

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Perusahaan

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk kantor cabang Surabaya yang beralamat di jalan Pemuda nomor 50 Surabaya. PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk merupakan sebuah perusahaan milik pemerintah yang berjalan di bidang perbankan yang memiliki dasar hukum sebagai berikut:

Akta No. 25 tanggal 4 September 1998 dibuat dihadapan Sutjipto, S.H., Notaris di Jakarta sesuai Keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia RI No. C-03568 HT.01.04.TH.2001 tanggal 20 Juli 2001 yang telah diumumkan dalam Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 95 tanggal 27 Nopember 2001 serta Akta perubahan pasal 26 Anggaran Dasar Perseroan Nomor 97 tanggal 28 Juni 2002 yang dibuat dihadapan Fathiah Helmi, Sarjana Hukum – Notaris di Jakarta, dan akta Pernyataan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa PT. Bank Tabungan Negara (Persero) No. 29, tanggal 27 Oktober 2004, yang dibuat di hadapan Emi Susilowati, Sarjana Hukum, Notaris di Jakarta dan telah mendapatkan persetujuan sesuai Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. C-27480 HT.01.04.TH.2004 tanggal 3 November

2004, yang telah diumumkan dalam Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 11 tanggal 8 Pebruari 2005.

Komposisi Kepemilikan Saham Bank Tabungan Negara adalah Pemerintah Republik Indonesia. Perusahaan Bank BTN berpusat di Menara Bank BTN, Jl. Gajah Mada No. 1 Jakarta Pusat 10130 Telp. 021-6336789, 6332666, Fax: 021-6346704 dengan alamat web: www.btn.co.id. Bank ini memiliki cabang di seluruh nusantara.

Nilai-nilai Dasar yang dianut oleh jajaran Bank BTN untuk mewujudkan Visi dan melaksanakan Misi Bank BTN adalah sebagai berikut :

- a. Sebagai orang yang beriman dan bertaqwa, pegawai Bank BTN taat melaksanakan dan mengamalkan ajaran agamanya masing-masing secara khusuk.
- b. Pegawai Bank BTN selalu berusaha untuk menimba ilmu guna meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya demi kemajuan Bank BTN.
- c. Pegawai Bank BTN mengutamakan kerjasama dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan Bank BTN dengan kinerja yang terbaik.
- d. Pegawai Bank BTN selalu memberikan yang terbaik secara ikhlas bagi Bank BTN dan semua stakeholders, sebagai perwujudan dari pengabdian yang didasari oleh semangat kesediaan berkorban tanpa pamrih pribadi.

- e. pegawai Bank BTN selalu bekerja secara professional yang kompeten dalam bidang tugasnya.

2. Etika Perorangan Pegawai Bank BTN adalah sebagai berikut :

- a. Patuh dan taat pada ketentuan perundang-undangan dan peraturan yang berlaku.
- b. Melakukan pencatatan yang benar mengenai segala transaksi yang bertalian dengan kegiatan Bank BTN.
- c. Menghindarkan diri dari persaingan yang tidak sehat.
- d. Tidak menyalahgunakan wewenangnya untuk kegiatan pribadi.
- e. Menghindarkan diri dari keterlibatan dalam pengambilan keputusan dalam hal terdapat pertentangan kepentingan.
- f. Menjaga kerahasiaan nasabah dan Bank BTN.
- g. Memperhitungkan dampak yang merugikan dari setiap kebijakan yang ditetapkan Bank BTN terhadap keadaan ekonomi, social dan lingkungannya.
- h. Tidak menerima hadiah atau imbalan yang memperkaya diri pribadi maupun keluarganya.
- i. Tidak melakukan perbuatan tercela yang dapat merugikan citra profesinya.

3. Pedoman untuk Semua Pegawai

- a. Kita layani secara ikhlas, sopan dan santun semua langganan bank btn dengan senyum, salam, dan sapa.
- b. Dalam menunaikan tugas kita pedomani 3 jangan :

1. Jangan terlambat atau menunda pekerjaan.
 2. Jangan membuat kesalahan.
 3. Jangan menerima apalagi meminta atau mengambil, sesuatu yang bukan haknya.
- c. Kita laksanakan semua tugas dengan baik secara profesional supaya bank btn maju, berkembang, solid dan sehat, sehingga kesejahteraan pegawai dan keluarga meningkat.

4. Visi dan Misi Bank BTN :

a. Visi Bank BTN

Menjadi bank yang terkemuka dalam pembiayaan perumahan dan mengutamakan kepuasan nasabah.

b. Misi Bank BTN

1. Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri yang terkait, serta menyediakan produk dan jasa perbankan lainnya.
2. Menyiapkan dan mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional serta memiliki integritas yang tinggi.
3. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan nasabah.
4. Melaksanakan manajemen perbankan yang sehat sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan good corporate governance untuk meningkatkan Shareholder Value
5. Mempedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.

5. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi yang diterapkan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Surabaya adalah sebagaimana terlihat pada skema yang terdapat di lampiran halaman selanjutnya.

6. Keadaan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu hal penting dalam melaksanakan kegiatan transaksi juga sebagai salah satu wujud pelayanan yang juga menjadi nilai tersendiri bagi perusahaan. Oleh karena itu, sedapat mungkin keadaan sarana dan prasarana harus diupayakan seoptimal mungkin agar mampu membentuk dan menciptakan suasana transaksi yang mampu memberikan kenyamanan bagi nasabahnya.

Adapun sarana dan prasarana yang tersedia di Bank BTN cabang Surabaya di antaranya sebagai berikut:

1. Halaman parkir
2. Lift
3. Ruang transaksi berAC
4. Ruang tunggu
5. TV
6. Slip
7. Masjid
8. Toilet

B. Pengujian Hipotesis

1. Hasil Uji Validitas

Uji kesahihan butir soal dipengaruhi oleh sikap, persepsi serta motivasi dari responden dalam memberikan jawaban. Oleh karena itu mutu jawaban yang diberikan tergantung pada apakah responden dapat menangkap isi pertanyaan atau pernyataan yang diberikan serta bersedia memberikan jawaban dengan baik.

