

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis uji t satu sampel dengan nilai uji = -2 untuk:

Faktor_1 diperoleh t hitung sebesar 27,596 dengan signifikansi kurang dari 0,05 ($p < 0,05$). Karena t hitung lebih besar dari t tabel (1,984), dan $0,0000 > -2$ maka dapat dinyatakan bahwa nasabah sudah merasa puas.

Untuk Faktor_2 diperoleh t hitung sebesar 18,380 dengan signifikansi kurang dari 0,05 ($p < 0,05$). Karena t hitung lebih besar dari t tabel (1,984), dan $-0,2700 > -2$ maka dapat dinyatakan bahwa nasabah sudah merasa puas.

Untuk Faktor_3 diperoleh t hitung sebesar 21,772 dengan signifikansi kurang dari 0,05 ($p < 0,05$). Karena t hitung lebih besar dari t tabel (1,984), dan $-0,0900 > -2$ maka dapat dinyatakan bahwa nasabah sudah merasa puas.

Untuk Faktor_4 diperoleh t hitung sebesar 21,272 dengan signifikansi kurang dari 0,05 ($p < 0,05$). Karena t hitung lebih besar dari t tabel (1,984), dan $-0,0300 > -2$ maka dapat dinyatakan bahwa nasabah sudah merasa puas

Untuk Faktor_5 diperoleh t hitung sebesar 21,731 dengan signifikansi kurang dari 0,05 ($p < 0,05$). Karena t hitung lebih besar dari t tabel (1,984), dan $-0,1300 > -2$ maka dapat dinyatakan bahwa nasabah sudah merasa puas.

Untuk Faktor_6 diperoleh t hitung sebesar 19,910 dengan signifikansi kurang dari 0,05 ($p < 0,05$). Karena t hitung lebih besar dari t tabel (1,984), dan $0,1300 > -2$ maka dapat dinyatakan bahwa nasabah sudah merasa puas.

Untuk Faktor_7 diperoleh t hitung sebesar 25,373 dengan signifikansi kurang dari 0,05 ($p < 0,05$). Karena t hitung lebih besar dari t tabel (1,984), dan $0,6200 > -2$ maka dapat dinyatakan bahwa nasabah sudah merasa puas.

Untuk Faktor_8 diperoleh t hitung sebesar 25,344 dengan signifikansi kurang dari 0,05 ($p < 0,05$). Karena t hitung lebih besar dari t tabel (1,984), dan $-0,1500 > -2$ maka dapat dinyatakan bahwa nasabah sudah merasa puas.

Untuk Faktor_9 diperoleh t hitung sebesar 25,433 dengan signifikansi kurang dari 0,05 ($p < 0,05$). Karena t hitung lebih besar dari t tabel (1,984), dan $0,1500 > -2$ maka dapat dinyatakan bahwa nasabah sudah merasa puas.

Untuk Faktor_10 diperoleh t hitung sebesar 18,740 dengan signifikansi kurang dari 0,05 ($p < 0,05$). Karena t hitung lebih besar dari t tabel (1,984), dan $-0,3500 > -2$ maka dapat dinyatakan bahwa nasabah sudah merasa puas.

Secara keseluruhan, jasa pelayanan yang diberikan oleh BNI Kantor Kas Universitas Atma Jaya Yogyakarta dinilai memuaskan oleh para nasabah, baik nasabah yang baru pertama menggunakan maupun nasabah yang sudah lama menggunakan. Dari hasil yang diperoleh bila menggunakan nilai uji sebesar -2 , para nasabah dinilai sudah puas dengan jasa pelayanan yang diberikan, untuk itu maka dilakukan juga analisis dengan menggunakan nilai uji sebesar 0.

Hasil analisis uji t satu sampel dengan nilai uji = 0 untuk:

Faktor_1 diperoleh t hitung sebesar 0,000 dengan signifikansi kurang dari 0,05 ($p < 0,05$). Karena t hitung lebih kecil dari t tabel (1,984), dan $0,0000 = 0$ maka dapat dinyatakan bahwa nasabah sudah cukup puas.

Untuk Faktor_2 diperoleh t hitung sebesar -2,869 dengan signifikansi kurang dari 0,05 ($p < 0,05$). Karena t hitung lebih kecil dari t tabel (1,984), dan $-0,2700 < 0$ maka dapat dinyatakan bahwa nasabah tidak puas dengan jasa pelayanan yang diberikan.

Untuk Faktor_3 diperoleh t hitung sebesar -1,026 dengan signifikansi kurang dari 0,05 ($p < 0,05$). Karena t hitung lebih kecil dari t tabel (1,984), dan $-0,0900 < 0$ (nilainya negatif dan tidak signifikan) maka dapat dinyatakan bahwa nasabah sudah merasa puas.

Untuk Faktor_4 diperoleh t hitung sebesar -0,324 dengan signifikansi kurang dari 0,05 ($p < 0,05$). Karena t hitung lebih kecil dari t tabel (1,984), dan $-0,0300 < 0$ (nilainya negatif dan tidak signifikan) maka dapat dinyatakan bahwa nasabah sudah merasa puas

Untuk Faktor_5 diperoleh t hitung sebesar -1,511 dengan signifikansi kurang dari 0,05 ($p < 0,05$). Karena t hitung lebih kecil dari t tabel (1,984), dan $-0,1300 < 0$ (nilainya negatif dan tidak signifikan) maka dapat dinyatakan bahwa nasabah sudah merasa puas.

Untuk Faktor_6 diperoleh t hitung sebesar 1,215 dengan signifikansi kurang dari 0,05 ($p < 0,05$). Karena t hitung lebih kecil dari t tabel (1,984), dan $0,1300 > 0$ (nilainya

negatif dan tidak signifikan) maka dapat dinyatakan bahwa nasabah sudah merasa puas.

Untuk Faktor_7 diperoleh t hitung sebesar 6,004 dengan signifikansi kurang dari 0,05 ($p < 0,05$). Karena t hitung lebih besar dari t tabel (1,984), dan $0,6200 > 0$ maka dapat dinyatakan bahwa nasabah sudah merasa puas.

