

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini penulis akan menganalisis data yang telah terkumpul. Data yang telah terkumpul tersebut berupa hasil jawaban responden yaitu nasabah yang menabung di Bank BRI unit Magelang Utara. Hasil pengolahan data berupa informasi untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan hasil penilaian antara harapan dan kinerja yang di berikan oleh responden serta untuk mengetahui perbedaan kepuasan responden berdasarkan karakteristik responden.

Berdasarkan permasalahan dan perumusan model yang telah di kemukakan, serta kepentingan pengujian hipotesis, maka tekhnik analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis Deskriptif dan Statistik. Analisis Statistik adalah analisis yang mengacu pada perhitungan data penelitian yang berupa angka-angka yang dianalisis dengan komputer melalui program SPSS 10.0. Sedangkan analisis Deskriptif adalah analisis yang menjelaskan gejala-gejala yang terjadi pada variabel-variabel penelitian yang berpedoman pada hasil analisis Statistik.

#### **4.1 Analisi Deskriptif , Pengujian Instrumen dan Analisis Statistik**

##### **A. Analisis Deskriptif**

Untuk memperoleh gambaran tentang karakteristik konsumen yang akan diteliti yaitu nasabah yang menabung di Bank BRI (responden) maka dilakukan

pengolahan terhadap data kasar melalui perhitungan statistik. Dengan mendeskripsikan skor dari suatu atribut yang ada, maka di dapatkan suatu gambaran tentang permasalahan yang akan diajukan dalam penelitian ini.

Data yang sudah terkumpul selanjutnya dianalisis dengan bantuan komputer melalui program SPSS 10.0. Dengan teknik analisis data, berikut ini disajikan hasil analisis statistik deskripsi yang diperoleh berdasarkan jawaban yang diberikan oleh responden atas dasar pertanyaan dalam kuisioner yang diajukan oleh peneliti.

### 1. Jenis Gender Responden

Berdasarkan Jenis gender, responden atau nasabah terdiri atas dua kelompok, yaitu kelompok laki-laki dan kelompok perempuan. Dari hasil analisis data ini di peroleh nilai tendensi sentral dan variabilitas data seperti ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1  
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Gender

Gender	Jumlah	Persentase
Laki-laki	38	42 %
Perempuan	52	58 %
Total	90	100 %

Sumber: data primer yang diolah

Dari data di atas menunjukkan bahwa nasabah yang menabung di Bank BRI unit Magelang Utara adalah laki-laki sebanyak 38 orang atau sebesar 42 % dan sisanya sebanyak 52 orang atau sebesar 58 % adalah perempuan.

### 2. Status Pekerjaan

Status Pekerjaan Responden terdiri atas 5 kelompok, yaitu kelompok Pelajar/Mahasiswa, Pegawai Negeri Sipil/TNI/POLRI, Wiraswasta/Swasta, Pensiunan dan Ibu Rumah Tangga.. Dari hasil analisis data ini maka diperoleh nilai tendensi sentral dan variabilitas data seperti di tunjukan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2  
Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar / Mahasiswa	12	13%
PNS / TNI / POLRI	20	22%
Wiraswasta / Swasta	41	46%
Pensiunan	3	3%
Ibu Rumah Tangga	14	16%
TOTAL	90	100%

Sumber: data primer yang diolah

Data diatas menunjukkan bahwa responden mayoritas memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta/swasta sebanyak 41 orang atau sebesar 46% mendekati setengah dari jumlah total Responden. Untuk urutan selanjutnya yaitu Pegawai Negeri Sipil/TNI/POLRI sebanyak 20 orang atau sebesar 22%, Ibu Rumah Tangga sebanyak 14 orang atau 16%, Pelajar/Mahasiswa sebanyak 12 orang atau 13%, dan pada urutan terakhir adalah pensiunan sebanyak 3 orang atau 3%.

Responden atau nasabah yang memiliki pekerjaan swasta atau wiraswasta tentu memiliki aktivitas yang tinggi dalam aktivitas bisnisnya sehingga mereka sangat membutuhkan jasa Bank dalam menjalankan aktivitas bisnisnya.

