

**ANALISIS KEPUASAN TERHADAP PENGGUNA JASA ATM
BANK RAKYAT INDONESIA DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

RIRIK ARIF BUDIMAN

11094854

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2014/2015

**ANALISIS KEPUASAN TERHADAP PENGGUNA JASA ATM
BANK BRI DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen
Universitas Kristen Duta Wacana
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan, Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana
Yogyakarta 2014/2015

Disusun oleh :

RIRIK ARIF BUDIMAN

11094854

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2014/2015

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**ANALISIS KEPUASAN TERHADAP PENGGUNA JASA ATM BANK BRI DI
YOGYAKARTA**

Telah diajukan dan dipertahankan oleh:

RIRIK ARIF BUDIMAN

11094854

Dalam Ujian Skripsi Program Studi S1 Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana

Ekonomi pada tanggal **16 SEP. 2015**.....

Nama Dosen :

Tanda Tangan

Dra. Ety Istriani, MM

Petra Surya Mega Wijaya, SE, M. Si

Dra. Purwani Retno Andalas, MM

Yogyakarta, **25 SEP 2015**.....

Disahkan Oleh :

Dekan,

Wakil Dekan I Manajemen,



Singgih Santoso, MM

Petra Surya Mega Wijaya, SE, MSi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ririk Arif Budiman

NIM : 11094854

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Bisnis

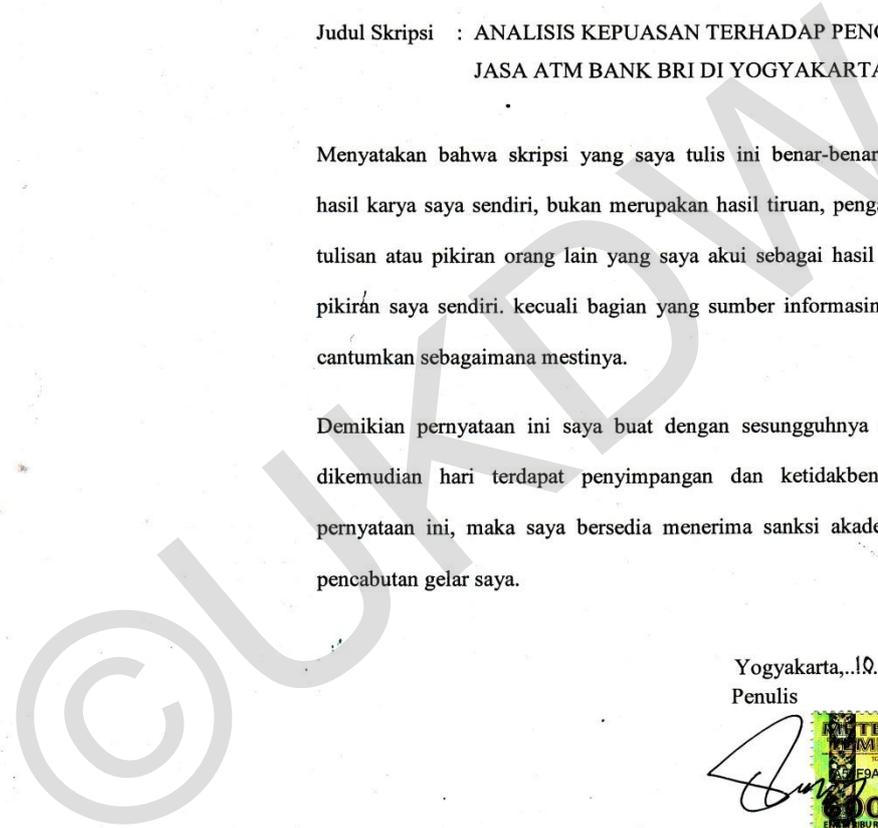
Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN TERHADAP PENGGUNA
JASA ATM BANK BRI DI YOGYAKARTA

Menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil tiruan, pengambil-alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri. kecuali bagian yang sumber informasinya sudah di cantumkan sebagaimana mestinya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 10 September 2019

Penulis



Ririk Arif Budiman
11094854

HALAMAN MOTTO

**“KESALAHAN TERBESAR YANG KITA PERBUAT DALAM HIDUP INI
ADALAH TAKUT MEMBUAT KESALAHAN”**

John Maxwell

“Dalam hidup ada banyak persaingan. Jika kamu tidak menjadi yang terdepan,
maka tak akan ada yang mengenalimu”

