

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Data yang digunakan dalam analisis ini diperoleh peneliti dengan cara menyebarkan kuesioner kepada nasabah Bank Mandiri cabang Gombong.

Analisa statistik digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis dengan menggunakan analisis Nilai Rata-Rata Hitung, analisis uji jenjang bertanda Wilcoxon dan pendekatan uji beda jenjang Kruskal Wallis.

Dengan demikian akan dibuktikan hipotesis tentang adanya perbedaan antara harapan nasabah dengan kinerja yang diberikan oleh Bank Mandiri cabang Gombong, serta adanya perbedaan tingkat kepuasan nasabah berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendapatan, dan pendidikan.

Dalam proses pengolahan data dalam penelitian menggunakan program bantu komputer program excel 2002 dan SPSS Ver.11.0

4.1. Analisis Karakteristik Responden

Analisis karakteristik responden digunakan untuk mengetahui gambaran umum nasabah Bank Mandiri Cabang Gombong. Analisis ini menggunakan data yang diperoleh dari kuisisioner untuk menerangkan gender nasabah, usia rata-rata, pekerjaan, pendapatan perbulan dan tingkat pendidikan. Dari data ini kemudian di deskripsikan untuk mengetahui klasifikasi secara umum dari keseluruhan nasabah Bank Mandiri cabang Gombong.

4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil jawaban kuisisioner yang diajukan kepada responden, dapat diketahui :

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	48	51,61%
Wanita	45	48,39%
jumlah	93	100%

Sumber : data primer

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa dari 93 orang responden, 48 orang (51,61%) adalah pria, dan 45 orang (48,39%) adalah wanita. Dari data tersebut nampak bahwa sebagian besar nasabah Bank Mandiri cabang Gombang adalah adalah pria.

4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Dari hasil jawaban kuesioner yang diajukan kepada nasabah dengan tiga tingkatan klasifikasi, diketahui :

Tabel 4.2
Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase
Kurang dari 20 tahun	12	12,91%
Antara 20 – 35 tahun	48	51,61%
Lebih dari 35 tahun	33	35,48%
Jumlah	93	100%

Sumber : data primer

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa dari 93 responden, 12 orang (12,90%) adalah berusia kurang dari 20 tahun, 48 orang (51,61%) adalah berusia antara 20-35 tahun, dan 33 orang (35,48%) adalah berusia lebih dari 35 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas nasabah Bank Mandiri cabang Gombong adalah berusia antara 20-35 tahun.

4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dari hasil perhitungan atas jawaban nasabah mengenai pekerjaan dengan empat klasifikasi dapat diketahui :

Tabel 4.3
Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS/TNI/Polisi	23	24,73%
Pegawai Swasta/Wiraswasta	32	34,41%
Pelajar/Mahasiswa	18	19,35%
Pensiunan/Ibu Rumah tangga	20	21,51%
Jumlah	93	100%

Sumber : data primer

Karakteristik responden ditinjau dari jenis pekerjaannya menunjukkan bahwa 23 orang (24,73%) adalah bekerja sebagai PNS/TNI/Polisi, 32 orang (34,41%) bekerja sebagai Pegawai Swasta/Wiraswasta, 18 orang (19,35%) bekerja sebagai Pelajar/Mahasiswa, dan 20 orang (21,51) bekerja sebagai Pensiunan/Ibu Rumah Tangga. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai Pegawai Swasta/Wiraswasta.

4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan

Dari hasil perhitungan atas jawaban nasabah mengenai karakteristik pendapatan perbulan dengan tiga klasifikasi dapat diketahui :

Tabel 4.4
Tingkat Pendapatan Responden

Pendapatan	Jumlah	Persentase
Kurang dari Rp 1.000.000	26	27,95%
Rp 1.000.000-Rp 5.000.000	60	64,52%
Lebih dari Rp 5.000.000	7	7,53%
Jumlah	93	100%

Sumber : data primer

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa dari 93 responden, 26 orang (27,96%) adalah berpenghasilan kurang dari Rp.1.000.000 perbulan, 60 orang (64,52%) berpenghasilan Rp.1.000.000-Rp.5.000.000 perbulan, dan 7 orang (7,53%) adalah berpenghasilan lebih dari Rp.5.000.000 perbulan. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah Bank Mandiri cabang Gombong mayoritas berpenghasilan Rp.1.000.000-Rp.5.000.000 perbulan.

4.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Dari hasil jawaban kuesioner yang diajukan kepada nasabah dengan dua klasifikasi , diketahui :

Tabel 4.5
Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	Persentase
Kurang dari/sama dengan SMU	42	45,16%
Lebih dari SMU	51	54,84%
jumlah	93	100%

Sumber : data primer

Berdasarkan tabel 4.5 dapat dilihat bahwa dari 93 responden, 42 orang (45,16%) responden adalah berpendidikan kurang dari/sama dengan SMU, dan 51 orang (54,84%) responden adalah berpendidikan lebih dari SMU. Jadi dapat dilihat bahwa sebagian besar responden adalah berpendidikan lebih dari SMU.