Untuk Faktor_8 diperoleh t hitung sebesar -2,055 dengan signifikansi kurang dari 0,05 ($p < 0,05$). Karena t hitung lebih kecil dari t tabel (1,984), dan $-0,1500 < 0$ maka dapat dinyatakan bahwa nasabah tidak puas terhadap jasa pelayanan yang diberikan.

Untuk Faktor_9 diperoleh t hitung sebesar 1,774 dengan signifikansi kurang dari 0,05 ($p < 0,05$). Karena t hitung lebih besar dari t tabel (1,984), dan $0,1500 > 0$ (nilainya negatif dan tidak signifikan) maka dapat dinyatakan bahwa nasabah sudah merasa puas.

Untuk Faktor_10 diperoleh t hitung sebesar -3,975 dengan signifikansi kurang dari 0,05 ($p < 0,05$). t hitung lebih kecil dari t tabel (1,984), dan $-0,3500 < 0$ maka dapat dinyatakan bahwa nasabah tidak puas terhadap jasa pelayanan yang diberikan.

Dari hasil pengujian dengan nilai uji sebesar 0 maka didapat hasil bahwa dari 10 faktor yang ada terdapat 3 faktor yang menunjukkan ketidakpuasan konsumen terhadap jasa pelayanan yang diberikan. Faktor-faktor tersebut adalah Faktor_2 yaitu BNI Kantor Kas Universitas Atma Jaya Yogyakarta memberikan kenyamanan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan konsumen, Faktor_8 yaitu BNI Kantor Kas Universitas Atma Jaya Yogyakarta memberikan pelayanan yang ramah dan sopan

dan Faktor_10 yaitu BNI Kantor Kas Universitas Atma Jaya Yogyakarta memiliki fasilitas dan sarana yang memadai (ATM, dll)

2. Uji t (*independent sample t test*)

Dari hasil output didapati bahwa dari semua faktor yang dianalisis, semuanya menerima H_0 , dimana berarti bahwa tidak ada perbedaan kepuasan antara konsumen yang baru pertama menggunakan jasa dengan konsumen yang sudah lama menggunakan jasa. Ini berarti bahwa baik nasabah yang baru menggunakan jasa layanan dengan nasabah yang sudah lama menggunakan jasa layanan sama-sama sudah merasa puas dengan jasa pelayanan yang diberikan oleh BNI Kantor Kas Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

V.2 Saran

Untuk Faktor_2 yaitu BNI Kantor Kas Universitas Atma Jaya Yogyakarta memberikan kenyamanan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan konsumen ternyata dinilai belum bisa memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan nasabah (nasabah tidak puas) oleh karena itu sebaiknya kinerja pelayanan perlu diperbaiki lagi, Faktor_8 yaitu BNI Kantor Kas Universitas Atma Jaya Yogyakarta memberikan pelayanan yang ramah dan sopan juga dinilai belum bisa memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan nasabah (nasabah tidak puas) oleh karena itu sebaiknya kinerja pelayanan perlu diperbaiki lagi dan Faktor_10 yaitu BNI Kantor Kas Universitas Atma Jaya Yogyakarta memiliki fasilitas dan sarana yang memadai

(ATM, dll) juga dinilai belum memadai (nasabah tidak puas) oleh karena itu sebaiknya pengadaan fasilitas sarana perbankannya perlu lebih ditingkatkan lagi. Sedangkan untuk Faktor-faktor yang lain yang dinilai memuaskan oleh para nasabah sebaiknya terus dipertahankan.



DAFTAR PUSTAKA

- Cronin, JJ and S.A. Taylor (1992), "Measuring Service Quality : A Examination and Extension", *Journal of Marketing*, July (vol.56), pp 55-68
- Dirdjosisworo, Soejono, "Hukum Perusahaan Mengenai Hukum Perbankan di Indonesia (Bank Umum)", CV. Mandan Maju, Bandung, 2003
- Dossugi, Samuel, Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Jasa Pelayanan (Studi Kasus PT Dwidaya Tour and Travel), *Jurnal Manajemen Atma* (Volume 1, Nomor 1, Mei 2004, hal : 14-34.
- Dajan, Anto, Pengantar Metode Statistik, Jilid 2, Penerbit LP3ES, Jakarta, 1996.
- Engel, JF, R.D. Blackwell, & P.W. Miniard, Perilaku Konsumen, diterjemahkan Drs. Budijanto, Ed. G. Binarupa Aksara, Jakarta, 1995.
- Hadi, Sutrisno, Analisis Butir untuk Instrumen, Andi Offset, Yogyakarta, 1991.
- J. Pangkaykim, "Marketing Management: Analysis, Planning, and Controlling", eight edition, NewJersey: Prentice Hall Inc, Engle Wood Cliffs, 1994.
- Kasmir, "Manajemen Perbankan", PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2000.
- Kasmir, "Pemasaran Bank", Penerbit Kencana, Jakarta, 2004.
- Kotler, Philip, (1994), "Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation, and Control", 8th edition. Englewood Cliff, N.J. : PrenticeHall, International, Inc.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong, Dasar-dasar Pemasaran I, Penerjemah Wihelmos W Bakowatun, Ed G. Intermedia, Jakarta, 1995 h.246.
- Kotler, Philip, Marketing Management, 9th Edition, Prentice Hall. Inc, 1997.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong, Prinsip-prinsip Pemasaran, Penerjemah Damos Sihombing, ED.8 Erlangga, Jakarta, 2001.
- Le Bouef, Michael, "Memenangkan dan Memelihara Pelanggan", alih bahasa: Rischa Harahap-Tahapary, Pustaka Tangga, Jakarta, 1992.
- Santoso, Singgih (2002), SPSS versi 10 " Mengelola data Statistik secara Profesional", edisi kedua, PT Elex Media Komputindo, Jakarta
- Setiaatmaja, Lukas, Statistik Bisnis, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta, 1997.