**“Jangan berpikir terlalu banyak tentang masa lalu, karena itu hanya akan
membawa air mata, dan jangan berpikir terlalu keras tentang masa depan,
karena itu hanya akan membuatmu takut. Hiduplah saat ini dengan
senyuman, karena hal itu membawa sukacita”**

“ Masa depan tidak perlu dirisaukan namun dipikirkan”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

- ❖ Bapa yang di surga melalui anak-Nya Yesus Kristus atas segala pertolongan dan karunia-Nya selama ini yang terus menyertai kehidupan saya.
- ❖ Orang tua tercinta saya yang selalu memberi dukungan kepada saya baik dalam studi maupun kehidupan saya, baik secara moral maupun materi.
- ❖ My Sister yang selalu memberi dukungan dan semangat selama saya menjalani skripsi.
- ❖ Seluruh keluarga besar ku yang tercinta yang ada di bandar lampung.
- ❖ Ibu Dra. Ety Istriani,MM selaku dosen pembimbing skripsi yang sangat sabar dan baik dalam membimbing saya selama menjalani skripsi.
- ❖ Seluruh teman-teman angkatan 2009, terutama kepada: Agung Wijanarko, Andry Gunawan, Alwi Darmadi, Jecky Beda Piran, Melky Marsiano, Deni Octora, Haniel Rerista, Ikhe Marghi Dayana, Maria Lusiana. Thank's my friend's, tanpa kalian, aku bukanlah apa-apa.
- ❖ Almamaterku.Duta Wacana.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Sang Indah Yang Diberkati atas pertolongan dan campur tangannya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ANALISIS KEPUASAN TERHADAP PENGGUNA JASA ATM BANK BRI DI YOGYAKARTA”.

Adapun tujuan penelitian skripsi ini untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk meraih gelar sarjana Ekonomi di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada beberapa pihak yang turut membantu sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Di antaranya:

1. Bapak Dr. Singgih Santoso, MM selaku dekan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.
2. Ibu Dra. Ety Istriani, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang sangat sabar dan baik dalam membimbing saya selama menjalani skripsi .
3. Seluruh staf pengajar dan administrasi Fakultas Bisnis di Universitas Kristen Duta Wacana yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan pendidikan yang telah penulis peroleh selama menempuh pendidikan .
4. Bapak dan Ibu selaku dari orang tua penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan, perhatian, fasilitas, dan bantuan materi sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.
5. Seluruh keluarga besar tercinta yang berada di bandar lampung , terima kasih karena dukungan dan motivasi dari kalian , penulis dapat menyelesaikan studi.
6. Saudara perempuanku (Dewi Sartika dan Vera Novita Sari) yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama saya menjalani skripsi.
7. Sahabat- Sahabat saya tercinta, terima kasih buat dukungan dan doa kalian, karena. kalian juga aku bisa menjadi seperti ini. Banyak kenangan baik manis maupun pahit yang ku lalui bersama kalian. Jika tua nanti kita telah hidup masing masing, ingatlah hari ini.
8. Terimakasih buat semua pihak yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penulis masih jauh dari sempurna. Namun penulis berharap agar semua pihak yang membaca skripsi ini dapat memberikan masukan demi kesempurnaanya.

Yogyakarta, juni 2015

Penulis
Ririk Arif Budiman

©UKDWM

Daftar isi

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	2
1.5 Batasan Masalah.....	3

1.6 Hipotesis.....	4
BAB 11 LANDASAN TEORI	
2.1 Pemasaran.....	5
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	5
2.1.2 Konsep Pemasaran.....	6
2.1.3 Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.4 Pemasaran Perbankan.....	8
2.2 Automated Teller Machine.....	15
2.3 Kepuasan Konsumen.....	18
2.3.1 Pengukuran Kepuasan konsumen.....	19
2.4. Variabel Penelitian.....	20
2.5 Penelitian Terdahulu.....	24
2.6 Hipotesis	25
BAB III NETODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Data.....	26
3.1.1 Sumber Data.....	26
a. Data Primer.....	26
b. Data Sekunder.....	26
3.1.2 Pengumpulan data.....	27
a, Wawancara.....	27
b. Observasi.....	27