Selain karena itu responden yang memiliki pekerjaan wiraswasta/swasta tentu saja sudah memiliki kepercayaan yang tinggi pada Bank BRI sebagai Bank pemerintah yang memiliki kredibilitas cukup Baik di dunia Perbankan, serta pelayanan yang diberikan Bank BRI Unit Magelang Utara pun cukup memuaskan sehingga mereka tidak khawatir menyimpan uangnya di Bank BRI Unit Magelang Utara.

### 3. Tingkat Pendapatan

Berdasarkan Rata-rata tingkat Pendapatan responden per bulan maka rata-rata pendapatan responden per bulan di kelompokkan menjadi 3 bagian, yaitu kelompok responden yang berpenghasilan kurang dari Rp.500.000, Rp.500.000 s/d Rp 1.000.000 dan responden yang berpenghasilan lebih dari Rp.1.000.000. dari hasil analisis data ini di peroleh nilai tendensi sentral dan variabilitas data seperti di tunjukan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3  
Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Pendapatan

Tingkat Pendapatan	Jumlah	Persentase
<Rp.500.000	29	32%
Rp. 500.000 - Rp. 1.000.000	39	43%
> Rp.1.000,000	22	25%
TOTAL	90	100%

Sumber: data primer yang diolah

Dari data diatas menunjukkan bahwa responden mayoritas berpendapatan antara Rp 500.000 – Rp 1.000.000 yaitu sebanyak 39 orang atau sebesar 43 %. Untuk urutan selajutnya responden yang berpendapatan kurang dari Rp. 500.000 sebanyak 29

orang atau sebesar 32 % dan yang terakhir yang pendapatannya lebih dari Rp.1.000.000 sebanyak 22 orang atau sebesar 25%.

#### 4. Tingkat Pendidikan Terakhir

Berdasarkan tingkat pendidikan responden, terdiri atas 2 kelompok yaitu kelompok  $\leq$  SMA dan kelompok  $>$  SMA. Hasil dari analisis data ini diperoleh nilai tendensi sentral dan variabilitas data seperti ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.4  
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
$\leq$ SMA	40	44%
$>$ SMA	50	56%
TOTAL	90	100%

Sumber: data primer yang diolah

Dari data diatas menunjukkan bahwa responden yang berpendidikan  $\leq$  SMA yaitu sebanyak 40 orang atau sebesar 44% dan sisanya sebanyak 50 orang atau sebesar 56 % adalah responden yang berpendidikan  $>$  SMA.

Berdasarkan analisis karakteristik responden diatas, ternyata perbedaan antara nasabah yang berpendidikan rendah dan yang berpendidikan tinggi perbedaannya tidak terlalu besar hal ini dikarenakan kecamatan Magelang Utara adalah kota kecil sehingga tingkat pendidikan nasabah tidak terlalu mempengaruhi keinginan orang untuk menjadi nasabah Bank BRI Unit Magelang Utara.

## B. Pengujian Instrumen

Instrumen/alat yang digunakan untuk menjangkau data penelitian adalah kuisioner. Uji instrumen yaitu Validitas dan Reliabilitas akan memberikan hasil yang dapat menjelaskan apakah kuisioner yang digunakan memenuhi syarat/tidak.

### 1. Pengujian Validitas

Pengujian validitas kuisioner dilakukan dengan mengkorelasikan skor pada masing-masing item dengan skor totalnya. Teknik korelasi ini dikenal dengan teknik korelasi *Product Moment*. Untuk mengetahui apakah nilai korelasinya signifikan atau tidak, maka diperlukan tabel signifikansi nilai dari *Produk Moment*.

Instrumen dikatakan memenuhi syarat sah, yaitu bila hasil koefisien korelasi butir ( $r_{xy}$ ) lebih besar dari koefisien korelasi kritik ( $r_{tabel}$ ), sebaliknya jika hasil koefisien korelasi butir ( $r_{xy}$ ) lebih kecil dari koefisien korelasi kritik ( $r_{tabel}$ ), maka instrumen dikatakan belum memenuhi syarat sah (Supardi, 2005 ;159). Cara melihat angka kritik adalah dengan melihat tingkat kebebasan ( $df$ ) =  $N-2$ . Jadi tingkat kebebasan ( $df$ ) =  $30-2 = 28$ , maka taraf signifikansi 5% , angka kritik adalah 0.241.