Pengukuran validitas adalah dengan menentukan besarnya nilai r table dengan ketentuan $df=N-2$, atau pada kasus dalam penelitian ini karena $N=200$, berarti $200-2=198$, dengan menggunakan taraf signifikansi 5% dan diperoleh r table sebesar 0,138.

Adapun kaidah yang digunakan dalam menentukan validitas butir aitem adalah jika harga *corrected Item Correlation* < r table, maka item tidak valid, sedangkan jika *corrected Item Correlation* > r table, maka item tersebut valid.

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas

Variabel	r Table	Keterangan		Jumlah Item
		Valid	Gugur	
Tangibles	0,138	6	-	6
Reliability	0,138	3	-	3
Responsibility	0,138	3	-	3
Assurance	0,138	4	-	4
Empaty	0,138	3	-	3

Berdasarkan harga *corrected Item Correlation* tiap item yang kemudian dibandingkan dengan *r table*, maka dapat diketahui bahwa semua item yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan jumlah pernyataan 19 item tersebut kesemuanya adalah valid. Adapun hasilnya dapat dilihat pada table berikut:

Table 4.2
Item-item *Tangible* (Bukti Langsung)

No	Nomor Item	Nilai r table	Corrected Item- Total Correlation	Keterangan
1	X11	0.138	.739	Valid
2	X12	0.138	.352	Valid
3	X13	0.138	.708	Valid
4	X14	0.138	.766	Valid
5	X15	0.138	.799	Valid
6	X16	0.138	.797	Valid

Sedangkan untuk dimensi keandalan diketahui bahwa semua itemnya adalah valid sebagaimana dalam table dibawah ini.

Table 4.3
Item-item *Reliability* (Keandalan)

No	Nomor item	Nilai r table	Corrected Item- Total Correlation	Keterangan
1	X21	0.138	.790	Valid
2	X22	0.138	.846	Valid
3	X23	0.138	.731	Valid

Untuk dimensi yang mengungkap daya tanggap hasil uji validitas mengungkapkan bahwa semua itemnya adalah valid sebagaimana dalam table di bawah ini.

Table 4.4

Item-item Responsibility (Daya Tanggap)

No	Nomor item	Nilai r table	Corrected Item- Total Correlation	Keterangan
1	X31	0.138	.776	Valid
2	X32	0.138	.840	Valid
3	X33	0.138	.815	Valid

Untuk item yang mengungkap dimensi jaminan, dari uji validitas diketahui semua itemnya adalah valid sebagaimana terlihat dalam table berikut.

Table 4.5

Item-item Assurance (Jaminan)

No	No Item	Nilai r table	Corrected Item- Total Correlation	Keterangan
1	X41	0.138	.842	Valid
2	X42	0.138	.859	Valid
3	X43	0.138	.850	Valid
4	X44	0.138	.833	Valid

Dan untuk item yang mengungkap dimensi empati dari hasil uji validitas juga dapat dilihat hasilnya sebagaimana dalam table di bawah ini.

Table 4.6

Item-item *Emphaty* (Empati)

No	No item	Nilai r table	Corrected Item- Total Correlation	Keterangan
1	X51	0.138	.813	Valid
2	X52	0.138	.879	Valid
3	X53	0.138	.810	Valid

Dari analisis uji validitas diketahui bahwa semua instrument perdimensi yang terdiri dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati kelimanya adalah valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji keandalan butir dengan menggunakan teknik Hoyt, uji ini dilakukan melalui butir-butir item yang valid yang telah diperoleh melalui uji validitas item. Kaidah yang digunakan adalah jika nilai korelasi sama dengan atau lebih besar dari 0,8 maka instrument tersebut reliable atau handal, sebaliknya jika kurang dari 0,8 maka dinyatakan kurang reliable atau kurang handal.

Adapun hasil yang diperoleh dari uji reliabilitas pa item untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan menggunakan factor kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, dengan pernyataan item yang valid atau sah diperoleh koefisien reliabilitas (koefisien Cronbach's Alpha). Pada item

pernyataan yang mengungkap kepuasan melalui bukti langsung diperoleh koefisien reliabilitas $0,877 > 0,8$, maka instrument tersebut reliable, artinya keenam item pernyataan tersebut andal atau reliable untuk mengungkap dan mengumpulkan data tentang kepuasan pelanggan.

Sedangkan pada item yang mengungkap dimensi keandalan diperoleh taraf reliabilitas sebesar $0,891 > 0,8$, maka instrument tersebut sangat reliable dan pantas untuk mengungkap aspek keandalan pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Uji reliabilitas pada dimensi daya tanggap diperoleh koefisien reliabilitas sebesar $0,903 > 0,8$ yang berarti instrument tersebut mampu untuk mengungkap kepuasan pelanggan dengan melihat pada daya tanggap yang dilakukan karyawan dalam melayani pelanggannya.

Pada dimensi selanjutnya yaitu pada dimensi jaminan, dari koefisien Cronbach's Alpha diperoleh koefisien korelasi sebesar $0,934 > 0,8$, dari sini diketahui bahwa instrument pada dimensi jaminan ini sangat reliable sehingga dapat digunakan untuk menggali data dan mengungkap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dengan melihat dimensi jaminan yang diberikan perusahaan terhadap pelanggannya. Dan pada dimensi empati, dengan melihat koefisien reliabilitas pada Cronbach's Alpha diperoleh koefisien reliabilitas sebesar $0,918 > 0,8$ yang artinya pada dimensi empati instrument tersebut sangat reliable dan bisa digunakan untuk mengumpulkan data serta mengungkap kepuasan

pelanggan dengan melihat kualitas pelayanan pada dimensi empati yang dilakukan oleh karyawan dalam menanggapi pelanggannya.