c. Kuesioner.....	27
3.1.3 Metode Pemilihan Populasi dan Sampel.....	27
a. Populasi Penelitian.....	27
b. Sampel Penelitian.....	27
3.2. variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel.....	28
3.2.1 Variabel Penelitian.....	28
3.2.2 Pengukuran Variabel.....	30
3.3 Pengujian Instrumen dengan uji validitas dan reliabilitas.....	31
3.3.1. Uji Validitas.....	31
3.3.2., Uji Reliabilitas.....	31
3.4. Metode Analisis Data.....	32
3.4.1 Indeks kepuasan Pelanggan (IKP).....	32
3.4.2 Analisis Chi-Square.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1 Analisis Deskriptif.....	39
4.2 Hasil Pengolahan Data.....	40
4.2.1 Pengujian validitas.....	40
4.2.2 Pengujian Reabilitas.....	43
4.3 Metode Analisis Data.....	43
4.3.1 Analisis Indeks Kepuasan pelanggan.....	43
4.3.2 Analisis Chi-Square.....	45

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	50
5.2 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN	53

©UKDW

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Hasil Uji Validitas Untuk Item Kpentingan.....	41
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Untuk Item Kinerja.....	42
Tabel 4.3	Hasil Uji Reabilitas.....	43

©UKDWN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Perencanaan Strategik.....	11
Gambar 2.2 Langkah-Langkah Dalam Pemasaran Yang Strategik.....	12

© UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Chi Square

Lampiran 2. Uji Validitas

Lampiran 3. Kuesioner

Lampiran 4. Tabel Chi Square

Lampiran 5. Tabel R

Lampiran 6. Surat Ijin Bapeda

Lampiran 7. Hasil IKP

©UKDW

ABSTRAK

Persaingan dalam dunia usaha semakin ketat, terlebih dengan meningkatnya tuntutan-tuntutan nasabah terhadap pelayanan yang ditawarkan. Dengan perkembangan zaman yang sangat cepat persaingan antar bank semakin tampak dan hal ini menyebabkan semua perusahaan berupaya untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan terhadap nasabahnya.

Dalam penelitian ini penulis mengukur kepuasan nasabah dengan menggunakan layanan ATM Bank BRI, yaitu dengan judul "*Analisis kepuasan terhadap pengguna jasa ATM bank BRI di Yogyakarta*". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan nasabah bank BRI terhadap kualitas layanan ATM di Yogyakarta. Sampel sebanyak 100 responden dan alat uji untuk penelitian menggunakan analisis validitas dan reliabilitas, indeks kepuasan pelanggan (IKP), dan analisis chi-square. Profil responden terdiri dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendapatan.

Berdasarkan analisis indeks kepuasan pelanggan (IKP) terdapat atribut yang memuaskan nasabah yaitu atribut jumlah mesin ATM dengan hasil sebesar 4,29 dan atribut kemampuan ATM melayani 24 jam sebesar 4,12. Namun dilihat secara keseluruhan dari nasabah bank BRI di Yogyakarta mempunyai tingkat kepuasan yang memuaskan. Lalu untuk hasil dari analisis chi-square menyimpulkan bahwa jika ditinjau dari Profil: jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendapatan tidak ada perbedaan sikap konsumen ditinjau dari profilnya.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Indeks Kepuasan pelanggan, Kepuasan nasabah.

ABSTRACT

Competition in the business world has become more intense, especially with the increasing demands of customers towards the services offered. With the rapid development happening now a days, competition between banks become more visible and this leads to companies seeking to improve the quality of service in order to give satisfaction to the customers.

In this study, the author measured the satisfaction of customers using Bank BRI ATM service, which is titled "Analysis of user satisfaction with the services of the BRI bank's ATM in Yogyakarta". The aim of this study is to determine the customer satisfaction of BRI bank towards the quality of ATM services in Yogyakarta. A sample of 100 respondents and testing instruments for the research uses analysis of validity and reliability, customer satisfaction index (CSI), and chi-square analysis. Respondents profile consisting of gender, age, occupation, and income.