a. Pengujian Validitas Harapan

Instrumen dikatakan memenuhi syarat sah Validitas Harapan pada penelitian diukur dengan menggunakan 15 butir pertanyaan. Hasil uji validitas memberikan hasil diringkas pada Tabel 4.5

Tabel 4.5  
Uji Validitas Harapan

Item	$r_{xy}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0.282	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
2	0.494	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
3	0.416	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
4	0.343	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
5	0.458	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
6	0.455	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
7	0.515	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
8	0.547	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
9	0.444	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
10	0.572	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
11	0.356	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
12	0.316	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
13	0.450	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
14	0.325	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
15	0.440	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah

Sumber: data primer yang diolah

Dari nilai koefisien korelasi butir yang disajikan pada Tabel 4.5 terlihat bahwa masing-masing butir pertanyaan mempunyai nilai koefisien korelasi butir ( $r_{xy}$ ) yang lebih besar dari koefisien korelasi kritik ( $r_{tabel}$ ) Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing butir yang terdapat dalam butir harapan adalah valid / sah.

b. Pengujian Validitas Kinerja

Validitas Kinerja pada penelitian diukur menggunakan 15 butir pertanyaan.

Hasil uji validitas memberikan hasil yang diringkas pada Tabel 4.6

Tabel 4.6  
Uji Validitas Kinerja

Item	$r_{xy}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0.516	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
2	0.402	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
3	0.455	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
4	0.442	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
5	0.627	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
6	0.640	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
7	0.538	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
8	0.602	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
9	0.527	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
10	0.481	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
11	0.492	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
12	0.525	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
13	0.583	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
14	0.380	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah
15	0.361	0.241	$r_{xy} > r_{tabel}$ , sah

Sumber: data primer yang diolah

Dari nilai koefisien korelasi butir yang disajikan pada Tabel 4.6 terlihat bahwa masing-masing butir pertanyaan mempunyai nilai koefisien korelasi butir ( $r_{xy}$ ) yang lebih besar dari koefisien korelasi kritis ( $r_{tabel}$ ). Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing butir yang terdapat dalam butir Kinerja faktor adalah valid / sah.



## 2 Pengujian Reliabilitas

Setelah semua item pertanyaan diuji validitasnya dan sudah terbukti valid, selanjutnya perlu dilaksanakan pengujian reliabilitas untuk mengetahui atau mendapatkan jaminan bahwa kuesioner ini akan memberikan hasil yang tetap valid (ajeg) bila digunakan lagi. Pengujian reliabilitas kuisisioner dilakukan dengan teknik *Alpha Cronbach's*.

Instrumen dikatakan memenuhi syarat andal yaitu bila hasil koefisien alpha ( $r_{tt}$ ) lebih besar dari koefisien korelasi kritik ( $r_{tabel}$ ), yaitu sebesar 0.241, sebaliknya jika hasil koefisien korelasi alpha ( $r_{tt}$ ) lebih kecil dari koefisien korelasi kritik ( $r_{tabel}$ ), maka instrumen dikatakan belum memenuhi syarat andal (Umar, 2003; 96).

Tabel 4.7  
Uji Reliabilitas (Metode Alpha)

Atribut	Koef Alpha ( $r_{tt}$ )	R tabel	Keterangan
Kinerja	0.669	0.241	$r_{tt} > r_{tabel}$ , Andal
Harapan	0.790	0.241	$r_{tt} > r_{tabel}$ , Andal

Sumber: data primer yang diolah

Dari hasil Tabel 4.7 terlihat bahwa semua atribut Kinerja dan Harapan mempunyai nilai koefisien alpha ( $r_{tt}$ ) yang lebih besar dari koefisien korelasi kritik ( $r_{tabel}$ ). Hal ini menunjukkan bahwa atribut kinerja dan harapan adalah andal/reliable

### **C. Analisis Statistik**

Analisis Statistik biasanya digunakan untuk menganalisis masalah agar dapat memberikan gambaran secara kongkrit sehingga keputusan dapat diambil secara lebih pasti.

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari analisis selisih, analisis uji jenjang bertanda Wilcoxon, dan analisis Ragam Satu Arah Kruskal-Wallis. Analisis selisih digunakan untuk mengetahui besarnya gap antara kinerja Bank BRI Unit Magelang Utara dengan harapan nasabah (Responden).