Simamora, Bilson, Panduan Riset Perilaku Konsumen, Penerbit Gramedia, Jakarta, 2002.

Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, Alfabeta, Bandung, Cetakan ke-7, 2004.

Sugiyono, Statistika untuk Penelitian, CV. Alfa Beta Bandung, 1999.

Susilo, Sri, Y. Sigit Triandaru, Totok Budi Santoso, "Bank dan Lembaga Keuangan Lain", cetakan I, Salemba Empat, Jakarta, 2000.

Tjiptono, Fandy, Manajemen Jasa, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2004.

Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia (2000), " Prinsip dan Dinamika Pemasaran", J & J Learning, Yogyakarta

Tse, D.K. , and P.C. Wilton (1988), "Model Of Consumer Satisfaction Formation: An Extension", Journal of Marketing Research, pp 204-212

Umar, Husein, Metode Riset Perilaku Konsumen, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003.

Wijaya, Farid & Soetatwo Hadiwigeno, Lembaga-Lembaga Keuangan dan Bank, BPFE, Yogyakarta, Edisi 2, Yogyakarta.



KUESIONER PENELITIAN
ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
JASA PELAYANAN BNI KANTOR KAS
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

Kuesioner Bagian I

Petunjuk pengisian kuesioner :

Untuk setiap pertanyaan, anda diperkenankan menulis tidak lebih dari satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat atau keadaan anda.

Beri tanda (x) pada kolom jawaban yang anda pilih pada jawaban yang telah tersedia, sesuai dengan identitas anda.

I. Tingkat Penggunaan Jasa

- a. pertama menggunakan (\leq 1 tahun)
- b. sudah lama menggunakan ($>$ 1 tahun)

Kuesioner Bagian II

Berisi tentang pernyataan-pernyataan mengenai variable yang akan diteliti oleh konsumen yang sudah pernah menggunakan Jasa layanan BNI Kantor Kas Universitas AtmaJaya Yogyakarta

Petunjuk pengisian :

Berilah tanda (\checkmark) pada kolom jawaban sesuai dengan penilaian dan pendapat saudara sendiri.

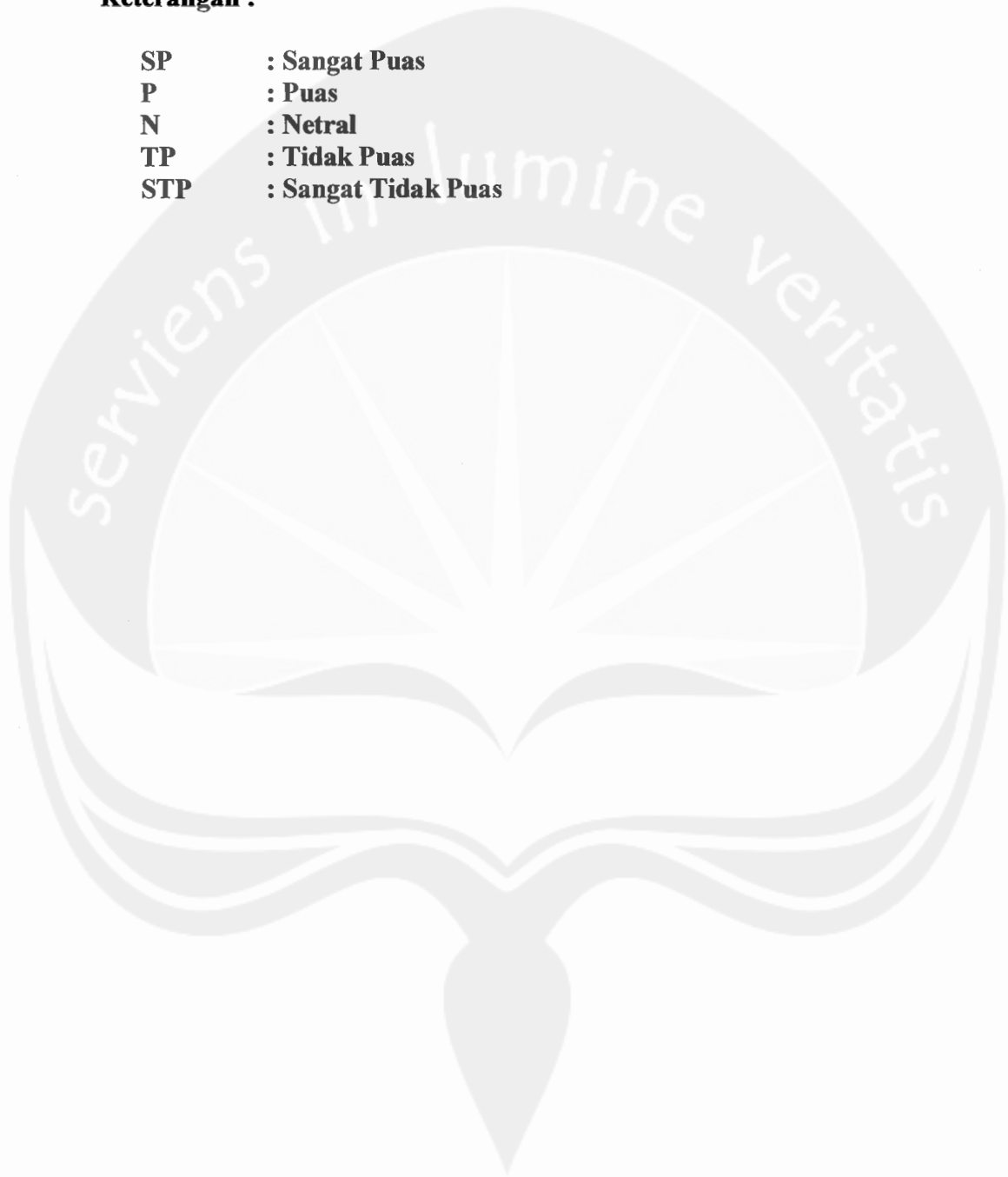
NO	PERTANYAAN	SP	P	N	TP	STP
	A.Harapan mengenai jasa suatu Bank					
1	Pelayanan yang diberikan oleh setiap Bank mampu mewujudkan kualitas yang baik					
2	Setiap bank mampu memberikan kenyamanan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan konsumen					
3	Pada umumnya pelayanan operasional yang professional yang diberikan oleh bank dapat memberikan kenyamanan					
4	Setiap Bank bisa memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik sesuai dengan apa yang dibutuhkan konsumen					
5	Setiap Bank mampu menawarkan berbagai jasa pelayanan di bidang banking					
6	Lokasi yang strategis merupakan pertimbangan penting dalam memilih Bank					
7	Bank yang baik adalah yang memiliki nama yang sudah terkenal					
8	Setiap Bank dapat memberikan pelayanan yang ramah dan sopan sehingga akan menimbulkan kepuasan tersendiri					
9	Desain interior yang menarik, terang, dan suhu udara yang sejuk menunjang pemilihan suatu bank					

