

### **3. Perbedaan Kepuasan Nasabah Berdasarkan Pendidikan**

Dari Tabel 4.13 diatas dapat dijelaskan bahwa responden yang berpendidikan terakhir kurang dari sama dengan SMA telah mendapatkan kepuasan yang dominan pada atribut komunikasi dengan pelanggan dengan rata-rata sebesar 53,18, sedangkan kepuasan terendahnya terjadi pada atribut standardisasi kinerja dengan rata-rata sebesar 29,86. Dengan demikian, kecenderungan kelompok pelanggan yang berpendidikan terakhir kurang dari sama dengan SMA dalam memperoleh kepuasan terjadi pada atribut komunikasi dengan pelanggan.

Sedangkan kelompok responden yang berpendidikan terakhir lebih dari SMA menunjukkan bahwa kelompok ini telah merasakan kepuasan tertinggi pada atribut standardisasi kinerja dengan rata-rata sebesar 50,91, sedangkan kepuasan terendah terjadi pada atribut komunikasi dengan pelanggan dengan rata-rata sebesar 47,89. Dengan demikian, kecenderungan nasabah yang berpendidikan terakhir lebih dari SMU dalam memperoleh kepuasan terjadi pada atribut standardisasi kinerja.

Dari hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa pada atribut standardisasi kinerja ada perbedaan tingkat kepuasan nasabah BMI cabang Purwokerto berdasar pendidikan karena nilai probabilitasnya kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,003. Pada responden yang berpendidikan terakhir lebih dari SMU mempunyai penilaian yang lebih positif daripada responden yang berpendidikan terakhir kurang dari sama dengan SMU. Berarti untuk membangun kepuasan terhadap atribut standardisasi kinerja pihak manajemen perlu memperbaiki atau

mempunyai latar belakang pendidikan terakhir lebih dari SMU mempunyai rata-rata kepuasan lebih tinggi dari responden yang berpendidikan terakhir kurang dari sama dengan SMU. Dengan demikian, atribut yang memberikan perbedaan secara signifikan tersebut merupakan faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan nasabah berdasarkan karakteristik nasabah. Untuk itu, sebaiknya pihak manajemen perlu memperbaiki atau meningkatkan standar kinerja banknya, misalnya dengan memberikan pelatihan bagi karyawannya sehingga ketika bank meningkatkan standar kinerjanya karyawan mudah menyesuaikan dirinya atau dengan merekrut karyawan baru yang lebih ahli / berpengalaman yang bisa menyesuaikan diri dengan standar kinerja bank yang tinggi, selain itu karyawan harus melakukan pendekatan yang berbeda dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah yang mempunyai latar belakang pendidikan yang berbeda karena mereka mempunyai penilaian yang berbeda terhadap kinerja karyawan BMI cabang Purwokerto.

Hasil pengujian analisis Kruskal - Wallis pada atribut kepuasan nasabah yang lain menunjukkan tidak adanya perbedaan yang signifikan tingkat kepuasan nasabah berdasarkan karakteristik nasabah, baik berdasarkan jenis kelamin, usia, pendapatan / uang saku rata-rata dalam satu bulan, maupun berdasarkan pada pekerjaan karena nilai probabilitas pada atribut-atribut yang digunakan dalam penelitian ini lebih dari 0,05.

sistematis (sistem pemberian pelayanan dan komunikasi dengan pelanggan), dan perbaikan berkesinambungan (menerima masukan dari pelanggan dan mengantisipasi perubahan) tidak mempunyai perbedaan yang signifikan terhadap kepuasan nasabah yang menabung di BMI cabang Purwokerto. Hal ini dibuktikan dengan atribut mengenai sikap karyawan yang mempunyai nilai probabilitas  $0,002 < 0,05$ , sedangkan pada kesebelas atribut yang lain nilai probabilitasnya lebih besar dari  $\alpha$  (0,05). Berarti hipotesis kedua yang menyatakan ada perbedaan persepsi dimensi dalam *TQS* dan kepuasan nasabah yang menabung di BMI cabang Purwokerto terbukti.

5. Hasil uji beda jenjang Kruskal - Wallis menunjukkan bahwa masih ada perbedaan yang signifikan tingkat kepuasan nasabah berdasarkan karakteristik nasabah. Perbedaan tingkat kepuasan tersebut terjadi pada atribut standardisasi kinerja berdasarkan karakteristik pendidikan. Pada atribut tersebut responden yang mempunyai latar belakang pendidikan terakhir lebih dari SMU mempunyai rata-rata kepuasan lebih tinggi dari responden yang berpendidikan terakhir kurang dari sama dengan SMU, sedangkan pada atribut kepuasan nasabah yang lain menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan tingkat kepuasan nasabah berdasarkan karakteristik nasabah. Hal ini membuktikan hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa ada perbedaan tingkat kepuasan nasabah BMI cabang Purwokerto berdasarkan karakteristik nasabah.