Table 4.7

Uji Reliabilitas

No	Variable	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Bukti langsung	0,877	Reliable
2	Keandalan	0,891	Reliable
3	Daya tanggap	0,903	Reliable
4	Jaminan	0,934	Reliable
5	Empati	0,918	Reliable

Dari analisis uji reliabilitas yang dilakukan dapat diketahui bahwa semua item tiap dimensi yang terdiri dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati kesemuanya adalah reliable.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas ini dimaksudkan untuk mengetahui kenormalan distribusi sebaran skor variable, apakah terjadi penyimpangan ataukah tidak, sehingga dapat ditentukan analisis selanjutnya yang akan digunakan untuk menguji data hasil penelitian.

Kaidah yang digunakan untuk menguji normalitas data adalah jika signifikansi > 0.05 , maka sebaran data tersebut normal, dan sebaliknya jika signifikansi < 0.05 , maka sebaran data tersebut tidak normal. Uji normalitas sebaran ini menggunakan teknik kai kuadrat atau Chi-Square. Hasil uji normalitas dengan menggunakan teknik Chi-Square yang diolah dengan menggunakan program SPSS *versi 16.0 for windows* dapat dilihat pada table berikut:

Table 4.8
Uji Normalitas

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kepuasan pelanggan	.197	200	.000	.834	200	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan uji normalitas data yang dilakukan dengan menggunakan teknik Chi-Square tersebut di atas dapat diketahui bahwa taraf signifikansi adalah kurang dari 0.05 ($0.000 < 0.05$), berarti sebaran data adalah tidak normal.

4. Uji Kruskal Wallis untuk Tiga Sampel atau Lebih Independen

Uji Kruskal Wallis untuk Tiga Sampel atau Lebih Independen ini dimaksudkan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Karena data yang didapat setelah dilakukan uji normalitas data didapatkan sebaran data yang tidak normal, maka untuk menguji hipotesis yang diajukan adalah menggunakan uji statistik non parametrik, yaitu dengan menggunakan Uji Kruskal Wallis untuk Tiga Sampel atau Lebih Independen.

Kaidah yang digunakan adalah jika Chi-Square hitung $>$ Chi-Square table, maka hipotesis ditolak dan sebaliknya jika Chi-Square hitung $<$ Chi-Square table, maka hipotesis diterima. Untuk melihat harga Chi-Square table, maka didasarkan pada derajat kebebasan (dk) atau *degree of freedom* (df).

Untuk membuktikan hipotesis mayor yaitu dengan melihat hasil analisis dari kedelapan dimensi atribut individual yang terdiri dari jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, usia, pendapatan, lama menjadi nasabah, jenis produk jasa yang digunakan dan besaran transaksinya tiap bulan. Dari hasil uji analisis masing-masing dimensi atribut individual yang dilakukan, maka dapat diketahui bahwa hipotesis diterima, artinya tidak terdapat perbedaan kepuasan nasabah ditinjau dari atribut individual yang terdiri dari kelamin, pendidikan, pekerjaan, usia, pendapatan, lama menjadi nasabah, jenis produk jasa yang digunakan dan besaran transaksinya tiap bulan. kelamin, pendidikan, pekerjaan, usia, pendapatan,

lama menjadi nasabah, jenis produk jasa yang digunakan dan besaran transaksinya tiap bulan.

Kaidah yang digunakan adalah dengan membandingkan Chi-Square hitung dengan Chi-Square tabel dengan ketentuan, jika harga Chi-Square hitung $>$ Chi-Square tabel, maka hipotesis diterima, sebaliknya jika Chi-Square hitung $<$ Chi-Square tabel, maka hipotesis ditolak.

Tabel 4.9

Hipotesis mayor

No.	Dimensi atribut individual	Chi-Square tabel	Chi-Square hitung
1	Jenis kelamin	3,481	0,086
2	Pendidikan	7,815	4,171
3	Pekerjaan	9,488	6,422
4	Usia	14,017	5,177
5	Pendapatan	11,070	6,905
6	Lama menjadi nasabah	9.488	3,562
7	Jenis produk/jasa yang digunakan	5,591	0,812
8	Besaran transaksi perbulan	7,815	0,222

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dari kedelapan dimensi atribut individual yang telah diuji dengan menggunakan uji Kruskal Wallis semua harga Chi-Square hitung $<$ Chi-Square tabel, maka hipotesis diterima yang artinya tidak terdapat perbedaan kepuasan nasabah ditinjau

dari atribut individual yang terdiri dari jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, usia, pendapatan, lama menjadi nasabah, jenis jasa yang digunakan dan besaran transaksi nasabah perbulan.

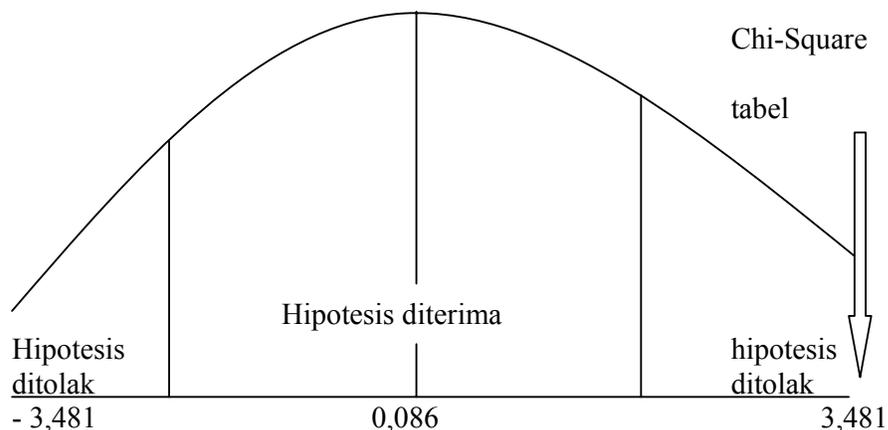
Untuk membuktikan hipotesis minor 1 (satu) yaitu dapat dilakukan dua pengujian, yaitu:

- a. Dengan membandingkan Chi-Kuadrat hitung dengan Chi-Square table.

