V. Hasil dan Pembahasan

A. Pengaruh Perilaku Konsumen

Dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen (nasabah), maka PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru perlu mengetahui tanggapan konsumen (nasabah) terhadap pelayanan yang telah diberikannya. Melalui perolehan *feedback* atau umpan balik dari konsumen atau nasabah, maka PT. Bank Riau cabang Utama Pekanbaru dapat menentukan langkah atau strategi apa yang harus diambil dalam mempertahankan atau meningkatkan pelayanannya, serta memperbaiki kelemahan-kelemahan dalam proses pelaksanaan unsur-unsur pelayanan nasabah yang telah dilaksanakan selama ini.

Untuk dapat mengetahui pelayanan jasa perbankan terhadap perilaku konsumen pada PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru, penulis melakukan penelitian dengan terlebih dahulu bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru. Untuk informasi Identitas Responden ,pertama yang harus diketahui menyangkut status responden ; pemegang rekening atas nama pribadi, pemegang rekening atas nama lembaga/ instansi, dan pemegang rekening atas nama perusahan. Kemudian identitas responden yang kedua adalah lama menjadi nasabah ; lebih dari lima tahun, dua sampai tiga tahun, satu sampai dua tahun, dan kurang dari satu tahun. Identitas responden yang terakhir adalah frekuensi transaksi ; setiap hari, seminggu sekali, sekali dua minggu dan sekali sebulan/ lebih (kurang) dari sebulan.

Tabel V.1. Persentase jumlah Nasabah Berdasarkan Status Responden Pada PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru

Status responden	Jumlah nasabah	Persentase
Pemegang rekening atas nama pribadi	20	20
Pemegang rekening atas nama lembaga/ instansi	48	48
Pemegang rekening atas nama perusahaan	32	32
Jumlah	100 orang	100 %

Sumber : Data Olahan

Dari data diatas terlihat bahwa status sebagian besar sampel nasabah pada PT. Bank Riau cabang Utama Pekanbaru adalah pemegang rekening atas nama lembaga/ instansi yaitu 48 sebesar 48 %. Kemudian pemegang rekening atas nama perusahaan yaitu 32 orang sebesar 32 %. Sedangkan yang terkecil adalah pemegang rekening atas nam pribadi yaitu sebesar 20 orang atau 20 %. Besarnya pemegang rekening atas nama lembaga/ instansi ini, mungkin dikarenakan PT. Bank Riau cabang Utama Pekanbaru merupakan Bank milik Pemerintah Daerah Riau yang juga sekaligus sebagai pemegang keuangan (kas) daerah, menyebabkan lembaga/ instansi merasa aman menyimpan dan, disamping adanya Peraturan daerah Daerah (PERDA) yang mengharuskan lembaga / instansi menyimpan dana di PT. Bank Riau cabang Utama Pekanbaru.

Untuk mengetahui identitas responden mengenai lamanya menjadi nasabah pada PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru, dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel V.2 : Persentase Lama Menjadi Nasabah Pada PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru

Lama menjadi nasabah	Jumlah nasabah	Persentase
> 5 tahun	38	38 %
2-3 tahun	35	35 %
1-2 tahun	17	17 %
< 1 tahun	10	10 %
Jumlah	100 orang	100 %

Sumber : Data Olahan

Dari data diatas dapat terlihat bahwa 38 orang responden atau 38 % menjadi nasabah selama lebih dari lima tahun adalah nasabah yang terbesar pada PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru. Sebanyak 35 orang responden atau 35 % menjadi nasabah selama 2-3 tahun. Sebanyak 17 orang responden atau 17 % menjadi nasabah selama satu sampai dua tahun. Sedangkan 10 orang responden atau 10 % selama kurang dari satu tahun adalah nasabah yang terkecil menyimpan dananya pada PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru.

Untuk mengetahui identitas responden mengenai frekuensi transaksi pada PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel V.3 : Persentase Jumlah Nasabah Berdasarkan Frekuensi Transaksi Pada PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru

Frekuensi Transaksi	Jumlah nasabah	Persentase
Setiap hari	6	6 %
Seminggu sekali	17	17 %
Sekali dua minggu	23	23 %
Sekali sebulan/ lebih (kurang) dari sebulan	54	54 %
Jumlah	100 orang	100 %

Sumber : Data Olahan

Dari tabel diatas, terlihat bahwa sebagian besar nasabah melakukan transaksi sebanyak sekali sebulan/ lebih (kurang) dari sebulan yaitu 54 orang atau 54%. Nasabah yang melakukan transaksi sebanyak sekali dua minggu yaitu 23 orang atau 23%. Nasabah yang melakukan transaksi sekali dua minggu adalah17 orang atau 17%. Sedangkan nasabah yang melakukan transaksi setiap hari adalah sebanyak 6 orang atau 6%.

1. Analisis Sikap Konsumen dengan model Sikap Fishbein

Model sikap Fishbein pada prinsipnya menghitung *Ao (Attitude toward the object)*, yaitu sikap seseorang terhadap objek yang dikenali lewat atribut-atribut yang melekat pada pada objek tersebut. Ada dua komponen penting pada pengukuran sikap Fishbein yaitu adanya **kepercayaan (*Belief*)** dan **evaluasi (*Evaluation*)** yang ada pada diri konsumen terhadap suatu objek tertentu.

Penulis telah menyebarkan sejumlah kuesioner kepada seratus orang responden sebagai sampel dengan tujuan mengukur sikap terhadap PT. Bank Riau cabang Utama Pekanbaru. Pertanyaan-pertanyaan yang ada didalam kuesioner tersebut meliputi variabel-variabel penelitian..

1. *Responsiveness* (daya tanggap).

   Merupakan sikap yang diperlihatkan para karyawan dalam memenuhi kebutuhan konsumennya dengan melaksanakan segala kegiatan secara baik, cepat dan tepat. Perilaku karyawan yang sangat sensitif terhadap bidang pekerjaannya dapat memperlihatkan kinerja yang sangat baik, terlebih dalam melayani nasabah secara langsung dalam memenuhi kebutuhannya.Seorang karyawan juga dituntut untuk dapat memberikan penjelasan yang benar atas pertanyaan nasabah dan selalu siap dalam memberikan pelayanan dan menolong nasabah.

2. *Reliability* (keandalan)

   Keandalan yang dimaksud dalam pelayanan jasa adalah adanya pelaksanaan kegiatan jasa yang diberikan kepada nasabahnya adalah sama dan merata pada semua lokasi pelayanan kantor yang tersedia diberbagai tempat, juga disini termasuk kecekatan dan keterampilan para karyawannya.

3. *Assurance* (jaminan)

   Assurance yang diberikan oleh pihak bank bertujuan untuk menjaga image dengan berusaha untuk membekali karyawan dengan pengetahuan modern juga etika dalam bekerja yang baik agar dapat meyakinkan konsumen untuk percaya akan kredibilitas bank. Hal ini dilaksanakan dengan ketat dan terkoordinir karena menyangkut keduabelah pihak agar keyakinan akan profesionalisme dari tiap karyawan menjadi tolok ukur pertimbangan bagi nasabah/ investor.

4. *Empathy* (simpati)

   Empathy yang diperlihatkan karyawan merupakan pribadi yang sangat besar nilainya bagi nasabah, karena merupakan wujud nyata pelaksanaan dalam memenuhi kebutuhan nasabahnya. Sikap berkomunikasi yang baik, sopan,

pengertian, merupakan perilaku yang ingin diterima oleh konsumen sebagai investor.

5. *Tangibles* (bukti fisik)

   Adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan akan fasilitas fisik secara materi yang semakin berkembang dalam menghadapi era perdagangan global perbankan. Peralatan yang dimaksud seperti peralatan komputer kantor, mesin counting pada teller, sistem lemari besi, ATM, ruang tunggu, tempat parkir, dan lain-lain.

Para responden diminta memberikan jawaban berdasarkan urutan pilihan jawaban yang telah disediakan dari atribut-atribut tersebut secara keseluruhan. Pilihan jawaban dimulai dari skor 1 sampai 5. Jika jawaban responden mengarah ke 1 atau 2 maka atribut tersebut tidak baik atau tidak penting di persepsi konsumen. Sebaliknya, atribut tersebut akan menjadi baik atau penting jika jawaban mengarah ke 4 atau 5. Sedangkan jika jawaban konsumen adalah 3, berarti atribut tersebut dinilai cukup baik atau cukup penting oleh konsumen. Jawaban tersebut dilihat dari tabel tersebut.

Tabel V.4 : Data Hasil Jawaban Responden Mengenai Sikap Konsumen Pada PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru

No	BELIEF					EVALUATION					SIKAP
	Responsiveness	Reliability	Assurance	Empathy	Tangibles	Responsiveness	Reliability	Assurance	Empathy	Tangibles	
1	3	4	4	4	4	4	5	5	4	2	**76**
2	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	**59**
3	4	3	3	4	3	2	1	4	3	2	**41**
4	3	3	4	4	5	5	3	4	3	3	**67**
5	3	5	5	4	4	3	3	3	3	3	**63**
6	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	**84**
7	3	3	4	4	5	3	4	2	3	3	**56**
8	5	5	4	4	2	5	5	3	3	3	**80**
9	3	2	5	2	4	5	5	5	4	5	**78**
10	3	4	5	5	1	4	4	3	2	4	**57**
11	1	2	4	5	5	3	5	4	5	2	**64**
12	1	4	4	4	3	4	2	4	3	3	**49**
13	3	2	3	5	5	4	2	3	3	2	**50**
14	4	4	4	5	3	3	4	5	2	2	**64**
15	3	5	3	3	4	5	2	3	4	5	**66**
16	2	2	5	4	3	4	4	4	4	4	**64**
17	4	2	5	4	3	2	3	4	5	3	**63**
18	4	3	3	5	2	3	3	4	3	3	**54**
19	4	5	3	4	4	3	5	3	2	2	**62**
20	5	3	5	4	3	2	5	2	2	4	**55**
21	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	**83**
22	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	**60**
23	3	4	3	4	4	3	3	3	5	4	**66**