10	Setiap Bank memiliki fasilitas dan sarana yang memadai (ATM, dll)					
	B. Kinerja setelah menggunakan jasa layanan BNI)					
1	Pelayanan yang diberikan oleh BNI Kantor Kas Universitas Atmajaya Yogyakarta mampu mewujudkan kualitas yang baik					
2	BNI Kantor Kas Universitas AtmaJaya Yogyakarta memberikan kenyamanan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan konsumen					
3	Pelayanan operasional BNI Kantor Kas Universitas atma Jaya Yogyakarta yang professional memberikan kenyamanan					
4	Pelayanan yang diberikan BNI Kantor Kas Universitas Atma Jaya Yogyakarta sesuai dengan kualitasnya					
5	BNI Kantor Kas Universitas AtmaJaya Yogyakarta menawarkan berbagai jenis jasa pelayanan di bidang banking					
6	Lokasi BNI Kantor Kas Universitas AtmaJaya Yogyakarta yang strategis					
7	BNI Kantor Kas Universitas AtmaJaya Yogyakarta memiliki nama bank yang sudah terkenal yang merupakan cerminan kualitasnya					
8	BNI Kantor Kas Universitas AtmaJaya Yogyakarta memberikan pelayanan yang ramah dan sopan					
9	BNI Kantor Kas Universitas AtmaJaya Yogyakarta mempunyai desain interior yang menarik, tenang, dan suhu udara sejuk					

10	BNI Kantor Kas Universitas AtmaJaya Yogyakarta memiliki fasilitas dan sarana yang memadai (ATM, dll)					
----	--	--	--	--	--	--

Keterangan :

- SP** : Sangat Puas
P : Puas
N : Netral
TP : Tidak Puas
STP : Sangat Tidak Puas



T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Faktor_1	100	.0000	.72474	.07247
Faktor_2	100	-.2700	.94125	.09413
Faktor_3	100	-.0900	.87727	.08773
Faktor_4	100	-.0300	.92611	.09261
Faktor_5	100	-.1300	.86053	.08605
Faktor_6	100	.1300	1.06983	.10698
Faktor_7	100	.6200	1.03260	.10326
Faktor_8	100	-.1500	.72995	.07300
Faktor_9	100	.1500	.84537	.08454
Faktor_10	100	-.3500	.88048	.08805

One-Sample Test

Test Value = -2						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Faktor_1	27.596	99	.000	2.00000	1.8562	2.1438
Faktor_2	18.380	99	.000	1.73000	1.5432	1.9168
Faktor_3	21.772	99	.000	1.91000	1.7359	2.0841
Faktor_4	21.272	99	.000	1.97000	1.7862	2.1538
Faktor_5	21.731	99	.000	1.87000	1.6993	2.0407
Faktor_6	19.910	99	.000	2.13000	1.9177	2.3423
Faktor_7	25.373	99	.000	2.62000	2.4151	2.8249
Faktor_8	25.344	99	.000	1.85000	1.7052	1.9948
Faktor_9	25.433	99	.000	2.15000	1.9823	2.3177
Faktor_10	18.740	99	.000	1.65000	1.4753	1.8247

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Faktor_1	100	.0000	.72474	.07247
Faktor_2	100	-.2700	.94125	.09413
Faktor_3	100	-.0900	.87727	.08773
Faktor_4	100	-.0300	.92611	.09261
Faktor_5	100	-.1300	.86053	.08605
Faktor_6	100	.1300	1.06983	.10698
Faktor_7	100	.6200	1.03260	.10326
Faktor_8	100	-.1500	.72995	.07300
Faktor_9	100	.1500	.84537	.08454
Faktor_10	100	-.3500	.88048	.08805

One-Sample Test

Test Value = 0						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Faktor_1	.000	99	1.000	.00000	-.1438	.1438
Faktor_2	-2.869	99	.005	-.27000	-.4568	-.0832
Faktor_3	-1.026	99	.307	-.09000	-.2641	.0841
Faktor_4	-.324	99	.747	-.03000	-.2138	.1538
Faktor_5	-1.511	99	.134	-.13000	-.3007	.0407
Faktor_6	1.215	99	.227	.13000	-.0823	.3423
Faktor_7	6.004	99	.000	.62000	.4151	.8249
Faktor_8	-2.055	99	.043	-.15000	-.2948	-.0052
Faktor_9	1.774	99	.079	.15000	-.0177	.3177
Faktor_10	-3.975	99	.000	-.35000	-.5247	-.1753