Untuk melihat harga Chi-Square table, maka didasarkan pada derajat kebebasan (dk) atau *degree of freedom* (df) = $k - 1 = 2 - 1 = 1$, dan taraf signifikansi (α) ditetapkan 0.05 (5%), maka harga Chi-Square table diperoleh 3,481. berdasarkan dari hasil Chi-Square (χ^2) hitung diperoleh nilai = 0,086, berarti nilai Chi-Square (χ^2) hitung lebih kecil dari pada Chi-Square table ($0,086 < 3,481$), maka hipotesis diterima, artinya tidak terdapat perbedaan kepuasan pelanggan ditinjau dari jenis kelamin. Untuk mempermudah di mana kedudukan Chi-Square hitung dan Chi-Square table maka perlu dibuat gambar sebagai berikut.

Gambar 4.1

Uji Hipotesis Minor Satu



Dalam gambar terlihat bahwa ternyata harga Chi-Square hitung berada di daerah penerimaan hipotesis, di mana Chi-Square hitung lebih kecil dari Chi-Square table ($0,086 < 3,481$).

- b. Dengan membandingkan taraf signifikansi (p-value) dengan galatnya.

Kaidah yang digunakan adalah jika signifikansi $> 0,05$, maka hipotesis diterima dan sebaliknya jika signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis ditolak. Berdasarkan data pada kolom Asymp. Sig. (*asymptotic significance*) sebesar 0,769, karena signifikansi lebih besar dari pada 0.05 ($0,769 > 0.05$), maka hipotesis diterima, artinya tidak terdapat perbedaan kepuasan pelanggan ditinjau dari jenis kelamin.

Untuk membuktikan hipotesis minor 2 (dua) yaitu dapat dilakukan dua pengujian, yaitu:

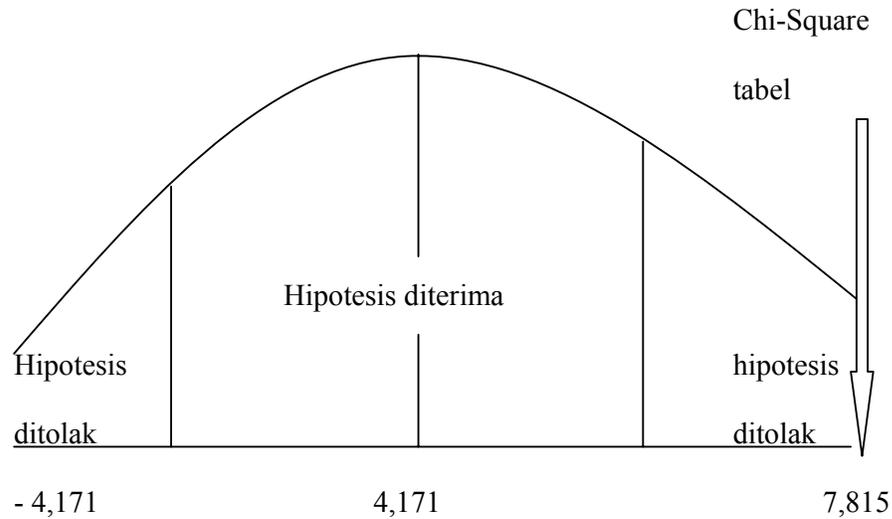
- a. Dengan membandingkan Chi-Kuadrat hitung dengan Chi-Square table.

Untuk melihat harga Chi-Square table, maka didasarkan pada derajat kebebasan (dk) atau *degree of freedom* (df) = $k - 1 = 3 - 1 = 2$, dan taraf signifikansi (α) ditetapkan 0.05 (5%), maka harga Chi-Square table diperoleh 7,815. Berdasarkan dari hasil Chi-Square (χ^2) hitung diperoleh nilai = 4,171, berarti nilai Chi-Square (χ^2) hitung lebih kecil dari pada Chi-Square table ($4,171 < 7,815$), maka hipotesis diterima, artinya tidak terdapat perbedaan kepuasan pelanggan ditinjau dari tingkat pendidikan. Untuk mempermudah di mana kedudukan Chi-

Square hitung dan Chi-Square table maka perlu dibuat gambar sebagai berikut.

Gambar 4.2

Uji Hipotesis Minor Dua



Dalam gambar terlihat bahwa ternyata harga Chi-Square hitung berada di daerah penerimaan hipotesis, di mana Chi-Square hitung lebih kecil dari Chi-Square table ($4,171 < 7,815$).

b. Dengan membandingkan taraf signifikansi (p-value) dengan galatnya.

Kaidah yang digunakan adalah jika signifikansi $> 0,05$, maka hipotesis diterima dan sebaliknya jika signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis ditolak. Berdasarkan data pada kolom Asymp. Sig. (*asymptotic significance*) sebesar 0,124, karena signifikansi lebih besar dari pada 0.05 ($0,124 > 0.05$), maka hipotesis diterima, artinya tidak terdapat perbedaan kepuasan pelanggan ditinjau dari tingkat pendidikan.

