

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Faktor Faktor Yang Menentukan Nasabah Untuk Memilih Produk KTA Mirai+ Bank BNP (Studi Kasus pada PT. Bank Nusantara Parahyangan ,Tbk Cabang Utama Sudirman Bandung), maka data dan informasi yang diperoleh akan diuraikan di bawah ini.

4.1.1 Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner

Kuesioner yang diberikan langsung kepada Nasabah KTA Mirai+ Bank BNP Cabang Utama Sudirman Bandung sebanyak 150 lembar. Waktu yang digunakan mulai pengiriman sampai dengan pengembalian kuesioner dalam penelitian ini adalah 14 hari. Sampai batas waktu akhir pengembalian, kuesioner yang terkumpul sebanyak 150 lembar. Dengan demikian jumlah kuesioner yang bisa digunakan adalah 150 lembar atau dengan kata lain *response rate* untuk kuesioner yang bisa dipakai adalah 100 persen. Perhitungan tingkat pengembalian kuesioner dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut :

Tabel 4.1
Tingkat Pengembalian Kuesioner

| | |
|--|---------------|
| Jumlah kuesioner yang disebar | 150 |
| Jumlah kuesioner yang tidak kembali | - |
| Jumlah kuesioner yang kembali | 150 |
| Jumlah kuesioner yang dianalisis | 150 |
| Tingkat pengembalian kuesioner $(150/150) \times 100$ persen | 100 persen |

Sumber: Data primer diolah

4.1.2 Data Demografi Konsumen

Data yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah sebanyak 150 responden, yaitu Nasabah KTA Mirai+ Bank BNP Cabang Utama Sudirman Bandung. Data mengenai karakteristik dari responden tersebut disajikan sebagai berikut:

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------|------------|------------|
| 1 | Pria | 82 | 55% |
| 2 | Wanita | 68 | 45% |
| | Total | 150 | 100 |

Sumber: hasil kuesioner yang telah diolah.

Berdasarkan jenis kelamin seperti disajikan pada tabel 4.2 dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin pria.

2. Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

| No | Usia | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------|------------|------------|
| 1 | 15 – 25 tahun | 15 | 10% |
| 2 | 25 - 35 tahun | 47 | 30% |
| 3 | 35 – 45 tahun | 53 | 35% |
| 4 | 45 – 55 tahun | 37 | 23% |
| 5 | 55 – 65 tahun | 3 | 2% |
| | Total | 150 | 100 |

Sumber: hasil kuesioner yang telah diolah.

Berdasarkan usia seperti disajikan pada tabel 4.3 dapat diketahui bahwa paling banyak responden berusia antara 35 – 45 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung masih dalam usia produktif.

3. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4
Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

| No | Tingkat Pendidikan | Frekuensi | Persentase |
|----|--------------------|------------|------------|
| 1 | SMU | 26 | 17.5% |
| 2 | D3 | 41 | 27.5% |
| 3 | S1 | 66 | 44% |
| 4 | S2 | 15 | 10% |
| 5 | S3 | 2 | 1% |
| | Total | 150 | 100 |

Sumber: hasil kuesioner yang telah diolah.

Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir seperti disajikan pada tabel 4.4 dapat diketahui bahwa paling banyak responden mayoritas mempunyai latar pendidikan Sarjana.

4. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 4.5
Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

| No | Jenis Pekerjaan | Frekuensi | Persentase |
|----|-------------------|------------|------------|
| 1 | Pelajar/Mahasiswa | 2 | 1% |
| 2 | PNS/TNI/POLRI | 36 | 24% |
| 3 | Pegawai Swasta | 40 | 27% |
| 4 | BUMN/BUMD | 28 | 18% |
| 5 | Wiraswasta | 44 | 30% |
| | Total | 150 | 100 |

Sumber: hasil kuesioner yang telah diolah.

Berdasarkan pekerjaan seperti disajikan pada tabel 4.5 dapat diketahui bahwa paling banyak responden mayoritas mempunyai pekerjaan sebagai wiraswasta atau pengusaha.

5. Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan per bulan

Karakteristik responden berdasarkan pendapatan per bulan terakhir dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut ini:

Tabel 4.6
Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan perbulan

| No | Tingkat Pendapatan | Frekuensi | Persentase |
|----|-------------------------------|------------|------------|
| 1 | <Rp.2.500.000 | 19 | 13% |
| 2 | Rp.2.500.000 – Rp.5.000.000 | 76 | 50% |
| 3 | Rp.5.000.001 – Rp.10.000.000 | 37 | 25% |
| 4 | Rp.10.000.001 – Rp.15.000.000 | 12 | 8% |
| 5 | Rp.15.000.001 – Rp.20.000.000 | 3 | 2% |
| 6 | > Rp.20.000.000 | 3 | 2% |
| | Total | 150 | 100 |

Sumber: hasil kuesioner yang telah diolah.

Berdasarkan pendapatan per bulan seperti disajikan pada tabel 4.6 dapat diketahui bahwa paling banyak responden mayoritas mempunyai pendapatan per bulan sebesar Rp.2.500.000 – Rp.5.000.000.

6. Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Karakteristik responden berdasarkan Lama menjadi nasabah dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut ini:

Tabel 4.7
Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

| No | Lama Menjadi Nasabah | Frekuensi | Persentase |
|----|----------------------|------------|------------|
| 1 | < 1 Tahun | 59 | 40% |
| 2 | 1 – 3 Tahun | 76 | 50% |
| 3 | > 3 Tahun | 15 | 10% |
| | Total | 150 | 100 |

Sumber: hasil kuesioner yang telah diolah.

Berdasarkan Lama menjadi nasabah seperti disajikan pada tabel 4.7 dapat diketahui bahwa paling banyak responden mayoritas telah menjadi nasabah Bank BNP selama 1 – 3 Tahun.

4.2 Pengujian Data

4.2.1 Analisis Pengujian Validitas

Uji validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Validitas menunjukkan sejauhmana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi alat ukurnya (Saiffudin Azwar dalam Rosvita, 2010). Apabila peneliti menggunakan kuesioner di dalam pengumpulan data penelitiannya, maka kuesioner yang disusun harus mengukur apa yang ingin diukur. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan berbagai variable yang di gunakan dalam penelitian. Kriteria penilaian uji validitas adalah :

- a. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item kuesioner tersebut valid.
- b. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka dapat dikatakan item kuesioner tidak valid.

Berdasarkan uji validitas yang dilakukan terhadap pernyataan-pernyataan atau seluruh butir dalam kuesioner penelitian ini yang telah dihitung dengan SPSS dapat dilihat pada Tabel-tabel berikut:

Tabel 4.8
Uji Validitas
Variabel Bauran Pemasaran

| pernyataan | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|------------|--------------|-------------|------------|
| 1 | 0.501 | 0.160 | valid |
| 2 | 0.510 | 0.160 | valid |
| 3 | 0.402 | 0.160 | valid |
| 4 | 0.467 | 0.160 | valid |
| 5 | 0.438 | 0.160 | valid |
| 6 | 0.559 | 0.160 | valid |
| 7 | 0.256 | 0.160 | valid |
| 8 | 0.415 | 0.160 | valid |
| 9 | 0.271 | 0.160 | valid |
| 10 | 0.431 | 0.160 | valid |
| 11 | 0.375 | 0.160 | valid |
| 12 | 0.422 | 0.160 | valid |
| 13 | 0.495 | 0.160 | valid |
| 14 | 0.537 | 0.160 | valid |
| 15 | 0.565 | 0.160 | valid |

| Pernyataan | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|------------|--------------|-------------|------------|
| 16 | 0.586 | 0.160 | valid |
| 17 | 0.602 | 0.160 | valid |
| 18 | 0.539 | 0.160 | valid |
| 19 | 0.538 | 0.160 | valid |
| 20 | 0.601 | 0.160 | valid |
| 21 | 0.528 | 0.160 | valid |
| 22 | 0.602 | 0.160 | valid |
| 23 | 0.539 | 0.160 | valid |
| 24 | 0.538 | 0.160 | valid |
| 25 | 0.601 | 0.160 | valid |
| 26 | 0.528 | 0.160 | valid |
| 27 | 0.602 | 0.160 | valid |
| 28 | 0.603 | 0.160 | valid |
| 29 | 0.566 | 0.160 | valid |
| 30 | 0.499 | 0.160 | valid |
| 31 | 0.537 | 0.160 | valid |
| 32 | 0.606 | 0.160 | valid |
| 33 | 0.521 | 0.160 | valid |
| 34 | 0.642 | 0.160 | valid |
| 35 | 0.283 | 0.160 | valid |
| 36 | 0.325 | 0.160 | valid |
| 37 | 0.367 | 0.160 | valid |
| 38 | 0.220 | 0.160 | valid |
| 39 | 0.263 | 0.160 | valid |
| 40 | 0.590 | 0.160 | valid |
| 41 | 0.670 | 0.160 | valid |