4.2. Analisis Statistika

Analisis statistika ini merupakan sebuah proses penghitungan data yang dimiliki, dengan metode statistik berupa rata-rata hitung, uji jenjang bertanda Wilcoxon, dan uji beda jenjang Kruskal-Wallis. Dalam pengolahan data dalam penelitian, penulis menggunakan program bantu komputer program Excel 2002 dan SPSS Ver 11.0.

4.2.1. Analisis Uji Jenjang Bertanda Wilcoxon

Dalam bagian sub bab ini, pembahasan didasarkan pada hasil perhitungan yang terjadi pada tabel statistik induk dilampiran rata-rata hitung dan analisis Wilcoxon dilampiran analisis Wilcoxon.

Analisis rata-rata hitung digunakan untuk mengukur tinggi rendahnya kepuasan nasabah Bank Mandiri dilihat dari kinerja bank dan harapan nasabah,

yaitu dengan menjumlahkan seluruh nilai yang diperoleh berdasarkan pemberian skor terhadap item-item dari pertanyaan yang disebarakan penulis kepada 93 nasabah dan kemudian membaginya dengan banyaknya subyek (data). Rumus rata-rata yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum fX}{N}$$

Sedangkan analisis Wilcoxon digunakan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan antara harapan nasabah dengan kinerja bank. Adapun prosedur hipotesis untuk analisis Wilcoxon adalah sebagai berikut :

1. Merumuskan Hipotesis

Ho = tidak ada perbedaan antara harapan nasabah dengan kinerja bank

Ha = ada perbedaan antara harapan nasabah dengan kinerja bank

2. Kriteria Pengujian

menentukan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis dengan menggunakan probabilitas $\alpha = 0,05$

- Ho diterima atau Ha ditolak, jika probabilitas $> \alpha$

- Ho ditolak atau Ha diterima, jika probabilitas $< \alpha$

3. Perhitungan

Tahap perhitungan ini dilakukan dengan mendasarkan pada masing-masing hipotesis dan alat analisis yang dipergunakan, menghitungnya dengan menggunakan fasilitas komputer program Excel 2002 dan SPSS Ver 11.0

4. Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan dengan menggunakan prosedur 2 dan 3, dapat ditentukan diterima atau ditolaknya hipotesis.

Hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel 4.6 sebagai berikut :

Tabel 4.6
Rekapitulasi Hasil Perbedaan Kinerja dan Harapan

Pertanyaan	K	H	Gap	Rangking	Keterangan Signifikansi	Keterangan Gap
Fasilitas tempat parkir yang tersedia sangat memadai	4.3	4.1	0.2	4	Ada Perbedaan	Cukup Puas
Lokasi Bank yang strategis	4.7	4.1	0.6	3	Ada Perbedaan	Cukup Puas
Mesin ATM yang selalu on-line	4.7	4.6	0.1	5	Tidak Ada Perbedaan	Cukup Puas
Layout kantor dan kenyamanan ruang tunggu yang dilengkapi dengan <i>Air Conditioner (AC)</i>	4.5	3.8	0.7	2	Ada Perbedaan	Cukup Puas
Kebersihan kantor bank	4.5	3.8	0.7	2	Ada Perbedaan	Cukup Puas
Kerapian dan penampilan petugas bank	4.6	3.8	0.8	1	Ada Perbedaan	Cukup Puas
Pelayanan dimulai ketika nasabah tiba	4.6	4.6	0	6	Tidak Ada Perbedaan	Cukup Puas
Petugas bank menyelesaikan transaksi dengan cepat dan teliti	4.8	4.8	0	6	Tidak Ada Perbedaan	Cukup Puas
Pengetahuan yang dimiliki para petugas bank	4.7	4.6	0.1	5	Tidak Ada Perbedaan	Cukup Puas
Ketrampilan para petugas dalam melayani nasabah	4.7	4.6	0.1	5	Tidak Ada Perbedaan	Cukup Puas
Kemampuan para petugas untuk cepat dan tanggap menyelesaikan keluhan nasabah	4.6	4.6	0	6	Tidak Ada Perbedaan	Cukup Puas
Keinginan para petugas bank untuk memberikan bantuan	4.8	4.1	0.7	2	Ada Perbedaan	Cukup Puas
Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	4.6	4.6	0	6	Tidak Ada Perbedaan	Cukup Puas

Jaminan keamanan dan keselamatan uang yang disimpan dibank	4.7	4.7	0	6	Tidak Ada Perbedaan	Cukup Puas
Reputasi bank yang baik dimata masyarakat	4.6	3.9	0.7	2	Ada Perbedaan	Cukup Puas
Keramahan para petugas kepada masyarakat	4.6	3.8	0.8	1	Ada Perbedaan	Cukup Puas
Memberikan perhatian secara khusus terhadap apa yang diinginkan nasabah	4.7	4.1	0.6	3	Ada Perbedaan	Cukup Puas
Total rata-rata	4.63	4.27	0.38	0.000	Ada Perbedaan	Cukup Puas

Sumber : data primer

Keterangan gap didasarkan pada interval 1.6 dibawah ini:

(2,4) - (4)	=	Sangat Puas
(0,8) - (2,4)	=	Puas
(-0,8) - (0,8)	=	Cukup Puas
(-2,4) - (-0,8)	=	Tidak Puas
(-4) - (-2,4)	=	Sangat Tidak Puas