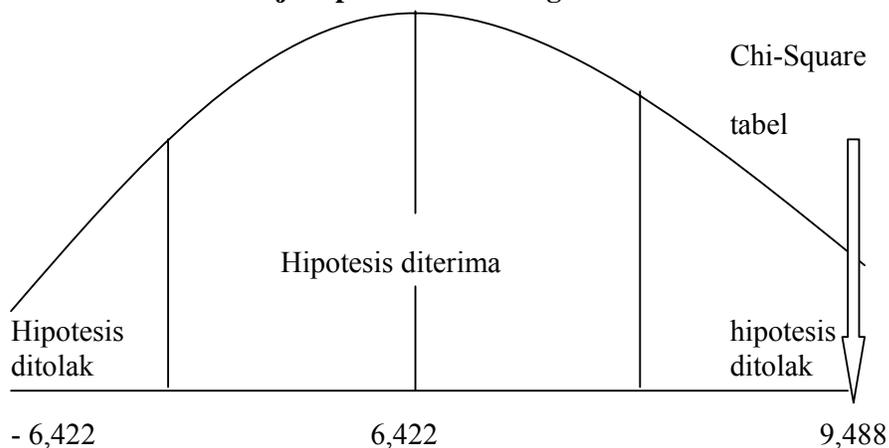
Untuk membuktikan hipotesis minor 3 (tiga) yaitu dapat dilakukan dua pengujian, yaitu:

- a. Dengan membandingkan Chi-Kuadrat hitung dengan Chi-Square table.

Untuk melihat harga Chi-Square table, maka didasarkan pada derajat kebebasan (dk) atau *degree of freedom* (df) = $k - 1 = 5 - 1 = 4$, dan taraf signifikansi (α) ditetapkan 0.05 (5%), maka harga Chi-Square table diperoleh 9,488. berdasarkan dari hasil Chi-Square (χ^2) hitung diperoleh nilai = 6,422, berarti nilai Chi-Square (χ^2) hitung lebih kecil dari pada Chi-Square table ($6,422 < 9,488$), maka hipotesis diterima, artinya tidak terdapat perbedaan kepuasan pelanggan ditinjau dari pekerjaan nasabah. Untuk mempermudah di mana kedudukan Chi-Square hitung dan Chi-Square table maka perlu dibuat gambar sebagai berikut.

Gambar 4.3

Uji Hipotesis Minor Tiga



Dalam gambar terlihat bahwa ternyata harga Chi-Square hitung berada di daerah penerimaan hipotesis, di mana Chi-Square hitung lebih kecil dari Chi-Square table ($6,422 < 9,488$).

- b. Dengan membandingkan taraf signifikansi (p-value) dengan galatnya.

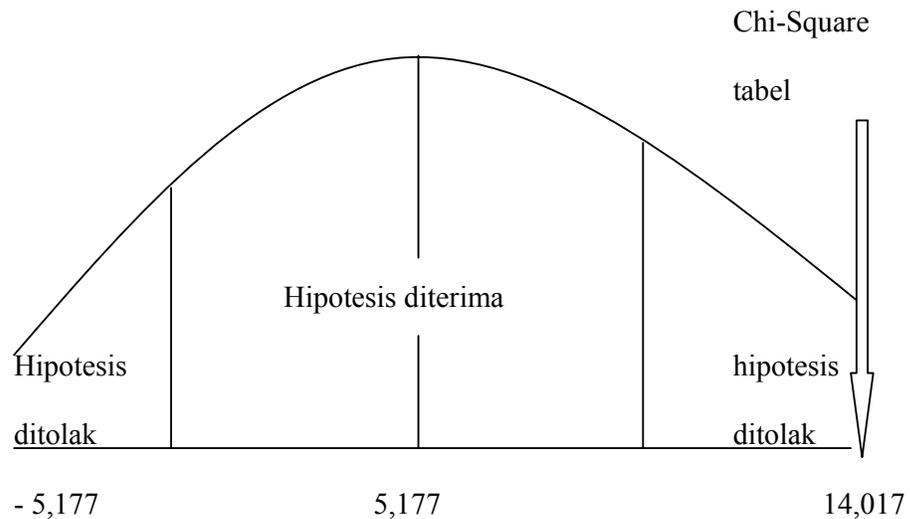
Kaidah yang digunakan adalah jika signifikansi $> 0,05$, maka hipotesis diterima dan sebaliknya jika signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis ditolak. Berdasarkan data pada kolom Asymp. Sig. (*asymptotic significance*) sebesar 0,769, karena signifikansi lebih besar dari pada 0.05 ($0,769 > 0.05$), maka hipotesis diterima, artinya tidak terdapat perbedaan kepuasan pelanggan ditinjau dari jenis pekerjaan nasabah.

Untuk membuktikan hipotesis minor 4 (empat) yaitu dapat dilakukan dua pengujian, yaitu:

- a. Dengan membandingkan Chi-Kuadrat hitung dengan Chi-Square table.

Untuk melihat harga Chi-Square table, maka didasarkan pada derajat kebebasan (dk) atau *degree of freedom* (df) = $k - 1 = 8 - 1 = 7$, dan taraf signifikansi (α) ditetapkan 0.05 (5%), maka harga Chi-Square table diperoleh 14,017. Berdasarkan dari hasil Chi-Square (χ^2) hitung diperoleh nilai = 5,177, berarti nilai Chi-Square (χ^2) hitung lebih kecil dari pada Chi-Square table ($5,177 < 14,017$), maka hipotesis diterima, artinya tidak terdapat perbedaan kepuasan pelanggan ditinjau dari usia nasabah. Untuk mempermudah di mana kedudukan Chi-Square hitung dan Chi-Square table maka perlu dibuat gambar sebagai berikut.

Gambar 4.4
Uji Hipotesis Minor Empat



Dalam gambar terlihat bahwa ternyata harga Chi-Square hitung berada di daerah penerimaan hipotesis, di mana Chi-Square hitung lebih kecil dari Chi-Square table ($5,177 < 14,017$).

- b. Dengan membandingkan taraf signifikansi (p-value) dengan galatnya.

Kaidah yang digunakan adalah jika signifikansi $> 0,05$, maka hipotesis diterima dan sebaliknya jika signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis ditolak. Berdasarkan data pada kolom Asymp. Sig. (*asymptotic significance*) sebesar 0,638, karena signifikansi lebih besar dari pada 0.05 ($0,638 > 0.05$), maka hipotesis diterima, artinya tidak terdapat perbedaan kepuasan pelanggan ditinjau dari usia nasabah.