24	3	4	5	3	3	4	5	3	4	2	**65**
25	5	5	3	3	1	2	4	4	5	3	**60**
26	3	2	4	4	2	2	5	2	5	4	**52**
27	4	3	2	2	5	3	5	3	3	5	**64**
28	3	3	5	3	4	5	4	2	3	4	**62**
29	3	3	5	4	4	4	4	4	5	3	**76**
30	4	4	4	4	4	4	2	5	4	5	**80**
31	3	5	5	3	3	2	3	2	5	4	**58**
32	2	5	5	2	2	4	4	3	5	4	**61**
33	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	**63**
34	4	4	3	4	3	5	4	2	3	5	**69**
35	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	**65**
36	3	4	5	4	4	3	5	3	4	5	**80**
37	2	3	5	4	5	4	2	4	3	3	**61**
38	4	3	4	4	3	2	3	5	4	5	**68**
39	4	4	4	1	5	3	5	4	5	4	**73**
40	5	2	4	2	4	3	4	2	1	3	**45**
41	3	4	5	3	3	4	3	3	2	2	**51**
42	5	3	3	2	3	5	5	3	3	1	**58**
43	4	3	5	2	2	3	5	4	3	5	**63**
44	3	3	4	5	2	2	4	4	4	5	**64**
45	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	**69**
46	5	4	2	4	3	4	5	3	5	4	**78**
47	2	3	3	5	5	4	4	5	2	2	**55**
48	2	5	3	4	3	5	4	3	4	5	**70**
49	3	4	2	3	4	5	3	4	5	4	**66**
50	1	4	4	3	4	4	2	5	5	4	**63**

51	2	3	5	3	2	2	4	3	2	4	**45**
52	4	3	5	3	1	2	5	4	3	4	**56**
53	4	4	4	3	3	4	5	5	5	3	**80**
54	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	**62**
55	3	4	5	3	4	5	2	3	4	3	**62**
56	5	5	3	1	4	5	5	4	3	4	**81**
57	5	3	4	4	3	5	4	3	4	5	**80**
58	4	2	4	2	1	4	3	4	5	5	**53**
59	3	3	5	4	2	4	4	3	2	4	**55**
60	3	3	5	5	2	2	2	3	3	2	**46**
61	2	2	5	4	5	1	3	2	5	4	**58**
62	3	3	5	4	4	4	1	5	4	3	**68**
63	2	4	5	4	3	4	4	1	3	1	**44**
64	1	4	4	5	3	3	5	4	2	5	**64**
65	2	4	4	3	3	2	4	5	1	4	**55**
66	5	2	4	2	4	4	3	3	1	4	**56**
67	4	3	3	2	5	4	4	4	3	3	**61**
68	4	3	3	4	4	4	5	5	5	3	**78**
69	4	5	4	3	2	5	4	3	4	5	**74**
70	4	5	4	2	3	5	4	3	4	5	**75**
71	4	4	5	3	5	5	2	4	5	2	**73**
72	4	3	5	2	2	4	5	4	3	2	**61**
73	5	2	3	3	3	4	3	2	4	4	**56**
74	2	5	3	3	4	3	4	5	5	5	**76**
75	3	4	4	2	3	5	3	3	4	5	**62**
76	3	3	5	4	3	4	2	5	3	2	**61**
77	5	4	3	4	3	2	1	2	4	2	**42**

78	4	5	3	4	3	1	4	4	5	3	**65**
79	5	1	4	5	3	5	3	3	4	2	**66**
80	5	5	2	2	2	4	2	5	4	5	**58**
81	3	4	3	3	5	3	2	5	3	5	**66**
82	2	3	3	5	5	2	3	4	3	5	**65**
83	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	**67**
84	3	4	3	3	4	5	4	3	4	5	**72**
85	2	4	4	5	2	4	4	3	3	3	**57**
86	3	4	3	5	2	3	5	2	2	5	**55**
87	2	3	5	4	3	3	5	1	3	5	**53**
88	3	4	3	4	3	4	3	5	3	3	**60**
89	2	4	5	3	3	4	3	4	4	5	**67**
90	3	4	4	5	4	5	2	4	5	4	**80**
91	4	4	3	3	2	5	1	3	3	2	**46**
92	4	3	3	4	5	2	5	2	3	4	**61**
93	5	3	4	3	3	2	4	2	3	4	**51**
94	3	4	4	4	3	4	3	1	4	3	**53**
95	3	2	5	2	4	4	5	4	4	2	**58**
96	1	4	5	3	4	3	5	5	4	5	**80**
97	4	5	5	2	2	3	4	4	3	4	**66**
98	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	**62**
99	3	3	5	4	2	5	3	3	2	5	**57**
100	3	2	5	4	3	5	2	3	2	5	**57**
	3.29	**3.51**	**3.98**	**3.57**	**3.33**	**3.6**	**3.62**	**3.5**	**3.57**	**3.61**	**63.06**

Sumber : Data Olahan

i. Analisis kepercayaan (Belief)

Yaitu kepercayaan konsumen akan suatu atribut, atau bagaimana konsumen menilai kinerjanya atribut tertentu dari PT. Bank Riau cabang Utama Pekanbaru. Jika hasil rata-rata kepercayaan diurutkan dari angka terbesar ke angka terkecil (sesuai kriteria skala) maka didapat hasil seperti pada tabel berikut.

Tabel V.5: Hasil Rata-rata Kepercayaan Konsumen Pada PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru

No	Skala	Atribut
1	3.58	*Assurance*
2	3.57	*Empathy*
3	3.51	*Reliability*
4	3.33	*Tangibles*
5	3.29	*Responsiveness*

Sumber : Data Olahan

Dari tabel diatas terlihat bahwa atribut *Assurance* (jaminan) adalah yang paling bagus kinerjanya di persepsi konsumen. Atau bisa dikatakan dalam membentuk sikap terhadap PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru, konsumen mempunyai kepercayaan *(belief)* bahwa *Assurance* (jaminan) adalah yang paling baik dibandingkan dengan empat atribut lainnya.

Sedangkan *empathy* (sikap simpati) menempati urutan kedua. Penilaian konsumen terhadap atribut ini juga cukup baik, dan mendapat respon yang cukup positif dari nasabah.

Penilaian konsumen terhadap *reliability* (keandalan) menempati urutan ketiga. Konsumen menilai bahwa keandalan yang dimili oleh karyawan PT. Bank Riau Cabang Pekanbaru belum cukup baik dan memuaskan dimata nasabah.

Tangibles atau bukti fisik menempati urutan keempat karena fasilitas fisik yang disediakan oleh bank dirasakan kurang baik dan kurang memadai oleh nasabah. Oleh karena itu bank harus mampu memenuhi dan melengkapi fasilitas yang ada dan melakukan pemeliharaan terhadap fasilitas yang telah ada.

Faktor *Responsiveness* (daya tanggap) menempati urutan kelima atau urutan terakhir dari lima atribut yang diteliti. Faktor ini dinilai tidak baik oleh nasabah, karena daya tanggap yang dimiliki oleh karyawan sangat sangat kurang dan tidak menimbulkan kepuasan bagi nasabah. Untuk itu sangat diperlukan usaha dari PT. Bank Riau cabang Utama Pekanbaru untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja daya tanggap dari karyawan agar pelayanan yang diberikan mendapat respon yang baik dari nasabah.

ii. Analisis Evaluasi (Evaluation)

Yaitu seberapa penting atribut tertentu dari suatu Bank dimata konsumen. hasil rata- rata evaluasi diurutkan dari angka terbesar terbesar ke angka terkecil (sesuai kriteria skala) maka didapat hasil :

Tabel V.6: Hasil Rata-Rata Evaluasi Konsumen Pada PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru

No	Skala	Atribut
1	3.62	*Reliability*
2	3.61	*Tangibles*
3	3.6	*Responsiveness*
4	3.57	*Empathy*
5	3.5	*Assurance*

Sumber : Data Olahan

Dari tabel V.6 terlihat bahwa atribut *reliability* (keandalan) ternyata paling penting bagi nasabah. Dengan kata lain, nasabah merasa bahwa penilaian *(evaluasi)* terhadap keandalan adalah hal yang paling utama dalam membentuk perilaku untuk menggunakan jasa perbankan.

Pentingnya *tangibles* (bukti fisik) dalam memberikan pelayanan kepada nasabah menempati urutan kedua dari lima atribut yang diteliti. Sedangkan *responsiveness* (daya tanggap) menempati urutan ketiga. Kedua atribut ini juga penting dalam pembentukan sikap/ perilaku konsumen terhadap penggunaan jasa perbankan.

Urutan keempat dari evaluasi konsumen adalah atribut *empathy* (simpati). Nasabah juga menganggap penting adanya sikap simpati yang dimiliki oleh

karyawan. Dengan demikian, nasabah merasa dihargai dan loyal dalam mengunakan poduk/ jasa yang ditawarkan.

Atribut yang menempati urutan terakhir dari evaluasi konsumen adalah *Assurance* (jaminan/ keamanan). Menurut nasabah kriteria ini tidak penting, Namun pada kenyataannya nasabah memiliki keyakinan bahwa *assurance* (jaminan) yang dimiliki PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru adalah yang paling baik dibandingkan Bank lain.

iii. Analisis Regresi Linier Berganda untuk Sikap Konsumen

Untuk dapat mengetahui seberapa jauh besarnya pengaruh kelima atribut tersebut tehadap pelayanan jasa perbankan, maka penulis juga menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan program SPSS dengan rumus :

$$Y = a + b1x1 + b2x2 + b3x3 + b4x4 + b5x5 + e$$

Berdasarkan penelitian diperolah hasil sebagai berikut :

$$Y = 1{,}957 + 0{,}168 + 0{,}191 + 0{,}159 + 0{,}203 + 0{,}156$$

Berikut ini akan dijelaskan mengenai uji statistik yaitu uji t (t- test), uji f (f test), dan koofisien determinasi (R^2)

1. Koofisien Regresi

Berdasarkan hasil perhitungan, nilai koofisien regresi untuk x1 (b1) adalah 0,168 artinya apabila terjadi peningkatan terhadap atribut *responsiveness* (data tanggap) sebesar 1 % maka pelayanan jasa akan meningkat sebesar 0,168 %.

Untuk nilai koofisien regresi x2 (b2) adalah 0,191 artinya apabila terjadi peningkatan terhadap atribut *reliability* (keandalan) sebesar 1 % maka pelayanan jasa akan menurun sebesar 0,191 %.

Sementara itu, nilai koofisien regresi x3 (b3) yaitu 0,159 artinya apabila terjadi peningkatan terhadap atribut *assurance* (jaminan) sebesar 1% maka pelayanan jasa akan meningkat sebesa 0, 159 %.