Dari tabel 4.7 diatas dapat dilihat bahwa item-item pertanyaan dari masing-masing variabel telah dirata-rata dan menghasilkan gap antara harapan nasabah dengan kinerja bank dan taraf signifikansi. Pada analisis uji jenjang bertanda Wilcoxon ini penulis menggunakan taraf signifikansi 0.05. Dikatakan signifikan apabila $\alpha < 0.05$. Dari hasil analisis ini, ada beberapa item pertanyaan yang signifikan, yaitu :

Pada item pertanyaan pertama, yaitu fasilitas tempat parkir yang tersedia sangat memadai diperoleh gap sebanyak 0.2 dan signifikansi sebanyak 0.001. Ini menandakan bahwa nasabah merasa cukup puas dan signifikan terhadap fasilitas

tempat parkir yang disediakan oleh bank, karena gap berada pada interval antara -0.8 – 0.8 dan ada perbedaan antara harapan nasabah dengan kinerja bank.

Untuk item pertanyaan kedua, yaitu lokasi bank yang strategis diperoleh gap sebanyak 0.6 dan signifikansi sebanyak 0.000. Hal ini menandakan bahwa nasabah merasa cukup puas dan signifikan terhadap lokasi bank yang strategis, karena gap berada pada interval antara -0.8 – 0.8 dan ada perbedaan antara harapan nasabah dengan kinerja bank.

Pada item pertanyaan ketiga, yaitu layout kantor dan kenyamanan ruang tunggu yang dilengkapi dengan *Air Conditioner (AC)* diperoleh gap sebanyak 0.7 dan signifikansi sebanyak 0.000. Hal ini menandakan bahwa nasabah merasa cukup puas dan signifikan terhadap layout kantor dan kenyamanan ruang tunggu yang dilengkapi dengan *Air Conditioner (AC)*, karena gap berada pada interval -0.8 – 0.8 dan ada perbedaan antara harapan nasabah dengan kinerja bank.

Pada item pertanyaan kelima, yaitu kebersihan kantor bank diperoleh gap sebanyak 0.7 dan signifikansi sebanyak 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah merasa cukup puas dan signifikan terhadap kebersihan bank, karena gap berada pada interval antara -0.8 – 0.8 dan terdapat perbedaan antara harapan nasabah dengan kinerja bank.

Adapun pertanyaan pada item keenam, yaitu kerapian dan penampilan petugas bank diperoleh gap sebanyak 0.8 dan signifikansi sebanyak 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah merasa cukup puas dan signifikan terhadap kerapian dan penampilan petugas bank, karena gap berada pada interval antara -0.8 – 0.8 dan terdapat perbedaan antara harapan nasabah dengan kinerja bank.

Pada item pertanyaan keduabelas, yaitu keinginan para petugas untuk memberikan bantuan diperoleh gap sebanyak 0.7 dan signifikansi sebanyak 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah merasa cukup puas dan signifikan terhadap keinginan para petugas bank untuk memberikan bantuan, karena gap berada pada interval antara -0.8 – 0.8 dan terdapat perbedaan antara harapan nasabah dengan kinerja bank.

Pada item pertanyaan kelimabelas, yaitu reputasi bank yang baik dimata masyarakat diperoleh gap sebanyak 0.7 dan signifikansi sebanyak 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah merasa cukup puas dan signifikan terhadap reputasi bank, karena gap berada pada interval antara -0.8 – 0.8 dan terdapat perbedaan antara harapan nasabah dengan kinerja bank.

Pada item pertanyaan keenambelas, yaitu keramahan petugas kepada masyarakat diperoleh gap sebanyak 0.8 dan signifikansi sebanyak 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah merasa cukup puas dan signifikan terhadap keramahan para petugas bank, karena gap berada pada interval antara -0.8 – 0.8 dan terdapat perbedaan antara harapan nasabah dengan kinerja bank.

Pada item pertanyaan ketujuhbelas, yaitu memberikan perhatian secara khusus terhadap apa yang diinginkan nasabah diperoleh gap sebanyak 0.6 dan signifikansi sebanyak 0.001. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah merasa cukup puas dan signifikan terhadap perhatian khusus yang diberikan petugas, karena gap berada pada interval antara -0.8 – 0.8 dan terdapat perbedaan antara harapan nasabah dengan kinerja bank.

Selain itu ada beberapa item pertanyaan yang tidak signifikan, karena α lebih besar dari 0.05 ($\alpha > 0.05$), yaitu pada item pertanyaan keempat, Mesin ATM yang selalu online diperoleh gap sebanyak 0.1 dan signifikansi sebanyak 0.881. Hal ini menandakan bahwa nasabah merasa cukup puas dan tidak signifikan terhadap mesin ATM yang selalu on-line, karena gap berada pada interval antara -0.8 – 0.8 dan tidak terdapat perbedaan antara harapan nasabah dengan kinerja bank.

Pada item pertanyaan ketujuh, yaitu pelayanan dimulai secepatnya ketika nasabah tiba diperoleh gap sebanyak 0 dan signifikansi sebanyak 0.058. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah merasa cukup puas dan tidak signifikan terhadap kecepatan dalam melayani nasabah, karena gap berada pada interval antara -0.8 – 0.8 dan tidak terdapat perbedaan antara harapan nasabah dengan kinerja bank.