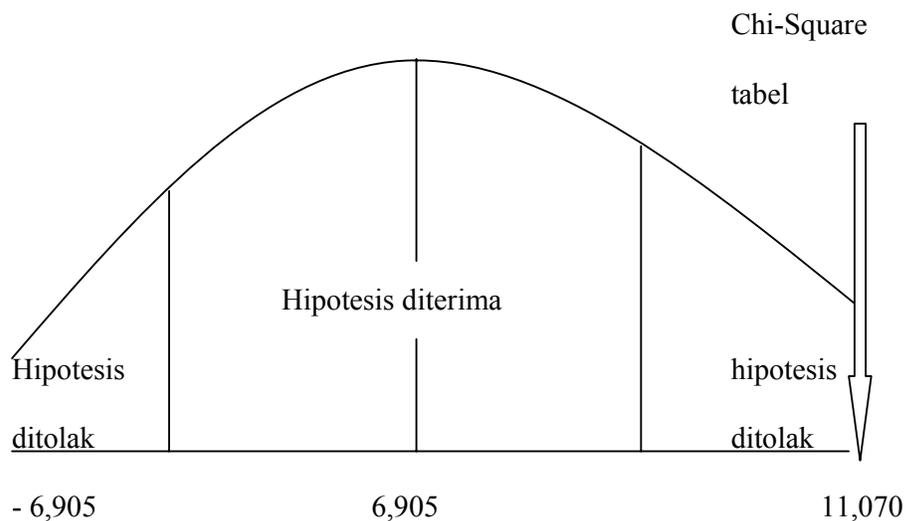
Untuk membuktikan hipotesis minor 5 (lima) yaitu dapat dilakukan dua pengujian, yaitu:

- a. Dengan membandingkan Chi-Kuadrat hitung dengan Chi-Square table.

Untuk melihat harga Chi-Square table, maka didasarkan pada derajat kebebasan (dk) atau *degree of freedom* (df) = $k - 1 = 6 - 1 = 5$, dan taraf signifikansi (α) ditetapkan 0.05 (5%), maka harga Chi-Square table diperoleh 11,070. Berdasarkan dari hasil Chi-Square (χ^2) hitung diperoleh nilai = 6,905, berarti nilai Chi-Square (χ^2) hitung lebih kecil dari pada Chi-Square table ($6,905 < 11,070$), maka hipotesis diterima, artinya tidak terdapat perbedaan kepuasan pelanggan ditinjau dari pendapatan nasabah perbulan. Untuk mempermudah di mana kedudukan Chi-Square hitung dan Chi-Square table maka perlu dibuat gambar sebagai berikut.

Gambar 4.5

Uji Hipotesis Minor Lima



Dalam gambar terlihat bahwa ternyata harga Chi-Square hitung berada di daerah penerimaan hipotesis, di mana Chi-Square hitung lebih kecil dari Chi-Square table ($6,905 < 11,070$).

- b. Dengan membandingkan taraf signifikansi (p-value) dengan galatnya.

Kaidah yang digunakan adalah jika signifikansi $> 0,05$, maka hipotesis diterima dan sebaliknya jika signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis ditolak. Berdasarkan data pada kolom Asymp. Sig. (*asymptotic significance*) sebesar 0,228, karena signifikansi lebih besar dari pada 0.05 ($0,228 > 0.05$), maka hipotesis diterima, artinya tidak terdapat perbedaan kepuasan pelanggan ditinjau dari pendapatan nasabah perbulannya.

Untuk membuktikan hipotesis minor 6 (enam) yaitu dapat dilakukan dua pengujian, yaitu:

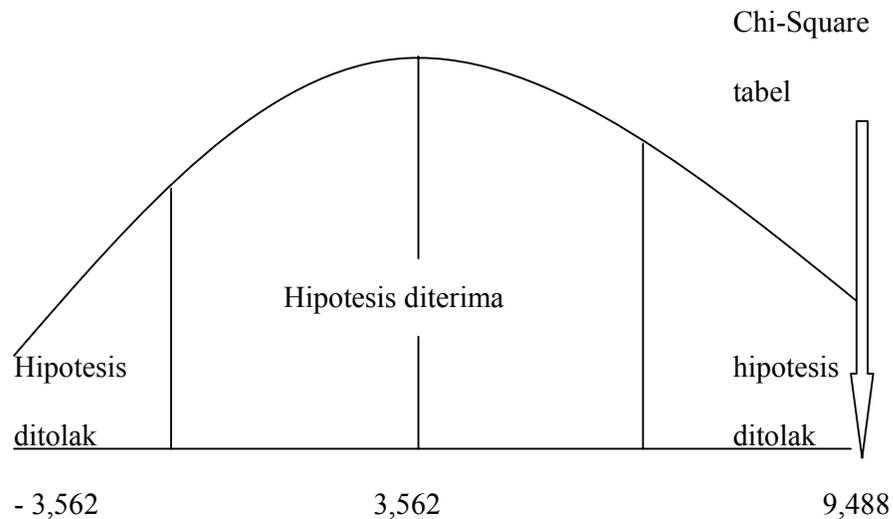
- a. Dengan membandingkan Chi-Kuadrat hitung dengan Chi-Square table.

Untuk melihat harga Chi-Square table, maka didasarkan pada derajat kebebasan (dk) atau *degree of freedom* (df) = $k - 1 = 5 - 1 = 4$, dan taraf signifikansi (α) ditetapkan 0.05 (5%), maka harga Chi-Square table diperoleh 9,488. Berdasarkan dari hasil Chi-Square (χ^2) hitung diperoleh nilai = 3,562, berarti nilai Chi-Square (χ^2) hitung lebih kecil dari pada Chi-Square table ($3,562 < 9,488$), maka hipotesis diterima, artinya tidak terdapat perbedaan kepuasan pelanggan ditinjau dari lamanya menjadi nasabah. Untuk mempermudah di mana kedudukan

Chi-Square hitung dan Chi-Square table maka perlu dibuat gambar sebagai berikut.