T-Test

Group Statistics

	Tingkat_Penggunaan	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Faktor_1	Pertama menggunakan (<= 1 tahun)	50	-.0400	.60474	.08552
	Sudah lama menggunakan (> 1 tahun)	50	.0400	.83201	.11766
Faktor_2	Pertama menggunakan (<= 1 tahun)	50	-.4200	.97080	.13729
	Sudah lama menggunakan (> 1 tahun)	50	-.1200	.89534	.12662
Faktor_3	Pertama menggunakan (<= 1 tahun)	50	-.1400	1.01035	.14289
	Sudah lama menggunakan (> 1 tahun)	50	-.0400	.72731	.10286
Faktor_4	Pertama menggunakan (<= 1 tahun)	50	-.0400	.85619	.12108
	Sudah lama menggunakan (> 1 tahun)	50	-.0200	.99980	.14139
Faktor_5	Pertama menggunakan (<= 1 tahun)	50	-.1800	.98333	.13906
	Sudah lama menggunakan (> 1 tahun)	50	-.0800	.72393	.10238
Faktor_6	Pertama menggunakan (<= 1 tahun)	50	.0400	1.02936	.14557
	Sudah lama menggunakan (> 1 tahun)	50	.2200	1.11190	.15725
Faktor_7	Pertama menggunakan (<= 1 tahun)	50	.5600	.99304	.14044
	Sudah lama menggunakan (> 1 tahun)	50	.6800	1.07741	.15237
Faktor_8	Pertama menggunakan (<= 1 tahun)	50	-.1800	.77433	.10951
	Sudah lama menggunakan (> 1 tahun)	50	-.1200	.68928	.09748
Faktor_9	Pertama menggunakan (<= 1 tahun)	50	.0800	.75160	.10629
	Sudah lama menggunakan (> 1 tahun)	50	.2200	.93219	.13183
Faktor_10	Pertama menggunakan (<= 1 tahun)	50	-.3200	.99877	.14125
	Sudah lama menggunakan (> 1 tahun)	50	-.3800	.75295	.10648

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances	
		F	Sig.
Faktor_1	Equal variances assumed	2.944	.089
	Equal variances not assumed		
Faktor_2	Equal variances assumed	2.081	.152
	Equal variances not assumed		
Faktor_3	Equal variances assumed	5.428	.022
	Equal variances not assumed		
Faktor_4	Equal variances assumed	.143	.706
	Equal variances not assumed		
Faktor_5	Equal variances assumed	2.965	.088
	Equal variances not assumed		
Faktor_6	Equal variances assumed	.835	.363
	Equal variances not assumed		
Faktor_7	Equal variances assumed	.485	.488
	Equal variances not assumed		
Faktor_8	Equal variances assumed	.245	.622
	Equal variances not assumed		
Faktor_9	Equal variances assumed	2.431	.122
	Equal variances not assumed		
Faktor_10	Equal variances assumed	1.730	.191
	Equal variances not assumed		

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means			
		t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Faktor_1	Equal variances assumed	-.550	98	.584	-.08000
	Equal variances not assumed	-.550	89.476	.584	-.08000
Faktor_2	Equal variances assumed	-1.606	98	.111	-.30000
	Equal variances not assumed	-1.606	97.365	.111	-.30000
Faktor_3	Equal variances assumed	-.568	98	.571	-.10000
	Equal variances not assumed	-.568	89.033	.571	-.10000
Faktor_4	Equal variances assumed	-.107	98	.915	-.02000
	Equal variances not assumed	-.107	95.735	.915	-.02000
Faktor_5	Equal variances assumed	-.579	98	.564	-.10000
	Equal variances not assumed	-.579	90.055	.564	-.10000
Faktor_6	Equal variances assumed	-.840	98	.403	-.18000
	Equal variances not assumed	-.840	97.423	.403	-.18000
Faktor_7	Equal variances assumed	-.579	98	.564	-.12000
	Equal variances not assumed	-.579	97.355	.564	-.12000
Faktor_8	Equal variances assumed	-.409	98	.683	-.06000
	Equal variances not assumed	-.409	96.702	.683	-.06000
Faktor_9	Equal variances assumed	-.827	98	.410	-.14000
	Equal variances not assumed	-.827	93.782	.410	-.14000
Faktor_10	Equal variances assumed	.339	98	.735	.06000
	Equal variances not assumed	.339	91.099	.735	.06000

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
Faktor_1	Equal variances assumed	.14546	-.36866	.20866
	Equal variances not assumed	.14546	-.36901	.20901
Faktor_2	Equal variances assumed	.18677	-.67063	.07063
	Equal variances not assumed	.18677	-.67066	.07066
Faktor_3	Equal variances assumed	.17606	-.44938	.24938
	Equal variances not assumed	.17606	-.44982	.24982
Faktor_4	Equal variances assumed	.18615	-.38942	.34942
	Equal variances not assumed	.18615	-.38952	.34952
Faktor_5	Equal variances assumed	.17269	-.44269	.24269
	Equal variances not assumed	.17269	-.44307	.24307
Faktor_6	Equal variances assumed	.21429	-.60524	.24524
	Equal variances not assumed	.21429	-.60527	.24527
Faktor_7	Equal variances assumed	.20722	-.53121	.29121
	Equal variances not assumed	.20722	-.53125	.29125
Faktor_8	Equal variances assumed	.14661	-.35094	.23094
	Equal variances not assumed	.14661	-.35099	.23099
Faktor_9	Equal variances assumed	.16934	-.47606	.19606
	Equal variances not assumed	.16934	-.47625	.19625
Faktor_10	Equal variances assumed	.17689	-.29103	.41103
	Equal variances not assumed	.17689	-.29136	.41136