Pada item pertanyaan kedelapan, yaitu petugas bank menyelesaikan transaksi dengan cepat dan teliti diperoleh gap sebanyak 0 dan signifikansi sebanyak 0.723. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah merasa cukup puas dan tidak signifikan terhadap ketelitian dan ketepatan petugas dalam menyelesaikan transaksi, karena gap berada pada interval antara -0.8 – 0.8 dan tidak terdapat perbedaan antara harapan nasabah dengan kinerja bank.

Pada item pertanyaan kesembilan, yaitu pengetahuan yang dimiliki para petugas bank diperoleh gap sebanyak 0.1 dan signifikansi sebanyak 0.537. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah merasa cukup puas dan tidak signifikan terhadap pengetahuan para petugas, karena gap berada pada interval antara -0.8 – 0.8 dan tidak terdapat perbedaan antara harapan nasabah dengan kinerja bank.

Pada item pertanyaan kesepuluh, yaitu ketrampilan para petugas dalam melayani nasabah diperoleh gap sebanyak 0.1 dan signifikansi sebanyak 0.403. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah merasa cukup puas dan tidak signifikan terhadap ketrampilan petugas dalam melayani nasabah, karena gap berada pada interval antara $-0.8 - 0.8$ dan tidak terdapat perbedaan antara harapan nasabah dengan kinerja bank.

Pada item pertanyaan kesebelas, yaitu kemampuan para petugas untuk cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah diperoleh gap sebanyak 0 dan signifikansi sebanyak 0.351. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah merasa cukup puas dan tidak signifikan terhadap kemampuan para petugas untuk cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah, karena gap berada pada interval antara $-0.8 - 0.8$ dan tidak terdapat perbedaan antara harapan nasabah dengan kinerja bank.

Pada item pertanyaan ketigabelas, yaitu petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti diperoleh gap sebanyak 0 dan signifikansi sebanyak 0.080. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah merasa cukup puas dan tidak signifikan terhadap informasi yang jelas dan mudah dimengerti yang diberikan oleh petugas bank, karena gap berada pada interval antara $-0.8 - 0.8$ dan tidak terdapat perbedaan antara harapan nasabah dengan kinerja bank.

Pada item pertanyaan keempatbelas, yaitu jaminan keamanan dan keselamatan uang yang disimpan di bank diperoleh gap sebanyak 0 dan signifikansi sebanyak 0.052. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah merasa cukup puas dan tidak signifikan terhadap informasi yang jelas dan mudah dimengerti yang

diberikan oleh petugas bank, karena gap berada pada interval antara $-0.8 - 0.8$ dan tidak terdapat perbedaan antara harapan nasabah dengan kinerja bank.

Dari tabel 4.7 tersebut dapat dilihat bahwa nasabah sudah **cukup puas** terhadap kinerja bank pada semua pertanyaan yang mencakup lima dimensi. Untuk **signifikansi**, pada beberapa item pertanyaan yang diteliti (sebanyak 9 pertanyaan) yaitu signifikan, karena α lebih kecil dari 0.05 dan ini berarti bahwa, hipotesis nol (H_0) ditolak dan berarti ada perbedaan antara harapan nasabah dengan kinerja bank. Dan terdapat 8 pertanyaan yang tidak signifikan, karena nilai α lebih besar dari 0.05, dan ini berarti tidak terdapat perbedaan antara harapan nasabah dengan kinerja bank.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa karena sebagian besar nilai signifikansi semua indikator pertanyaan kepuasan, yaitu harapan dan kinerja lebih kecil dari 0.05, maka dalam penelitian ini dinyatakan bahwa **ada perbedaan** antara harapan nasabah dengan kinerja bank.

4.2.2. Analisis Uji Beda Jenjang Kruskal-Wallis

Analisis uji beda jenjang Kruskal-Wallis digunakan untuk menjelaskan ada atau tidaknya perbedaan tingkat kepuasan nasabah menurut karakteristik konsumen. Adapun prosedur hipotesisnya adalah sebagai berikut:

1. Merumuskan hipotesis formal

Tahapan ini telah dilakukan seperti yang ada dalam hipotesis.

2. Merumuskan hipotesis operasional (statistik)

Dari hipotesis formal dapat dirumuskan hipotesis nihil (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a) sebagai berikut :

- Hipotesis Nihil (H_0) = Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan nasabah bank. Perbedaan ini berdasar pada gender, usia, pekerjaan, pendapatan, pendidikan.
- Hipotesis Alternatif (H_a) = Rumusan dari hipotesis ini merupakan kebalikan dari rumusan hipotesis nihil (H_0).

3. Kriteria Pengujian

Menentukan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis dengan menggunakan probabilitas $\alpha = 0,05$

- ✓ H_0 diterima atau H_a ditolak, jika probabilitas $> \alpha$
- ✓ H_0 ditolak atau H_a diterima, jika probabilitas $< \alpha$

4. Menyatakan Hipotesis

H_0 = tidak ada perbedaan tingkat kepuasan nasabah berdasarkan karakteristik nasabah.