Based on analysis of customer satisfaction index (CSI) there are attributes that satisfy customers which is the attribute number of ATM machines with the yield at 4.29 and the attributes of ATM capabilities to serve 24 hours at 4.12. But seen as a whole from the customers in BRI bank in Yogyakarta has a satisfactory level of satisfied. Then for the results of the chi-square analysis concluded that if it's seen in terms of profile: gender, age, occupation, and income there is no difference in consumer attitudes in terms of profile.

Keywords: service quality, customer satisfaction index, customer satisfaction.

ABSTRAK

Persaingan dalam dunia usaha semakin ketat, terlebih dengan meningkatnya tuntutan-tuntutan nasabah terhadap pelayanan yang ditawarkan. Dengan perkembangan zaman yang sangat cepat persaingan antar bank semakin tampak dan hal ini menyebabkan semua perusahaan berupaya untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan terhadap nasabahnya.

Dalam penelitian ini penulis mengukur kepuasan nasabah dengan menggunakan layanan ATM Bank BRI, yaitu dengan judul "*Analisis kepuasan terhadap pengguna jasa ATM bank BRI di Yogyakarta*". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan nasabah bank BRI terhadap kualitas layanan ATM di Yogyakarta. Sampel sebanyak 100 responden dan alat uji untuk penelitian menggunakan analisis validitas dan reliabilitas, indeks kepuasan pelanggan (IKP), dan analisis chi-square. Profil responden terdiri dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendapatan.

Berdasarkan analisis indeks kepuasan pelanggan (IKP) terdapat atribut yang memuaskan nasabah yaitu atribut jumlah mesin ATM dengan hasil sebesar 4,29 dan atribut kemampuan ATM melayani 24 jam sebesar 4,12. Namun dilihat secara keseluruhan dari nasabah bank BRI di Yogyakarta mempunyai tingkat kepuasan yang memuaskan. Lalu untuk hasil dari analisis chi-square menyimpulkan bahwa jika ditinjau dari Profil: jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendapatan tidak ada perbedaan sikap konsumen ditinjau dari profilnya.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Indeks Kepuasan pelanggan, Kepuasan nasabah.

ABSTRACT

Competition in the business world has become more intense, especially with the increasing demands of customers towards the services offered. With the rapid development happening now a days, competition between banks become more visible and this leads to companies seeking to improve the quality of service in order to give satisfaction to the customers.

In this study, the author measured the satisfaction of customers using Bank BRI ATM service, which is titled "Analysis of user satisfaction with the services of the BRI bank's ATM in Yogyakarta". The aim of this study is to determine the customer satisfaction of BRI bank towards the quality of ATM services in Yogyakarta. A sample of 100 respondents and testing instruments for the research uses analysis of validity and reliability, customer satisfaction index (CSI), and chi-square analysis. Respondents profile consisting of gender, age, occupation, and income.

Based on analysis of customer satisfaction index (CSI) there are attributes that satisfy customers which is the attribute number of ATM machines with the yield at 4.29 and the attributes of ATM capabilities to serve 24 hours at 4.12. But seen as a whole from the customers in BRI bank in Yogyakarta has a satisfactory level of satisfied. Then for the results of the chi-square analysis concluded that if it's seen in terms of profile: gender, age, occupation, and income there is no difference in consumer attitudes in terms of profile.

Keywords: service quality, customer satisfaction index, customer satisfaction.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sejalan dengan pertumbuhan ekonomi di Indonesia mengakibatkan bisnis perbankan semakin marak, hal ini di tunjukkan dengan banyaknya bank-bank baru yang menawarkan kemudahan dan kenyamanan pelayanan kepada nasabah. Persaingan antar Bank dalam memperebutkan pasar semakin ketat, untuk menghadapi hal tersebut maka setiap perusahaan di bidang perbankan berlomba-lomba memperbaiki kinerjanya dengan meningkatkan produktivitas dan efisiensi serta kualitas pelayanan kepada nasabah. Dewasa ini semakin banyak diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyediaan sebuah produk dan jasa yang berkualitas. Lembaga-lembaga keuangan saat ini juga telah bereksperimen dengan komputer modern dan juga teknologi komunikasi, yang telah menghasilkan sebuah jasa yang menyenangkan.