Case Summaries

	Tingkat_Penggunaan	Harapan_1	Harapan_2	Harapan_3	Harapan_4	Harapan_5	Harapan_6	Harapan_7
1	1	3	3	2	2	3	3	2
2	1	4	4	4	5	5	2	2
3	1	3	5	5	3	3	4	3
4	1	4	4	4	5	5	3	2
5	1	4	4	5	5	4	3	3
6	1	4	4	4	4	5	3	3
7	1	4	4	4	4	4	4	3
8	1	3	4	3	4	4	4	2
9	1	4	4	3	4	3	4	3
10	1	4	5	4	4	5	4	4
11	1	4	4	4	4	5	5	2
12	1	4	4	4	4	5	5	2
13	1	4	4	5	4	4	4	3
14	1	3	3	3	3	3	3	2
15	1	4	5	4	3	4	4	3
16	1	4	4	3	3	2	4	2
17	1	4	4	4	4	5	3	3
18	1	4	3	4	4	2	4	5
19	1	4	4	4	4	5	4	3
20	1	4	4	4	4	5	4	3
21	1	4	4	4	4	4	3	3
22	1	2	3	2	2	3	4	2
23	1	4	4	4	4	5	3	3
24	1	4	4	4	4	4	4	4
25	1	5	5	5	2	2	4	4
26	1	4	4	4	4	5	3	4
27	1	4	4	4	5	5	4	3
28	1	4	4	4	4	5	4	3
29	1	4	4	4	4	4	4	4
30	1	4	2	4	4	2	4	2
31	1	4	3	4	3	3	4	3
32	1	4	3	2	3	4	4	3
33	1	3	4	2	3	3	5	4
34	1	5	4	3	4	5	3	2
35	1	5	4	3	4	5	3	1
36	1	4	4	4	4	4	5	3
37	1	2	4	2	2	4	4	3
38	1	3	4	4	4	4	3	1
39	1	5	5	5	5	5	5	4
40	1	4	4	3	3	4	4	3
41	1	4	4	4	4	4	4	4
42	1	4	5	4	4	4	2	2
43	1	5	4	4	4	4	3	4
44	1	4	4	4	4	4	4	2
45	1	4	4	4	4	4	3	1
46	1	4	5	4	3	4	4	3
47	1	3	3	3	3	3	4	2
48	1	4	4	5	4	4	4	3
49	1	4	4	4	4	5	5	2
50	1	4	4	4	4	4	2	3
51	2	3	4	4	3	3	4	3
52	2	3	4	4	4	3	3	3
53	2	5	4	5	5	4	5	5
54	2	4	5	4	4	4	4	3
55	2	4	4	5	4	5	5	3

Case Summaries

	Tingkat_Penggunaan	Harapan_1	Harapan_2	Harapan_3	Harapan_4	Harapan_5	Harapan_6	Harapan_7
56	2	4	2	4	4	4	1	4
57	2	3	4	4	4	4	4	4
58	2	3	3	4	3	3	3	2
59	2	4	4	5	4	4	4	2
60	2	4	4	4	4	4	3	2
61	2	4	4	4	2	4	3	2
62	2	4	4	4	3	4	3	3
63	2	3	4	4	4	5	5	5
64	2	5	5	5	5	5	5	5
65	2	4	4	4	4	4	3	3
66	2	4	4	5	4	4	4	4
67	2	2	2	3	2	3	2	5
68	2	4	4	4	4	4	2	2
69	2	4	4	4	4	2	3	3
70	2	4	5	5	5	5	5	3
71	2	4	5	4	4	5	3	2
72	2	4	4	4	4	4	3	2
73	2	5	3	3	4	3	5	3
74	2	5	4	5	4	5	4	4
75	2	5	5	5	5	5	5	5
76	2	4	4	3	3	4	5	3
77	2	4	3	3	3	4	5	3
78	2	3	3	4	3	3	3	3
79	2	4	4	4	2	4	2	3
80	2	4	4	4	2	4	2	2
81	2	2	2	4	4	4	4	2
82	2	5	4	3	4	4	5	3
83	2	5	4	3	4	4	5	3
84	2	4	4	4	4	4	3	2
85	2	5	5	4	4	5	3	3
86	2	4	4	4	4	5	4	3
87	2	4	4	4	4	5	4	3
88	2	4	4	4	5	5	2	3
89	2	4	4	4	4	4	3	3
90	2	4	5	4	5	5	4	4
91	2	4	4	4	4	5	4	4
92	2	4	4	4	4	5	2	3
93	2	5	5	4	4	5	2	2
94	2	4	4	4	4	4	3	3
95	2	4	4	4	4	5	4	3
96	2	4	4	4	4	4	3	3
97	2	4	4	4	4	5	3	3
98	2	4	4	4	4	4	3	3
99	2	4	4	4	4	4	3	2
100	2	3	4	3	4	4	4	2

Case Summaries

	Harapan_8	Harapan_9	Harapan_10	Kinerja_1	Kinerja_2	Kinerja_3	Kinerja_4	Kinerja_5	Kinerja_6
1	4	2	4	4	4	4	4	5	4
2	4	2	5	4	4	4	4	4	4
3	4	4	5	4	4	4	4	4	5
4	4	2	5	4	3	3	4	4	4
5	4	2	4	4	3	3	3	4	3
6	4	4	5	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	4	3	3	4	3	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3
10	4	3	5	4	4	4	4	4	4
11	4	3	4	2	2	3	3	3	3
12	5	5	5	5	4	4	4	5	5
13	4	3	4	4	4	4	4	4	4
14	3	2	3	4	4	4	3	4	4
15	4	3	4	4	3	4	4	4	4
16	4	4	4	4	3	2	4	4	4
17	4	3	5	4	4	4	4	4	4
18	5	5	5	4	5	5	5	3	2
19	4	3	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	5	4	4	4	4	5	4
21	4	3	4	4	4	4	4	4	4
22	4	3	3	2	3	2	3	3	2
23	4	3	4	4	4	4	5	5	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	5	3	4	5	2	3	3	2
26	4	2	4	4	4	4	4	4	4
27	4	2	5	4	4	4	4	4	4
28	4	3	5	5	5	4	4	5	4
29	4	4	4	3	3	4	4	4	3
30	4	2	4	4	2	2	4	4	4
31	3	4	3	4	5	5	4	5	5
32	4	2	4	4	3	3	4	3	4
33	3	4	3	4	3	4	4	3	4
34	4	3	4	5	3	4	3	3	4
35	5	2	4	5	3	4	3	3	5
36	4	4	4	3	3	4	4	3	4
37	4	3	4	2	2	3	3	3	4
38	4	3	3	3	3	3	4	3	2
39	2	5	3	5	3	4	4	5	4
40	4	4	5	3	2	2	2	4	4
41	4	3	4	3	3	3	3	3	3
42	5	3	5	3	3	2	2	3	4
43	3	4	3	4	3	3	3	3	3
44	4	3	3	4	4	4	3	4	4
45	4	3	4	4	3	3	4	3	2
46	4	3	4	4	3	4	4	4	4
47	3	2	3	4	4	4	3	3	3
48	4	3	4	4	4	4	4	4	4
49	5	5	5	4	4	4	4	5	5
50	4	3	4	4	4	4	4	4	4
51	4	3	5	4	4	4	4	4	4
52	4	2	4	4	3	4	3	4	4
53	5	4	5	5	5	5	5	5	5
54	4	3	4	4	4	4	4	4	4
55	5	4	5	4	4	5	4	4	4