Analisis jenjang bertanda Wilcoxon digunakan untuk mengetahui perbedaan hasil penilaian kinerja dan harapan yang diberikan oleh nasabah Bank BRI Unit Magelang Utara. Sedangkan analisis ragam satu arah Kruskal Wallis digunakan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan responden setelah menjadi Nasabah Bank BRI Unit Magelang Utara berdasarkan karakteristik responden.

#### **4.2 Analisis Selisih dan Uji Beda Wilcoxon**

Analisis Selisih digunakan untuk mengetahui urutan kepuasan nasabah pada setiap atribut atau variabel sehingga dapat dilihat dari selisih antara kinerja Bank BRI dengan harapan nasabah, gap antara kinerja Bank BRI dan harapan nasabah pada masing-masing atribut.

Untuk mengetahui selisih kepuasan nasabah pada atribut atau variabel yang signifikan maka digunakan perhitungan sebagai berikut:

Kepuasan = Kinerja – Harapan

Skor max = nilai max - nilai min

Skor min = nilai min – nilai max

I = skor max – skor min

Dan Interval skor =  $\frac{I}{5}$

dimana diketahui

nilai maximum = 5

nilai minimum = 1

maka dapat di ketahui perhitungan interval atau selisihnya adalah sebagai berikut

skor max =  $5 - 1 = 4$

skor min =  $1 - 5 = -4$

$I = 4 - (-4) = 8$

Interval skor =  $\frac{8}{5} = 1.6$

Sedangkan untuk urutan skor dari selisih antara harapan dan kinerja adalah

- $(-4) - (-2.4) =$  Tidak puas
- $(-2.4) - (-0.8) =$  Kurang puas
- $(-0.8) - (0.8) =$  Cukup puas
- $(0.8) - (2.4) =$  Puas
- $(2.4) - (4) =$  Sangat puas

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil seperti ditampilkan pada Tabel 4.8 sebagai berikut :

Tabel 4.8  
Hasil Pengujian Wilcoxon Rank Test

No	Atribut	Kinerja	Harapan	Gap	Ranking	P. Value
1	Ruang antrian yang nyaman bagi nasabah	4.38	4.43	-0.05	8	0.613
2	Kondisi kebersihan ruangan Bank.	4.14	4.28	-0.14	12	0.164
3	Tempat parkir yang luas.	3.58	3.81	-0.23	14	0.020
4	Lokasi Bank yang strategis.	4.10	4.16	-0.06	10	0.610
5	Banyaknya fasilitas ATM yang tersebar diberbagai daerah	4.00	4.20	-0.20	13	0.079
6	Pengambilan tunai dengan syarat yang mudah bagi nasabah.	4.37	4.30	0.07	3	0.616
7	Pelayanan teller yang cepat	4.26	4.33	-0.07	11	0.682
8	Pelayanan teller yang akurat.	4.29	4.28	0.01	6	0.829
9	Menerima keluhan nasabah dengan baik	4.18	4.13	0.05	4	0.650
10	Karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas bank dengan jelas.	4.07	4.12	-0.05	9	0.512
11	Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan.	4.13	4.39	-0.26	15	0.020
12	Bunga Bank yang tinggi.	3.70	3.74	-0.04	7	0.757
13	Adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah.	4.06	3.98	0.08	1	0.449
14	Karyawan berpenampilan rapi.	4.06	3.98	0.08	2	0.449
15	Pelayanan teller yang sopan dan ramah.	4.24	4.19	0.05	5	0.680

Sumber: data primer yang diolah

Dari Tabel 4.8 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penilaian responden dari kinerja, atribut ruang antrian yang nyaman merupakan atribut yang dinilai paling tinggi oleh nasabah artinya bahwa ruang antrian Bank BRI Unit Magelang Utara yang nyaman telah dapat diterima oleh nasabah. Begitu pula dengan harapan nasabah atribut ruang antrian yang nyaman memiliki skor yang paling tinggi yaitu sebesar

4.43 yang artinya nasabah menginginkan Bank menyediakan fasilitas ruang antrian yang nyaman bagi nasabah dalam melaksanakan kegiatannya sudah tercapai. Hal ini dapat terlihat dari dari batas skor untuk atribut tersebut yang nilainya paling tinggi diantara atribut lain.