H_a = terdapat perbedaan tingkat kepuasan nasabah berdasarkan karakteristik nasabah

5. Menghitung probabilitas (p)

Tahap perhitungan ini dilakukan dengan mendasarkan pada masing-masing hipotesis dan alat analisis yang dipergunakan, menghitungnya dengan menggunakan fasilitas komputer program Excel 2002 dan SPSS Ver 11.0

6. Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan merujuk pada hasil prosedur ke 3 tahap

4.2.2.1 Kepuasan Nasabah Menurut Gender

Dari analisis rata-rata dan analisis kruskal Wallis diperoleh hasil pengolahan pada tabel 4.7 sebagai berikut:

Tabel 4.7
Kepuasan Menurut Gender

No.	Indikator Konsumen	Rata-rata		Signifi kansi
		Pria	Wanita	
1.	Fasilitas tempat parkir yang tersedia sangat memadai.	0.04	0.24	0.207
2.	Lokasi bank yang strategis	0.56	0.47	0.707
3.	Mesin ATM yang selalu on-line	0.10	0.11	0.813
4.	Layout kantor dan kenyamanan ruang tunggu yang dilengkapi dengan <i>Air Conditioner (AC)</i>	0.62	0.69	0.641
5.	Kebersihan kantor bank	0.77	0.67	0.450
6.	Kerapian dan penampilan petugas bank	0.79	0.76	0.810
7.	Pelayanan dimulai secepatnya ketika nasabah tiba	-0.06	0.04	0.623
8.	Petugas bank menyelesaikan transaksi dengan tepat dan teliti	0.02	0.11	0.401
9.	Pengetahuan yang dimiliki para petugas	0.08	0.13	0.672
10.	Ketrampilan para petugas dalam melayani nasabah	0.08	0.24	0.273
11.	Kemampuan para petugas untuk cepat dan tanggap menyelesaikan keluhan nasabah	-0.04	0.11	0.304
12.	Keinginan para petugas untuk memberikan bantuan	0.65	0.76	0.598
13.	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	0.02	0.04	0.794
14.	Jaminan keamanan dan keselamatan uang yang disimpan dibank	-0.13	0.07	0.215
15.	Reputasi yang baik dimata masyarakat	0.67	0.64	0.967
16.	Keramahan para petugas kepada nasabah	0.90	0.84	0.694
17.	Memberikan perhatian khusus terhadap apa yang diinginkan nasabah	0.77	0.44	0.087
	Atribut Total	5.90	6.44	0.902

Sumber : data primer

Dari tabel 4.7 dapat diperoleh nilai rata-rata kepuasan nasabah tertinggi pada nasabah berdasarkan jenis kelamin pria adalah pada indikator keramahan petugas kepada nasabah sebesar 0.90 dan penilaian kepuasan nasabah terendah terdapat pada atribut jaminan keamanan dan keselamatan uang yang disimpan dibank. Sedangkan untuk nasabah wanita diperoleh nilai rata-rata kepuasan tertinggi pada indikator keramahan para petugas kepada nasabah sebesar 0.84 dan penilaian terendah terdapat pada atribut pelayanan dimulai secepatnya ketika nasabah tiba dan petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti sebesar 0.04.

Dari tabel 4.7 dan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa, karena nilai signifikansi sebagian besar indikator kepuasan lebih besar dari 0.05 dan karena nilai indikator total nilai signifikansi lebih besar dari 0.05, maka dalam penelitian ini hipotesis nol (H_0) diterima dan berarti bahwa **tidak ada perbedaan tingkat kepuasan nasabah berdasarkan gender.**

4.2.2.2 Kepuasan Nasabah Menurut Usia

Dari analisis rata-rata dan analisis kruskal Wallis diperoleh hasil pengolahan pada tabel 4.8 sebagai berikut:

Tabel 4.8
Kepuasan Menurut Usia

No.	Indikator Konsumen	Rata-rata			Signifi kansi
		<20 Th	20-35 Th	>35 Th	
1.	Fasilitas tempat parkir yang tersedia sangat memadai.	-0.17	0.13	0.27	0.457
2.	Lokasi bank yang strategis	0.42	0.40	0.73	0.156
3.	Mesin ATM yang selalu on-line	0.17	0.13	0.06	0.847
4.	Layout kantor dan kenyamanan ruang tunggu yang dilengkapi dengan <i>Air Conditioner (AC)</i>	0.67	0.69	0.76	0.551
5.	Kebersihan kantor bank	0.25	0.71	0.94	0.058
6.	Kerapian dan penampilan petugas bank	0.75	-0.06	0.88	0.648
7.	Pelayanan dimulai secepatnya ketika nasabah tiba	0.17	0.04	0.00	0.777
8.	Petugas bank menyelesaikan transaksi dengan tepat dan teliti	0.25	0.15	0.03	0.438
9.	Pengetahuan yang dimiliki para petugas	-0.08	0.13	0.12	0.549
10.	Ketrampilan para petugas dalam melayani nasabah	0.00	0.00	0.27	0.459
11.	Kemampuan para petugas untuk cepat dan tanggap menyelesaikan keluhan nasabah	-0.08	0.65	0.12	0.674
12.	Keinginan para petugas untuk memberikan bantuan	0.67	0.00	0.79	0.750
13.	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	0.33	0.06	-0.03	0.261
14.	Jaminan keamanan dan keselamatan uang yang disimpan di bank	0.08	0.69	-0.15	0.258
15.	Reputasi yang baik dimata masyarakat	0.25	0.81	0.76	0.226
16.	Keramahan para petugas kepada nasabah	0.67	0.52	1.03	0.265
17.	Memberikan perhatian khusus terhadap apa yang diinginkan nasabah	0.83	0.52	0.67	0.501
	Atribut total	5.00	5.71	7.24	0.383