Case Summaries

	Harapan_8	Harapan_9	Harapan_10	Kinerja_1	Kinerja_2	Kinerja_3	Kinerja_4	Kinerja_5	Kinerja_6
56	4	2	4	3	3	3	3	4	2
57	4	2	5	3	3	3	3	3	3
58	4	2	3	3	3	4	4	4	4
59	4	2	4	4	4	4	4	4	4
60	4	2	4	5	4	4	2	5	4
61	4	3	3	5	5	5	5	5	4
62	5	2	3	4	4	4	3	4	3
63	4	2	4	4	4	4	4	4	3
64	5	5	5	4	4	4	4	4	4
65	4	3	5	4	4	4	4	5	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	4	3	4	4	3	3
68	4	4	5	4	4	4	3	4	4
69	4	3	4	4	2	2	3	2	2
70	5	5	5	4	2	4	4	4	5
71	4	2	5	4	4	4	4	5	4
72	4	4	2	2	2	2	2	4	2
73	5	3	4	3	4	4	5	4	3
74	4	3	4	4	5	4	4	5	4
75	4	4	5	4	4	5	4	5	5
76	4	4	4	4	3	3	4	4	3
77	4	3	4	4	4	4	4	4	3
78	4	4	5	4	4	4	4	4	5
79	3	5	5	5	4	4	4	4	5
80	4	2	4	4	4	4	4	4	4
81	4	2	4	4	4	3	4	3	4
82	3	2	4	4	4	4	3	3	4
83	3	2	4	4	4	4	3	3	4
84	4	3	4	4	4	4	4	4	4
85	4	3	4	4	4	4	4	4	4
86	4	3	4	4	4	4	4	5	4
87	4	3	4	4	4	4	4	4	4
88	4	2	4	4	4	4	4	5	4
89	4	3	5	4	4	4	4	5	4
90	5	4	5	5	5	5	4	4	4
91	4	4	5	5	5	5	5	5	4
92	4	3	4	4	4	4	4	4	3
93	4	3	4	4	4	5	4	4	3
94	4	3	4	4	4	4	4	4	4
95	4	3	4	4	4	4	4	4	4
96	4	3	5	4	4	4	4	4	3
97	4	3	5	4	4	4	4	4	3
98	4	3	4	5	4	4	4	5	4
99	4	3	4	4	4	4	4	4	3
100	4	3	4	3	3	4	3	4	4

Case Summaries

	Kinerja_7	Kinerja_8	Kinerja_9	Kinerja_10
1	3	4	3	5
2	3	4	3	4
3	4	4	4	4
4	4	4	3	4
5	2	4	3	3
6	3	4	4	4
7	3	4	4	4
8	3	4	3	3
9	4	4	3	4
10	4	4	3	3
11	3	2	3	2
12	4	4	4	4
13	4	4	4	4
14	2	3	3	3
15	4	4	4	4
16	3	4	4	2
17	3	4	3	4
18	5	5	5	3
19	4	4	3	4
20	3	4	3	4
21	3	4	3	4
22	2	3	3	2
23	3	4	3	4
24	4	4	3	4
25	2	5	5	5
26	3	4	3	4
27	4	4	3	5
28	3	4	3	5
29	3	4	3	4
30	4	3	2	2
31	5	5	4	5
32	3	4	3	4
33	4	4	3	3
34	3	3	3	4
35	4	3	3	5
36	4	4	4	4
37	4	2	3	4
38	2	4	3	4
39	5	4	4	4
40	2	3	4	4
41	3	4	3	4
42	3	3	2	4
43	3	3	3	3
44	4	4	2	4
45	2	4	3	4
46	4	4	4	4
47	2	3	3	3
48	4	4	4	4
49	4	4	3	2
50	4	4	4	4
51	4	4	3	4
52	4	3	4	4
53	5	4	4	4
54	4	4	3	4
55	5	4	3	4

Case Summaries

	Kinerja_7	Kinerja_8	Kinerja_9	Kinerja_10
56	3	4	1	2
57	3	3	3	3
58	4	4	4	4
59	4	4	4	4
60	5	4	4	4
61	5	5	4	4
62	5	5	3	3
63	4	4	3	4
64	3	4	3	4
65	4	4	3	4
66	4	4	4	4
67	4	3	3	3
68	4	4	3	4
69	3	2	4	2
70	4	4	4	3
71	3	4	3	4
72	4	2	2	2
73	3	4	4	3
74	4	4	3	5
75	5	5	4	4
76	5	4	3	3
77	3	4	4	4
78	4	4	5	5
79	5	5	4	5
80	4	4	3	4
81	4	4	3	4
82	3	4	3	4
83	3	4	3	4
84	3	4	3	4
85	3	4	3	4
86	3	4	3	4
87	4	4	3	4
88	3	4	3	4
89	3	4	3	4
90	4	4	4	5
91	4	4	3	4
92	3	4	3	4
93	3	4	3	4
94	4	4	3	4
95	3	4	3	4
96	4	4	3	4
97	3	4	3	4
98	3	4	3	4
99	3	4	3	5
100	3	4	3	3