Nilai koofisien regresi untuk x4 (b4) yaitu 0, 203 artinya apabila terjadi peningkatan terhadap atribut *empathy* (simpati) sebesar 1% maka pelayanan jasa akan meningkat sebesar 0,203 %.

Selanjutnya nilai koofisien regresi untuk x5 (b5) yaitu 0,156 artinya apabila terjadi peningkatan terhadap atribut tangibles (bukti fisik) sebesar 1% maka pelayanan jasa akan meningkat sebesar 0,156 %.

2. Uji t

Uji t merupakan pengujian hipotesis tentang parameter koofisien regresi yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel X yang dimasuk kedalam model mempunyai pengaruh tehadap variabel Y atau tidak mempunyai pengaruh tehadap variabel Y. Adapun rumus yang digunakan pada pengujian ini sesuai dengan rumus yaitu sebagai berikut :

Ho diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}(\alpha/2 : n-2)$ atau

$t_{hitung} > t_{tabel}(\alpha/2 : n-2)$

Ho ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}(\alpha/2 : n-2)$ atau

$t_{hitung} < t_{tabel}(\alpha/2 : n-2)$

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai t_{hitung} x1 sebesar 5,067 dan nilai t tabel adalah 1,960. Jadi t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (5,067 >1,960). Ini berarti pada taraf *level of significan* 95% menunjukkan bahwa Ho ditolak, dan Hi alternatif diterima dengan demikian dapat disimpulkan bahwa atribut *responsiveness* (daya tanggap) mempunyai pengaruh yang nyata terhadap perilaku konsumen.

Selanjutnya nilai t_{hitung} x2 adalah sebesar 6,184 dan nilai t_{tabel} adalah 1,960. Ini berarti t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (6,184 > 1,960) artinya Ho ditolak, dan Hi diterima dengan demikian dapat disimpulkan bahwa atribut *reliability* (keandalan) mempunyai pengaruh yang nyata terhadap perilaku konsumen.

Kemudian nilai t_{hitung} x3 adalah sebesar 3,120 dan nilai t_{tabel} adalah 1,960. Ini berarti t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (3,120 > 1,960) artinya Ho ditolak, dan Hi diterima dengan demikian dapat disimpulkan bahwa atribut *assurance* (jaminan/ keamanan) mempunyai pengaruh yang nyata terhadap perilaku konsumen.

Untuk nilai t_{hitung} x4 adalah sebesar 5,773 dan nilai t_{tabel} adalah sebesar 1,960. Ini berarti t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} (5,773 > 1,960) artinya Ho ditolak, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa atribut *empathy* (simpati) mempunyai pengaruh yang nyata terhadap perilaku konsumen.

Kemudian untuk nilai x5 adalah sebesar 4,961 dan nilai t_{tabel} adalah sebesar 1,960. Ini berarti t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (4,961 > 1,960) artinya Ho ditolak dan Hi diterima, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa atribut tangibles (bukti fisik) tidak mempunyai pengaruh yang nyata terhadap perilaku konsumen khususnya pada PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru.

3. Uji f

Uji f digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (*responsiveness, reliability, assurance, empathy dan tangibles*) secara keseluruhan atau bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (pelayanan jasa), dengan formula sebagai berikut :

Ho : b1 = b2 = b3 = 0 (tidak ada pengaruh)

Hi : b1 ≠ b2 ≠ b3 ≠ 0 (ada pengaruh)

Kriteria pengujian :

Ho diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$

Ho ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

Dari tabel diperoeh diperoleh nilai f untuk n = 100 dan k = 6

Dengan demikian F_{tabel} = (k-1) ; (n-k)

6-1 = 100-6

5 ; 94

= 2,29

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai Fhitung sebesar 52,667. Ternyata nilai Fhitung > Ftabel, maka Ho ditolak dan Hi diterima, dengan demikian atribut *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (simpati), dan *tangibles* (bukti fisik) memiliki pengaruh terhadap pelayanan jasa perbankan.

4. Koofisien determinasi (R^2)

Uji ini dilakukan untuk melihat seberapa besar persentase sumbangan kelima variabel bebas (*responsiveness, reliability, assurance, empathy dan tangibles*) terhadap variabel terikat (pelayanan jasa). Pengukurannya adalah

dengan menghitung angka koofisien determinasi (R^2) semakin besar nilai koofisien determinasi (mendekati 1) maka semakin besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai R^2 sebesar 0,737 atau 73,7 % sedangkan 26,3 % pelayanan jasa dipengaruhi oleh faktor lain.

Dari kelima atribut yang mempunyai pengaruh positif terhadap perilaku konsumen pada PT. Bank Riau cabang Utama Pekanbaru, diketahui bahwa atribut yang paling dominan adalah atribut *reliability* (keandalan), karena atribut ini memiliki nilai yang paling tinggi diantara empat atribut lainnya.

B. Pengaruh Kelompok Referensi

1. Analisis Perilaku Konsumen dalam pengambilan keputusan

Salah satu yang mempengaruhi permintaan suatu barang dan jasa adalah perilaku konsumen. Apabila produk yang dilemparkan ke pasar tersebut sangat rentan terhadap perubahan, maka masalah ini bisa menyebabkan konsumen berpindah ke perusahaan lain yang menawarkan produk dengan jenis yang sama.

Pada umumnya perusahaan yang ingin tetap eksis dalam memasarkan produknya, berusaha untuk memuaskan kebutuhan konsumennya agar konsumen tersebut menjadi pelanggan yang loyal terhadap perusahaannya dan tidak mengalihkan pilihannya pada perusahaan lain yang sejenis, untuk itu perusahaan harus cekatan dalam melihat faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam pengambilan keputusan untuk menggunakan suatu produk sehingga tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan dapat mewujudkan.

Salah satu dari faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam pengambilan keputusan adalah kelompok referensi. Biasanya konsumen akan kembali suatu produk sesuai dengan selera atau keinginannya, namun dalam membuat keputusan untuk melakukan permintaan, konsumen juga dipengaruhi oleh kelompok referensi dalam hal ini adalah keluarga dan teman, meskipun ada keinginan untuk mendapatkan atau membeli suatu produk, tetapi apabila

kelompok referensinya tidak mendukung maka semua keinginan tersebut akan sulit terjangkau untuk menjadi tindakan pembelian.

Tabel V.7 : Persentase Jumlah Responden berdasarkan Kelompok Referansi yang mempengaruhi keputusan memilih produk tabungan pada PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru

Siapa yang mempengaruhi	Jumlah Responden	Persentase
Diri Sendiri	45	45 %
Keluarga	35	35 5
Teman	30	20 %
Total	**100**	**100 %**

Sumber : Data Olahan

Dari tabel terlihat bahwa sebagian besar responden dalam mengambil keputusan untuk memilih produk yang ditawarkan oleh PT. Bank Riau tidak mempengaruhi oleh siapapun, tetapi timbul karena adanya keinginan dari diri sendiri untuk memilih produk tersebut.

Dan untuk lebih jelasnya, penulis juga menanyakan pada responden perjenis produk, siapa yang mempengaruhi mereka dalam mengambil keputusan untuk memilih produk yang digunakannya. Berikut jawabannya disajikan dalam tabel.

Tabel V.8 : Jumlah Responden berdasarkan siapa yang mempengaruhinya dalam mengambil keputusan per jenis produk pada PT. Bank Riau Cabang Utama

Siapa yang mempengaruhi	Tabungan	Giro	Deposito
Diri Sendiri	20	5	5
Keluarga	27	5	16
Teman	10	-	5
Lain-lain	-	7	-
Total	**57**	**17**	**26**

Sumber : Data Olahan

Tabel Diatas menjelaskan bahwa sebagian besar responden jenis tabungan dipengaruhi oleh keluarganya dalam pengambilan keputusan, yaitu sebanyak 27

orang. Dan selebihnya 20 orang responden menentukan keputusan untuk menabung menggunakan produk jenis tabungan berdasarkan pertimbangan /keinginan sendiri, dan 10 orang respon dan dipengaruhi oleh temannya.

Kemudian responden jenis giro sebagian besar dipengaruhi oleh selain keluarga, teman dan diri sendiri. Setelah diwawancarai, ternyata responden jenis giro dipengaruhui oleh peraturan yang ada, seperti peraturan daerah (Perda). Hal ini disebabkan karena sebagian besar Nasabah Giro berasal dari instansi pemerintah setempat. Namun, karena variabel dalam penelitian ini adalah keluarga dan teman, maka peraturan daerah ini tidak akan dibahas lebih lanjut. Selebihnya responden dipengaruhi oleh keluarga dan diri sendiri dalam mengambil keputusannya dengan perolehan berimbang yaitu 5 orang untuk masing-masing jenis.

Dan responden jenis deposito sangat dipengaruhi oleh keluarganya dalam menentukan pilihannya yaitu sebanyak 16 orang, atau dengan kata lain keluarga mereka sangat menganjurkannya untuk memilih produk jenis deposito, selebihnya dipengaruhi oleh diri sendiri dan teman.

2. Analisis Perilaku Konsumen Dalam pengambilan keputusan dengan model Fisihbein Extended.

Model Fishebein Extended merupakan kelanjutan dari model sikap Fishben. Pada model Fishbein Extended akan menghitung Ab (*Attitude Toward Behavior)*, yaitu sikap seseorang terhadap objek, yang dikenali lewat atribut-atribut yang melekat pada objek tersebut. Ada dua komponen penting pada pengukuran sikap ini adalah adanya *Belief* /Kepercayaan dan *Evaluasi* terhadap objek.

Peneliti menggunakan data tentang sikap konsumen diatas dan menganalisa ulang dengan Fishbein Extended. Jika pada Model Fishbein didapatkan data tentang sikap responden terhadap PT. Bank Riau dengan atribut yang disajikan, maka pada Model Fishbein Extended akan diperoleh informasi tentang pengaruh kelompok referensi terhadap pengambilan keputusan responden terhadap produk PT. Bank Riau.

Pada penelitian ini, variabel yang akan menjadi pembahasan kelompok referensi, yaitu keluarga, dan teman. Berikut akan dijelaskan tentang variabel yang akan diteliti :

1. Keluarga

Variabel keluarga ini meliputi/ Istri, Ayah, Ibu, Adik, Kakak, Mertua, dan Ipar dari responden pada variabel ini akan diteliti tentang seberapa jauh pengaruh keluarga terhadap keputusan responden untuk menabung pada PT. Bank Riau baik keluarga maupun teman merupakan kelompok referensi primer.