Sumber : data primer

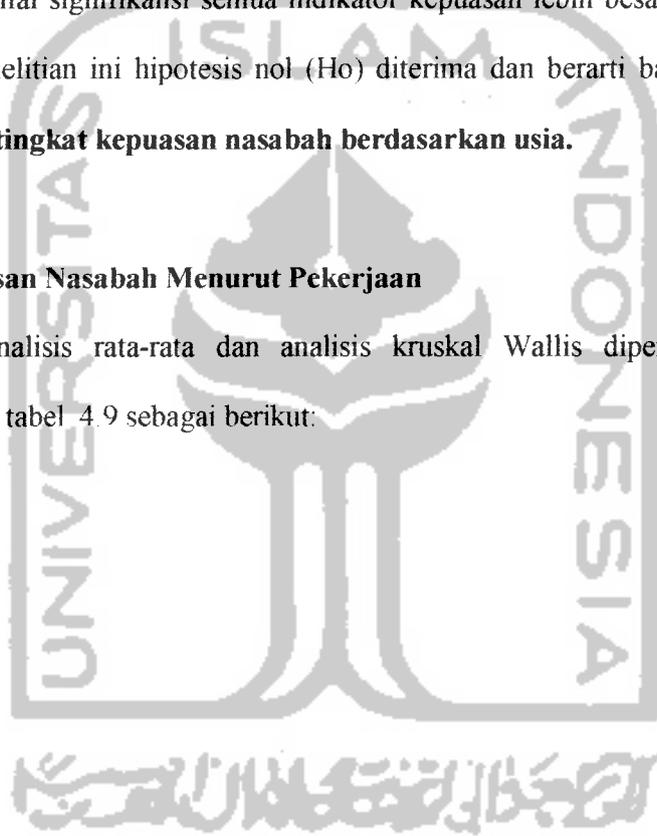
Dari tabel 4.8 tersebut dapat diperoleh nilai rata-rata kepuasan nasabah tertinggi pada nasabah berdasarkan usia <20 tahun adalah pada indikator memberikan perhatian khusus terhadap apa yang diinginkan nasabah sebesar 0.83 dan kepuasan terendah terdapat pada atribut fasilitas tempat parkir sebesar -0.17. Pada nasabah usia antara 20-35 tahun diperoleh nilai rata-rata kepuasan tertinggi pada indikator reputasi bank yang baik dimata masyarakat sebesar 0.81 dan

kepuasan terendah terdapat pada atribut kerapian dan penampilan petugas bank yaitu sebesar -0.06. Sedangkan pada nasabah usia diatas 35 tahun diperoleh nilai rata-rata tertinggi pada indikator keramahan para petugas kepada nasabah yaitu sebesar 1.03 dan nilai rata-rata terendah terdapat pada atribut jaminan keamanan dan keselamatan uang yang disimpan di bank yaitu sebesar -0.15.

Dari tabel 4.8 dan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa, karena sebagian besar nilai signifikansi semua indikator kepuasan lebih besar dari 0.05, maka dalam penelitian ini hipotesis nol (H_0) diterima dan berarti bahwa **tidak ada perbedaan tingkat kepuasan nasabah berdasarkan usia.**

4.2.2.3 Kepuasan Nasabah Menurut Pekerjaan

Dari analisis rata-rata dan analisis kruskal Wallis diperoleh hasil pengolahan pada tabel 4.9 sebagai berikut:



Tabel 4.9
Kepuasan Menurut Pekerjaan

No.	Indikator Konsumen	Rata-rata				Signifkansi
		PNS/TNI/Polisi	P.Swasta/Wiraswta	Pelajar/Mhs	Pensiun/Ibu RT	
1.	Fasilitas tempat parkir yang tersedia sangat memadai.	0.22	0.00	-0.21	0.60	0.038
2.	Lokasi bank yang strategis	0.70	0.55	0.32	0.45	0.465
3.	Mesin ATM yang selalu on-line	-0.04	0.06	0.16	0.30	0.308
4.	Layout kantor dan kenyamanan ruang tunggu yang dilengkapi dengan <i>Air Conditioner (AC)</i>	0.74	0.39	0.74	0.90	0.075
5.	Kebersihan kantor bank	0.78	0.71	0.42	0.95	0.311
6.	Kerapian dan penampilan petugas bank	0.83	0.61	0.68	1.05	0.309
7.	Pelayanan dimulai secepatnya ketika nasabah tiba	-0.30	-0.03	0.21	0.15	0.160
8.	Petugas bank menyelesaikan transaksi dengan tepat dan teliti	-0.09	0.00	0.21	0.20	0.181
9.	Pengetahuan yang dimiliki para petugas	0.04	0.13	-0.05	0.30	0.370
10.	Ketrampilan para petugas dalam melayani nasabah	0.30	0.13	-0.11	0.30	0.202
11.	Kemampuan para petugas untuk cepat dan tanggap menyelesaikan keluhan nasabah	0.00	0.16	-0.11	0.00	0.658
12.	Keinginan para petugas untuk memberikan bantuan	0.65	0.71	0.47	0.95	0.248
13.	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	-0.26	0.16	0.21	0.00	0.108
14.	Jaminan keamanan dan keselamatan uang yang disimpan dibank	-0.35	-0.03	0.00	0.30	0.023
15.	Reputasi yang baik dimata masyarakat	0.74	0.55	0.32	1.05	0.025
16.	Keramahan para petugas kepada nasabah	1.04	0.84	0.58	1.00	0.171
17.	Memberikan perhatian khusus terhadap apa yang diinginkan nasabah	0.70	0.48	0.68	0.65	0.760
	Atibut total	5.70	5.48	4.53	9.30	0.104