Gambar 4.6

Uji Hipotesis Minor Enam



Dalam gambar terlihat bahwa ternyata harga Chi-Square hitung berada di daerah penerimaan hipotesis, di mana Chi-Square hitung lebih kecil dari Chi-Square table ($3,562 < 9,488$).

b. Dengan membandingkan taraf signifikansi (p-value) dengan galatnya.

Kaidah yang digunakan adalah jika signifikansi $> 0,05$, maka hipotesis diterima dan sebaliknya jika signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis ditolak. Berdasarkan data pada kolom Asymp. Sig. (*asymptotic significance*) sebesar 0,468, karena signifikansi lebih besar dari pada 0.05 ($0,468 > 0.05$), maka hipotesis diterima, artinya tidak terdapat perbedaan kepuasan pelanggan ditinjau dari lamanya menjadi nasabah.

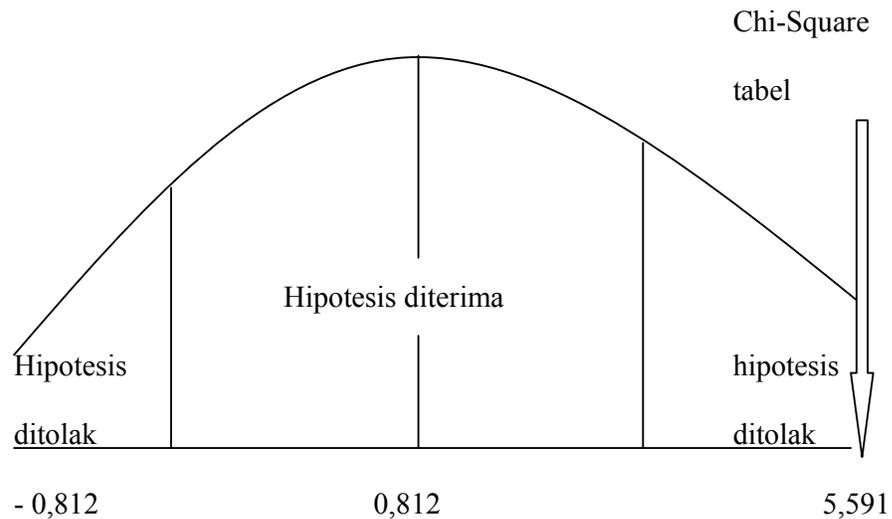
Untuk membuktikan hipotesis minor 7 (tujuh) yaitu dapat dilakukan dua pengujian, yaitu:

- a. Dengan membandingkan Chi-Kuadrat hitung dengan Chi-Square table.

Untuk melihat harga Chi-Square table, maka didasarkan pada derajat kebebasan (dk) atau *degree of freedom* (df) = $k - 1 = 3 - 1 = 2$, dan taraf signifikansi (α) ditetapkan 0.05 (5%), maka harga Chi-Square table diperoleh 5,591. berdasarkan dari hasil Chi-Square (χ^2) hitung diperoleh nilai = 0,812, berarti nilai Chi-Square (χ^2) hitung lebih kecil dari pada Chi-Square table ($0,812 < 5,591$), maka hipotesis diterima, artinya tidak terdapat perbedaan kepuasan pelanggan ditinjau dari jenis produk jasa yang digunakan. Untuk mempermudah di mana kedudukan Chi-Square hitung dan Chi-Square table maka perlu dibuat gambar sebagai berikut.

Gambar 4.7

Uji Hipotesis Minor Tujuh



Dalam gambar terlihat bahwa ternyata harga Chi-Square hitung berada di daerah penerimaan hipotesis, di mana Chi-Square hitung lebih kecil dari Chi-Square table ($0,812 < 5,591$).

- b. Dengan membandingkan taraf signifikansi (p-value) dengan galatnya.

Kaidah yang digunakan adalah jika signifikansi $> 0,05$, maka hipotesis diterima dan sebaliknya jika signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis ditolak. Berdasarkan data pada kolom Asymp. Sig. (*asymptotic significance*) sebesar 0,666, karena signifikansi lebih besar dari pada 0.05 ($0,666 > 0.05$), maka hipotesis diterima, artinya tidak terdapat perbedaan kepuasan pelanggan ditinjau dari jenis produk atau jasa yang digunakan.

Untuk membuktikan hipotesis minor 8 (delapan) yaitu dapat dilakukan dua pengujian, yaitu:

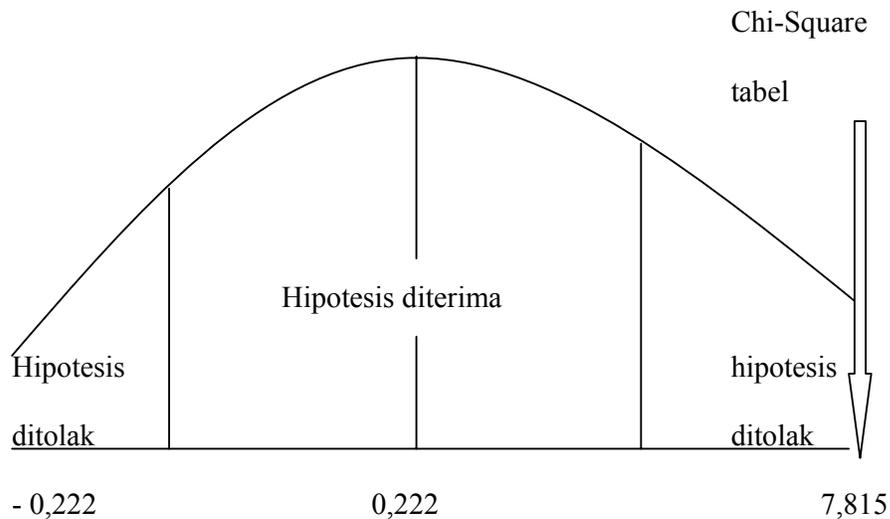
- a. Dengan membandingkan Chi-Kuadrat hitung dengan Chi-Square table.