2. Teman

Ada kalanya, teman sangat berpengaruh terhadap pembentukan perilaku /sikap seseorang apakah responden juga dipengaruhi/berpengaruhi terhadap keputusannya menabung pada PT. Bank Riau ? untuk itu penulis memilih keluarga dan teman untuk menjadi variabel bebas dalam penelitian ini dalam rangka pengaruhnya terhadap pengambilan keputusan.

Untuk mengetahui pengaruh kelompok referensi terhadap pengembalian keputusan dengan model Fisbhein Extended,data Fishbein digunakan lagi dan diolah dengan formula yang berbeda.

Dari data yang telah dihitung (pada lampiran), diperoleh Ab (sikap nasabah) secara keseluruhan adalah 63,06 angka tersebut tidak bisa diartikan secara tepat, kecuali bila angka tersebut dibandingkan dengan angka sikap untuk Bank lain.

i. Analisis Kepecayaan /*Belief*

Yaitu kepercayaan responden akan suatu Atribut, atau bagaimana responden menilai kinerja atribut tertentu dari PT. Bank Riau. Jika hasil rata-rata belief diurutkan dari aneka terbesar keangka terkecil, maka didapat hasil seperti tabel berikut :

Tabel V.9: Hasil rata-rata kepecayaan responden pada PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru

No	Skala	Atribut	
1	3,98	Jaminan	*(Assurance)*
2	3,57	Sikap Simpati	*(Empathy)*
3	3,51	Keandalan	*(Reliability)*
4	3,33	Bukti Fisik	*(Tangibles)*
5	3,29	Daya tangap	*(Responsiveness)*

Sumber : Data Olahan

Dari tabel diatas terlihat bahwa atribut Assurance menempati posisi yang baik bagi responden. Atau dapat dikatakan dalam membentuk sikap terhadap PT. Bank Riau, Responden mempunyai kepecayaan bahwa atribut Assurance yang paling baik dibanding atribut lainnya. Atribut *Assurance* ini juga mencakup keamanan yang diberikan oleh PT. Ban Riau.

Kemudian *Reliability, Tangibles, Responsiveness* menempati posisi ketiga, keempat, dan kelima secara berurutan. Namun, atribut *responsivennes* mendapat respon yang kurang baik dari responden. Mereka beranggapan bahwa daya tanggap PT. Bank Riau kurang memuaskan.

ii. Analisis Evaluasi / *Evalution*

Yaitu seberapa penting atribut tertentu dari suatu Bank dimata nasabah jika hasil dari rata-rata Evaluasi diurutkan dari angka terbesar keangka terkecil didapat hasil :

Tabel V.10: Hasil rata-rata evaluasi Responden pada PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru

No	Skala	Atribut	
1	3,62	Keandalan	*(Reliability)*
2	6,61	Bukti Fisik	*(Tangibles)*
3	3,60	Daya Tanggap	*(Responsiveness)*
4	3,57	Sikap Simpati	*(Empathy)*
5	3,50	Jaminan	*(Assurance)*

Dari tabel terlihat, bahwa atribut keandalan / *Reliability* yang baik ternyata yang paling penting bagi responden dalam mempertimbangkan untuk menabung pada PT. Bank Riau. Dengan kata lain, responden merasa bahwa penilaian terhadap keandalan yang diberikan merupakan hal yang paling utama dalam membentuk sikap terhadap suatu Bank.

Pentingnya bukti fisik yang dimiliki oleh Bank menempati urutan. Kedua dari lima atribut yang diteliti selanjutnya posisi secara berurutan ditempati oleh *responsiveness, empathy.*

Jika dibandingkan dengan Analisis *Belief*, sebagian besar atribut masih jauh dari apa yang diharapkan oleh responden . Namun atribut *assurance* dan *tangibles* sudah dianggap dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh responden.

iii. Analisis *Subjective Norm*

Selanjutnya, setelah sikap responden telah diketahui barulah pengaruh kelompok referensi akan diketahui, berikut merupakan data hasil olahan dengan model Fishbein Extended.

Tabel V.11 : Hasil jawaban Responden untuk subjektive norm responden pada PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru.

Referensi	Belief	Motivation To Comply
Keluarga	2, 44	2,42
Teman	0,74	1,42

Sumber : Data Olahan

Tabel diatas menjelaskan bahwa keluarga Responden lebih setuju agar responden nasabah pada PT. Bank Riau dari pada temannya. Hal ini di tandai dengan skor yang lebih tinggi yang diperoleh dari keluarga dibanding skor yang diperoleh dari teman, yaitu 2,44 untuk keluarga dan 0,74 untuk teman.

Namun demikian, karena kedua skor tersebut diatas bernilai positif, maka dapat diartikan pada prinsipnya baik teman maupun keluarga sama-sama setuju dan menganjurkan agar responden menjadi nasabah PT. Bank Riau

Dan dari tabel juga diperoleh kesimpulan bahwa responden lebih cenderung menuruti saran, pendapat serta keinginan dari keluarganya dibandingkan temannya. Hal ini ditandai dengan sikor yang lebih besar untuk keluarga. Namun karena skor keduanya bernilai positif dan diatas nilai 0, yaltu 2,42 untuk keluarga dan 1,42 untuk teman, pada dasarnya responden tidak pernah menolak pendapat baik dari keluarganya maupun dari temannya.

Dan secara keseluruhan skor yang diperoleh (SN) + 7, 22 oleh karena angka tersebut bernilai positif maka dapat diartikan bahwa baik keluarga maupun teman responden dapat menerima keputusan untuk menjadi nasabah pada PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru.

iv. Analisis Bobot

Perhitungan bobot ini dilakukan untuk bobot terhadap Ab (Sikap) responden yang dianggap sebagai W1 dan bobot untuk Sn yang dianggap sebagai W2.

Jumlah W1 dan W2 adalah 100 %. Perhitungkan W1 dan W2 dibuat dengan cara membuat rata-rata W1 dan W2 yang didapat sebagai W2.

Jumlah W1 dan W2 adalah 100 %. Perhitungkan W1 dan W2 dibuat dengan cara membuat rata-rata W1 dan W2 yang didapat dari pendapat responden yang dilakukan pada penelitian ini. Untuk mengetahui hasil rata-rata jawaban responden terhadap bobot untuk sikap dan Sn, berikut disajikan dalam tabel :

Tabel V.12 : Persentase hasil rata-rata jawaban responden terhadapo sikap dan subjective norm

Bobot	Rata-rata
Sikap / W1	48 %
SN / W2	52 %
Total	**100 %**

Sumber : Data olahan

Data diatas menjelaskan, W2 lebih besar dari W1, yang artinya bahwa subjektive norm lebih besar dari pada sikap /Ab. Ini berarti, dalam memutuskan untuk menabung di PT. Bank Riau Cabang Utama Responden berpendapat bahwa kelompok Referensi lebih /sangat menentukan daripada sikap sendiri. Karena selisih antara W1 dan W2 cukup jauh yaitu 4 % (W1 = 48 %, W2 = 52 %).

v. Analisis Behavior Intention (BI)

Pada analisis ini, akan diketahui hubungan antara sikap dengan kemungkinan membeli atau tidaknya nasabah pada, PT. Bank Riau dari tabel 9 Fishbein Extended diatas, dapat disimpulkan bahwa agak (B) yang positif (34,464) menyatakan bahwa secara keseluruhan responden mempunyai sikap (Berperilaku) positif terhadap PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru.

Hal ini disebabkan selain memang pada faktor internal (sikap) mereka bersikap positif (63,06), juga pendapat kedua bagian tersebut besar pengaruhnya terhadap proses pengambilan ke

Putusan, maka secara keseluruhan responden memang menginginkan untuk menjadi nasabah PT. Bank Riau cabang utama Pekanbaru .

vi. Analisa Kelompok Referensi

Seperti yang telah di bahas sebelumnya, kelompok Referensi mempunyai peranan penting dalam proses pengambilan keputusan. Karena pada dasarnya setiap individu / konsumen mendapatkan pengaruh sedikit banyaknya dari kelompok Referensi mereka .

Dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, nasabah / Responden sangat dipengaruhi oleh kelompok Referensinya dalam pengambilan keputusan, baik itu memutuskan untuk menabung maupun memutuskan untuk menggunakan produk yang ditawarkan oleh PT. Bank Riau Cabang Utama.

Dan ternyata, kelompok Referensi Responden berpendapat atau memberikan tanggapan yang baik terhadap PT. Bank Riau Cabang Utama.

C. Analisis *Brand Image*

Yang dikatakan dengan *brand image* adalah sejumlah kepercayaan masyarakat mengenai merek tertentu. Suatu produk dapat dibedakan dengan produk lainnya dari segi *brand*/merek, semakin bagus mutu/kualitas suatu produk akan semakin melekat citranya dimata konsumen.

1. Analisis Atribut Bank

Atribut bank merupakan indikator-indikator yang memperlihatkan sejauh mana PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru mempengaruhi sikap konsumen dalam menabung. Semakin banyak nasabah yang merasa puas terhadap atribut akan semakin membentuk citra / *Brand Image* di persepsi nasabah.

Penulis telah menyebarkan sejumlah quissioner kepada 100 orang responden (nasabah PT. Bank Riau cabang utama Pekanbaru) sebagai sampel dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap atribut-atribut pada PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru yang terdiri dari 11 atribut. Yaitu : kenyamanan ruang tunggu, suku bunga, lokasi, keamanan, fasilitas ATM, promosi berhadiah, tampilan gedung,lokasi parkir, pelayanan, bank devisa, dan keberagaman produk.