Sumber : data primer

Dari tabel 4.9 tersebut dapat diperoleh nilai rata-rata hitung kepuasan nasabah tertinggi pada konsumen berdasarkan jenis pekerjaan PNS/TNI/Polisi adalah pada indikator keramahan para petugas kepada nasabah sebesar 1.04 dan

penilaian terendah kepuasan nasabah terdapat pada atribut jaminan keamanan dan keselamatan uang yang disimpan dibank sebesar -0.35. Pada pekerjaan Pegawai Swasta/Wiraswasta diperoleh nilai rata-rata kepuasan tertinggi pada indikator keramahan para petugas kepada nasabah sebesar 0.84 dan nilai rata-rata kepuasan terendah terdapat pada atribut pelayanan dimulai ketika nasabah tiba dan jaminan keamanan dan keselamatan uang yang disimpan dibank yaitu masing-masing sebesar -0.03. Pada pekerjaan Pelajar/Mahasiswa diperoleh nilai rata-rata kepuasan tertinggi pada indikator layout dan kenyamanan ruang tunggu yang dilengkapi dengan *Air Conditioner (AC)* yaitu sebesar 0.74 dan nilai rata-rata kepuasan terendah terdapat pada atribut fasilitas tempat yang tersedia sangat memadai yaitu sebesar -0.21. Sedangkan pada pekerjaan Pensiunan/Ibu Rumah Tangga diperoleh nilai rata-rata kepuasan tertinggi pada indikator kerapian dan penampilan petugas bank dan reputasi yang baik dimata masyarakat masing-masing sebesar 1.05 dan nilai rata-rata terendah terdapat pada atribut kemampuan para petugas untuk cepat dan tanggap menyelesaikan keluhan nasabah dan petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti yaitu masing-masing sebesar 0.00.

Dari tabel diatas dan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa, karena sebagian besar nilai signifikansi semua indikator kepuasan lebih besar dari 0.05 dan karena nilai indikator total signifikansi juga lebih besar dari 0.05, maka dalam penelitian ini hipotesis nol (H_0) diterima dan berarti bahwa **tidak ada perbedaan tingkat kepuasan nasabah berdasarkan pekerjaan.**

4.2.2.4 Kepuasan Nasabah Menurut Pendapatan

Dari analisis rata-rata dan analisis kruskal Wallis diperoleh hasil pengolahan pada tabel 4.10 sebagai berikut:

Tabel 4.10
Kepuasan Menurut Pendapatan

No.	Indikator Konsumen	Rata-rata			Signifi kansi
		<1 juta	1-5 juta	>5 juta	
1.	Fasilitas tempat parkir yang tersedia sangat memadai	0.15	0.18	-0.29	0.409
2.	Lokasi bank yang strategis	0.62	0.48	0.43	0.283
3.	Mesin ATM yang selalu on-line	0.12	0.10	0.14	0.970
4.	Layout kantor dan kenyamanan ruang tunggu yang dilengkapi dengan <i>Air Conditioner (AC)</i>	0.65	-0.68	0.43	0.677
5.	Kebersihan kantor bank	0.46	0.80	1.00	0.200
6.	Kerapian dan penampilan petugas bank	0.62	0.88	0.43	0.115
7.	Pelayanan dimulai secepatnya ketika nasabah tiba	0.12	0.00	-0.57	0.127
8.	Petugas bank menyelesaikan transaksi dengan tepat dan teliti	0.27	0.02	-0.29	0.031
9.	Pengetahuan yang dimiliki para petugas	0.08	0.15	-0.14	0.542
10.	Ketrampilan para petugas dalam melayani nasabah	0.04	0.25	-0.14	0.225
11.	Kemampuan para petugas untuk cepat dan tanggap menyelesaikan keluhan nasabah	-0.12	0.05	0.43	0.157
12.	Keinginan para petugas untuk memberikan bantuan	0.54	0.78	0.57	0.300
13.	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	0.19	-0.03	0.00	0.351
14.	Jaminan keamanan dan keselamatan uang yang disimpan di bank	0.00	-0.03	-0.14	0.879
15.	Reputasi yang baik dimata masyarakat	0.38	0.80	0.43	0.058
16.	Keramahan para petugas kepada nasabah	0.65	1.00	0.57	0.078
17.	Memberikan perhatian khusus terhadap apa yang diinginkan nasabah	0.73	0.65	-0.14	0.031
	Atribut total	5.50	6.85	2.71	0.271