Ditinjau dari besarnya gap, atribut adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah dan atribut karyawan berpenampilan rapi mempunyai gap terbesar yaitu 0.08 artinya kepuasan yang diperoleh tinggi dirasakan pada atribut adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah dan atribut karyawan berpenampilan rapi Selanjutnya secara berurutan diikuti oleh atribut pengambilan tunai dengan syarat yang mudah bagi nasabah, menerima keluhan nasabah dengan baik, pelayanan teller yang sopan dan ramah, pelayanan teller yang akurat, bunga Bank yang tinggi, ruang antrian yang nyaman bagi nasabah, karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas bank dengan jelas, lokasi bank yang strategis, pelayanan Teller yang cepat, kondisi kebersihan ruangan bank, banyaknya fasilitas ATM yang tersebar diberbagai daerah, tempat parkir yang luas dan yang terakhir terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan.

Atribut yang paling baik yang dimiliki oleh Bank BRI Unit Magelang utara adalah adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah dan terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan, sehingga nasabah merasa puas karena kepuasan dari nasabah adalah banyaknya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah. Sedangkan untuk

atribut atau variabel yang memiliki skor terendah adalah terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan.

### 4.3 Pengujian Hipotesis

#### 1. Pengujian Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama dalam penelitian ini menyatakan bahwa tidak ada perbedaan antara hasil penilaian kinerja dan harapan yang diberikan oleh nasabah Bank BRI Unit Magelang Utara. Pembuktian dalam hipotesis tersebut menggunakan Uji Wilcoxon Rank Test. Sedangkan untuk pengambilan kesimpulan itu sendiri dilakukan dengan membandingkan probabilitas dengan batas tingkat signifikansi ( $\alpha = 0.05$ ).

Maka jika nilai probabilitas lebih besar dari 0.05  $H_0$  diterima artinya tidak ada perbedaan yang signifikan antara kinerja Bank BRI Unit Magelang Utara dan harapan nasabah. Dan sebaliknya jika probabilitas lebih kecil dari 0.05 maka  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima yang artinya bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kinerja Bank dengan harapan nasabah. Untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan kinerja Bank dengan harapan nasabah dengan menggunakan uji jenjang bertanda Wilcoxon telah diuraikan pada point 3.4

##### a. Uji Beda pada atribut Ruang antrian yang nyaman bagi nasabah.

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut ruang antrian untuk nasabah yang nyaman seperti dapat dilihat pada Tabel 4.8 diatas maka dapat di

besarnya probabilitas sebesar 0.613 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolelir 0.05. dengan demikian  $H_0$  diterima yang artinya dianggap tidak terdapat perbedaan antara kinerja dengan harapan pada atribut ruang antrian untuk nasabah yang nyaman yang di berikan oleh responden.

**b. Uji Beda pada atribut Kondisi kebersihan ruangan Bank**

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut kondisi kebersihan ruangan Bank seperti dapat dilihat pada Tabel 4.8 diatas maka dapat di ketahui besarnya probabilitas sebesar 0.164 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolelir 0.05. Dengan demikian  $H_0$  diterima artinya dianggap tidak terdapat perbedaan antara kinerja dengan harapan pada atribut kondisi kebersihan ruangan Bank yang di rasakan oleh responden.

**c. Uji Beda pada atribut Tempat parkir yang luas.**

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut tempat parkir yang luas seperti dapat dilihat pada Tabel 4.8 diatas maka dapat di ketahui besarnya probabilitas sebesar 0.020 yang nilainya lebih kecil dari batas kesalahan yang ditolelir 0.05. dengan demikian  $H_0$  ditolak artinya terdapat perbedaan antara kinerja dengan harapan pada atribut tempat parkir yang luas yang dirasakan oleh responden.

**d. Uji Beda pada atribut Lokasi Bank yang strategis.**

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut lokasi Bank yang strategis seperti dapat dilihat pada Tabel 4.8 diatas maka dapat di ketahui besarnya probabilitas sebesar 0.610 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolelir 0.05. dengan demikian  $H_0$  diterima artinya tidak terdapat perbedaan antara kinerja dengan harapan pada atribut lokasi Bank yang strategis yang dirasakan oleh responden.