TABEL DISTRIBUSI T

Df	10%	5%	DF	10%	5%	Df	10%	5%	DF	10%	5%
1	6.314	12.706	51	1.675	2.008	101	1.660	1.984	151	1.655	1.976
2	2.920	4.303	52	1.675	2.007	102	1.660	1.983	152	1.655	1.976
3	2.353	3.182	53	1.674	2.006	103	1.660	1.983	153	1.655	1.976
4	2.132	2.776	54	1.674	2.005	104	1.660	1.983	154	1.655	1.975
5	2.015	2.571	55	1.673	2.004	105	1.659	1.983	155	1.655	1.975
6	1.943	2.447	56	1.673	2.003	106	1.659	1.983	156	1.655	1.975
7	1.895	2.365	57	1.672	2.002	107	1.659	1.982	157	1.655	1.975
8	1.860	2.306	58	1.672	2.002	108	1.659	1.982	158	1.655	1.975
9	1.833	2.262	59	1.671	2.001	109	1.659	1.982	159	1.654	1.975
10	1.812	2.228	60	1.671	2.000	110	1.659	1.982	160	1.654	1.975
11	1.796	2.201	61	1.670	2.000	111	1.659	1.982	161	1.654	1.975
12	1.782	2.179	62	1.670	1.999	112	1.659	1.981	162	1.654	1.975
13	1.771	2.160	63	1.669	1.998	113	1.658	1.981	163	1.654	1.975
14	1.761	2.145	64	1.669	1.998	114	1.658	1.981	164	1.654	1.975
15	1.753	2.131	65	1.669	1.997	115	1.658	1.981	165	1.654	1.974
16	1.746	2.120	66	1.668	1.997	116	1.658	1.981	166	1.654	1.974
17	1.740	2.110	67	1.668	1.996	117	1.658	1.980	167	1.654	1.974
18	1.734	2.101	68	1.668	1.995	118	1.658	1.980	168	1.654	1.974
19	1.729	2.093	69	1.667	1.995	119	1.658	1.980	169	1.654	1.974
20	1.725	2.086	70	1.667	1.994	120	1.658	1.980	170	1.654	1.974
21	1.721	2.080	71	1.667	1.994	121	1.658	1.980	171	1.654	1.974
22	1.717	2.074	72	1.666	1.993	122	1.657	1.980	172	1.654	1.974
23	1.714	2.069	73	1.666	1.993	123	1.657	1.979	173	1.654	1.974
24	1.711	2.064	74	1.666	1.993	124	1.657	1.979	174	1.654	1.974
25	1.708	2.060	75	1.665	1.992	125	1.657	1.979	175	1.654	1.974
26	1.706	2.056	76	1.665	1.992	126	1.657	1.979	176	1.654	1.974
27	1.703	2.052	77	1.665	1.991	127	1.657	1.979	177	1.654	1.973
28	1.701	2.048	78	1.665	1.991	128	1.657	1.979	178	1.653	1.973
29	1.699	2.045	79	1.664	1.990	129	1.657	1.979	179	1.653	1.973
30	1.697	2.042	80	1.664	1.990	130	1.657	1.978	180	1.653	1.973
31	1.696	2.040	81	1.664	1.990	131	1.657	1.978	181	1.653	1.973
32	1.694	2.037	82	1.664	1.989	132	1.656	1.978	182	1.653	1.973
33	1.692	2.035	83	1.663	1.989	133	1.656	1.978	183	1.653	1.973
34	1.691	2.032	84	1.663	1.989	134	1.656	1.978	184	1.653	1.973
35	1.690	2.030	85	1.663	1.988	135	1.656	1.978	185	1.653	1.973
36	1.688	2.028	86	1.663	1.988	136	1.656	1.978	186	1.653	1.973
37	1.687	2.026	87	1.663	1.988	137	1.656	1.977	187	1.653	1.973
38	1.686	2.024	88	1.662	1.987	138	1.656	1.977	188	1.653	1.973
39	1.685	2.023	89	1.662	1.987	139	1.656	1.977	189	1.653	1.973
40	1.684	2.021	90	1.662	1.987	140	1.656	1.977	190	1.653	1.973
41	1.683	2.020	91	1.662	1.986	141	1.656	1.977	191	1.653	1.972
42	1.682	2.018	92	1.662	1.986	142	1.656	1.977	192	1.653	1.972
43	1.681	2.017	93	1.661	1.986	143	1.656	1.977	193	1.653	1.972
44	1.680	2.015	94	1.661	1.986	144	1.656	1.977	194	1.653	1.972
45	1.679	2.014	95	1.661	1.985	145	1.655	1.976	195	1.653	1.972
46	1.679	2.013	96	1.661	1.985	146	1.655	1.976	196	1.653	1.972
47	1.678	2.012	97	1.661	1.985	147	1.655	1.976	197	1.653	1.972
48	1.677	2.011	98	1.661	1.984	148	1.655	1.976	198	1.653	1.972
49	1.677	2.010	99	1.660	1.984	149	1.655	1.976	199	1.653	1.972
50	1.676	2.009	100	1.660	1.984	150	1.655	1.976	200	1.653	1.972

SURAT KETERANGAN

Nomor : UGM / 2 / 1570

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agus Maulana
Jabatan : Pemimpin Bidang Pelayanan Nasabah
PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
Kantor Cabang UGM Yogyakarta

Dengan ini menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Julitasari Parura
NIM : 13043/EM
Fak/Jur : Ekonomi / Manajemen
Universitas : Universitas Atmajaya Yogyakarta

Telah melakukan penelitian pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang UGM dengan Judul Skripsi "*Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Jasa Pelayanan Kantor Kas Universitas Atmajaya Yogyakarta*"

Surat keterangan ini dibuat hanya dipergunakan sebagai salah satu kelengkapan administrasi di Universitas Atmajaya Yogyakarta dan agar yang berkepentingan maklum.

Yogyakarta,

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
Kantor Cabang UGM Yogyakarta



Agus Maulana
Pemp.Bid.Pelayanan Nasabah