Salah satu contoh adalah jasa inovatif yang dikategorikan ke dalam sistem EFT (Elektronik Funds Transfer ; pemindahan uang dengan elektronik). Pada tahun 1970-an salah satu jasa yang paling nyata adalah ATM (Automated Teller Machine;mesin kasir otomatis). ATM merupakan sebuah alat kasir yang secara otomatis dapat mengeluarkan uang tunai dan dapat menangani transaksi-transaksi keuangan yang rutin. Dengan ATM, nasabah bisa melakukan transaksi keuangan dengan mudah hingga memberikan suatu nilai tersendiri bagi nasabah yaitu nilai kepuasan terhadap layanan yang diberikan Bank. Maka ini memberikan kesempatan bagi bank untuk terus berusaha meningkatkan pelayanan mereka dengan memajukan teknologi ATM. Penentuan dan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan telah menjadi hal yang *esensial* bagi setiap perusahaan, hal ini juga di harapkan dapat memberikan sebuah masukan ataupun solusi bagi keperluan ataupun pengembangan strategi kepuasan konsumen. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan yang utama bagi seluruh bentuk usaha yang bergerak di sektor jasa termasuk jasa perbankan.

Dalam memberikan jaminan kepuasan kepada nasabahnya, dunia perbankan di Indonesia tidak mau ketinggalan untuk memanfaatkan jasa ATM yang mampu menarik perhatian dari para nasabah untuk mulai menggunakan ATM dalam berbagai rutinitas kesehariannya. Bank Rakyat Indonesia sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia tidak ingin ketinggalan untuk menyediakan jasa ATM bagi para nasabahnya di seluruh pelosok-pelosok tempat yang ada di Indonesia. Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian “ **Analisis Kepuasan Terhadap Pengguna Jasa ATM Bank Rakyat Indonesia di Yogyakarta**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diutarakan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

- a. Apakah nasabah pengguna jasa ATM Bank Rakyat Indonesia (BRI) sudah puas dengan pelayanan yang diterima?
- b. Apakah ada perbedaan sikap konsumen di tinjau dari profilnya?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui apakah nasabah pengguna jasa ATM Bank Rakyat Indonesia (BRI) sudah puas dengan pelayanan yang diterima.
- b. Untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan kepuasan konsumen ditinjau dari profilnya.

1.4. Manfaat Penelitian

Diharapkan akan semakin bertambah para nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan semakin loyal dengan harapan yang terpenuhi, sehingga profit perusahaan akan semakin meningkat.

1.5. Batasan Masalah

Agar masalah yang diteliti tidak terlampaui luas, maka penulis memberikan batasan masalah sebagai berikut:

- a. Penelitian dilakukan pada nasabah Bank Rakyat Indonesia di Yogyakarta
- b. Obyek penelitian yang di analisis adalah penggunaan jasa **ATM Bank Rakyat Indonesia**
- c. Jumlah responden yang diteliti adalah 50 orang
- d. Responden yang diteliti adalah konsumen yang menjadi nasabah pengguna jasa **ATM Bank Rakyat Indonesia di Yogyakarta**
- e. Data yang diteliti adalah :
 - a. Profil konsumen terdiri dari:
 - (1) Jenis kelamin
 - (a) Pria
 - (b) Wanita
 - (2) Usia
 - (a) 15 tahun – 25 tahun
 - (b) 26 tahun – 35 tahun
 - (c) 36 tahun – 45 tahun
 - (d) 46 tahun - 60 tahun
 - (3) Pekerjaan
 - (a) Pelajar/mahasiswa
 - (b) Wiraswasta
 - (c) Pegawai negeri
 - (d) Pegawai swasta
 - (e) Lain-lain
 - (4) Pendapatan
 - (a) Dibawah Rp. 750.000,-/bulan
 - (b) Rp 750.000,- – 1.500.000,-/bulan
 - (c) > Rp 1.500.000,- Rp 2.250.000,-/bulan
 - (d) Diatas Rp 2.250.000,-/bulan

1.6. Hipotesis

1. Pelayanan jasa ATM yang di lakukan oleh Bank BRI di Yogyakarta sudah memuaskan.
2. Tidak ada perbedaan sikap konsumen di tinjau dari profilnya.

©UKDW

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang terdiri dari : analisis chi – square dan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP).