**e. Uji Beda pada atribut Banyaknya fasilitas ATM yang tersebar diberbagai daerah.**

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut banyaknya fasilitas ATM yang tersebar diberbagai daerah seperti dapat dilihat pada Tabel 4.8 diatas maka dapat di ketahui besarnya probabilitas sebesar 0.079 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolelir 0.05. dengan demikian  $H_0$  diterima artinya tidak terdapat perbedaan antara kinerja dengan harapan pada atribut banyaknya fasilitas ATM yang tersebar diberbagai yang dirasakan oleh responden.

**f. Uji Beda pada atribut Pengambilan tunai dengan syarat yang mudah bagi nasabah.**

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut pengambilan tunai dengan syarat yang mudah bagi nasabah seperti dapat dilihat pada Tabel 4.8 diatas maka



dapat di ketahui besarnya probabilitas sebesar 0.616 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolelir 0.05. dengan demikian  $H_0$  diterima artinya tidak terdapat perbedaan antara kinerja dengan harapan pada atribut pengambilan tunai dengan syarat yang mudah bagi nasabah yang dirasakan oleh responden.

**g. Uji Beda pada atribut Pelayanan teller yang cepat.**

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut pelayanan teller yang cepat seperti dapat dilihat pada Tabel 4.8 diatas maka dapat di ketahui besarnya probabilitas sebesar 0.682 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolelir 0.05. dengan demikian  $H_0$  diterima yang artinya dianggap tidak terdapat perbedaan antara kinerja dengan harapan pada atribut pelayanan teller yang cepat yang di rasakan oleh responden.

**h. Uji Beda pada atribut Pelayanan teller yang akurat.**

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut pelayanan teller yang akurat seperti dapat dilihat pada Tabel 4.8 diatas maka dapat di ketahui besarnya probabilitas sebesar 0.829 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolelir 0.05. dengan demikian  $H_0$  diterima yang artinya dianggap tidak terdapat perbedaan antara kinerja dengan harapan pada atribut pelayanan teller yang akurat yang di rasakan oleh responden.

**i. Uji Beda pada atribut Menerima keluhan nasabah dengan baik.**

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut menerima keluhan nasabah dengan baik seperti dapat dilihat pada Tabel 4.8 diatas maka dapat diketahui besarnya probabilitas sebesar 0.650 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolelir 0.05. dengan demikian  $H_0$  diterima artinya tidak terdapat perbedaan antara kinerja dengan harapan pada atribut menerima keluhan nasabah dengan baik yang di rasakan oleh responden.

**j. Uji Beda pada atribut Karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas bank dengan jelas.**

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas bank dengan jelas seperti dapat dilihat pada Tabel 4.8 diatas maka dapat di ketahui besarnya probabilitas sebesar 0.512 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolelir 0.05. dengan demikian  $H_0$  diterima artinya tidak terdapat perbedaan antara kinerja dengan harapan pada atribut karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas bank dengan jelas yang di rasakan oleh responden.

**k. Uji Beda pada atribut Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan.**

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan seperti dapat dilihat pada Tabel 4.8 diatas maka dapat

di ketahui besarnya probabilitas sebesar 0.020 yang nilainya lebih kecil dari batas kesalahan yang ditolelir 0.05. dengan demikian  $H_0$  ditolak artinya terdapat perbedaan antara kinerja dengan harapan pada atribut terjamannya pembayaran setiap pengambilan tabungan yang di rasakan oleh responden.

**l. Uji Beda pada atribut Bunga Bank yang tinggi.**

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut bunga Bank yang tinggi seperti dapat dilihat pada Tabel 4.8 diatas maka dapat di ketahui besarnya probabilitas sebesar 0.757 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolelir 0.05. dengan demikian  $H_0$  diterima artinya tidak terdapat perbedaan antara kinerja dengan harapan pada atribut bunga Bank yang tinggi yang di rasakan oleh responden

**m. Uji Beda pada atribut Adanya hadiah/undian bagi nasabah**

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut adanya hadiah/undian bagi nasabah seperti dapat dilihat pada Tabel 4.8 diatas maka dapat di ketahui besarnya probabilitas sebesar 0.449 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolelir 0.05. dengan demikian  $H_0$  diterima artinya tidak terdapat perbedaan antara kinerja dengan harapan pada atribut adanya hadiah/undian bagi nasabah yang di rasakan oleh responden