Para responden diminta memberi jawaban YA dan TIDAK pada setiap atribut-atribut yang telah disediakan, yang menjawab YA diberi nilai 1 dan menjawab TIDAK dinilai 0. Nilai yang menjawab YA akan ditotal dan dilakukan penghitungan dengan menggunakan uji cochran. Pengujian ini bisa berlangsung beberapa kali sampai didapat atribut yang benar-benar mempengaruhi *Brand Image* PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru. Jawaban dari responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.13 : Hasil Penelitian Cochrain

No	Atribut	Menjawab YA	Menjawab TIDAK
1	Kenyamanan Ruang Tunggu	96	4
2	Suku Bunga	68	32
3	Lokasi	96	4
4	Keamanan	92	8
5	Fasilitas ATM	48	52
6	Promosi berhadiah	60	40
7	Tampilan Gedung	72	28
8	Lokasi Parkir	80	20
9	Pelayanan	92	8
10	Bank Devisa	32	68
11	Keberagaman Produk	84	16

Sumber : Data Olahan

Dari tabel dapat diketahui bahwa proporsi jawaban YA dan TIDAK berbeda untuk setiap atribut, kenyamanan ruang tunggu yang menjawab YA atau puas sebanyak 96 orang dan yang menjawab tidak sebanyak 4 orang, atribut suku bunga yang menjawab YA(puas) sebanyak 68 orang dan yang menjawab TIDAK (tidak puas) sebanyak 32 orang, atribut Lokasi yang merasa puas sebanyak 96 orang dan yang tidak puas sebanyak 4 orang, atribut keamanan yang menjawab puas 92 orang dan yang menjawab tidak puas sebanyak 8 orang, atribut fasilitas ATM yang menjawab puas sebanyak 48 orang dan yang men jawab tidak puas sebayak 52 orang, atribut promosi berhadiah yang menjawab puas sebanyak 60 dan yang menjawab tidak puas 40 orang, atribut tampilan gedung yang menjawab puas sebanyak 72 dan yang menjawab tidak puas sebanyak 28 orang,atribut lokasi parkir yang menjawab puas sebanyak 80 orang dan yang menjawab tidak puas

sebanyak 20 orang, atribut pelayanan yang menjawab puas sebanyak 92 orang dan yang menjawab tidak puas sebanyak 8 orang, atribut bank devisa yang menjawab puas sebanyak 32 orang dan yang menjawab tidak puas sebanyak 68 orang, dan yang terakhir atribut keberagaman produk yang menjawab puas sebanyak 84 orang dan yang menjawab tidak puas sebanyak 16 orang.

Kemudian dilakukan pengujian yang pertama dengan melihat proporsi jawaban YA saja.

Tabel V.14: Pengujian I untuk Atribut dengan Jawaban YA

NO	G. ATRIBUT	Jumlah Jawaban YA (Orang)
1	Kenyamanan Ruang Tunggu	96
2	Suku Bunga	68
3	Lokasi	96
4	Keamanan	92
5	Fasilitas ATM	48
6	Promosi Berhadiah	60
7	Tampilan gedung	72
8	Lokasi Parkir	80
9	Pelayanan	92
10	Bank Devisa	32
11	Keberagaman Produk	84

Sumber: Data Olahan

Tabel V.15 :Hasil Pengolahan Data dengan Uji Cochran terhadap Atribut PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru

Pengujian	Li.Gi	$Li.Gi^2$	$Li^2.Gi$
Uji I	820	65.552	7.004
Uji II	788	64.528	6.460
Uji III	740	62.224	5.652
Uji IV	680	58.624	4.736
Uji V	612	54.000	3.836
Uji VI	540	48.816	3.004
Uji VII	460	42.416	2.156
Uji VIII	376	35.360	1.432

Sumber : data olahan

Qtable α= 0.05 dk= (11-1)= 10 diperoleh Qtable (0,05; 10) = 18,31

Dari data tabel V.3 diketahui :

$$C = 11 = \sum_{i=1}^{100} Li = 820$$

$$= \sum_{i=1}^{100} Li^2 = 7004$$

$$= \sum_{i=1}^{11} Gi = 820$$

$$= \sum_{i=1}^{11} Gi^2 = 65.552$$

Dengan demikian Qhitung dapat dicari :

$$\text{Qhitung} = \frac{11 \times (11-1)65.552 - (11-1) \times 820^2}{11 \times 820 - 7004}$$

$$= \frac{7.210.720 - 6.724.000}{2.016}$$

$$= \frac{486.720}{2.016}$$

$$= 241,43$$

Keputusan pengujian I : Tolak Ho karena Qhitung lebih besar dari Qtable /241,43 > 18,31. jadi belum ada kesamaan pendapat responden tentang atribut. Dengan demikian perlu dilakukan pengujian II dengan membuang atribut yang memiliki proporsi jawaban YA paling kecil, yaitu Bank Devisa.

Tabel V.16 Tabel pengujian II

NO	H. ATRIBUT	Jumlah Jawaban YA (Orang)
1	Kenyamanan Ruang Tunggu	96
2	Suku Bunga	68
3	Lokasi	96
4	Keamanan	92
5	Fasilitas ATM	48
6	Promosi Berhadiah	60
7	Tampilan gedung	72
8	Lokasi Parkir	80
9	Pelayanan	92
11	Keberagaman Produk	84

Sumber: Data Olahan

Dari data tabel V.16 diketahui :

C= 10 $\sum_{i=1}^{100} Li = 788$

$$\sum_{i=1}^{100} Li^2 = 6.460$$

$$\sum_{i=1}^{10} Gi = 788$$

$$\sum_{i=1}^{10} Gi^2 = 64.528$$

Dengan demikian Qhitung dapat dicari :

$$\text{Qhit} = \frac{10 \times (10-1) \times 64.528 - (10-1) \times 788^2}{10 \times 788 - 6.460}$$

$$= \frac{5.807.520 - 5.588.496}{1.420}$$

$$= \frac{219.024}{1.420}$$

$$= 154,24$$

Dengan α=0,05 dan dk = (10-1 = 9, diperoleh Qtabel (0,05 ; 9) = 16,92

Keputusan pengujian II: Tolak Ho karena Qhitung (154,24) > Qtabel (16,92). Jadi belum ada kesamaan pendapat responden tentang atribut dengan demikian perlu dilakukan pengujian III dengan membuang atribut dengan proporsi jawaban YA paling kecil.

Tabel V.17. Pengujian III

NO	I. ATRIBUT	Jumlah Jawaban YA (Orang)
1	Kenyamanan Ruang Tunggu	96
2	Suku Bunga	68
3	Lokasi	96
4	Keamanan	92
6	Promosi Berhadiah	60
7	Tampilan gedung	72
8	Lokasi Parkir	80
9	Pelayanan	92
11	Keberagaman Produk	84

Sumber: Data Olahan

++

Tabel V.18. Tampilan Data Untuk Pengujian III

A50	Atribut Yang Diuji									I.	Li^2
	A1	A2	A3	A4	A6	A7	A8	A9	A11		
0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	6	36
0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	7	49
1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	7	49
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	81
0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	6	36
1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	7	49
0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	81
1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	5	25
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	8	64
0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8	64
1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	8	64
0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	8	64
1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	5	25
0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	81
15	1	1	1	1	0	1	1	1	1	8	64
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	81
17	1	1	1	1	1	0	1	1	1	8	64
18	1	0	1	1	0	0	1	1	1	6	36
19	1	1	1	1	1	0	1	1	1	8	64
20	0	0	1	1	0	1	1	1	1	6	36
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	81
22	1	1	1	0	0	1	0	1	0	5	25
23	1	1	1	1	0	1	1	1	1	8	64
24	1	0	1	1	1	1	1	0	1	7	49
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	81
26	1	0	0	1	0	1	1	1	1	6	36
27	1	1	1	1	1	1	0	0	1	7	49
28	1	0	1	1	1	0	1	1	1	7	49
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	81
30	1	0	1	1	0	0	1	1	1	6	36
31	1	0	1	1	1	0	1	1	1	7	49
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	81
33	1	1	1	1	0	0	0	1	0	5	25
34	1	1	1	1	1	1	1	1	0	8	64
35	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8	64
36	1	1	1	1	0	1	1	1	1	8	64
37	1	1	1	1	1	1	0	1	1	8	64
38	1	1	1	0	0	1	0	1	0	5	25
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	81
40	1	1	1	1	0	1	1	1	1	8	64
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	81
42	1	1	1	1	1	0	1	1	1	8	64

43	1	0	1	1	0	0	1	1	1	6	36
44	1	1	1	1	1	0	1	1	1	8	64
45	0	0	1	1	0	1	1	1	1	6	36
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	81
47	1	1	1	0	0	1	0	1	0	5	25
48	1	1	1	1	0	1	1	1	1	8	64
49	1	0	1	1	1	1	1	0	1	7	49
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	81
51	1	0	0	1	0	1	1	1	1	6	36
52	1	1	1	1	1	1	0	0	1	7	49
53	1	0	1	1	1	0	1	1	1	7	49
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	81
55	1	0	1	1	0	0	1	1	1	6	36
56	1	0	1	1	1	0	1	1	1	7	49
57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	81
58	1	1	1	1	0	0	0	1	0	5	25
59	1	1	1	1	1	1	1	1	0	8	64
60	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8	64
61	1	1	1	1	0	1	1	1	1	8	64
62	1	1	1	1	1	1	0	1	1	8	64
63	1	1	1	0	0	1	0	1	0	5	25
64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	81
65	1	1	1	1	0	1	1	1	1	8	64
66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	81
67	1	1	1	1	1	0	1	1	1	8	64
68	1	0	1	1	0	0	1	1	1	6	36
69	1	1	1	1	1	0	1	1	1	8	64
70	0	0	1	1	0	1	1	1	1	6	36
71	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	81
72	1	1	1	0	0	1	0	1	0	5	25
73	1	1	1	1	0	1	1	1	1	8	64
74	1	0	1	1	1	1	1	0	1	7	49
75	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	81
76	1	0	0	1	0	1	1	1	1	6	36
77	1	1	1	1	1	1	0	0	1	7	49
78	1	0	1	1	1	0	1	1	1	7	49
79	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	81
80	1	0	1	1	0	0	1	1	1	6	36
81	1	0	1	1	1	0	1	1	1	7	49
82	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	81
83	1	1	1	1	0	0	0	1	0	5	25
84	1	1	1	1	1	1	1	1	0	8	64
85	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8	64
86	1	1	1	1	0	1	1	1	1	8	64
87	1	1	1	1	1	1	0	1	1	8	64
88	1	1	1	0	0	1	0	1	0	5	25
89	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	81
90	1	1	1	1	0	1	1	1	1	8	64

91	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	81
92	1	1	1	1	1	0	1	1	1	8	64
93	1	0	1	1	0	0	1	1	1	6	36
94	1	1	1	1	1	0	1	1	1	8	64
95	0	0	1	1	0	1	1	1	1	6	36
96	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	81
97	1	1	1	0	0	1	0	1	0	5	25
98	1	1	1	1	0	1	1	1	1	8	64
99	1	0	1	1	1	1	1	0	1	7	49
100	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	81
Gi	96	68	96	92	60	72	80	92	84	740	5.652
Gi^2	9.216	4.624	9.216	8.464	3.600	5.184	6.400	8.464	7.056	62.224	