Sumber : Data Primer

Dari tabel 4.10 tersebut dapat diperoleh nilai rata-rata hitung kepuasan nasabah tertinggi pada konsumen berdasarkan pendapatan <1 juta adalah pada indikator memberikan perhatian khusus terhadap apa yang diinginkan nasabah sebesar 0.73 dan penilaian terendah kepuasan nasabah terdapat pada atribut

kemampuan para petugas untuk cepat dan tanggap menyelesaikan keluhan nasabah yaitu sebesar -0.12. Pada pendapatan antara 1 juta – 5 juta diperoleh nilai rata-rata kepuasan tertinggi pada indikator keramahan para petugas kepada nasabah sebesar 1.00 dan nilai rata-rata kepuasan terendah terdapat pada atribut petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti dan jaminan keamanan dan keselamatan uang yang disimpan di bank yaitu masing-masing sebesar -0.03. Sedangkan pada pendapatan di atas 5 juta diperoleh nilai rata-rata kepuasan tertinggi pada indikator kebersihan kantor bank yaitu sebesar 1.00 dan nilai rata-rata kepuasan terendah terdapat pada atribut pelayanan dimulai ketika nasabah tiba yaitu sebesar -0.57.

Dari tabel diatas dan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa, karena sebagian besar nilai signifikansi semua indikator kepuasan lebih besar dari 0.05 dan karena nilai indikator total signifikansi juga lebih besar dari 0.05, maka dalam penelitian ini hipotesis nol (H_0) diterima dan berarti bahwa **tidak ada perbedaan tingkat kepuasan nasabah berdasarkan pendapatan.**

4.2.2.5 Kepuasan Nasabah Menurut Pendidikan

Dari analisis rata-rata dan analisis kruskal Wallis diperoleh hasil pengolahan pada tabel 4.11 sebagai berikut:

Tabel 4.11
Kepuasan Menurut Pendidikan

No.	Indikator Konsumen	Rata-rata		Signififikasi
		<= SMU	> SMU	
1.	Fasilitas tempat parkir yang tersedia sangat memadai	0.37	-0.06	0.027
2.	Lokasi bank yang strategis	0.70	0.36	0.049
3.	Mesin ATM yang selalu on-line	0.19	0.04	0.220
4.	Layout kantor dan kenyamanan ruang tunggu yang dilengkapi dengan <i>Air Conditioner (AC)</i>	0.70	0.62	0.683
5.	Kebersihan kantor bank	0.74	0.70	0.652
6.	Kerapian dan penampilan petugas bank	0.93	0.64	0.065
7.	Pelayanan dimulai secepatnya ketika nasabah tiba	0.09	-0.10	0.304
8.	Petugas bank menyelesaikan transaksi dengan tepat dan teliti	0.14	0.00	0.197
9.	Pengetahuan yang dimiliki para petugas	0.16	0.06	0.446
10.	Ketrampilan para petugas dalam melayani nasabah	0.23	0.10	0.377
11.	Kemampuan para petugas untuk cepat dan tanggap menyelesaikan keluhan nasabah	0.02	0.04	0.739
12.	Keinginan para petugas untuk memberikan bantuan	0.84	0.58	0.169
13.	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	0.19	-0.10	0.062
14.	Jaminan keamanan dan keselamatan uang yang disimpan di bank	0.07	-0.12	0.196
15.	Reputasi yang baik dimata masyarakat	0.60	0.70	0.697
16.	Keramahan para petugas kepada nasabah	0.95	0.80	0.292
17.	Memberikan perhatian khusus terhadap apa yang diinginkan nasabah	0.70	0.54	0.348
	Atribut total	7.70	4.84	0.045

Sumber : data primer

Dari tabel 4.11 tersebut dapat diperoleh nilai rata-rata hitung kepuasan nasabah tertinggi pada konsumen berdasarkan pendidikan <= SMU adalah pada indikator keramahan para petugas kepada nasabah yaitu sebesar 0.95 dan penilaian terendah kepuasan nasabah terdapat pada atribut kemampuan para petugas untuk cepat dan tanggap menyelesaikan keluhan nasabah yaitu sebesar 0.02. Sedangkan pada pendidikan lebih dari SMU diperoleh nilai rata-rata kepuasan tertinggi pada indikator keramahan para petugas kepada nasabah sebesar

0.80 dan nilai rata-rata kepuasan terendah terdapat pada atribut jaminan keamanan dan keselamatan uang yang disimpan dibank yaitu sebesar -0.12.

Dari tabel diatas dan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa, karena sebagian besar nilai signifikansi semua indikator kepuasan lebih besar dari 0.05 dan karena nilai indikator total signifikansi lebih kecil dari 0.05, maka dalam penelitian ini hipotesis nol (H_0) ditolak dan berarti bahwa **ada perbedaan tingkat kepuasan nasabah berdasarkan pendidikan.**