**n. Uji Beda pada atribut Karyawan berpenampilan rapi.**

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut karyawan berpenampilan rapi seperti dapat dilihat pada Tabel 4.8 diatas maka dapat di ketahui besarnya probabilitas sebesar 0.449 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolelir 0.05. dengan demikian  $H_0$  diterima artinya tidak terdapat perbedaan antara kinerja dengan harapan pada atribut karyawan berpenampilan rapi yang di rasakan oleh responden

**o. Uji Beda pada atribut Pelayanan teller yang sopan dan ramah.**

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada atribut pelayanan teller yang sopan dan ramah seperti dapat dilihat pada Tabel 4.8 diatas maka dapat diketahui besarnya probabilitas sebesar 0.680 yang nilainya lebih besar dari batas kesalahan yang ditolelir 0.05. dengan demikian  $H_0$  diterima artinya tidak terdapat perbedaan antara kinerja dengan harapan pada atribut pelayanan teller yang sopan dan ramah yang di rasakan oleh responden.

**p. Uji Beda pada seluruh atribut atau variable.**

Dari hasil pengujian Wilcoxon pada seluruh atribut atau variabel seperti dapat dilihat pada Tabel 4.8 diatas maka dapat di ketahui bahwa dua atribut atau variabel yaitu tempat parkir yang luas dan terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan yang memiliki perbedaan secara signifikan.

Sedangkan sisanya yaitu ruang antrian yang nyaman bagi nasabah, kondisi kebersihan ruangan bank, loksi bank yang strategis, banyaknya fasilitas ATM yang tersebar diberbagai daerah, pengambilan tunai dengan syarat yang mudah bagi nasabah, pelayanan Teller yang cepat, pelayanan Teller yang akurat, menerima keluhan nasabah dengan baik, karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas bank dengan jelas, bunga bank yang tinggi, adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah, karyawan berpenampilan rapi dan pelayanan Teller yang sopan dan ramah tidak ada perbedaan yang signifikan.

Maka sesuai dengan Tabel 4.8 dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis pertama tidak dapat diterima karena ada perbedaan antara kinerja dengan harapan yang diberikan oleh nasabah Bank BRI Unit Magelang Utara. Berdasarkan hasil perhitungan Wilcoxon yang ditampilkan pada Tabel 4.8 ada dua atribut yang signifikan dimana skornya ada diantara  $(0.8) - (-0.8)$  maka dapat ditarik kesimpulan bahwa atribut tempat parkir yang luas dan terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan menurut pendapat responden atau nasabah dirasakan cukup puas. Yang artinya nasabah sudah dapat merasakan kepuasan atas layanan dan fasilitas serta kinerja yang diberikan oleh Bank BRI Unit Magelang Utara pada nasabahnya.

## 2. Pengujian Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua menyatakan tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan nasabah berdasarkan karakteristik konsumen. Adapun karakteristik tersebut terdiri atas jenis gender yaitu laki-laki dan perempuan, jenis pekerjaan yang terdiri atas pelajar/mahasiswa, Pegawai Negeri Sipil/TNI/POLRI, wiraswasta/swasta, Pensiunan dan Ibu Rumah Tangga. Tingkat Pendapatan yang terdiri atas nasabah yang berpendapatan kurang dari Rp.500.000, Rp.500.000 s/d Rp.1.000.000 dan yang terakhir nasabah yang berpendapatan lebih dari Rp.1.000.000, Pendidikan Terakhir yang terdiri dari  $\leq$  SMA dan  $>$  SMA.

Untuk menjawab hipotesis kedua digunakan alat analisis yaitu uji Kruskal Wallis Test. Keputusan dalam menerima atau menolak  $H_0$  dilakukan dengan membandingkan probabilitas dengan batas tingkat signifikansi ( $\alpha = 0.05$ ). jika probabilitas Ties lebih besar dari 0.05 maka  $H_0$  diterima dan jika probabilitas kurang dari 0.05 maka  $H_0$  ditolak yang artinya terdapat perbedaan kepuasan nasabah berdasarkan karakteristik konsumen. Untuk menjelaskan ada atau tidaknya kepuasan konsumen setelah menjadi nasabah Bank BRI berdasarkan karakteristik konsumen telah diuraikan pada point 3.4.