Sumber : Data Olahan

Dari Data tabel V.18 diketahui :

$$C = 9 \quad = \sum_{i=1}^{100} Li = 740$$

$$= \sum_{i=1}^{100} Li^2 = 5.652$$

$$= \sum_{i=1}^{11} Gi = 740$$

$$= \sum_{i=1}^{11} Gi^2 = 62.224$$

Dengan demikian Qhitung dapat dicari :

$$\text{Qhit} = \frac{9 \times (9-1) \times 62.224 - (9-1) \times 740^2}{9 \times 740 - 5.652}$$

$$= \frac{4.480.128 - 4.380.800}{1.008}$$

$$= \frac{99.328}{1.008}$$

$$= 98,54$$

Dengan $\alpha = 0,05$ dan dk = (9-1) = 8, diperoleh Qtable (0,05 ; 8) = 15,51

Keputusan pengujian III Tolak Ho karena Qhitung (98,54) > Qtable (15,51). Dengan demikian belum cukup bukti untuk menyatakan bahwa kemungkinan jawaban YA sama untuk setiap atribut. Dengan demikian perlu dilakukan

pengujian IV dengan mengeluarkan atribut dengan proporsi jawaban YA paling kecil (Promosi Berhadiah)

Tabel V.19. Pengujian IV

NO	J. ATRIBUT	Jumlah Jawaban YA (Orang)
1	Kenyamanan Ruang Tunggu	96
2	Suku Bunga	68
3	Lokasi	96
4	Keamanan	92
7	Tampilan gedung	72
8	Lokasi Parkir	80
9	Pelayanan	92
11	Keberagaman Produk	84

Sumber : Data Olahan

Tabel V.20. Tampilan Data Untuk Pengujian IV

No	Atribut Yang Diuji								II	Li^2
	A1	A2	A3	A4	A7	A8	A9	A11		
1	1	0	0	1	1	1	1	1	6	36
2	1	1	1	1	1	0	0	1	6	36
3	1	0	1	1	0	1	1	1	6	36
4	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
5	1	0	1	1	0	1	1	1	6	36
6	1	0	1	1	0	1	1	1	6	36
7	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
8	1	1	1	1	0	0	1	0	5	25
9	1	1	1	1	1	1	1	0	7	49
10	1	0	1	1	1	1	1	1	7	49
11	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
12	1	1	1	1	1	0	1	1	7	49
13	1	1	1	0	1	0	1	0	5	25
14	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
15	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64

16	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
17	1	1	1	1	0	1	1	1	7	49
18	1	0	1	1	0	1	1	1	6	36
19	1	1	1	1	0	1	1	1	7	49
20	0	0	1	1	1	1	1	1	6	36
21	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
22	1	1	1	0	1	0	1	0	5	25
23	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
24	1	0	1	1	1	1	0	1	6	36
25	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
26	1	0	0	1	1	1	1	1	6	36
27	1	1	1	1	1	0	0	1	6	36
28	1	0	1	1	0	1	1	1	6	36
29	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
30	1	0	1	1	0	1	1	1	6	36
31	1	0	1	1	0	1	1	1	6	36
32	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
33	1	1	1	1	0	0	1	0	5	25
34	1	1	1	1	1	1	1	0	7	49
35	1	0	1	1	1	1	1	1	7	49
36	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
37	1	1	1	1	1	0	1	1	7	49
38	1	1	1	0	1	0	1	0	5	25
39	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
40	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
41	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
42	1	1	1	1	0	1	1	1	7	49
43	1	0	1	1	0	1	1	1	6	36
44	1	1	1	1	0	1	1	1	7	49
45	0	0	1	1	1	1	1	1	6	36
46	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
47	1	1	1	0	1	0	1	0	5	25
48	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
49	1	0	1	1	1	1	0	1	6	36
50	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
51	1	0	0	1	1	1	1	1	6	36
52	1	1	1	1	1	0	0	1	6	36
53	1	0	1	1	0	1	1	1	6	36
54	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
55	1	0	1	1	0	1	1	1	6	36
56	1	0	1	1	0	1	1	1	6	36
57	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
58	1	1	1	1	0	0	1	0	5	25
59	1	1	1	1	1	1	1	0	7	49
60	1	0	1	1	1	1	1	1	7	49
61	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
62	1	1	1	1	1	0	1	1	7	49
63	1	1	1	0	1	0	1	0	5	25

64	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
65	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
66	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
67	1	1	1	1	0	1	1	1	7	49
68	1	0	1	1	0	1	1	1	6	36
69	1	1	1	1	0	1	1	1	7	49
70	0	0	1	1	1	1	1	1	6	36
71	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
72	1	1	1	0	1	0	1	0	5	25
73	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
74	1	0	1	1	1	1	0	1	6	36
75	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
76	1	0	0	1	1	1	1	1	6	36
77	1	1	1	1	1	0	0	1	6	36
78	1	0	1	1	0	1	1	1	6	36
79	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
80	1	0	1	1	0	1	1	1	6	36
81	1	0	1	1	0	1	1	1	6	36
82	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
83	1	1	1	1	0	0	1	0	5	25
84	1	1	1	1	1	1	1	0	7	49
85	1	0	1	1	1	1	1	1	7	49
86	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
87	1	1	1	1	1	0	1	1	7	49
88	1	1	1	0	1	0	1	0	5	25
89	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
90	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
91	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
92	1	1	1	1	0	1	1	1	7	49
93	1	0	1	1	0	1	1	1	6	36
94	1	1	1	1	0	1	1	1	7	49
95	0	0	1	1	1	1	1	1	6	36
96	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
97	1	1	1	0	1	0	1	0	5	25
98	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
99	1	0	1	1	1	1	0	1	6	36
100	1	1	1	1	1	1	1	1	8	64
Gi	96	68	96	92	72	80	92	84	680	4.736
Gi^2	9.216	4.624	9.216	8.464	5.184	6.400	8.464	7.056	58.624	

Sumber : Data Olahan

Dari tabel V. 20 diketahui :

$$\sum_{i=1}^{100} Li = 680$$

$$\sum_{i=1}^{100} Li^2 = 4.736$$

$$\sum_{i=1}^{8} Gi = 680$$

$$\sum_{i=1}^{8} Gi^2 = 58.624\ w$$

Dengan demikian Qhit :

$$Qhit = \frac{8 \times (8-1) \times 58.624 - (8-1) \times 680^2}{8 \times 680 - 4.736}$$

$$= \frac{3.289.994 - 3.326.800}{704}$$

$$= \frac{53.144}{704}$$

$$= 75,49$$

Dengan α = 0,05 dan dk = (8-1) = 8, diperoleh Qtable (0,05 ; 7) = 14,07

Keputusan pengujian IV Tolak Ho karena Qhitung (75,49) > Qtable (14,07). Dengan demikian belum cukup bukti untuk menyatakan bahwa kemungkinan jawaban YA sama untuk setiap atribut. Dengan demikian perlu dilakukan pengujian V dengan mengeluarkan atribut dengan proporsi jawaban YA paling kecil (Suku Bunga).

Tabel V.21 Pengujian V

NO	K. ATRIBUT	Jumlah Jawaban YA (Orang)
1	Kenyamanan Ruang Tunggu	96
3	Lokasi	96
4	Keamanan	92
7	Tampilan gedung	72
8	Lokasi Parkir	80
9	Pelayanan	92
11	Keberagaman Produk	84

Sumber : Data Olahan

Tabel V.22. Tampilan Data Untuk Pengujian V

No	Atribut Yang Diuji							III.	Li^2
	A1	A3	A4	A7	A8	A9	A11		
1	1	0	1	1	1	1	1	6	36
2	1	1	1	1	0	0	1	5	25
3	1	1	1	0	1	1	1	6	36
4	1	1	1	1	1	1	1	7	49
5	1	1	1	0	1	1	1	6	36
6	1	1	1	0	1	1	1	6	36
7	1	1	1	1	1	1	1	7	49
8	1	1	1	0	0	1	0	4	16
9	1	1	1	1	1	1	0	6	36
10	1	1	1	1	1	1	1	7	49
11	1	1	1	1	1	1	1	7	49
12	1	1	1	1	0	1	1	6	36
13	1	1	0	1	0	1	0	4	16
14	1	1	1	1	1	1	1	7	49
15	1	1	1	1	1	1	1	7	49
16	1	1	1	1	1	1	1	7	49
17	1	1	1	0	1	1	1	6	36
18	1	1	1	0	1	1	1	6	36
19	1	1	1	0	1	1	1	6	36
20	0	1	1	1	1	1	1	6	36
21	1	1	1	1	1	1	1	7	49
22	1	1	0	1	0	1	0	4	16
23	1	1	1	1	1	1	1	7	49
24	1	1	1	1	1	0	1	6	36
25	1	1	1	1	1	1	1	7	49
26	1	0	1	1	1	1	1	6	36
27	1	1	1	1	0	0	1	5	25
28	1	1	1	0	1	1	1	6	36
29	1	1	1	1	1	1	1	7	49
30	1	1	1	0	1	1	1	6	36
31	1	1	1	0	1	1	1	6	36
32	1	1	1	1	1	1	1	7	49
33	1	1	1	0	0	1	0	4	16
34	1	1	1	1	1	1	0	6	36
35	1	1	1	1	1	1	1	7	49
36	1	1	1	1	1	1	1	7	49
37	1	1	1	1	0	1	1	6	36
38	1	1	0	1	0	1	0	4	16
39	1	1	1	1	1	1	1	7	49
40	1	1	1	1	1	1	1	7	49
41	1	1	1	1	1	1	1	7	49

