analisis Deskriptif

4.2.1. Profil Nasabah

4.2.1.1. Profil Nasabah Berdasarkan Usia

Tabel 4.3. Profil Nasabah Berdasarkan Usia

	Usia Nasabah	
	Jumlah	Persentase
14 - 24 Tahun	82	41.0 %
25 - 34 Tahun	61	30.5 %
35 - 44 Tahun	30	15.0 %
45 - 65 Tahun	20	10.0 %
> 65 Tahun	7	3.5 %

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner

Analisis :

- Kelompok usia yang mendominasi nasabah BRI cabang Cik Ditiro Jogjakarta adalah kelompok usia 14 – 24 tahun, yakni sebanyak 82 nasabah dengan persentase sebesar 41 %.
- Jumlah nasabah pada kelompok usia 25 – 34 tahun sebanyak 61 nasabah dengan persentase sebesar 30.5 %. Kelompok usia ini berada pada urutan kedua setelah kelompok usia 14 – 24 tahun yang mendominasi nasabah BRI cabang Cik Ditiro Jogjakarta.

- X₁₄ : Promosi (brosur, undian, hadiah langsung, spanduk) dari BRI
- X₁₅ : Pelayanan transaksi ATM BRI
- X₁₆ : Ketersediaan mesin ATM BRI di beberapa lokasi
- X₁₇ : Kecepatan proses pembuatan ATM BRI
- X₁₈ : Gedung (Kerapihan, kebersihan dan keindahan) BRI
- X₁₉ : Letak kantor layanan BRI strategis
- X₂₀ : Letak anjungan tunai mandiri (ATM) strategis
- X₂₂ : Lokasi anjungan tunai mandiri (ATM) BRI dekat dengan tempat tinggal atau tempat kerja.



4.3.2. Tahap II. Desain Analisis Kelompok

Data yang digunakan untuk melakukan analisis kelompok dalam penelitian ini merupakan data metrik yang berskala interval, sehingga pengukuran kesamaan yang digunakan adalah ukuran kesamaan yang berdasarkan jarak yaitu jarak kuadrat eucliden, karena disamping jarak tersebut sering digunakan juga sesuai dengan metode yang akan digunakan pada tahap selanjutnya.

Proses standarisasi tidak dilakukan, karena skala pengukuran dan satuan semua variabel yang digunakan dalam analisis kelompok adalah sama, yakni berskala interval.

4.3.3. Tahap III. Asumsi Analisis Kelompok

Data dalam penelitian ini merupakan data primer, sehingga sampel yang ditentukan harus dapat mewakili populasinya. Jumlah sampel yang diambil telah memenuhi syarat kecukupan sampel yaitu sebanyak 219 responden, akan tetapi

BRI adalah rendah.

Dengan cara yang sama dapat diketahui dikelompok mana, setiap variabel berperan lebih dominan, yang juga berarti bahwa responden-responden dalam kelompok tersebut mempunyai sikap yang lebih baik dibandingkan dengan responden-responden dalam kelompok lain. Maka dibawah ini adalah tafsiran dari setiap kelompok :

- **Kelompok 1**

Kelompok 1 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 memuaskan, keramahan pelayanan teller BRI memuaskan, kejelasan dan keramahan pegawai informasi BRI memuaskan, pelayanan yang diberikan oleh satpam BRI memuaskan, kesejukan ruang tunggu BRI sangat memuaskan, kenyamanan ruang tunggu BRI sangat memuaskan, potongan atau biaya transaksi BRI rendah, citra atau image dan kredibilitas BRI dimata masyarakat sangat baik, jaminan keamanan dari pihak BRI terhadap uang yang disimpan sangat memuaskan, promosi yang dilakukan pihak BRI baik berupa brosur, undian berhadiah, hadiah langsung, spanduk dan iklan adalah menarik, pelayanan transaksi di ATM BRI memuaskan, ketersediaan mesin ATM BRI di beberapa lokasi sudah memadai, kecepatan proses pembuatan kartu ATM memuaskan, kerapian, kebersihan dan keindahan gedung BRI sangat memuaskan, letak kantor layanan BRI sangat strategis, letak anjungan tunai mandiri (ATM) BRI strategis dan lokasi anjungan tunai mandiri (ATM)