Sumber: kuesioner diolah

Hasil pengujian validitas pernyataan kuesioner menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dalam penelitian ini memiliki nilai korelasi diatas 0.160 sebagai nilai batas suatu item kuesioner penelitian dikatakan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Tabel 4.9
Uji Validitas
Variabel *Brand Awareness*

| Pernyataan | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|------------|--------------|-------------|------------|
| 1 | 0.531 | 0.160 | valid |
| 2 | 0.695 | 0.160 | valid |
| 3 | 0.477 | 0.160 | valid |
| 4 | 0.632 | 0.160 | valid |

Sumber: kuesioner diolah

Hasil pengujian validitas pernyataan kuesioner menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dalam penelitian ini memiliki nilai korelasi diatas 0.160 sebagai nilai batas suatu pernyataan kuesioner penelitian dikatakan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Tabel 4.10
Uji Validitas
Variabel *Perilaku Konsumen*

| Pernyataan | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|------------|--------------|-------------|------------|
| 1 | 0.484 | 0.160 | valid |
| 2 | 0.558 | 0.160 | valid |
| 3 | 0.585 | 0.160 | valid |
| 4 | 0.685 | 0.160 | valid |
| 5 | 0.675 | 0.160 | valid |
| 6 | 0.692 | 0.160 | valid |
| 7 | 0.667 | 0.160 | valid |
| 8 | 0.601 | 0.160 | valid |
| 9 | 0.643 | 0.160 | valid |
| 10 | 0.576 | 0.160 | valid |
| 11 | 0.543 | 0.160 | valid |

Sumber: kuesioner diolah

Hasil pengujian validitas pernyataan kuesioner menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam penelitian ini memiliki nilai korelasi diatas 0.160 sebagai nilai batas suatu pernyataan kuesioner penelitian dikatakan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

4.2.2 Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu indek yang menunjukkan sejauh mana hasil suatu penelitian pengukur dapat dipercaya (Saiffudin Azwar dalam Rosvita, 2010). Hasil pengukuran dapat dipercaya atau reliable hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama, selama aspek yang diukur dalam dari subjek memang belum berubah. Adapun cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus koefisien *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ (Ghozali dalam Rosvita, 2010) : Hasil $\alpha > 0,60 =$ reliabel dan Hasil $\alpha < 0,60 =$ tidak reliable.

Adapun hasil pengujian reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS 18.0 dengan jumlah responden sebanyak 150 orang adalah sebagai berikut :

Tabel 4.11
Uji Realibilitas
Variabel Bauran Pemasaran Jasa

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| 0.914 | 41 |

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang dilakukan terhadap semua item dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua item penelitian dapat dikatakan reliable, tepat, stabil dan dapat diandalkan karena (Nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60) dengan demikian dapat digunakan sebagai instrumen dalam mengukur variabel yang ditetapkan dalam penelitian ini.

Tabel 4.12
Uji Realibilitas
Variabel *Brand Awareness*

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| 0.774 | 4 |

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang dilakukan terhadap semua item dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua item penelitian dapat dikatakan reliable, tepat, stabil dan dapat diandalkan karena (Nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60) dengan demikian dapat digunakan sebagai instrumen dalam mengukur variabel yang ditetapkan dalam penelitian ini.

Tabel 4.13
Uji Realibilitas
Variabel Perilaku Konsumen

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| 0.889 | 11 |

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang dilakukan terhadap semua item dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua item penelitian dapat dikatakan reliable, tepat, stabil dan dapat diandalkan karena (Nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60) dengan demikian dapat digunakan sebagai instrumen dalam mengukur variabel yang ditetapkan dalam penelitian ini.

