

ABSTRAK

Jarwanto B07207045. Kepuasan Nasabah Ditinjau dari Atribut Individual

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (BTN) cabang Surabaya ditinjau dari Atribut Individual. Subyek dalam penelitian ini adalah nasabah bank BTN dengan jumlah sample 200 orang nasabah. Dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif.

Instrument pengumpulan data melalui pemberian angket kepuasan nasabah yang dilakukan secara *random sampling* dengan melihat pada tabel Morgan, kemudian data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis uji beda dengan menggunakan Uji Kruskal Wallis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan nasabah ditinjau dari atribut individual, berdasarkan dari hasil Uji Kruskal Wallis didapatkan hasil dari masing-masing atribut individual tidak terdapat perbedaan yang signifikan. Dengan membandingkan Chi-Square tabel dan Chi-Square hitung didapatkan jenis kelamin $0,086 > 3,481$, pendidikan; $7,815 > 4,171$, pekerjaan; $9,488 > 6,422$, usia; $14,017 > 5,177$, pendapatan; $11,070 > 6,905$, lama menjadi nasabah; $9,488 > 3,562$, jenis produk/jasa yang digunakan; $5,591 > 0,812$ dan besaran transaksi perbulan; $7,815 > 0,222$. Artinya tidak terdapat perbedaan kepuasan nasabah ditinjau dari atribut individual, baik antara jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, usia, pendapatan, lama menjadi nasabah, jenis produk yang digunakan dan besaran transaksi perbulannya.

Kata kunci: Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan & Atribut Individual.