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan menggunakan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) dan Chi- Square terhadap pengguna jasa ATM Bank Rakyat Indonesia di wilayah Yogyakarta, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Pada pengujian validitas pada kepuasan pelanggan atau nasabah Bank Rakyat Indonesia wilayah Yogyakarta terhadap komponen- komponen untuk masing- masing item lebih besar dari r- tabel. Nilai r- tabel dengan $\alpha = 5\%$ dan $df = n-2 = 90$ adalah sebesar 0,207 hal ini dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan tentang tingkat kepentingan terhadap ATM Bank Rakyat Indonesia di kota Yogyakarta yang akan digunakan sebagai bahan penelitian dinyatakan valid.
- b. Pada pengujian realibilitas pada kepuasan nasabah atau pelanggan terhadap komponen- komponen kualitas jasa dan kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :
 1. Pengujian realibilitas pada tingkat kepentingan dengan *alpha conbrach* yaitu $r\text{- hitung} = 0,899 > r\text{- tabel} = 0,6$ berarti kuesioner tersebut reliable.
 2. Pengujian realibilitas pada tingkat kinerja dengan *alpha conbrach* yaitu $r\text{- hitung} = 0,899 > r\text{- tabel} = 0,6$ berarti kuesioner tersebut reliable.
- c. Dari 100 orang reponden yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini, diperoleh hasil analisis menggunakan Indeks Kepuasan

Pelanggan. Dapat dilihat dari letak posisi dalam skala Indeks Kepuasan Pelanggan semakin ke kanan berarti semakin memuaskan. Dari hasil yang didapat adalah Indeks Kepuasan Pelanggan sebesar 218,4 terletak pada range diantara memuaskan. Berdasarkan interval tersebut, berarti bahwa nasabah Bank Rakyat Indonesia merasa puas terhadap pelayanan ATM Bank Rakyat Indonesia di wilayah Yogyakarta.

- d. Berdasarkan analisis Chi- Square didapatkan bahwa keseluruhan hasil analisis menghasilkan tidak adanya perbedaan kepuasan konsumen terhadap Bank Rakyat Indonesia ditinjau dari jenis kelamin , usia, pekerjaan, pendapatan.

5.2. Saran

Menurut penulis saran untuk Bank Rakyat Indonesia sebagai penambah motivasi yaitu agar lebih meningkatkan pelayanan/kinerja terutama untuk pelayanan yang langsung bersentuhan dengan nasabah, misalnya saja ATM. Karena ATM mencerminkan kualitas Bank. Penulis juga menyarankan agar pihak Bank Rakyat Indonesia untuk tetap mengutamakan kepentingan-kepentingan nasabah di atas segalanya dan juga menambah fasilitas-fasilitas lainya yang dapat mendukung dan dapat memuaskan para pelanggan Bank Rakyat Indonesia. Dalam segi penelitian, penulis menyarankan agar peneliti berikutnya agar bisa menambah wilayah penelitian atau jangkauan wilayah penelitian yang lebih luas.

Saran diatas merupakan hasil dari penelitian dan masih perlu dikaji ulang dengan cara menambah hal- hal yang kiranya masih bisa ditambahkan agar mendapatkan hasil yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Fandi Tjiptono,2014,*Pemasaran Jasa*, Cv Andi Offset,Yogyakarta

Kotler,Philip & Armstrong. 2003. *Dasar-Dasar Pemasaran,Jilid 1*, Edisis kesembilan,Penerbit PT Indeks,Jakarta

Kotler, P. Kevin Lane Keller. 2008. Edisi ketiga belas ,Jilid 1 *Manajemen Pemasaran*, Penerbit erlangga,Jakarta.

Kotler, P, Armstrong,2008, Edisi keduabelas, Jilid 2 *Prinsip-Prinsip Pemasaran*,Penerbit Erlangga,Jakarta

Kotler,P.2009, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta :Erlangga

Kuncoro .Mudrajad.2003.*Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, Penerbit Erlangga,Jakarta

Sugiyono ,2013, *Metode Pnelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.Best Seller bandung :Alfabeta

Sugiyono 2003, *Metode Penelitian bisnis*. Cetakan Kelima. Bandung : alfabeta

Tjiptono,F.2008,*Strategi Pemasaran*.Yogyakarta .Andi Offset

Sumani Murti,1993,*Marketing Perbankan*, Edisi Kedua, Yogakarta. Penerbit Liberti