42	1	1	1	0	1	1	1	6	36
43	1	1	1	0	1	1	1	6	36
44	1	1	1	0	1	1	1	6	36
45	0	1	1	1	1	1	1	6	36
46	1	1	1	1	1	1	1	7	49
47	1	1	0	1	0	1	0	4	16
48	1	1	1	1	1	1	1	7	49
49	1	1	1	1	1	0	1	6	36
50	1	1	1	1	1	1	1	7	49
51	1	0	1	1	1	1	1	6	36
52	1	1	1	1	0	0	1	5	25
53	1	1	1	0	1	1	1	6	36
54	1	1	1	1	1	1	1	7	49
55	1	1	1	0	1	1	1	6	36
56	1	1	1	0	1	1	1	6	36
57	1	1	1	1	1	1	1	7	49
58	1	1	1	0	0	1	0	4	16
59	1	1	1	1	1	1	0	6	36
60	1	1	1	1	1	1	1	7	49
61	1	1	1	1	1	1	1	7	49
62	1	1	1	1	0	1	1	6	36
63	1	1	0	1	0	1	0	4	16
64	1	1	1	1	1	1	1	7	49
65	1	1	1	1	1	1	1	7	49
66	1	1	1	1	1	1	1	7	49
67	1	1	1	0	1	1	1	6	36
68	1	1	1	0	1	1	1	6	36
69	1	1	1	0	1	1	1	6	36
70	0	1	1	1	1	1	1	6	36
71	1	1	1	1	1	1	1	7	49
72	1	1	0	1	0	1	0	4	16
73	1	1	1	1	1	1	1	7	49
74	1	1	1	1	1	0	1	6	36
75	1	1	1	1	1	1	1	7	49
76	1	0	1	1	1	1	1	6	36
77	1	1	1	1	0	0	1	5	25
78	1	1	1	0	1	1	1	6	36
79	1	1	1	1	1	1	1	7	49
80	1	1	1	0	1	1	1	6	36
81	1	1	1	0	1	1	1	6	36
82	1	1	1	1	1	1	1	7	49
83	1	1	1	0	0	1	0	4	16
84	1	1	1	1	1	1	0	6	36
85	1	1	1	1	1	1	1	7	49
86	1	1	1	1	1	1	1	7	49
87	1	1	1	1	0	1	1	6	36
88	1	1	0	1	0	1	0	4	16
89	1	1	1	1	1	1	1	7	49

90	1	1	1	1	1	1	1	7	49
91	1	1	1	1	1	1	1	7	49
92	1	1	1	0	1	1	1	6	36
93	1	1	1	0	1	1	1	6	36
94	1	1	1	0	1	1	1	6	36
95	0	1	1	1	1	1	1	6	36
96	1	1	1	1	1	1	1	7	49
97	1	1	0	1	0	1	0	4	16
98	1	1	1	1	1	1	1	7	49
99	1	1	1	1	1	0	1	6	36
100	1	1	1	1	1	1	1	7	49
Gi	96	96	92	72	80	92	84	612	3.836
Gi^2	9.216	9.216	8.464	5.184	6.400	8.464	7.056	54.000	

Sumber : Data Olahan

Dari tabel V. 10 diketahui :

$$\sum_{i=1}^{100} Li = 612$$

$$\sum_{i=1}^{100} Li^2 = 3.836$$

$$\sum_{i=1}^{7} Gi = 612$$

$$\sum_{i=1}^{7} Gi^2 = 5.4000$$

Dengan demikian Qhit :

$$\text{Qhit} = \frac{7 \times (7-1) \times 54.000 - (7-1) \times 612^2}{7 \times 612 - 3.836}$$

$$= \frac{2.268.000 - 2.247.264}{448}$$

$$= \frac{20.736}{448}$$

$$= 46,29$$

Dengan α = 0,05 dan dk = (7-1) = 6, diperoleh Qtable (0,05 ; 6) = 12,59

Keputusan pengujian V Tolak Ho karena Qhitung (46,29) > Qtable (12,59).

Dengan demikian belum cukup bukti untuk menyatakan bahwa kemungkinan

jawaban YA sama untuk setiap atribut. Dengan demikian perlu dilakukan pengujian VI dengan mengeluarkan atribut dengan proporsi jawaban YA paling kecil (Tampilan Gedung).

Tabel V.23 Pengujian VI

NO	F. ATRIBUT	Jumlah Jawaban YA (Orang)
1	Kenyamanan Ruang Tunggu	96
3	Lokasi	96
4	Keamanan	92
8	Lokasi Parkir	80
9	Pelayanan	92
11	Keberagaman Produk	84

Sumber : Data Olahan

Tabel V.24. Tampilan Data Untuk Pengujian VI

N	Atribut Yang Diuji						IV.	Li^2
	A1	A3	A4	A8	A9	A11		
1	1	0	1	1	1	1	5	25
2	1	1	1	0	0	1	4	16
3	1	1	1	1	1	1	6	36
4	1	1	1	1	1	1	6	36
5	1	1	1	1	1	1	6	36
6	1	1	1	1	1	1	6	36
7	1	1	1	1	1	1	6	36
8	1	1	1	0	1	0	4	16
9	1	1	1	1	1	0	5	25
10	1	1	1	1	1	1	6	36
11	1	1	1	1	1	1	6	36
12	1	1	1	0	1	1	5	25
13	1	1	0	0	1	0	3	9
14	1	1	1	1	1	1	6	36
15	1	1	1	1	1	1	6	36

16	1	1	1	1	1	1	6	36
17	1	1	1	1	1	1	6	36
18	1	1	1	1	1	1	6	36
19	1	1	1	1	1	1	6	36
20	0	1	1	1	1	1	5	25
21	1	1	1	1	1	1	6	36
22	1	1	0	0	1	0	3	9
23	1	1	1	1	1	1	6	36
24	1	1	1	1	0	1	5	25
25	1	1	1	1	1	1	6	36
26	1	0	1	1	1	1	5	25
27	1	1	1	0	0	1	4	16
28	1	1	1	1	1	1	6	36
29	1	1	1	1	1	1	6	36
30	1	1	1	1	1	1	6	36
31	1	1	1	1	1	1	6	36
32	1	1	1	1	1	1	6	36
33	1	1	1	0	1	0	4	16
34	1	1	1	1	1	0	5	25
35	1	1	1	1	1	1	6	36
36	1	1	1	1	1	1	6	36
37	1	1	1	0	1	1	5	25
38	1	1	0	0	1	0	3	9
39	1	1	1	1	1	1	6	36
40	1	1	1	1	1	1	6	36
41	1	1	1	1	1	1	6	36
42	1	1	1	1	1	1	6	36
43	1	1	1	1	1	1	6	36
44	1	1	1	1	1	1	6	36
45	0	1	1	1	1	1	5	25
46	1	1	1	1	1	1	6	36
47	1	1	0	0	1	0	3	9
48	1	1	1	1	1	1	6	36
49	1	1	1	1	0	1	5	25
50	1	1	1	1	1	1	6	36
51	1	0	1	1	1	1	5	25
52	1	1	1	0	0	1	4	16
53	1	1	1	1	1	1	6	36
54	1	1	1	1	1	1	6	36
55	1	1	1	1	1	1	6	36
56	1	1	1	1	1	1	6	36
57	1	1	1	1	1	1	6	36
58	1	1	1	0	1	0	4	16
59	1	1	1	1	1	0	5	25
60	1	1	1	1	1	1	6	36
61	1	1	1	1	1	1	6	36
62	1	1	1	0	1	1	5	25
63	1	1	0	0	1	0	3	9

64	1	1	1	1	1	1	6	36
65	1	1	1	1	1	1	6	36
66	1	1	1	1	1	1	6	36
67	1	1	1	1	1	1	6	36
68	1	1	1	1	1	1	6	36
69	1	1	1	1	1	1	6	36
70	0	1	1	1	1	1	5	25
71	1	1	1	1	1	1	6	36
72	1	1	0	0	1	0	3	9
73	1	1	1	1	1	1	6	36
74	1	1	1	1	0	1	5	25
75	1	1	1	1	1	1	6	36
76	1	0	1	1	1	1	5	25
77	1	1	1	0	0	1	4	16
78	1	1	1	1	1	1	6	36
79	1	1	1	1	1	1	6	36
80	1	1	1	1	1	1	6	36
81	1	1	1	1	1	1	6	36
82	1	1	1	1	1	1	6	36
83	1	1	1	0	1	0	4	16
84	1	1	1	1	1	0	5	25
85	1	1	1	1	1	1	6	36
86	1	1	1	1	1	1	6	36
87	1	1	1	0	1	1	5	25
88	1	1	0	0	1	0	3	9
89	1	1	1	1	1	1	6	36
90	1	1	1	1	1	1	6	36
91	1	1	1	1	1	1	6	36
92	1	1	1	1	1	1	6	36
93	1	1	1	1	1	1	6	36
94	1	1	1	1	1	1	6	36
95	0	1	1	1	1	1	5	25
96	1	1	1	1	1	1	6	36
97	1	1	0	0	1	0	3	9
98	1	1	1	1	1	1	6	36
99	1	1	1	1	0	1	5	25
100	1	1	1	1	1	1	6	36
Gi	96	96	92	80	92	84	540	3004
Gi^2	9.216	9.216	8.464	6.400	8.464	7.056	48.816	

Sumber : Data Olahan

Dari tabel V. 11 diketahui :

$$\sum_{i=1}^{100} Li = 540$$

$$\sum_{i=1}^{100} Li^2 = 3.004$$

$$\sum_{i=1}^{6} Gi = 540$$

$$\sum_{i=1}^{6} Gi^2 = 48.816$$

Dengan demikian Qhit :

$$\text{Qhit} = \frac{6 \times (6-1) \times 48.816 - (6-1) \times 540^2}{6 \times 540 - 3.004}$$

$$= \frac{1.464.480 - 1.458.000}{236}$$

$$= \frac{6.480}{236}$$

$$= 27,46$$

Dengan $\alpha = 0,05$ dan dk = (6-1) =5 , diperoleh Qtable (0,05 ; 5) = 11,07

Keputusan pengujian VI Tolak Ho karena Qhitung (27,46) > Qtable (11,07). Dengan demikian belum cukup bukti untuk menyatakan bahwa kemungkinan jawaban YA sama untuk setiap atribut. Dengan demikian perlu dilakukan pengujian VII dengan mengeluarkan atribut dengan proporsi jawaban YA paling kecil (Lokasi Parkir).