Untuk melihat harga Chi-Square table, maka didasarkan pada derajat kebebasan (dk) atau *degree of freedom* (df) = $k - 1 = 4 - 1 = 3$, dan taraf signifikansi (α) ditetapkan 0.05 (5%), maka harga Chi-Square table diperoleh 7,815. Berdasarkan dari hasil Chi-Square (χ^2) hitung diperoleh nilai = 0,222, berarti nilai Chi-Square (χ^2) hitung lebih kecil dari pada Chi-Square table ($0,222 < 7,815$), maka hipotesis diterima, artinya tidak terdapat perbedaan kepuasan pelanggan ditinjau dari besaran transaksi nasabah. Untuk mempermudah di mana kedudukan

Chi-Square hitung dan Chi-Square table maka perlu dibuat gambar sebagai berikut.

Gambar 4.8

Uji Hipotesis Minor Delapan



Dalam gambar terlihat bahwa ternyata harga Chi-Square hitung berada di daerah penerimaan hipotesis, di mana Chi-Square hitung lebih kecil dari Chi-Square table ($0,222 < 7,815$).

- b. Dengan membandingkan taraf signifikansi (p-value) dengan galatnya. Kaidah yang digunakan adalah jika signifikansi $> 0,05$, maka hipotesis diterima dan sebaliknya jika signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis ditolak. Berdasarkan data pada kolom *Asymp. Sig. (asymptotic significance)* sebesar 0,974, karena signifikansi lebih besar dari pada 0.05 ($0,974 > 0.05$), maka hipotesis diterima, artinya tidak terdapat perbedaan kepuasan pelanggan ditinjau dari besaran transaksi yang dilakukan nasabah.

C. Pembahasan

Kepuasan pelanggan sebagai respon atau reaksi terhadap stimulus yang dibertikan perusahaan terhadap pelanggannya tentu tidak terjadi dengan sendirinya, tetapi juga melibatkan unsure pengetahuan, usia, jenis kelamin dan lainnya yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Pelayanan bagi dunia perbankan adalah kunci yang membedakan suatu bank dengan pesaingnya, sehingga memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Industri jasa perbankan ini sangat terkait erat dengan kepercayaan, *service* (layanan), dan hubungan yang dekat berpadu interaksi terbaik kepada nasabah. Suatu paradigma yang selama ini menganggap *service* merupakan tanggungjawab penuh dari karyawan yang berada di *front liners* (garda depan) sudah seharusnya diubah. *Front liners* juga hanya bisa bekerja dengan performa terbaik dengan dukungan *back office* secara penuh dan total. Pelayanan yang baik harus mampu memudahkan nasabah melewati keruwetan yang berbelit dan lama.

Salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan merupakan suatu faktor terpenting bagi perkembangan suatu perusahaan karena tanpa pelanggan suatu perusahaan tidak akan dapat menjalankan kegiatan usahanya. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk dapat memberikan sesuatu yang berharga dan dapat memberikan kesan yang baik kepada pelanggan. Salah satu faktor yang

berharga dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi pelanggan adalah memberikan kepuasan melalui kualitas pelayanan.

Dunia perbankan saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, sehingga keadaan ini menimbulkan bisnis perbankan yang kompetitif dan ketat. Kenyataan seperti ini tidak dapat dipungkiri lagi sehingga setiap bank dituntut untuk menggunakan berbagai cara dalam menarik minat masyarakat. Bank sebagai lembaga keuangan yang usaha utamanya memberikan jasa penyimpanan dan menyalurkannya kembali dalam berbagai alternatif pinjaman kepada masyarakat juga perlu memfokuskan pada kinerja pelayanan untuk memuaskan pelanggannya.

Dari hasil hipotesis yang dilakukan pada semua dimensi atribut individual yang terdiri dari jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, usia, pendapatan perbulan, lama menjadi nasabah, jenis produk/jasa yang digunakan maupun besaran transaksi nasabah tiap bulannya tidak terdapat perbedaan kepuasan nasabah secara signifikan.

Kepuasan pelanggan yang dilihat melalui atribut individual yang terdiri dari jenis kelamin, tingkat pendidikan nasabah, usia nasabah, pekerjaan, pendapatan nasabah perbulannya, lama nasabah menjadi pelanggan tetap, serta besaran transaksinya masing-masing juga tidak memiliki perbedaan yang signifikan.

Sebagai akhir dari pembahasan ini, penulis menyadari bahwa pelaksanaan penelitian ini terdapat banyak keterbatasan-keterbatasan maupun kekurangan-kekurangan baik yang menyangkut masalah yang terkait dengan

akademis teoritis maupun tehnik lapangan. Keterbatasan maupun kekurangan tersebut secara signifikan akan sangat mempengaruhi terhadap hasil penelitian ini. Keterbatasan yang penulis rasakan antara lain sebagai berikut:

1. Pada metode penelitian , yaitu metode kuesioner yang digunakan dalam penggalian data, yang dalam penggunaannya kurang dapat mengungkap secara lebih luas tentang gejala-gejala yang diteliti. Hal ini disebabkan oleh pilihan-pilihan jawaban yang terbatas dan adanya kemungkinan jawaban subyek yang dipengaruhi oleh lingkungan atau keinginan-keinginan pribadi.
2. keterbatasan pada alat ukur yang menggunakan validitas dengan pendekatan konsistensi internal, artinya hanya kevalidan item-item yang disusun dapat mengungkap aspek-aspek yang diukur, sehingga apabila hendak menggunakan harus dilakukan uji kesahihan butir kembali.
3. dalam generalisasi hasil penelitian ini dilakukan dengan sangat berhati-hati, yaitu dengan menyamakan populasi atau subyekdengan ciri-ciri karakteristik subyek dalam penelitian ini.