Atribut selain tempat parkir yang luas dan terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan, yaitu ruang antrian yang nyaman untuk nasabah, kondisi kebersihan ruangan bank, lokasi bank yang strategis, banyaknya fasilitas ATM yang

tersebar diberbagai daerah, pengambilan tunai dengan syarat yang mudah bagi nasabah , pelayanan teller yang cepat, pelayanan teller yang akurat, karyawan menerima keluhan nasabah dengan baik, karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas bank dengan jelas, bunga bank yang tinggi, adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah, karyawan berpenampilan rapi, pelayanan teller yang sopan dan ramah, tidak ada perbedaan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen berdasarkan karakteristik konsumen, berarti konsumen sudah merasa cukup puas pada atribut diatas maka tidak perlu dijelaskan lebih lanjut. Hasil dari Kruskal Wallis dapat dilihat pada Tabel 4.9

Tabel 4.9  
Kepuasan Konsumen Berdasarkan Karakteristik Responden

Keterangan		Tempat parkir yang luas	Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan
Jenis Gender	Pria	-0.18	-0.13
	Wanita	-0.27	-0.35
Status Pekerjaan	Sig	0.117	0.218
	Pelajar/Mahasiswa	0.08	-0.08
	PNS/TNI/POLRI	-0.5	-0.25
	Wiraswasta/Swasta	-0.17	-0.41
	Pensiunan	0.67	0.33
	Ibu rumah Tangga	-0.5	-0.07
	Sig	0.110	0.522
Rata-rata Pendapatan/bulan	Kurang dari Rp 500.000	-0.1	-0.21
	Rp 500.000 – Rp1.000.000	-0.33	-0.28
	Lebih dari Rp 1.000.000	-0.23	-0.27
	Sig	0.643	0.888

Pendidikan Terakhir	≤ SMA	-0.02	-0.38
	> SMA	-0.26	-0.16
	Sig	0.796	0.351

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan hasil perhitungan Kruskal Wallis Test pada Tabel 4.9 menunjukkan bahwa kelompok laki-laki dan perempuan merasa belum mendapatkan kepuasan pada atribut atau variabel terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan atribut dan tempat parkir yang luas. Hal ini ditunjukkan dari nilai negatif pada skor kepuasannya. Hasil signifikasi menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berdasarkan Jenis Gender terdapat perbedaan yang signifikan pada atribut terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan atribut dan tempat parkir yang luas

Responden yang termasuk dalam kelompok Pelajar/Mahasiswa, PNS/TNI/POLRI, Wiraswasta/Swasta, Pensiunan dan Ibu Rumah Tangga merasa belum mendapatkan kepuasan pada atribut atau variabel terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan dan atribut tempat parkir yang luas. Hal ini ditunjukkan dari nilai negatif pada skor kepuasannya. Dari hasil signifikasi menunjukkan bahwa berdasarkan status pekerjaannya terdapat perbedaan yang signifikan pada atribut terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan atribut dan tempat parkir yang luas

Kelompok konsumen yang berpendapatan kurang dari Rp. 500.000, antara Rp.500.000 – Rp.1000.000 dan lebih dari Rp 1.000.000 merasa belum



mendapatkan kepuasan pada atribut atau variabel terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan dan atribut tempat parkir yang luas. Hal ini ditunjukkan dari nilai negatif pada skor kepuasannya. Dari hasil signifikasi menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berdasarkan rata-rata pendapatan terdapat perbedaan yang signifikasi pada seluruh atribut terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan dan atribut tempat parkir yang luas.

Responden yang berpendidikan  $\leq$  SMA dan  $>$ SMA merasa belum mendapatkan kepuasan pada atribut atau variabel terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan dan atribut tempat parkir yang luas. Hal ini ditunjukkan dari nilai negatif pada skor kepuasannya. Dari hasil signifikasi menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berdasarkan pendidikan terakhir terdapat perbedaan yang signifikan pada atribut terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan dan atribut tempat parkir yang luas.

Maka berdasarkan hasil perhitungan Kruskal Wallis sesuai dengan Tabel 4.9 dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis pertama dapat diterima karena tidak ada perbedaan tingkat kepuasan nasabah berdasarkan karakteristik konsumen, yang berarti bahwa Bank BRI memberikan pelayanan yang sama untuk masing-masing karakteristik.