Tabel V.25 Pengujian VII

NO	G. ATRIBUT	Jumlah Jawaban YA (Orang)
1	Kenyamanan Ruang Tunggu	96
3	Lokasi	96
4	Keamanan	92
9	Pelayanan	92
11	Keberagaman Produk	84

Sumber : Data Olahan

Tabel V.26. Tampilan Data Untuk Pengujian VII

No	Atribut Yang Diuji					V.	Li^2
	A1	A3	A4	A9	A11		
1	1	0	1	1	1	4	16
2	1	1	1	0	1	4	16
3	1	1	1	1	1	5	25
4	1	1	1	1	1	5	25
5	1	1	1	1	1	5	25
6	1	1	1	1	1	5	25
7	1	1	1	1	1	5	25
8	1	1	1	1	0	4	16
9	1	1	1	1	0	4	16
10	1	1	1	1	1	5	25
11	1	1	1	1	1	5	25
12	1	1	1	1	1	5	25
13	1	1	0	1	0	3	9
14	1	1	1	1	1	5	25
15	1	1	1	1	1	5	25
16	1	1	1	1	1	5	25
17	1	1	1	1	1	5	25
18	1	1	1	1	1	5	25
19	1	1	1	1	1	5	25
20	0	1	1	1	1	4	16
21	1	1	1	1	1	5	25
22	1	1	0	1	0	3	9
23	1	1	1	1	1	5	25
24	1	1	1	0	1	4	16
25	1	1	1	1	1	5	25
26	1	0	1	1	1	4	16
27	1	1	1	0	1	4	16
28	1	1	1	1	1	5	25
29	1	1	1	1	1	5	25
30	1	1	1	1	1	5	25
31	1	1	1	1	1	5	25
32	1	1	1	1	1	5	25
33	1	1	1	1	0	4	16
34	1	1	1	1	0	4	16
35	1	1	1	1	1	5	25
36	1	1	1	1	1	5	25
37	1	1	1	1	1	5	25
38	1	1	0	1	0	3	9
39	1	1	1	1	1	5	25
40	1	1	1	1	1	5	25
41	1	1	1	1	1	5	25
42	1	1	1	1	1	5	25
43	1	1	1	1	1	5	25

44	1	1	1	1	1	5	25
45	0	1	1	1	1	4	16
46	1	1	1	1	1	5	25
47	1	1	0	1	0	3	9
48	1	1	1	1	1	5	25
49	1	1	1	0	1	4	16
50	1	1	1	1	1	5	25
51	1	0	1	1	1	4	16
52	1	1	1	0	1	4	16
53	1	1	1	1	1	5	25
54	1	1	1	1	1	5	25
55	1	1	1	1	1	5	25
56	1	1	1	1	1	5	25
57	1	1	1	1	1	5	25
58	1	1	1	1	0	4	16
59	1	1	1	1	0	4	16
60	1	1	1	1	1	5	25
61	1	1	1	1	1	5	25
62	1	1	1	1	1	5	25
63	1	1	0	1	0	3	9
64	1	1	1	1	1	5	25
65	1	1	1	1	1	5	25
66	1	1	1	1	1	5	25
67	1	1	1	1	1	5	25
68	1	1	1	1	1	5	25
69	1	1	1	1	1	5	25
70	0	1	1	1	1	4	16
71	1	1	1	1	1	5	25
72	1	1	0	1	0	3	9
73	1	1	1	1	1	5	25
74	1	1	1	0	1	4	16
75	1	1	1	1	1	5	25
76	1	0	1	1	1	4	16
77	1	1	1	0	1	4	16
78	1	1	1	1	1	5	25
79	1	1	1	1	1	5	25
80	1	1	1	1	1	5	25
81	1	1	1	1	1	5	25
82	1	1	1	1	1	5	25
83	1	1	1	1	0	4	16
84	1	1	1	1	0	4	16
85	1	1	1	1	1	5	25
86	1	1	1	1	1	5	25
87	1	1	1	1	1	5	25
88	1	1	0	1	0	3	9
89	1	1	1	1	1	5	25
90	1	1	1	1	1	5	25
91	1	1	1	1	1	5	25

92	1	1	1	1	1	5	25
93	1	1	1	1	1	5	25
94	1	1	1	1	1	5	25
95	0	1	1	1	1	4	16
96	1	1	1	1	1	5	25
97	1	1	0	1	0	3	9
98	1	1	1	1	1	5	25
99	1	1	1	0	1	4	16
100	1	1	1	1	1	5	25
Gi	96	96	92	92	84	460	2.156
Gi^2	9.216	9.216	8.464	8.464	7.056	42.416	

Sumber : Data Olahan

Dari tabel V. 13 diketahui :

$$\sum_{i=1}^{100} Li = 460$$

$$\sum_{i=1}^{100} Li^2 = 2.156$$

$$\sum_{i=1}^{5} Gi = 460$$

$$\sum_{i=1}^{5} Gi^2 = 42.916$$

Dengan demikian Qhit :

$$\text{Qhit} = \frac{5 \times (5-1) \times 42.416 - (5-1) \times 460^2}{5 \times 460 - 2.156}$$

$$= \frac{848.320 - 846.400}{144}$$

$$= \frac{1.920}{144}$$

$$= 13,33$$

Dengan α = 0,05 dan dk = (5-1) =4 , diperoleh Qtable (0,05 ; 4) = 9,49

Keputusan pengujian VII Tolak Ho karena Qhitung (13,33) > Qtable (9,49). Dengan demikian belum cukup bukti untuk menyatakan bahwa kemungkinan jawaban YA sama untuk setiap atribut. Dengan demikian perlu dilakukan pengujian VIII dengan mengeluarkan atribut dengan proporsi jawaban YA paling kecil (Keberagaman Produk).

Tabel V.27 Pengujian VIII

NO	H. ATRIBUT	Jumlah Jawaban YA (Orang)
1	Kenyamanan Ruang Tunggu	96
3	Lokasi	96
4	Keamanan	92
9	Pelayanan	92

Sumber : Data Olahan

Tabel V.28. Tampilan Data Untuk Pengujian VIII

N	Atribut Yang Diuji				VI. Li	VII. Li^2
	A1	A3	A4	A9		
1	1	0	1	1	3	9
2	1	1	1	0	3	9
3	1	1	1	1	4	16
4	1	1	1	1	4	16
5	1	1	1	1	4	16
6	1	1	1	1	4	16
7	1	1	1	1	4	16
8	1	1	1	1	4	16
9	1	1	1	1	4	16
10	1	1	1	1	4	16
11	1	1	1	1	4	16
12	1	1	1	1	4	16
13	1	1	0	1	3	9
14	1	1	1	1	4	16
15	1	1	1	1	4	16
16	1	1	1	1	4	16
17	1	1	1	1	4	16
18	1	1	1	1	4	16
19	1	1	1	1	4	16
20	0	1	1	1	3	9
21	1	1	1	1	4	16
22	1	1	0	1	3	9
23	1	1	1	1	4	16
24	1	1	1	0	3	9
25	1	1	1	1	4	16
26	1	0	1	1	3	9
27	1	1	1	0	3	9
28	1	1	1	1	4	16
29	1	1	1	1	4	16
30	1	1	1	1	4	16
31	1	1	1	1	4	16

32	1	1	1	1	4	16
33	1	1	1	1	4	16
34	1	1	1	1	4	16
35	1	1	1	1	4	16
36	1	1	1	1	4	16
37	1	1	1	1	4	16
38	1	1	0	1	3	9
39	1	1	1	1	4	16
40	1	1	1	1	4	16
41	1	1	1	1	4	16
42	1	1	1	1	4	16
43	1	1	1	1	4	16
44	1	1	1	1	4	16
45	0	1	1	1	3	9
46	1	1	1	1	4	16
47	1	1	0	1	3	9
48	1	1	1	1	4	16
49	1	1	1	0	3	9
50	1	1	1	1	4	16
51	1	0	1	1	3	9
52	1	1	1	0	3	9
53	1	1	1	1	4	16
54	1	1	1	1	4	16
55	1	1	1	1	4	16
56	1	1	1	1	4	16
57	1	1	1	1	4	16
58	1	1	1	1	4	16
59	1	1	1	1	4	16
60	1	1	1	1	4	16
61	1	1	1	1	4	16
62	1	1	1	1	4	16
63	1	1	0	1	3	9
64	1	1	1	1	4	16
65	1	1	1	1	4	16
66	1	1	1	1	4	16
67	1	1	1	1	4	16
68	1	1	1	1	4	16
69	1	1	1	1	4	16
70	0	1	1	1	3	9
71	1	1	1	1	4	16
72	1	1	0	1	3	9
73	1	1	1	1	4	16
74	1	1	1	0	3	9
75	1	1	1	1	4	16
76	1	0	1	1	3	9
77	1	1	1	0	3	9
78	1	1	1	1	4	16
79	1	1	1	1	4	16

80	1	1	1	1	4	16
81	1	1	1	1	4	16
82	1	1	1	1	4	16
83	1	1	1	1	4	16
84	1	1	1	1	4	16
85	1	1	1	1	4	16
86	1	1	1	1	4	16
87	1	1	1	1	4	16
88	1	1	0	1	3	9
89	1	1	1	1	4	16
90	1	1	1	1	4	16
91	1	1	1	1	4	16
92	1	1	1	1	4	16
93	1	1	1	1	4	16
94	1	1	1	1	4	16
95	0	1	1	1	3	9
96	1	1	1	1	4	16
97	1	1	0	1	3	9
98	1	1	1	1	4	16
99	1	1	1	0	3	9
100	1	1	1	1	4	16
Gi	96	96	92	92	376	1.432
Gi^2	9.216	9.216	8.464	8.464	35.360	

Sumber : Data Olahan

Dari tabel V. 13 diketahui :

$$\sum_{i=1}^{100} Li = 376$$

$$\sum_{i=1}^{100} Li^2 = 1.432$$

$$\sum_{i=1}^{4} Gi = 376$$

$$\sum_{i=1}^{4} Gi^2 = 35.360$$

Dengan demikian Qhit :

$$\text{Qhit} = \frac{4 \times (4-1) \times 35.360 - (4-1) \times 376^2}{4 \times 376 - 424.128}$$

$$= \frac{424.320 - 424.128}{72}$$

$$= \frac{192}{72}$$

$$= 2,67$$

Dengan $\alpha = 0{,}05$ dan dk = (4-1) = 3 , diperoleh Qtable (0,05 ; 3) = 7,81

Keputusan pengujian VIII adalah terima Ho karena Qhitung (2,67) < Qtable (7,81). Artinya terdapat bukti untuk menyatakan bahwa keempat atribut memiliki kemungkinan jawaban YA yang sama untuk setiap atribut, dengan kata lain, keempat atribut yang dianalisis (Kenyamanan Ruang Tunggu, Lokasi, Keamanan, dan Pelayanan) dapat dianggap sebagai atribut PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru.