

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis dan pembahasan dalam Bab IV ini diperoleh penulis lewat studi kepustakaan terhadap literatur-literatur yang berhubungan, maupun dari hasil penyebaran kuesioner terhadap responden yang merupakan nasabah atau konsumen layanan jasa Bank Niaga di Jabodetabek. Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan program SPSS versi 11.5 untuk mendapatkan informasi dan analisis yang lebih mendalam mengenai hubungan-hubungan yang terjadi diantara variabel-variabel penelitian.

Studi pustaka dilakukan dengan menelusuri jurnal-jurnal ilmiah yang terkait serta buku-buku yang dapat membantu untuk menyusun variabel-variabel pernyataan dalam kuesioner penelitian serta membimbing penulis di dalam proses menganalisis serta menginterpretasikan hasil temuan yang didapat.

Pre-test dilakukan terhadap rancangan kuesioner awal kepada 30 (tiga puluh) orang responden. Studi ini dilakukan untuk melihat aspek reliabilitas variabel-variabel pernyataan dalam kuesioner serta untuk melihat apakah diperlukan adanya perbaikan-perbaikan dari aspek ketatabahasaan sehingga kuesioner dapat lebih dipahami oleh responden. Dalam studi ini, seluruh pernyataan yang terkandung dalam kuesioner penelitian adalah murni bersumber dari arahan dalam jurnal penelitian yang berjudul “*Emotions And Response Actions In Consumer Complaint Behaviour*” oleh Nathan A. Vincent dan Cynthia M. Webster (2005).

Hasil *pre-test* menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* (α) untuk *Internal Consistency* menunjukkan angka yang tidak memenuhi syarat (yaitu dibawah 0,6 menurut Malhotra, 2004). Karena hasil yang tidak memuaskan ini, maka tahap selanjutnya adalah penulis melakukan perombakan kuesioner dengan cara mengembangkan pernyataan-

pernyataan dalam kuesioner berdasarkan jurnal lain yaitu berdasarkan jurnal penelitian yang berjudul “*Measuring Emotions in the Consumption Experience*” oleh Marscha L. Richins (1997) serta didukung pula oleh definisi yang tercantum dalam *Oxford Advanced Learner’s Dictionary* (2001). Setelah dilakukan perombakan kuesioner, diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* (α) untuk *Internal Consistency* menunjukkan perbaikan yang sangat signifikan sehingga keseluruhan konstruk penelitian dapat memberikan nilai yang memuaskan, menyebabkan kuesioner penelitian yang digunakan dapat dengan sah dikatakan memiliki reliabilitas yang baik.

Studi sesungguhnya dilakukan setelah studi awal dilakukan dan rancangan kuesioner direvisi. Studi dilakukan terhadap 100 (seratus) orang responden. Setelah seluruh data yang dibutuhkan terkumpul, data kemudian diolah menggunakan analisis-*analisis* statistika. Penulis melakukan analisis-*analisis* yang mencakup *Descriptive Statistic Analysis*, *Reliability* dan *Validity Analysis*, *Factor Analysis*, *Paired Samples T-Tests*, *Pearson Correlation Coefficient*, serta *Multiple Regression*.

4.1 UJI RELIABILITAS DAN VALIDITAS

Dilakukan untuk melihat reliabilitas serta validitas pernyataan-pernyataan dalam kuesioner yang digunakan untuk mengukur konstruk-konstruk yang telah ditentukan.

4.1.1 Uji Reliabilitas *External Emotions*

Konstruk *External Emotions* terdiri atas pernyataan-pernyataan sebagai berikut :

- 1) Saya merasa marah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi.
- 2) Saya merasa kesal saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi.
- 3) Saya merasa naik darah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi.
- 4) Saya merasakan frustrasi saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi.
- 5) Saya merasa terganggu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi.

- 6) Saya merasa tidak bisa menerima saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi.
- 7) Saya merasa tidak nyaman saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi.
- 8) Saya merasa peristiwa itu terlalu bodoh sehingga tidak pantas dihargai.
- 9) Saya merasa peristiwa itu tidak sepatutnya terjadi pada saya.
- 10) Saya merasa kecewa saat peristiwa yang tidak menyenangkan itu terjadi.
- 11) Saya tidak menyangka hal seperti itu terjadi pada saya.

Berdasarkan analisis *Cronbach Alpha* untuk *Internal Consistency*, didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 4 – 1
Statistik Uji Reliabilitas *External Emotions*

| | |
|---|--|
| ***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ***** | |
| R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A) | |
| Reliability Coefficients | |
| N of Cases = | 100.0 N of Items = 11 |
| Alpha = | .8424 |

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Diketahui nilai Alpha sebesar 0.8424, nilai tersebut menunjukkan reliabilitas yang **memuaskan**, karena angkanya berada di atas 0.6, sesuai dengan ketentuan di dalam buku *Marketing Research : An Applied Orientation* oleh Malhotra (2004).

4.1.2 Uji Reliabilitas *Situational Emotions*

Konstruk *Situational Emotions* terdiri atas pernyataan-pernyataan sebagai berikut :

- 12) Saya merasakan sedih saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi.
- 13) Saya merasa takut saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi.
- 14) Saya merasa panik saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi.
- 15) Saya merasa terancam saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi.

Berdasarkan analisis *Cronbach Alpha* untuk *Internal Consistency*, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4 – 2
Statistik Uji Reliabilitas *Situational Emotions*

```
***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

Reliability Coefficients
N of Cases =      100.0                N of Items =    4
Alpha =      .7871
```

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Diketahui nilai Alpha sebesar 0.7871, nilai tersebut menunjukkan reliabilitas yang **memuaskan**, karena angkanya berada di atas 0.6, sesuai dengan ketentuan di dalam buku *Marketing Research : An Applied Orientation* oleh Malhotra (2004).

4.1.3 Uji Reliabilitas *Internal Emotions*

Konstruk *Internal Emotions* terdiri atas pernyataan-pernyataan sebagai berikut:

- 16) Saya merasa malu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi.
- 17) Saya merasa terhina saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi.

- 18) Saya merasa dipermalukan saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi.
- 19) Saya merasa diri saya patut juga dipersalahkan saat peristiwa itu terjadi.
- 20) Saya merasa menyesal telah memilih Bank Niaga.
- 21) Andaikan saya tidak memakai Bank Niaga, mungkin peristiwa ini tidak akan terjadi.

Berdasarkan analisis *Cronbach Alpha* untuk *Internal Consistency*, didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 4 – 3
Statistik Uji Reliabilitas *Internal Emotions*

| | |
|---|----------------|
| ***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ***** | |
| R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A) | |
| Reliability Coefficients | |
| N of Cases = | N of Items = 6 |
| Alpha = | .6479 |

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Diketahui nilai Alpha sebesar 0.6479, nilai tersebut menunjukkan reliabilitas yang **memuaskan**, karena angkanya berada di atas 0.6 , sesuai dengan ketentuan di dalam buku *Marketing Research : An Applied Orientation* oleh Malhotra (2004).

4.1.4 Uji Reliabilitas *External Response Actions*

Konstruk *External Response Actions* terdiri atas pernyataan-pernyataan sebagai berikut:

- 22) Saya akan melakukan komplain secara langsung kepada Kantor Pusat Bank Niaga.

- 23) Saya akan melakukan komplain secara langsung kepada Manajer yang bertanggung jawab pada hari itu.
- 24) Saya akan melakukan komplain secara langsung kepada karyawan Bank Niaga manapun yang saya temui saat itu.
- 25) Saya akan melakukan komplain secara tidak langsung kepada media massa.
- 26) Saya akan melakukan komplain secara tidak langsung kepada Lembaga Perlindungan Konsumen.
- 27) Saya akan melakukan komplain secara tidak langsung kepada Pihak Berwajib (Polisi).
- 28) Saya akan menyebarkan berita buruk tentang Bank Niaga kepada relasi-relasi saya.
- 29) Saya akan langsung berpindah pada layanan jasa Bank yang lain selain Bank Niaga.
- 30) Saya akan melakukan boikot dan tidak akan lagi memakai layanan jasa Bank Niaga untuk seterusnya.

Berdasarkan analisis *Cronbach Alpha* untuk *Internal Consistency*, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4 – 4

Statistik Uji Reliabilitas *External Response Actions*

| | |
|---|----------------|
| ***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ***** | |
| R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A) | |
| Reliability Coefficients | |
| N of Cases = | 100.0 |
| | N of Items = 9 |
| Alpha = | .7191 |

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Diketahui nilai Alpha sebesar 0.7191, nilai tersebut menunjukkan reliabilitas yang **memuaskan**, karena angkanya berada di atas 0.6, sesuai dengan ketentuan di dalam buku *Marketing Research : An Applied Orientation* oleh Malhotra (2004).

4.1.5 Uji Reliabilitas *Internal Response Actions*

Konstruk *Internal Response Actions* terdiri atas pernyataan-pernyataan sebagai berikut :

- 31) Saya hanya akan menganggap angin lalu bahwa pernah terjadi peristiwa yang tidak memuaskan saat saya memakai layanan Bank Niaga.
- 32) Saya tidak akan menghiraukan bahwa pernah terjadi peristiwa yang tidak memuaskan saat saya memakai layanan Bank Niaga.
- 33) Saya menganggap peristiwa yang terjadi adalah karena kesalahan saya sendiri.
- 34) Saya akan mengendalikan diri saya untuk tidak melakukan tindakan komplain.

Berdasarkan analisis *Cronbach Alpha* untuk *Internal Consistency*, didapatkan hasil sbb:

Tabel 4 – 5

Statistik Uji Reliabilitas *Internal Response Actions*

```
***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****  
  
R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )  
  
Reliability Coefficients  
N of Cases =      100.0                N of Items =      4  
Alpha =      .8420
```

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Diketahui nilai Alpha sebesar 0.8420, nilai tersebut menunjukkan reliabilitas yang **memuaskan**, karena angkanya berada di atas 0.6, sesuai dengan ketentuan di dalam buku *Marketing Research : An Applied Orientation* oleh Malhotra (2004).

4.1.6 Uji Reliabilitas Seluruh Butir Pernyataan Dalam Kuesioner

Uji reliabilitas juga dilakukan terhadap seluruh butir pernyataan di dalam kuesioner. Secara total terdapat 34 (tiga puluh empat) butir pernyataan dalam kuesioner. Berdasarkan analisis *Cronbach Alpha* untuk *Internal Consistency*, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4 – 6

Statistik Uji Reliabilitas Seluruh Butir Pernyataan Dalam Kuesioner

```
***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****  
  
R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )  
  
Reliability Coefficients  
N of Cases =    100.0                N of Items = 34  
  
Alpha =    .8329
```

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Diketahui nilai Alpha sebesar 0.8329, nilai tersebut menunjukkan reliabilitas yang **memuaskan**, karena angkanya berada di atas 0.6, sesuai dengan petunjuk di dalam buku *Marketing Research : An Applied Orientation* oleh Malhotra (2004).

4.1.7 Uji Validitas

Uji ini dilakukan dengan terlebih dahulu melihat korelasi antara lima konstruk utama penelitian. Perlu diperhatikan bahwa lima konstruk utama penelitian dalam tabel korelasi ini telah melalui proses *Factor Analysis* terlebih dahulu. Untuk melihat bagaimana proses pemfaktornya, dapat dilihat pada bab ini dalam sub bab *Factor Analysis*. Hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4 – 7
Statistik Uji Korelasi Seluruh Konstruk Di Dalam Kuesioner

| | | Correlations | | | | |
|---------------------------|---------------------|-------------------|----------------------|-------------------|---------------------------|---------------------------|
| | | EXTERNAL EMOTIONS | SITUATIONAL EMOTIONS | INTERNAL EMOTIONS | EXTERNAL RESPONSE ACTIONS | INTERNAL RESPONSE ACTIONS |
| EXTERNAL EMOTIONS | Pearson Correlation | 1 | .464(**) | .522(**) | .489(**) | -.446(**) |
| | Sig. (2-tailed) | . | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| SITUATIONAL EMOTIONS | Pearson Correlation | .464(**) | 1 | .396(**) | .354(**) | -.230(*) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | . | .000 | .000 | .021 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| INTERNAL EMOTIONS | Pearson Correlation | .522(**) | .396(**) | 1 | .541(**) | -.339(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | . | .000 | .001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| EXTERNAL RESPONSE ACTIONS | Pearson Correlation | .489(**) | .354(**) | .541(**) | 1 | -.423(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | . | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| INTERNAL RESPONSE ACTIONS | Pearson Correlation | -.446(**) | -.230(*) | -.339(**) | -.423(**) | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .021 | .001 | .000 | . |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Setelah itu, hasil uji korelasi ini dibandingkan terhadap nilai koefisien Alpha dari setiap konstruk penelitian setelah dilakukan *Factor Analysis*. Hasilnya dapat dirangkum dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4 – 8

Tabel Uji Validitas Seluruh Konstruk Di Dalam Kuesioner

| Variabels | EXTERNAL EMOTIONS | SITUATIONAL EMOTIONS | INTERNAL EMOTIONS | EXTERNAL RESPONSE ACTIONS | INTERNAL RESPONSE ACTIONS |
|---------------------------|-------------------|----------------------|-------------------|---------------------------|---------------------------|
| EXTERNAL EMOTIONS | 0.8436 | | | | |
| SITUATIONAL EMOTIONS | 0.464 | 0.7871 | | | |
| INTERNAL EMOTIONS | 0.522 | 0.396 | 0.7484 | | |
| EXTERNAL RESPONSE ACTIONS | 0.489 | 0.354 | 0.541 | 0.8004 | |
| INTERNAL RESPONSE ACTIONS | -0.446 | -0.230 | -0.339 | -0.423 | 0.8420 |

Sumber: Hasil Olahan Penulis

Di dalam Tabel 4 – 8, diagonal tabel menunjukkan nilai koefisien Alpha setiap konstruk setelah dilakukan *Factor Analysis* (angka yang tercetak miring), sedangkan angka yang lain menunjukkan nilai korelasi antara satu konstruk dengan konstruk lainnya. Menurut hasil Tabel 4 - 8, terbukti adanya *Discriminant Validity* karena korelasi antara satu konstruk dengan konstruk lainnya tidak sebesar nilai koefisien *Alpha* setiap konstruk (Gaski, Nevin, 1985).

4.2 PROFIL DEMOGRAFI RESPONDEN

Data profil demografi responden adalah sebagai berikut:

4.2.1 Jenis Kelamin

Tabel 4 – 9

Statistik Jenis Kelamin Responden

Statistics

Jenis Kelamin

| | |
|---------|-----|
| Valid | 100 |
| Missing | 0 |

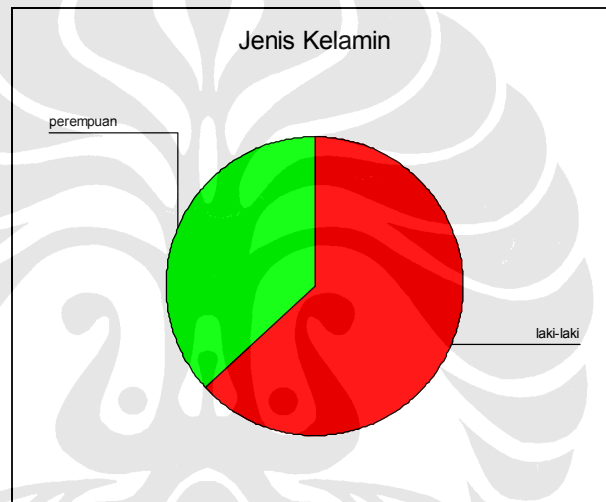
Jenis Kelamin

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | laki-laki | 63 | 63.0 | 63.0 |
| | perempuan | 37 | 37.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 |

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Gambar 4 – 1

Grafik Jenis Kelamin Responden



Sumber: Output SPSS olahan penulis

Dari total 100 (seratus) responden, diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sejumlah 63 (enam puluh tiga) orang atau 63% (enam puluh tiga persen). Sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sejumlah 37 (tiga puluh tujuh) orang atau 37% (tiga puluh tujuh persen).

4.2.2 Usia

Tabel 4 – 10
Statistik Usia Responden

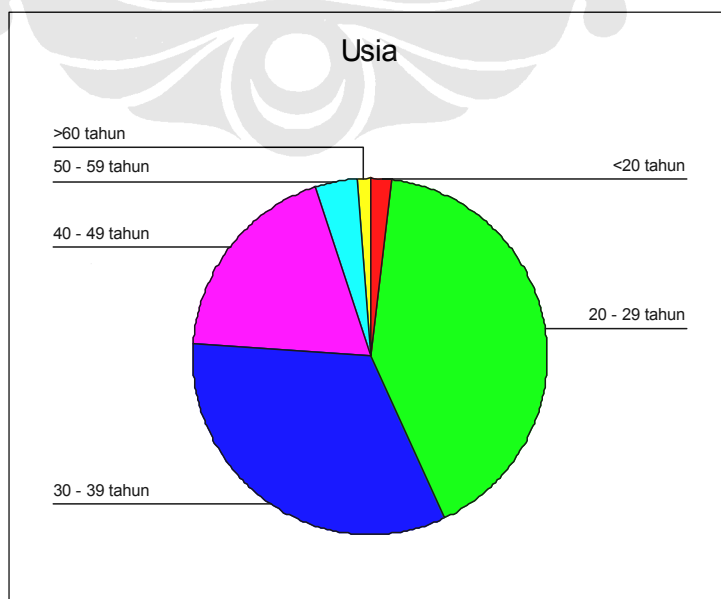
Statistics

| Usia | |
|---------|-----|
| Valid | 100 |
| Missing | 0 |

| Usia | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | <20 tahun | 2 | 2.0 | 2.0 | 2.0 |
| | 20 - 29 tahun | 41 | 41.0 | 41.0 | 43.0 |
| | 30 - 39 tahun | 33 | 33.0 | 33.0 | 76.0 |
| | 40 - 49 tahun | 19 | 19.0 | 19.0 | 95.0 |
| | 50 - 59 tahun | 4 | 4.0 | 4.0 | 99.0 |
| | >60 tahun | 1 | 1.0 | 1.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Gambar 4 – 2
Grafik Usia Responden



Sumber: Output SPSS olahan penulis

Dari total 100 (seratus) responden, diketahui bahwa responden yang terbanyak berkisar antara 20 – 29 tahun yaitu sebanyak 41 (empat puluh satu) orang (41%). Berikutnya adalah responden dengan rentang usia 30 – 39 tahun yaitu sebanyak 33 (tiga puluh tiga) orang (33%). Lalu responden dengan rentang usia 40 – 49 tahun yaitu sebanyak 19 (sembilan belas) orang (19%). Sisa nya adalah responden dengan rentang usia 50 -59 tahun yaitu sebanyak 4 (empat) orang (4%), < 20 tahun sebanyak 2 (dua) orang (2%), dan terakhir adalah berusia > 60 tahun sebanyak 1 (satu) orang (1%).

4.2.3 Pekerjaan

Tabel 4 – 11
Statistik Pekerjaan Responden
Statistics

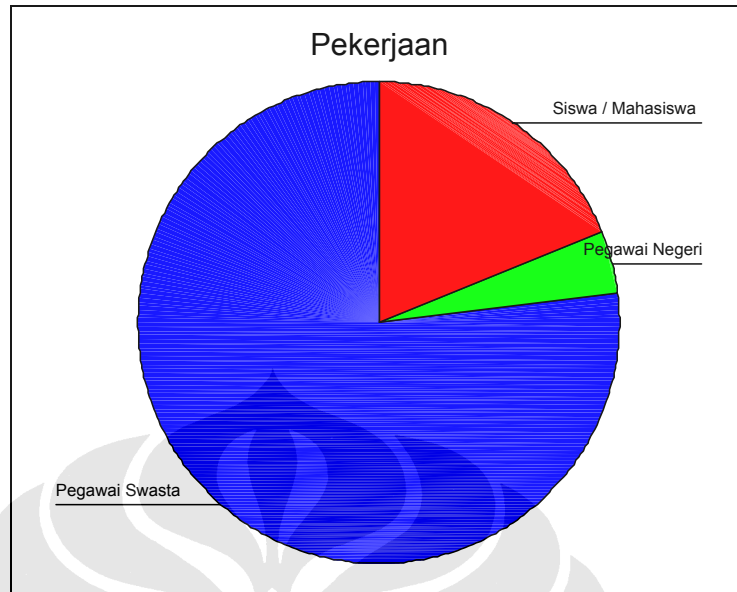
| Pekerjaan | | |
|-----------|--|-----|
| Valid | | 100 |
| Missing | | 0 |

| Pekerjaan | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Siswa / Mahasiswa | 19 | 19.0 | 19.0 | 19.0 |
| | Pegawai Negeri | 4 | 4.0 | 4.0 | 23.0 |
| | Pegawai Swasta | 77 | 77.0 | 77.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Gambar 4 - 3

Grafik Pekerjaan Responden



Sumber: Output SPSS olahan penulis

Dari total 100 (seratus) responden, pekerjaan responden yang terbanyak adalah Pegawai Swasta yaitu sebesar 77 (tujuh puluh tujuh) orang (77%). Selanjutnya adalah Siswa/Mahasiswa sebanyak 19 (sembilan belas) orang (19%). Terakhir adalah Pegawai Negeri sebanyak 4 (empat) orang (4%).

4.2.4 Pengeluaran per bulan

Tabel 4 – 12

Statistik Pengeluaran per bulan Responden

Statistics

Pengeluaran per bulan

| | |
|---------|-----|
| Valid | 100 |
| Missing | 0 |

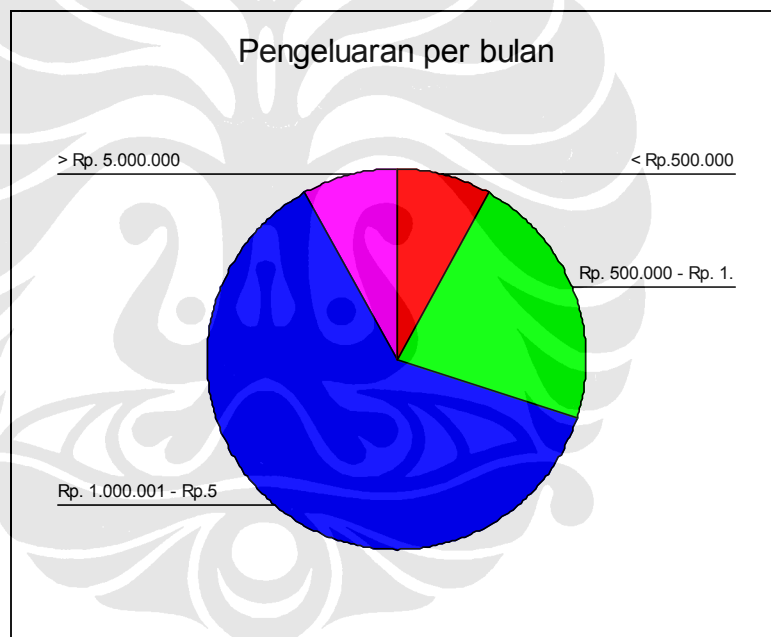
Pengeluaran per bulan

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid < Rp.500.000 | 8 | 8.0 | 8.0 | 8.0 |
| Rp. 500.000 - Rp. 1.000.000 | 22 | 22.0 | 22.0 | 30.0 |
| Rp. 1.000.001 - Rp.5.000.000 | 62 | 62.0 | 62.0 | 92.0 |
| > Rp. 5.000.000 | 8 | 8.0 | 8.0 | 100.0 |
| Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Gambar 4 – 4

Grafik Pengeluaran per bulan Responden



Sumber: Output SPSS olahan penulis

Dari total 100 (seratus) responden, dapat dilihat bahwa pengeluaran per bulan responden terbanyak adalah Rp.1.000.001 – Rp.5.000.000 yaitu sebanyak 62 (enam puluh dua) orang (62%). Selanjutnya yaitu Rp.500.000 – Rp.1.000.000 yaitu sebanyak 22 (dua puluh dua) orang (22%). Berikutnya adalah sama besar antara responden

dengan tingkat pengeluaran < Rp.500.000 dan > Rp.5.000.000 yaitu sebanyak 8 (delapan) orang (8%).

4.2.5 Domisili

Tabel 4 – 13
Statistik Domisili Responden

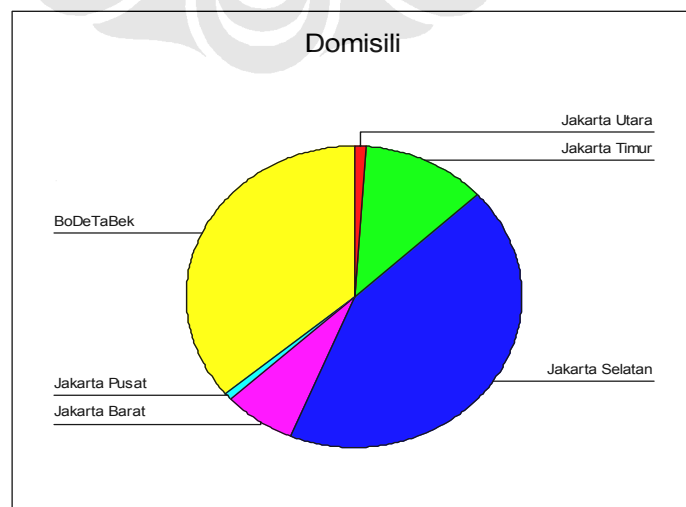
Statistics

| Domisili | |
|----------|-----|
| Valid | 100 |
| Missing | 0 |

| Domisili | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Jakarta Utara | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | Jakarta Timur | 12 | 12.0 | 12.0 | 13.0 |
| | Jakarta Selatan | 43 | 43.0 | 43.0 | 56.0 |
| | Jakarta Barat | 7 | 7.0 | 7.0 | 63.0 |
| | Jakarta Pusat | 1 | 1.0 | 1.0 | 64.0 |
| | BoDeTaBek | 36 | 36.0 | 36.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Gambar 4 – 5
Grafik Domisili Responden



Sumber: Output SPSS olahan penulis

Dari total 100 (seratus) responden, dapat diketahui bahwa mayoritas responden berdomisili di Jakarta Selatan sebanyak 43 (empat puluh tiga) orang (43%), diikuti dengan BoDeTaBek sebanyak 36 (tiga puluh enam) orang (36%), lalu Jakarta Timur sebanyak 12 (dua belas) orang (12%), Jakarta Barat sebanyak 7 (tujuh) orang (7%), dan Jakarta Utara serta Jakarta Pusat sebanyak masing-masing 1 (satu) orang (1%).

4.3 FACTOR ANALYSIS

Factor Analysis dalam skripsi ini digunakan untuk melihat hubungan serta menggabungkan dan apabila diperlukan, melakukan reduksi terhadap variabel-variabel pernyataan dalam kuesioner sehingga dapat mewakili konstruk-konstruk yang akan terbentuk untuk menganalisis model penelitian. Seperti telah dijelaskan pada Bab 3, dalam skripsi ini *Factor Analysis* dilakukan sebanyak 5 (lima) kali, yaitu terhadap 5 (lima) konstruk utama penelitian (*External Emotions, Situational Emotions, Internal Emotions, External Response Actions, dan Internal Response Actions*).

Factor Analysis terlebih dahulu dilakukan sehingga variabel-variabel pernyataan dapat digabungkan dalam satu faktor saja untuk setiap konstruk, sesuai dengan kebutuhan, kesesuaiannya dengan model konseptual yang digunakan, serta tujuan analisis statistika selanjutnya untuk kemudian mendapatkan nilai *Factor Loading* dalam *Component Matrix* yang akan menjadi dasar untuk tahap reduksi data melalui penyusunan *Summated Scale*. *Summated Scale* dibentuk dengan mengkombinasikan beberapa variabel individu ke dalam sebuah pengukuran komposit, tujuannya adalah untuk mewakili multiaspek dari sebuah konstruk ke dalam ukuran tunggal. Dalam pengertian sederhana, semua variabel yang memiliki nilai *factor loading* yang tinggi setelah dilakukan *Factor Analysis* (>0.5) dikombinasikan dan nilai total dari variabel digunakan sebagai variabel pengganti (Hair, 2006).

Metode *Summated Scale* dipilih ketimbang metode reduksi data lainnya, seperti metode *Surrogate Variabel* atau *Factor Score*, dengan berbagai macam pertimbangan terutama dikarenakan keunggulan metode ini untuk mengurangi *measurement error*, kemampuannya untuk mewakili multiaspek dari sebuah konstruk, serta kesesuaiannya terkait dengan analisis statistika selanjutnya yang harus dilakukan dalam skripsi ini. Syarat-syarat lanjutan yang harus terpenuhi untuk menyusun *Summated Scale* dalam skripsi ini, secara umum telah diusahakan dipenuhi.

Factor Analysis di dalam skripsi ini mengasumsikan homogenitas responden. Homogenitas responden dijamin melalui penerapan *screening questions* sebelum setiap responden memberikan penilaian terhadap pernyataan-pernyataan di dalam kuesioner. Kemungkinan adanya perbedaan-perbedaan terhadap penilaian yang diberikan oleh setiap responden yang mungkin saja ditimbulkan akibat perbedaan di dalam karakteristik demografis seperti *gender*, usia, jenis pekerjaan atau tingkat pendidikan dapat dianggap tidak signifikan.

4.3.1 Analisis Faktor *External Emotions*

Tabel 4 – 14

Statistik KMO & Bartlett's Test Konstruk *External Emotions*

KMO and Bartlett's Test

| | | |
|--|--------------------|---------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. | | .804 |
| Bartlett's Test of Sphericity | Approx. Chi-Square | 391.351 |
| | df | 45 |
| | Sig. | .000 |

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Berdasarkan hasil analisis, diketahui nilai KMO – MSA total untuk konstruk *External Emotions* dengan nilai sebesar 0.804. Nilai MSA setiap variabel pun telah dianalisis

dan karena angka MSA total maupun setiap variabel berada diantara 0.5 – 1, maka analisis faktor dianggap sesuai dan variabel-variabel dapat diproses lebih lanjut. Nilai signifikansi *Bartlett's Test of Sphericity* sebesar 0.000 menunjukkan penolakan terhadap hipotesis bahwa variabel-variabel tidak berhubungan satu sama lain, dengan kata lain, komponen-komponen variabel menunjukkan adanya hubungan satu sama lain, sehingga memang signifikan untuk diproses dalam analisis faktor, sesuai dengan petunjuk di dalam buku *Marketing Research : An Applied Orientation* oleh Malhotra (2004).

Tabel 4 – 15
Statistik Total Varians Yang Dijelaskan Dalam Konstruk *External Emotions*
Total Variance Explained

| Component | Initial Eigenvalues | | | Extraction Sums of Squared Loadings | | |
|-----------|---------------------|---------------|--------------|-------------------------------------|---------------|--------------|
| | Total | % of Variance | Cumulative % | Total | % of Variance | Cumulative % |
| 1 | 4.228 | 42.275 | 42.275 | 4.228 | 42.275 | 42.275 |
| 2 | 1.483 | 14.833 | 57.108 | | | |
| 3 | 1.204 | 12.039 | 69.147 | | | |
| 4 | .686 | 6.863 | 76.010 | | | |
| 5 | .582 | 5.815 | 81.826 | | | |
| 6 | .500 | 5.004 | 86.829 | | | |
| 7 | .406 | 4.062 | 90.891 | | | |
| 8 | .385 | 3.853 | 94.744 | | | |
| 9 | .289 | 2.887 | 97.631 | | | |
| 10 | .237 | 2.369 | 100.000 | | | |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Dengan metode ekstraksi *Principal Component Analysis*, serta mengutamakan penggunaan kriteria *A Priori Determination*, analisis faktor diarahkan sedemikian rupa agar dapat menghasilkan satu faktor yang dapat menjelaskan sebagian besar variabel yang ada. Tabel diatas menunjukkan bahwa besar persentase varians yang terbentuk sebesar 42.275%. Nilai *eigenvalues* dari satu faktor sebesar 4.228 karena > 1 menunjukkan bahwa 1 faktor saja yang terbentuk sudah dapat menjelaskan variabel-variabel yang dimaksud.

Tabel 4 – 16

Statistik Matriks Komponen konstruk *External Emotions*

Component Matrix(a)

| | Component |
|---|-----------|
| | 1 |
| Saya merasa marah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | .721 |
| Saya merasa kesal saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | .592 |
| Saya merasa naik darah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | .561 |
| Saya merasa terganggu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | .606 |
| Saya merasa tidak bisa menerima saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | .764 |
| Saya merasa tidak nyaman saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | .657 |
| Saya merasa peristiwa itu terlalu bodoh sehingga tidak pantas dihargai | .706 |
| Saya merasa peristiwa itu tidak sepatutnya terjadi pada saya | .647 |
| Saya merasa kecewa saat peristiwa yang tidak menyenangkan itu terjadi | .616 |
| Saya tidak menyangka hal seperti itu terjadi pada saya | .604 |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Tabel tersebut menunjukkan bahwa 1 faktor adalah jumlah yang paling optimal. Angka pada tabel menunjukkan nilai korelasi antara variabel dengan faktor satu. Pada tahap ini, satu variabel dihapuskan karena memiliki *factor loading* yang rendah yaitu “*Saya merasakan frustrasi saat peristiwa yang tidak menyenangkan itu terjadi*” (0.425),

analisis faktor diulang tanpa variabel tersebut. *Component Matrix* menunjukkan bahwa variabel yang memiliki *factor loading* > 0.5 adalah variabel:

- Saya merasa marah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi (0.721)
- Saya merasa kesal saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi (0.592)
- Saya merasa naik darah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi (0.561)
- Saya merasa terganggu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi (0.606)
- Saya merasa tidak bisa menerima saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi (0.764)
- Saya merasa tidak nyaman saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi (0.657)
- Saya merasa peristiwa itu terlalu bodoh sehingga tidak pantas dihargai (0.706)
- Saya merasa peristiwa itu tidak sepatutnya terjadi pada saya (0.647)
- Saya merasa kecewa saat peristiwa yang tidak menyenangkan itu terjadi (0.616)
- Saya tidak menyangka hal seperti itu terjadi pada saya (0.604)

Maka, kesepuluh variabel ini ($\alpha = 0.8436$) digabungkan melalui *Summated Scale* untuk mewakili konstruk *External Emotions*.

4.3.2 Analisis Faktor *Situational Emotions*

Tabel 4 – 17

Statistik KMO & Bartlett's Test Konstruk *Situational Emotions*

KMO and Bartlett's Test

| | | |
|--|--------------------|---------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. | | .763 |
| Bartlett's Test of Sphericity | Approx. Chi-Square | 119.364 |
| | df | 6 |
| | Sig. | .000 |

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Berdasarkan hasil analisis, diketahui nilai KMO – MSA total untuk konstruk *Situational Emotions* dengan nilai sebesar 0.763. Nilai MSA setiap variabel pun telah dianalisis dan karena angka MSA total maupun setiap variabel berada diantara 0.5 – 1, maka analisis faktor dianggap sesuai dan variabel-variabel dapat diproses lebih lanjut. Nilai signifikansi *Bartlett's Test of Sphericity* sebesar 0.000 menunjukkan penolakan terhadap hipotesis bahwa variabel-variabel tidak berhubungan satu sama lain, dengan kata lain, komponen-komponen variabel menunjukkan adanya hubungan satu sama lain, sehingga memang signifikan untuk diproses dalam analisis faktor, sesuai dengan petunjuk di dalam buku *Marketing Research : An Applied Orientation* oleh Malhotra (2004).

Tabel 4 – 18

Statistik Total Varians Yang Dijelaskan Dalam Konstruk *Situational Emotions*

Total Variance Explained

| Component | Initial Eigenvalues | | | Extraction Sums of Squared Loadings | | |
|-----------|---------------------|---------------|--------------|-------------------------------------|---------------|--------------|
| | Total | % of Variance | Cumulative % | Total | % of Variance | Cumulative % |
| 1 | 2.454 | 61.355 | 61.355 | 2.454 | 61.355 | 61.355 |
| 2 | .743 | 18.568 | 79.924 | | | |
| 3 | .438 | 10.939 | 90.863 | | | |
| 4 | .365 | 9.137 | 100.000 | | | |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Dengan metode ekstraksi *Principal Component Analysis*, serta mengutamakan penggunaan kriteria *A Priori Determination*, analisis faktor diarahkan sedemikian rupa agar dapat menghasilkan satu faktor yang dapat menjelaskan sebagian besar variabel yang ada. Tabel diatas menunjukkan bahwa besar persentase varians yang terbentuk sebesar 61.355%. Nilai *eigenvalues* dari satu faktor sebesar 2.454 karena > 1 menunjukkan bahwa 1 faktor saja yang terbentuk sudah dapat menjelaskan variabel-variabel yang dimaksud.

Tabel 4 – 19

Statistik Matriks Komponen konstruk *Situational Emotions*

Component Matrix(a)

| | Component |
|--|-----------|
| | 1 |
| Saya merasakan sedih saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | .623 |
| Saya merasa takut saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | .843 |
| Saya merasa panik saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | .817 |
| Saya merasa terancam saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | .829 |

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. 1 components extracted.

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Tabel tersebut menunjukkan bahwa 1 faktor adalah jumlah yang paling optimal. Angka pada tabel menunjukkan nilai korelasi antara variabel dengan faktor satu. *Component Matrix* menunjukkan bahwa variabel yang memiliki *factor loading* > 0.5 adalah variabel:

- Saya merasakan sedih saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi (0.623)
- Saya merasa takut saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi (0.843)
- Saya merasa panik saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi (0.817)
- Saya merasa terancam saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi (0.829)

Maka, keempat variabel ini ($\alpha = 0.7871$) digabungkan melalui *Summated Scale* untuk mewakili konstruk *Situational Emotions*.

4.3.3 Analisis Faktor *Internal Emotions*

Tabel 4 – 20

Statistik KMO & Bartlett's Test Konstruk *Internal Emotions*

KMO and Bartlett's Test

| | | |
|--|--------------------|---------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. | | .680 |
| Bartlett's Test of Sphericity | Approx. Chi-Square | 151.901 |
| | df | 10 |
| | Sig. | .000 |

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Berdasarkan hasil analisis, diketahui nilai KMO – MSA total untuk konstruk *Internal Emotions* dengan nilai sebesar 0.680. Sesungguhnya, nilai KMO – MSA total semula menunjukkan angka 0.670, akan tetapi, pada tahap analisis nilai MSA setiap variabel, teridentifikasi angka MSA variabel individu yang berada di bawah 0.5, maka variabel ini dihapuskan lalu analisis faktor diulang tanpa variabel tersebut. Variabel yang terhapuskan pada tahap ini adalah pernyataan “*Saya merasa diri saya patut juga dipersalahkan saat peristiwa itu terjadi*” (Nilai MSA = 0.426). Pada akhirnya, nilai MSA total maupun setiap variabel berada diantara 0.5 – 1, maka analisis faktor dianggap sesuai dan variabel-variabel dapat diproses lebih lanjut. Nilai signifikansi *Bartlett's Test of Sphericity* sebesar 0.000 menunjukkan penolakan terhadap hipotesis bahwa variabel-variabel tidak berhubungan satu sama lain, dengan kata lain, komponen-komponen variabel menunjukkan adanya hubungan satu sama lain, sehingga memang signifikan untuk diproses dalam analisis faktor, sesuai dengan petunjuk di dalam buku *Marketing Research : An Applied Orientation* oleh Malhotra (2004).

Tabel 4 – 21

Statistik Total Varians Yang Dijelaskan Dalam Konstruk *Internal Emotions*

Total Variance Explained

| Component | Initial Eigenvalues | | | Extraction Sums of Squared Loadings | | |
|-----------|---------------------|---------------|--------------|-------------------------------------|---------------|--------------|
| | Total | % of Variance | Cumulative % | Total | % of Variance | Cumulative % |
| 1 | 2.517 | 50.349 | 50.349 | 2.517 | 50.349 | 50.349 |
| 2 | 1.235 | 24.706 | 75.056 | | | |
| 3 | .540 | 10.796 | 85.852 | | | |
| 4 | .395 | 7.896 | 93.747 | | | |
| 5 | .313 | 6.253 | 100.000 | | | |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Dengan metode ekstraksi *Principal Component Analysis*, serta mengutamakan penggunaan kriteria *A Priori Determination*, analisis faktor diarahkan sedemikian rupa agar dapat menghasilkan satu faktor yang dapat menjelaskan sebagian besar variabel yang ada. Tabel diatas menunjukkan bahwa besar persentase varians yang terbentuk sebesar 50.349%. Nilai *eigenvalues* dari satu faktor sebesar 2.517 karena > 1 menunjukkan bahwa 1 faktor saja yang terbentuk sudah dapat menjelaskan variabel-variabel yang dimaksud.

Tabel 4 – 22

Statistik Matriks Komponen konstruk *Internal Emotions*

Component Matrix(a)

| | Component |
|--|-----------|
| | 1 |
| Saya merasa malu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | .685 |
| Saya merasa terhina saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | .779 |
| Saya merasa dipermalukan saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | .746 |
| Saya merasa menyesal telah memilih Bank Niaga | .684 |
| Andaikan saya tidak memakai Bank Niaga, mungkin peristiwa ini tidak akan terjadi | .646 |

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. 1 components extracted.

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Tabel tersebut menunjukkan bahwa 1 faktor adalah jumlah yang paling optimal. Angka pada tabel menunjukkan nilai korelasi antara variabel dengan faktor satu. *Component Matrix* menunjukkan bahwa variabel yang memiliki *factor loading* > 0.5 adalah variabel:

- Saya merasa malu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi (0.685)
- Saya merasa terhina saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi (0.779)
- Saya merasa dipermalukan saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi (0.746)
- Saya merasa menyesal telah memilih Bank Niaga (0.684)

- Andaikan saya tidak memakai Bank Niaga, mungkin peristiwa ini tidak akan terjadi (0.646).

Maka, kelima variabel ini ($\alpha = 0.7484$) digabungkan melalui *Summated Scale* untuk mewakili konstruk *Internal Emotions*.

4.3.4 Analisis Faktor *External Response Actions*

Tabel 4 – 23

Statistik KMO & Bartlett's Test Konstruk *External Response Actions*

| KMO and Bartlett's Test | | |
|--|--------------------|---------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. | | .724 |
| Bartlett's Test of Sphericity | Approx. Chi-Square | 246.678 |
| | df | 21 |
| | Sig. | .000 |

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Berdasarkan hasil analisis, diketahui nilai KMO – MSA total untuk konstruk *External Response Actions* dengan nilai sebesar 0.724. Sesungguhnya, nilai KMO – MSA total semula menunjukkan angka 0.708, akan tetapi, pada tahap analisis nilai MSA setiap variabel, teridentifikasi angka MSA variabel individu yang berada di bawah 0.5, maka variabel ini dihapuskan lalu analisis faktor diulang tanpa variabel tersebut. Variabel yang terhapuskan pada tahap ini adalah pernyataan “*Saya akan melakukan komplain secara langsung kepada karyawan Bank Niaga manapun yang saya temui saat itu*” (Nilai MSA = 0.473) dan “*Saya akan menyebarkan berita buruk tentang Bank Niaga kepada relasi-relasi saya*” (Nilai MSA = 0.498). Pada akhirnya, nilai MSA total maupun setiap variabel berada diantara 0.5 – 1, maka analisis faktor dianggap sesuai dan variabel-variabel dapat diproses lebih lanjut. Nilai signifikansi *Bartlett's Test of Sphericity* sebesar 0.000 menunjukkan penolakan terhadap hipotesis bahwa variabel-

variabel tidak berhubungan satu sama lain, dengan kata lain, komponen-komponen variabel menunjukkan adanya hubungan satu sama lain, sehingga memang signifikan untuk diproses dalam analisis faktor, sesuai dengan petunjuk di dalam buku *Marketing Research : An Applied Orientation* oleh Malhotra (2004).

Tabel 4 – 24

Statistik Total Varians Yang Dijelaskan Dalam Konstruk *External Response Actions*

Total Variance Explained

| Component | Initial Eigenvalues | | | Extraction Sums of Squared Loadings | | |
|-----------|---------------------|---------------|--------------|-------------------------------------|---------------|--------------|
| | Total | % of Variance | Cumulative % | Total | % of Variance | Cumulative % |
| 1 | 3.243 | 46.326 | 46.326 | 3.243 | 46.326 | 46.326 |
| 2 | 1.154 | 16.483 | 62.809 | | | |
| 3 | .942 | 13.452 | 76.261 | | | |
| 4 | .699 | 9.992 | 86.253 | | | |
| 5 | .415 | 5.922 | 92.175 | | | |
| 6 | .294 | 4.195 | 96.370 | | | |
| 7 | .254 | 3.630 | 100.000 | | | |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Dengan metode ekstraksi *Principal Component Analysis*, serta mengutamakan penggunaan kriteria *A Priori Determination*, analisis faktor diarahkan sedemikian rupa agar dapat menghasilkan satu faktor yang dapat menjelaskan sebagian besar variabel yang ada. Tabel diatas menunjukkan bahwa besar persentase varians yang terbentuk sebesar 46.326%. Nilai *eigenvalues* dari satu faktor sebesar 3,243 karena > 1 menunjukkan bahwa 1 faktor saja yang terbentuk sudah dapat menjelaskan variabel-variabel yang dimaksud.

Tabel 4 – 25

Statistik Matriks Komponen konstruk *External Response Actions*

Component Matrix(a)

| | Component |
|---|-----------|
| | 1 |
| Saya akan melakukan komplain secara langsung kepada Kantor Pusat Bank Niaga | .723 |
| Saya akan melakukan komplain secara langsung kepada Manajer yang bertanggungjawab pada hari itu | .658 |
| Saya akan melakukan komplain secara tidak langsung kepada media massa | .639 |
| Saya akan melakukan komplain secara tidak langsung kepada Lembaga Perlindungan Konsumen | .682 |
| Saya akan melakukan komplain secara tidak langsung kepada Pihak Berwajib (Polisi) | .617 |
| Saya akan langsung berpindah pada layanan jasa Bank yang lain selain Bank Niaga | .709 |
| Saya akan melakukan boikot dan tidak akan lagi memakai layanan jasa Bank Niaga untuk seterusnya | .729 |

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. 1 components extracted.

Sumber: Output SPSS hasil olahan penulis

Tabel tersebut menunjukkan bahwa 1 faktor adalah jumlah yang paling optimal. Angka pada tabel menunjukkan nilai korelasi antara variabel dengan faktor satu. *Component Matrix* menunjukkan bahwa variabel yang memiliki *factor loading* > 0.5 adalah variabel:

- Saya akan melakukan komplain secara langsung kepada Kantor Pusat Bank Niaga (0.723)
- Saya akan melakukan komplain secara langsung kepada Manajer yang bertanggung jawab pada hari itu (0.658).
- Saya akan melakukan komplain secara tidak langsung kepada Media Massa (0.639).
- Saya akan melakukan komplain secara tidak langsung kepada Lembaga Perlindungan Konsumen (0.682).
- Saya akan melakukan komplain secara tidak langsung kepada Pihak Berwajib (Polisi) (0.617).
- Saya akan langsung berpindah pada layanan jasa Bank yang lain selain Bank Niaga (0.709)
- Saya akan melakukan boikot dan tidak akan lagi memakai layanan jasa Bank Niaga untuk seterusnya (0.729)

Maka, ketujuh variabel ini ($\alpha = 0.8004$) digabungkan melalui *Summated Scale* untuk mewakili konstruk *External Response Actions*.

4.3.5 Analisis Faktor *Internal Response Actions*

Tabel 4 – 26

Statistik KMO & Bartlett's Test Konstruk *Internal Response Actions*

KMO and Bartlett's Test

| | | |
|--|--------------------|---------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. | | .778 |
| Bartlett's Test of Sphericity | Approx. Chi-Square | 172.208 |
| | df | 6 |
| | Sig. | .000 |

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Berdasarkan hasil analisis, diketahui nilai KMO – MSA total untuk konstruk *Internal Response Actions* dengan nilai sebesar 0.778. Nilai MSA setiap variabel pun telah dianalisis dan karena angka MSA total maupun setiap variabel berada diantara 0.5 – 1, maka analisis faktor dianggap sesuai dan variabel-variabel dapat diproses lebih lanjut. Nilai signifikansi *Bartlett's Test of Sphericity* sebesar 0.000 menunjukkan penolakan terhadap hipotesis bahwa variabel-variabel tidak berhubungan satu sama lain, dengan kata lain, komponen-komponen variabel menunjukkan adanya hubungan satu sama lain, sehingga memang signifikan untuk diproses dalam analisis faktor, sesuai dengan petunjuk di dalam buku *Marketing Research : An Applied Orientation* oleh Malhotra (2004).

Tabel 4 – 27

Statistik Total Varians Yang Dijelaskan Dalam Konstruk *Internal Response Actions*

Total Variance Explained

| Component | Initial Eigenvalues | | | Extraction Sums of Squared Loadings | | |
|-----------|---------------------|---------------|--------------|-------------------------------------|---------------|--------------|
| | Total | % of Variance | Cumulative % | Total | % of Variance | Cumulative % |
| 1 | 2.719 | 67.973 | 67.973 | 2.719 | 67.973 | 67.973 |
| 2 | .612 | 15.299 | 83.271 | | | |
| 3 | .437 | 10.916 | 94.188 | | | |
| 4 | .232 | 5.812 | 100.000 | | | |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Dengan metode ekstraksi *Principal Component Analysis*, serta mengutamakan penggunaan kriteria *A Priori Determination*, analisis faktor diarahkan sedemikian rupa agar dapat menghasilkan satu faktor yang dapat menjelaskan sebagian besar variabel yang ada. Tabel diatas menunjukkan bahwa besar persentase varians yang terbentuk sebesar 67.973%. Nilai *eigenvalues* dari satu faktor sebesar 2.719 karena > 1 menunjukkan bahwa 1 faktor saja yang terbentuk sudah dapat menjelaskan variabel-variabel yang dimaksud.

Tabel 4 – 28

Statistik Matriks Komponen Konstruk *Internal Response Actions*

Component Matrix(a)

| | Component |
|--|-----------|
| | 1 |
| Saya hanya akan menganggap angin lalu bahwa pernah terjadi peristiwa yang tidak memuaskan saat saya memakai layanan Bank Niaga | .885 |
| Saya tidak akan menghiraukan bahwa pernah terjadi peristiwa yang tidak memuaskan saat saya memakai layanan Bank Niaga | .871 |
| Saya menganggap peristiwa yang terjadi adalah karena kesalahan saya sendiri | .713 |
| Saya akan mengendalikan diri saya untuk tidak melakukan tindakan komplain | .818 |

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. 1 components extracted.

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Tabel tersebut menunjukkan bahwa 1 faktor adalah jumlah yang paling optimal. Angka pada tabel menunjukkan nilai korelasi antara variabel dengan faktor satu. *Component Matrix* menunjukkan bahwa variabel yang memiliki *factor loading* > 0.5 adalah variabel:

- Saya hanya akan menganggap angin lalu bahwa pernah terjadi peristiwa yang tidak memuaskan saat saya memakai layanan Bank Niaga (0.885)
- Saya tidak akan menghiraukan bahwa pernah terjadi peristiwa yang tidak memuaskan saat saya memakai layanan Bank Niaga (0.871)
- Saya menganggap peristiwa yang terjadi adalah karena kesalahan saya sendiri (0.713)

- Saya akan mengendalikan diri saya untuk tidak melakukan tindakan komplain (0.818)

Maka, keempat variabel ini ($\alpha = 0.8420$) digabungkan melalui *Summated Scale* untuk mewakili konstruk *Internal Response Actions*.

4.4 ANALISIS *PAIRED SAMPLES T-TESTS* DAN PERBEDAAN *MEAN*

Dalam penelitian ini, *Paired-Samples T-Tests* dan perbedaan *Mean* digunakan untuk menganalisis ada atau tidaknya perbedaan rata-rata (*Mean*) antara *External – Internal Emotions*, *External – Situational Emotions*, *Situational – Internal Emotions*, dan *External Respons Actions – Internal Response Actions*. Dengan kata lain, untuk menguji gugus emosi dan gugus respon tindakan mana yang secara rata-rata paling dominan terjadi saat responden mengalami kegagalan jasa. Data diasumsikan terdistribusi normal.

Langkah pertama adalah menentukan terlebih dahulu apakah memang terdapat perbedaan *Mean* antara dua konstruk yang dipasangkan, lalu apabila memang signifikan terdapat perbedaan, analisis deskriptif berupa pengamatan perbedaan *Mean* dan *Standard Deviation* digunakan untuk mengetahui gugus emosi dan gugus respon tindakan mana yang paling dominan terjadi saat responden mengalami kegagalan jasa. Lebih lanjut, analisis beda *Mean* juga digunakan untuk menentukan jenis emosi atau respon tindakan spesifik yang paling dominan terjadi di dalam setiap gugus emosi dan gugus respon tindakan, saat terjadi kegagalan jasa bagi 100 (seratus) nasabah atau konsumen Bank Niaga di Jabodetabek.

Secara umum, hipotesis dasar bagi uji *paired samples t-tests* adalah sebagai berikut :

$$H_0 : \mu_D = 0$$

$$H_1 : \mu_D \neq 0$$

$$\mu_D = \text{Mean Difference} = \mu_1 - \mu_2$$

4.4.1 Uji Paired Samples T-Tests Konstruk *External Emotions* – *Internal Emotions*

Tabel 4 – 29

Statistik Uji Paired Samples T-Test Konstruk *External Emotions*- *Internal Emotions*

Paired Samples Statistics

| | | Mean | N | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|--------|-------------------|---------|-----|----------------|-----------------|
| Pair 1 | EXTERNAL EMOTIONS | 37.3600 | 100 | 6.50333 | .65033 |
| | INTERNAL EMOTIONS | 14.2400 | 100 | 4.03049 | .40305 |

Paired Samples Test

| | | Paired Differences | | | | t | df | Sig. (2-tailed) | |
|--------|---------------------------------------|--------------------|----------------|-----------------|---|---------|--------|-----------------|------|
| | | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference | | | | |
| | | | | | Lower | Upper | | | |
| Pair 1 | EXTERNAL EMOTIONS - INTERNAL EMOTIONS | 23.1200 | 5.58367 | .55837 | 22.0121 | 24.2279 | 41.406 | 99 | .000 |

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Dari Tabel 4 – 29 dapat dilihat bahwa selisih *Mean* antara *External Emotions* dan *Internal Emotions* = 23.1200. Uji-t memberikan nilai $t = 41.406$ dengan derajat kebebasan = 99. Output SPSS memberikan nilai signifikansi = 0.000. Karena nilai ini $< \alpha = 0.05$, maka terbukti bahwa **H₀ ditolak**. Kesimpulannya, **terdapat perbedaan Mean** antara *External Emotions* dengan *Internal Emotions*. Artinya, diantara *External Emotions* dengan *Internal Emotions* ada konstruk yang lebih dominan dirasakan oleh responden.

Selanjutnya, dapat dilihat pula bahwa nilai *Mean External Emotions* ($\mu = 37.3600$, SD = 6.50333) lebih besar dari pada nilai *Mean Internal Emotions* ($\mu = 14.2400$, SD = 4.03049). Maka, dapat diartikan bahwa saat responden dilaporkan mengalami emosi, *External Emotions* secara signifikan cenderung lebih dominan dirasakan ketimbang *Internal Emotions*.

4.4.2 Uji Paired Samples T-Tests Konstruk *External Emotions* – *Situational Emotions*

Tabel 4 – 30

Statistik Uji Paired Samples T-Test konstruk *External Emotions* - *Situational Emotions*

Paired Samples Statistics

| | | Mean | N | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|--------|----------------------|---------|-----|----------------|-----------------|
| Pair 1 | EXTERNAL EMOTIONS | 37.3600 | 100 | 6.50333 | .65033 |
| | SITUATIONAL EMOTIONS | 10.9300 | 100 | 3.76388 | .37639 |

Paired Samples Test

| | | Paired Differences | | | | t | df | Sig. (2-tailed) | |
|--------|--|--------------------|----------------|-----------------|---|---------|--------|-----------------|------|
| | | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference | | | | |
| | | | | | Lower | Upper | | | |
| Pair 1 | EXTERNAL EMOTIONS - SITUATIONAL EMOTIONS | 26.4300 | 5.81057 | .58106 | 25.2771 | 27.5829 | 45.486 | 99 | .000 |

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Dari Tabel 4 – 30 dapat dilihat bahwa selisih *Mean* antara *External Emotions* dan *Situational Emotions* = 26.4300. Uji-t memberikan nilai $t = 45.486$ dengan derajat kebebasan = 99. Output SPSS memberikan nilai signifikansi = 0.000. Karena nilai ini $< \alpha = 0.05$, maka terbukti bahwa **H₀ ditolak**. Kesimpulannya, **terdapat perbedaan Mean** antara *External Emotions* dengan *Situational Emotions*. Artinya, diantara *External Emotions* dengan *Situational Emotions* ada konstruk yang lebih dominan dirasakan oleh responden.

Selanjutnya, dapat dilihat pula bahwa nilai *Mean External Emotions* ($\mu = 37.3600$, SD = 6.50333) lebih besar dari pada nilai *Mean Situational Emotions* ($\mu = 10.9300$, SD = 3.76388). Maka, dapat diartikan bahwa saat responden dilaporkan mengalami

emosi, *External Emotions* secara signifikan cenderung lebih dominan dirasakan ketimbang *Situational Emotions*.

4.4.3 Uji Paired Samples T-Tests Konstruk *Situational Emotions* – *Internal Emotions*

Tabel 4 – 31

Statistik Uji Paired Samples T-Test Konstruk *Situational Emotions* - *Internal Emotions*

Paired Samples Statistics

| | | Mean | N | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|--------|----------------------|---------|-----|----------------|-----------------|
| Pair 1 | SITUATIONAL EMOTIONS | 10.9300 | 100 | 3.76388 | .37639 |
| | INTERNAL EMOTIONS | 14.2400 | 100 | 4.03049 | .40305 |

Paired Samples Test

| | | Paired Differences | | | | t | df | Sig. (2-tailed) | |
|--------|--|--------------------|----------------|-----------------|---|---------|--------|-----------------|-------|
| | | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference | | | | |
| | | | | | Lower | | | | Upper |
| Pair 1 | SITUATIONAL EMOTIONS - INTERNAL EMOTIONS | -3.3100 | 4.28927 | .42893 | -4.1611 | -2.4589 | -7.717 | 99 | .000 |

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Dari Tabel 4 – 31 dapat dilihat bahwa selisih *Mean* antara *Situational Emotions* dan *Internal Emotions* = -3.3100. Uji-t memberikan nilai $t = -7.717$ dengan derajat kebebasan = 99. Output SPSS memberikan nilai signifikansi = 0.000. Karena nilai ini $< \alpha = 0.05$, maka terbukti bahwa **H₀ ditolak**. Kesimpulannya, **terdapat perbedaan Mean** antara *Situational Emotions* dengan *Internal Emotions*. Artinya, diantara *Situational Emotions* dengan *Internal Emotions* ada konstruk yang lebih dominan dirasakan oleh responden.

Selanjutnya, dapat dilihat pula bahwa nilai *Mean Situational Emotions* ($\mu = 10.9300$, $SD = 3.76388$) lebih kecil dari pada nilai *Mean Internal Emotions*

($\mu = 14.2400$, $SD = 4.03049$). Maka, dapat diartikan bahwa saat responden dilaporkan mengalami emosi, *Internal Emotions* secara signifikan cenderung lebih dominan dirasakan ketimbang *Situational Emotions*.

4.4.4 Uji Paired Samples T-Tests Konstruk *External Response Actions* – *Internal Response Actions*

Tabel 4 – 32

Statistik Uji Paired Samples T-Test konstruk *External Response Actions* - *Internal Response Actions*

Paired Samples Statistics

| | | Mean | N | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|--------|---------------------------|---------|-----|----------------|-----------------|
| Pair 1 | EXTERNAL RESPONSE ACTIONS | 18.6600 | 100 | 4.71023 | .47102 |
| | INTERNAL RESPONSE ACTIONS | 10.2900 | 100 | 3.57402 | .35740 |

Paired Samples Test

| | | Paired Differences | | | | | t | df | Sig. (2-tailed) |
|--------|---|--------------------|----------------|-----------------|---|--------|--------|----|-----------------|
| | | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference | | | | |
| | | | | | Lower | Upper | | | |
| Pair 1 | EXTERNAL RESPONSE ACTIONS - INTERNAL RESPONSE ACTIONS | 8.3700 | 7.01464 | .70146 | 6.9781 | 9.7619 | 11.932 | 99 | .000 |

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Dari Tabel 4 – 32 dapat dilihat bahwa selisih *Mean* antara *External Response Actions* dan *Internal Response Actions* = 8.3700 Uji-t memberikan nilai $t = 11.932$ dengan derajat kebebasan = 99. *Output* SPSS memberikan nilai signifikansi = 0.000. Karena nilai ini $< \alpha = 0.05$, maka terbukti bahwa **H₀ ditolak**. Kesimpulannya, **terdapat perbedaan Mean** antara *External Response Actions* dengan *Internal*

Response Actions. Artinya, diantara *External Response Actions* dengan *Internal Response Actions* ada konstruk yang lebih dominan dilakukan oleh responden.

Selanjutnya, dapat dilihat pula bahwa nilai *Mean External Response Actions* ($\mu = 18.6600$, $SD = 4.71023$) lebih besar dari pada nilai *Mean Internal Response Actions* ($\mu = 10.2900$, $SD = 3.57402$). Maka, dapat diartikan bahwa saat responden dilaporkan mengambil suatu tindakan menyusul terjadinya kegagalan jasa di Bank Niaga, *External Response Actions* secara signifikan cenderung lebih dominan dilakukan ketimbang *Internal Response Actions*.

4.4.5 Uji Perbedaan *Mean External Emotions*

Tabel 4 – 33

Statistik Uji Perbedaan *Mean External Emotions*

| Descriptive Statistics | | | | |
|---|-----|--------|--------|----------------|
| | N | Sum | Mean | Std. Deviation |
| Saya merasa marah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | 100 | 351.00 | 3.5100 | 1.03957 |
| Saya merasa kesal saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | 100 | 398.00 | 3.9800 | .86433 |
| Saya merasa naik darah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | 100 | 300.00 | 3.0000 | 1.22268 |
| Saya merasa terganggu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | 100 | 423.00 | 4.2300 | .91954 |
| Saya merasa tidak bisa menerima saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | 100 | 367.00 | 3.6700 | 1.07360 |
| Saya merasa tidak nyaman saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | 100 | 410.00 | 4.1000 | .85870 |
| Saya merasa peristiwa itu terlalu bodoh sehingga tidak pantas dihargai | 100 | 326.00 | 3.2600 | 1.26027 |
| Saya merasa peristiwa itu tidak pantas terjadi pada saya | 100 | 374.00 | 3.7400 | .99107 |
| Saya merasa kecewa saat peristiwa yang tidak menyenangkan itu terjadi | 100 | 414.00 | 4.1400 | .86480 |
| Saya tidak menyangka hal seperti itu terjadi pada saya | 100 | 373.00 | 3.7300 | .89730 |
| Valid N (listwise) | 100 | | | |

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Mengacu kepada Tabel 4 – 33 di atas, dapat dilihat bahwa ternyata emosi eksternal *Terganggu* ($M = 4.2300$) paling dominan dirasakan oleh 100 konsumen Bank Niaga saat mengalami kegagalan jasa, diikuti dengan *Kecewa* ($M = 4.1400$), lalu *Tidak Nyaman* ($M = 4.1000$). Sementara itu, emosi *Naik Darah* ($M = 3.0000$) berada pada urutan terakhir dalam gugus *External Emotions* ini.

4.4.6 Uji Perbedaan Mean Situational Emotions

Tabel 4 – 34

Statistik Uji Perbedaan Mean Situational Emotions

Descriptive Statistics

| | N | Sum | Mean | Std. Deviation |
|--|-----|--------|--------|----------------|
| Saya merasakan sedih saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | 100 | 293.00 | 2.9300 | 1.11242 |
| Saya merasa takut saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | 100 | 247.00 | 2.4700 | 1.17598 |
| Saya merasa panik saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | 100 | 295.00 | 2.9500 | 1.29002 |
| Saya merasa terancam saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | 100 | 258.00 | 2.5800 | 1.23239 |
| Valid N (listwise) | 100 | | | |

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Mengacu kepada Tabel 4 – 34 di atas, dapat dilihat bahwa ternyata emosi situasional *Panik* ($M = 2.9500$) paling dominan dirasakan oleh 100 (seratus) konsumen Bank Niaga saat mengalami kegagalan jasa, diikuti dengan *Sedih* ($M = 2.9300$) dan *Terancam* ($M = 2.5800$) sementara itu, emosi *Takut* ($M = 2.4700$) berada pada urutan terakhir dalam gugus *Situational Emotions* ini.

4.4.7 Uji Perbedaan *Mean Internal Emotions*

Tabel 4 – 35

Statistik Uji Perbedaan *Mean Internal Emotions*

Descriptive Statistics

| | N | Sum | Mean | Std. Deviation |
|--|-----|--------|--------|----------------|
| Saya merasa malu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | 100 | 269.00 | 2.6900 | 1.21185 |
| Saya merasa terhina saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | 100 | 246.00 | 2.4600 | 1.03884 |
| Saya merasa dipermalukan saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | 100 | 292.00 | 2.9200 | 1.16063 |
| Saya merasa menyesal telah memilih Bank Niaga | 100 | 299.00 | 2.9900 | 1.08707 |
| Andaikan saya tidak memakai Bank Niaga, mungkin peristiwa ini tidak akan terjadi | 100 | 318.00 | 3.1800 | 1.20084 |
| Valid N (listwise) | 100 | | | |

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Mengacu kepada Tabel 4 – 35 di atas, dapat dilihat bahwa ternyata emosi internal yang diukur melalui pernyataan *Andaikan saya tidak memakai Bank Niaga, mungkin peristiwa ini tidak akan terjadi* ($M = 3.1800$) paling dominan dirasakan oleh 100 (seratus) konsumen Bank Niaga saat mengalami kegagalan jasa, diikuti dengan emosi *Menyesal* ($M = 2.9900$) dan *Dipermalukan* ($M = 2.9200$). Sementara itu, emosi *Terhina* ($M = 2.4600$) berada pada urutan terakhir dalam gugus *Internal Emotions* ini.

4.4.8 Uji Perbedaan *Mean External Response Actions*

Tabel 4 – 36

Statistik Uji Perbedaan *Mean External Response Actions*

Descriptive Statistics

| | N | Sum | Mean | Std. Deviation |
|---|-----|--------|--------|----------------|
| Saya akan melakukan komplain secara langsung kepada Kantor Pusat Bank Niaga | 100 | 322.00 | 3.2200 | 1.07853 |
| Saya akan melakukan komplain secara langsung kepada Manajer yang bertanggungjawab pada hari itu | 100 | 349.00 | 3.4900 | 1.09632 |
| Saya akan melakukan komplain secara tidak langsung kepada media massa | 100 | 267.00 | 2.6700 | 1.15518 |
| Saya akan melakukan komplain secara tidak langsung kepada Lembaga Perlindungan Konsumen | 100 | 236.00 | 2.3600 | 1.02020 |
| Saya akan melakukan komplain secara tidak langsung kepada Pihak Berwajib (Polisi) | 100 | 187.00 | 1.8700 | .63014 |
| Saya akan langsung berpindah pada layanan jasa Bank yang lain selain Bank Niaga | 100 | 271.00 | 2.7100 | .92436 |
| Saya akan melakukan boikot dan tidak akan lagi memakai layanan jasa Bank Niaga untuk seterusnya | 100 | 234.00 | 2.3400 | .98699 |
| Valid N (listwise) | 100 | | | |

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Mengacu kepada Tabel 4 – 36 di atas, dapat dilihat bahwa ternyata respon tindakan eksternal berupa *komplain langsung kepada Manajer yang bertanggung jawab pada hari itu* (M = 3.4900) paling dominan dilakukan oleh 100 (seratus) konsumen Bank Niaga saat mengalami kegagalan jasa, diikuti dengan tindakan *komplain secara langsung kepada Kantor Pusat Bank Niaga* (M= 3.2200), dan terakhir adalah *langsung berpindah pada layanan jasa Bank yang lain selain Bank Niaga* (M = 2.7100).

Sementara itu, tindakan *komplain secara tidak langsung kepada Pihak Berwajib (Polisi)* (M = 1.8700) ternyata adalah tindakan yang berada pada urutan terakhir dalam gugus *External Response Actions* ini.

4.4.9 Uji Perbedaan Mean Internal Response Actions

Tabel 4 – 37

Statistik Uji Perbedaan Mean Internal Response Actions

| Descriptive Statistics | | | | |
|--|-----|--------|--------|----------------|
| | N | Sum | Mean | Std. Deviation |
| Saya hanya akan menganggap angin lalu bahwa pernah terjadi peristiwa yang tidak memuaskan saat saya memakai layanan Bank Niaga | 100 | 280.00 | 2.8000 | 1.16342 |
| Saya tidak akan menghiraukan bahwa pernah terjadi peristiwa yang tidak memuaskan saat saya memakai layanan Bank Niaga | 100 | 275.00 | 2.7500 | 1.06719 |
| Saya menganggap peristiwa yang terjadi adalah karena kesalahan saya sendiri | 100 | 200.00 | 2.0000 | 1.00504 |
| Saya akan mengendalikan diri saya untuk tidak melakukan tindakan komplain | 100 | 274.00 | 2.7400 | 1.09747 |
| Valid N (listwise) | 100 | | | |

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Mengacu kepada Tabel 4 – 37 di atas, dapat dilihat bahwa respon tindakan internal berupa *hanya akan menganggap angin lalu bahwa pernah terjadi peristiwa yang tidak memuaskan saat memakai layanan Bank Niaga* (M = 2.8000) paling dominan dilakukan oleh 100 (seratus) konsumen Bank Niaga saat mengalami kegagalan jasa, diikuti dengan tindakan *tidak akan menghiraukan bahwa pernah terjadi peristiwa yang tidak memuaskan saat memakai layanan Bank Niaga* (M = 2.7500) dan *akan*

mengendalikan diri untuk tidak melakukan tindakan komplain (M = 2.7400). Sementara itu, menganggap peristiwa yang terjadi adalah karena kesalahan sendiri (M = 2.0000) adalah tindakan yang berada pada urutan terakhir dalam gugus Internal Response Actions ini.

Secara garis besar, maka rangkuman dari temuan yang didapat dari penelitian ini hingga tahap ini adalah sebagai berikut:

- Bagi 100 (seratus) responden nasabah atau konsumen pengguna jasa Bank Niaga di Jabodetabek, apabila mereka mengalami kejadian yang tidak memuaskan saat menggunakan layanan jasa Bank Niaga, rata-rata mereka akan cenderung lebih merasakan *External Emotions* yang didominasi oleh emosi *Terganggu* ketimbang *Internal Emotions* yang didominasi oleh emosi bernada penyesalan melalui pernyataan *Andaikan saya tidak memakai Bank Niaga, mungkin peristiwa ini tidak akan terjadi* atau *Situational Emotions* yang didominasi oleh emosi *Panik*. Sementara itu, *Internal Emotions* ternyata juga lebih mendominasi ketimbang *Situational Emotions*, ini menunjukkan bahwa emosi yang bernada penyesalan tersebut ternyata secara rata-rata lebih dominan daripada emosi panik dari responden yang mengalaminya.
- Secara lebih detail, emosi yang paling mendominasi di dalam gugus *External Emotions* adalah emosi *Terganggu*, diikuti oleh emosi *Kecewa*, dan *Tidak Nyaman*. Sedangkan untuk gugus *Situational Emotions*, emosi yang paling mendominasi adalah emosi *Panik*, diikuti oleh emosi *Sedih*, dan *Terancam*. Sementara itu, untuk gugus *Internal Emotions*, emosi yang paling mendominasi adalah emosi bernada penyesalan melalui pernyataan *Andaikan saya tidak memakai Bank Niaga, mungkin peristiwa ini tidak akan terjadi*, diikuti oleh emosi *Menyesal* itu sendiri dan *Dipermalukan*.

- Sementara itu, konsumen diperkirakan akan cenderung sangat ekspresif dalam menunjukkan ketidakpuasan mereka. Secara rata-rata, *External Response Actions* lebih mendominasi ketimbang *Internal Response Actions*. Apabila mereka memutuskan untuk melakukan suatu tindakan eksternal, kecenderungannya adalah mereka akan melakukan tindakan yang bersifat publik seperti *komplain langsung kepada Manajer yang bertanggung jawab pada hari itu* atau *komplain secara langsung kepada Kantor Pusat Bank Niaga*, dan juga terlibat di dalam tindakan yang bersifat pribadi seperti *langsung berpindah pada layanan jasa Bank yang lain selain Bank Niaga*. Di lain pihak, apabila mereka memutuskan untuk terlibat di dalam tindakan internal, tindakan berupa *hanya akan menganggap angin lalu bahwa pernah terjadi peristiwa yang tidak memuaskan saat memakai layanan Bank Niaga, tidak akan menghiraukan bahwa pernah terjadi peristiwa yang tidak memuaskan saat memakai layanan Bank Niaga, serta akan mengendalikan diri untuk tidak melakukan tindakan komplain* adalah tindakan-tindakan yang kemungkinan paling dominan akan dilakukan.

4.5 ANALISIS PEARSON CORRELATION COEFFICIENT

Pearson Correlation Coefficient digunakan untuk menganalisis hubungan-hubungan yang mungkin terjadi diantara gugus-gugus emosi dengan gugus-gugus respon tindakannya. Secara umum, analisis ini dilakukan terhadap 5 (lima) konstruk utama penelitian (*External Emotions, Situational Emotions, Internal Emotions, External Response Actions, dan Internal Response Actions*).

4.5.1 Uji Korelasi antara *External Emotions* dan *External Response Actions*

Tabel 4 – 38

Statistik Uji Korelasi *External Emotions* dan *External Response Actions*

| | | Correlations | |
|---------------------------|---------------------|-------------------|---------------------------|
| | | EXTERNAL EMOTIONS | EXTERNAL RESPONSE ACTIONS |
| EXTERNAL EMOTIONS | Pearson Correlation | 1 | .489(**) |
| | Sig. (2-tailed) | . | .000 |
| | N | 100 | 100 |
| EXTERNAL RESPONSE ACTIONS | Pearson Correlation | .489(**) | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | . |
| | N | 100 | 100 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Dari tabel korelasi tersebut, terlihat bahwa korelasi *Pearson r* = 0.489 dan nilai signifikansi adalah 0.000. Karena nilai signifikansi lebih kecil daripada $\alpha = 0.01$, maka dapat disimpulkan **ada hubungan linier** yang signifikan antara *External Emotions* dan *External Response Actions*.

4.5.2 Uji Korelasi antara *External Emotions* dan *Internal Response Actions*

Tabel 4 – 39

Statistik Uji Korelasi *External Emotions* dan *Internal Response Actions*

| | | Correlations | |
|---------------------------|---------------------|-------------------|---------------------------|
| | | EXTERNAL EMOTIONS | INTERNAL RESPONSE ACTIONS |
| EXTERNAL EMOTIONS | Pearson Correlation | 1 | -.446(**) |
| | Sig. (2-tailed) | . | .000 |
| | N | 100 | 100 |
| INTERNAL RESPONSE ACTIONS | Pearson Correlation | -.446(**) | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | . |
| | N | 100 | 100 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Dari tabel korelasi tersebut, terlihat bahwa korelasi *Pearson r* = - 0.446 dan nilai signifikansi adalah 0.000. Karena nilai signifikansi lebih kecil daripada $\alpha = 0.01$, maka

dapat disimpulkan **ada hubungan linier** yang signifikan antara *External Emotions* dan *Internal Response Actions*. Lebih jauh lagi, hubungan tersebut berkorelasi *negatif*.

4.5.3 Uji Korelasi antara *Situational Emotions* dan *External Response Actions*

Tabel 4 – 40

Statistik Uji Korelasi *Situational Emotions* dan *External Response Actions*

| | | Correlations | |
|---------------------------|---------------------|----------------------|---------------------------|
| | | SITUATIONAL EMOTIONS | EXTERNAL RESPONSE ACTIONS |
| SITUATIONAL EMOTIONS | Pearson Correlation | 1 | .354(**) |
| | Sig. (2-tailed) | . | .000 |
| | N | 100 | 100 |
| EXTERNAL RESPONSE ACTIONS | Pearson Correlation | .354(**) | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | . |
| | N | 100 | 100 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Dari tabel korelasi tersebut, terlihat bahwa korelasi *Pearson* $r = 0.354$ dan nilai signifikansi adalah 0.000. Karena nilai signifikansi lebih kecil daripada $\alpha = 0.01$, maka dapat disimpulkan **ada hubungan linier** yang signifikan antara *Situational Emotions* dan *External Response Actions*.

4.5.4 Uji Korelasi antara *Situational Emotions* dan *Internal Response Actions*

Tabel 4 – 41

Statistik Uji Korelasi *Situational Emotions* dan *Internal Response Actions*

| | | Correlations | |
|---------------------------|---------------------|----------------------|---------------------------|
| | | SITUATIONAL EMOTIONS | INTERNAL RESPONSE ACTIONS |
| SITUATIONAL EMOTIONS | Pearson Correlation | 1 | -.230(*) |
| | Sig. (2-tailed) | . | .021 |
| | N | 100 | 100 |
| INTERNAL RESPONSE ACTIONS | Pearson Correlation | -.230(*) | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .021 | . |
| | N | 100 | 100 |

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Dari tabel korelasi tersebut, terlihat bahwa korelasi *Pearson r* = - 0.230 dan nilai signifikansi adalah 0.021. Karena nilai signifikansi lebih kecil daripada $\alpha = 0.05$, maka dapat disimpulkan **ada hubungan linier** yang signifikan antara *Situational Emotions* dan *Internal Response Actions*. Lebih jauh lagi, hubungan tersebut berkorelasi *negatif*.

4.5.5 Uji Korelasi antara *Internal Emotions* dan *External Response Actions*

Tabel 4 – 42

Statistik Uji Korelasi *Internal Emotions* dan *External Response Actions*

| | | INTERNAL EMOTIONS | EXTERNAL RESPONSE ACTIONS |
|---------------------------|---------------------|-------------------|---------------------------|
| INTERNAL EMOTIONS | Pearson Correlation | 1 | .541(**) |
| | Sig. (2-tailed) | . | .000 |
| | N | 100 | 100 |
| EXTERNAL RESPONSE ACTIONS | Pearson Correlation | .541(**) | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | . |
| | N | 100 | 100 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Dari tabel korelasi tersebut, terlihat bahwa korelasi *Pearson r* = 0.541 dan nilai signifikansi adalah 0.000. Karena nilai signifikansi lebih kecil daripada $\alpha = 0.01$, maka dapat disimpulkan **ada hubungan linier** yang signifikan antara *Internal Emotions* dan *External Response Actions*.

4.5.6 Uji Korelasi antara *Internal Emotions* dan *Internal Response Actions*

Tabel 4 – 43

Statistik Uji Korelasi *Internal Emotions* dan *Internal Response Actions*

| | | INTERNAL EMOTIONS | INTERNAL RESPONSE ACTIONS |
|---------------------------|---------------------|-------------------|---------------------------|
| INTERNAL EMOTIONS | Pearson Correlation | 1 | -.339(**) |
| | Sig. (2-tailed) | . | .001 |
| | N | 100 | 100 |
| INTERNAL RESPONSE ACTIONS | Pearson Correlation | -.339(**) | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | . |
| | N | 100 | 100 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Dari tabel korelasi tersebut, terlihat bahwa korelasi *Pearson r* = - 0.339 dan nilai signifikansi adalah 0.001. Karena nilai signifikansi lebih kecil daripada $\alpha = 0.01$, maka dapat disimpulkan **ada hubungan linier** yang signifikan antara *Internal Emotions* dan *Internal Response Actions*. Lebih jauh lagi, hubungan tersebut berkorelasi *negatif*.

4.5.7 Uji Korelasi antara *External Response Actions* dan *Internal Response Actions*

Tabel 4 – 44

Statistik Uji Korelasi *External Response Actions* dan *Internal Response Actions*

| | | EXTERNAL RESPONSE ACTIONS | INTERNAL RESPONSE ACTIONS |
|---------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------------|
| EXTERNAL RESPONSE ACTIONS | Pearson Correlation | 1 | -.423(**) |
| | Sig. (2-tailed) | . | .000 |
| | N | 100 | 100 |
| INTERNAL RESPONSE ACTIONS | Pearson Correlation | -.423(**) | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | . |
| | N | 100 | 100 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Dari tabel korelasi tersebut, terlihat bahwa korelasi *Pearson r* = - 0.423 dan nilai signifikansi adalah 0.000. Karena nilai signifikansi lebih kecil daripada $\alpha = 0.01$, maka dapat disimpulkan **ada hubungan linier** yang signifikan antara *External Response Actions* dan *Internal Response Actions*. Lebih jauh lagi, hubungan tersebut berkorelasi *negatif*.

Melalui analisis korelasi yang telah dilakukan tersebut, dapat disimpulkan temuan-temuan sebagai berikut :

- Bagi 100 (seratus) responden nasabah atau konsumen pengguna jasa Bank Niaga di Jabodetabek, apabila mereka mengalami kejadian yang tidak memuaskan saat menggunakan layanan jasa Bank Niaga dan merasakan *External Emotions*, mereka cenderung akan terlibat di dalam *External Response Actions* ketimbang *Internal Response Actions*.

- Apabila mereka merasakan *Situational Emotions*, mereka juga akan cenderung terlibat di dalam *External Response Actions* ketimbang *Internal Response Actions*. Begitu pula apabila mereka merasakan *Internal Emotions* mereka juga akan cenderung terlibat di dalam *External Response Actions* ketimbang *Internal Response Actions*.
- Lebih jauh lagi, konsumen-konsumen yang merespon dengan *External Response Actions* cenderung untuk tidak merespon secara internal (*Internal Response Actions*), begitupun sebaliknya.
- Dengan demikian, hasil analisis korelasi berhasil menemukan bahwa tipe emosi *apapun* yang dirasakan oleh 100 (seratus) responden nasabah atau konsumen pengguna jasa Bank Niaga di Jabodetabek apabila mereka mengalami kejadian yang tidak memuaskan saat menggunakan layanan jasa Bank Niaga, akan cenderung memicu mereka untuk terlibat di dalam *External Response Actions* yaitu terutama dalam tindakan-tindakan seperti *komplain langsung kepada Manajer yang bertanggung jawab pada hari itu*, atau *komplain secara langsung kepada Kantor Pusat Bank Niaga*, atau *langsung berpindah pada layanan jasa Bank yang lain selain Bank Niaga*. Ini menjelaskan bahwa faktor emosi akan cenderung mengarahkan responden melakukan respon tindakan eksternal ketimbang internal. Temuan pada tahap ini ikut pula menunjukkan adanya korelasi negatif antara semua gugus emosi dengan respon tindakan internal, sekilas, ini berarti bahwa respon tindakan internal, sekalipun dilakukan, kemungkinan akan dipengaruhi oleh aspek emosi dengan hubungan yang terbalik dan cenderung akan lebih dipicu oleh faktor-faktor lain di luar emosi. Analisis regresi berganda akan memeriksa secara lebih detail mengenai pengaruh emosi-emosi ini terhadap respon tindakan eksternal maupun internal, sehingga diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih

baik mengenai emosi-emosi yang dapat menjadi prediktor signifikan dari tindakan eksternal maupun internal. Pembahasan lebih lanjut mengenai keberadaan faktor-faktor lain di luar emosi yang kemungkinan besar menjelaskan alasan responden terlibat di dalam respon tindakan internal akan ikut pula dibahas setelah analisis regresi berganda.

4.6 ANALISIS REGRESI BERGANDA (*MULTIPLE REGRESSION*)

Analisis regresi berganda dalam skripsi ini digunakan oleh penulis untuk menentukan emosi spesifik apa yang berhubungan dengan *External Response Actions* dan *Internal Response Actions*. Secara teknis, analisis regresi berganda dilakukan sebanyak 2 (dua) kali, yaitu masing-masing antara gabungan dari seluruh emosi negatif yang ada di dalam kuesioner sebagai variabel-variabel independen dengan *External Response Actions* lalu dengan *Internal Response Actions*, dimana kedua jenis respon tindakan ini dalam konteks regresi berganda akan menjadi variabel dependen. Hal yang perlu diperhatikan adalah bahwa gabungan dari seluruh emosi negatif ini sebelumnya terbagi ke dalam tiga gugus emosi (*External Emotions*, *Situational Emotions*, dan *Internal Emotions*) dan secara total berjumlah 21 (dua puluh satu) emosi. Akan tetapi, pada tahap ini pembagian ke dalam tiga gugus emosi tersebut tidak lagi dilakukan serta setelah melalui proses reduksi data menggunakan *Factor Analysis* dan *Summated Scale*, jumlahnya telah berkurang menjadi total 19 (sembilan belas) emosi.

4.6.1 Analisis Regresi Berganda Seluruh Emosi Terhadap *External Response Actions*

Tabel 4 – 45

Model Summary

Variables Entered/Removed(b)

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|---|-------------------|--------|
| 1 | Andaikan saya tidak memakai Bank Niaga, mungkin peristiwa ini tidak akan terjadi , Saya merasa kesal saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasakan sedih saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa malu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya tidak menyangka hal seperti itu terjadi pada saya, Saya merasa takut saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa kecewa saat peristiwa yang tidak menyenangkan itu terjadi, Saya merasa tidak nyaman saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa naik darah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa peristiwa itu tidak sepatasnya terjadi pada saya, Saya merasa terhina saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa terganggu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa dipermalukan saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa panik saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa peristiwa itu terlalu bodoh sehingga tidak pantas dihargai, Saya merasa terancam saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa menyesal telah memilih Bank Niaga, Saya merasa marah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa tidak bisa menerima saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi(a) | | Enter |

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: EXTERNAL RESPONSE ACTIONS

Model Summary(b)

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|---------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | .734(a) | .539 | .430 | 3.55674 | 1.623 |

a Predictors: (Constant), Andaikan saya tidak memakai Bank Niaga, mungkin peristiwa ini tidak akan terjadi , Saya merasa kesal saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasakan sedih saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa malu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya tidak menyangka hal seperti itu terjadi pada saya, Saya merasa takut saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa kecewa saat peristiwa yang tidak menyenangkan itu terjadi, Saya merasa tidak nyaman saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa naik darah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa peristiwa itu tidak sepatasnya terjadi pada saya, Saya merasa terhina saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa terganggu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa dipermalukan saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa panik saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa peristiwa itu terlalu bodoh sehingga tidak pantas dihargai, Saya merasa terancam saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa menyesal telah memilih Bank Niaga, Saya merasa marah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa tidak bisa menerima saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi

b Dependent Variable: EXTERNAL RESPONSE ACTIONS

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Nilai *Adjusted R Square* menunjukkan sebesar 0.430 atau sebesar 43% variabel independen (19 emosi) menjelaskan variasi variabel dependen *External Response Actions*. Sedangkan sisanya sebesar 57% dijelaskan oleh faktor-faktor lain. Nilai uji statistik *Durbin-Watson* = 1.623, karena masih berada di antara kisaran 1,3 – 2,3 dengan demikian dapat diasumsikan tidak terjadi *autocorrelation*.

Tabel 4 – 46

Statistik ANOVA Seluruh Emosi Terhadap *External Response Actions*

| ANOVA(b) | | | | | | |
|----------|------------|----------------|----|-------------|-------|---------|
| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 1184.408 | 19 | 62.337 | 4.928 | .000(a) |
| | Residual | 1012.032 | 80 | 12.650 | | |
| | Total | 2196.440 | 99 | | | |

a Predictors: (Constant), Andaikan saya tidak memakai Bank Niaga, mungkin peristiwa ini tidak akan terjadi, Saya merasa kesal saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasakan sedih saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa malu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya tidak menyangka hal seperti itu terjadi pada saya, Saya merasa takut saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa kecewa saat peristiwa yang tidak menyenangkan itu terjadi, Saya merasa tidak nyaman saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa naik darah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa peristiwa itu tidak sepatutnya terjadi pada saya, Saya merasa terhina saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa terganggu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa dipermalukan saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa panik saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa peristiwa itu terlalu bodoh sehingga tidak pantas dihargai, Saya merasa terancam saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa menyesal telah memilih Bank Niaga, Saya merasa marah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa tidak bisa menerima saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi

b Dependent Variable: EXTERNAL RESPONSE ACTIONS

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Statistik tersebut menunjukkan bahwa F hitung yang diperoleh sebesar 4.928 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 yang berarti berada di bawah nilai 0.05. Artinya, model regresi berganda tersebut dapat dipakai untuk memprediksi variabel konstruk yang ada, atau dengan kata lain, variabel-variabel independen dalam model ini dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependennya, yaitu *External Response Actions*.

Tabel 4 – 47

Statistik Koefisien Regresi Seluruh Emosi Terhadap *External Response Actions*

| | | Coefficients(a) | | | | | | |
|-------|---|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 8.074 | 2.878 | | 2.806 | .006 | | |
| | Saya merasa marah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | .348 | .582 | .077 | .598 | .552 | .349 | 2.867 |
| | Saya merasa kesal saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | 1.118 | .565 | -.205 | -1.980 | .051 | .536 | 1.866 |
| | Saya merasa naik darah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | 1.374 | .456 | .357 | 3.013 | .003 | .411 | 2.431 |
| | Saya merasa terganggu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | -.943 | .603 | -.184 | -1.564 | .122 | .416 | 2.406 |
| | Saya merasa tidak bisa menerima saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | -.251 | .564 | -.057 | -.444 | .658 | .348 | 2.871 |
| | Saya merasa tidak nyaman saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | 1.178 | .648 | .215 | 1.818 | .073 | .413 | 2.422 |
| | Saya merasa peristiwa itu terlalu bodoh sehingga tidak pantas dihargai | .124 | .443 | .033 | .281 | .779 | .410 | 2.436 |
| | Saya merasa peristiwa itu tidak sepatutnya terjadi pada saya | -.217 | .519 | -.046 | -.417 | .678 | .482 | 2.074 |
| | Saya merasa kecewa saat peristiwa yang tidak menyenangkan itu terjadi | .125 | .555 | .023 | .225 | .822 | .554 | 1.803 |
| | Saya tidak menyangka hal seperti itu terjadi pada saya | .441 | .541 | .084 | .815 | .418 | .541 | 1.847 |

| | | | | | | | |
|--|-------|------|-------|-------|------|------|-------|
| Saya merasakan sedih saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | .159 | .393 | .038 | .404 | .687 | .668 | 1.496 |
| Saya merasa takut saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | -.077 | .481 | -.019 | -.160 | .873 | .400 | 2.502 |
| Saya merasa panik saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | .228 | .447 | .062 | .509 | .612 | .384 | 2.603 |
| Saya merasa terancam saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | .162 | .464 | .042 | .350 | .728 | .391 | 2.557 |
| Saya merasa malu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | .499 | .384 | .128 | 1.299 | .198 | .590 | 1.693 |
| Saya merasa terhina saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | .676 | .556 | .149 | 1.215 | .228 | .383 | 2.611 |
| Saya merasa dipermalukan saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | 1.096 | .497 | .270 | 2.205 | .030 | .384 | 2.604 |
| Saya merasa menyesal telah memilih Bank Niaga | -.214 | .545 | -.049 | -.392 | .696 | .364 | 2.748 |
| Andaikan saya tidak memakai Bank Niaga, mungkin peristiwa ini tidak akan terjadi | .343 | .465 | .087 | .738 | .463 | .411 | 2.435 |

a Dependent Variable: EXTERNAL RESPONSE ACTIONS

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Pada tahap analisis regresi berganda, diketahui variabel independen sebagai berikut :

- *Saya merasa marah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi(X_1)*
- *Saya merasa kesal saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi(X_2)*
- *Saya merasa naik darah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi(X_3)*
- *Saya merasa terganggu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi(X_4)*

- *Saya merasa tidak bisa menerima saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi(X_5)*
- *Saya merasa tidak nyaman saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi(X_6)*
- *Saya merasa peristiwa itu terlalu bodoh sehingga tidak pantas dihargai(X_7)*
- *Saya merasa peristiwa itu tidak sepatutnya terjadi pada saya(X_8)*
- *Saya merasa kecewa saat peristiwa yang tidak menyenangkan itu terjadi(X_9)*
- *Saya tidak menyangka hal seperti itu terjadi pada saya(X_{10})*
- *Saya merasakan sedih saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi(X_{11})*
- *Saya merasa takut saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi(X_{12})*
- *Saya merasa panik saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi(X_{13})*
- *Saya merasa terancam saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi(X_{14})*
- *Saya merasa malu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi(X_{15})*
- *Saya merasa terhina saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi(X_{16})*
- *Saya merasa dipermalukan saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi(X_{17})*
- *Saya merasa menyesal telah memilih Bank Niaga(X_{18})*
- *Andaikan saya tidak memakai Bank Niaga, mungkin peristiwa ini tidak akan terjadi(X_{19})*

Persamaan yang terbentuk adalah :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + \dots + \beta_{19} X_{19}$$

Berdasarkan analisis regresi linier berganda dengan metode *Enter*, diketahui bahwa dari 19 (sembilan belas) variabel independen yang diduga mempengaruhi variabel dependen, ternyata terdapat dua variabel dan satu konstanta yang dapat mempengaruhi variabel dependen, yaitu *Saya merasa naik darah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi(X_3)* dan *Saya merasa dipermalukan saat peristiwa yang*

tidak memuaskan itu terjadi(X_{17}). Hal tersebut karena kedua variabel tersebut memiliki nilai signifikansi < 0.05 yang artinya berpengaruh secara signifikan terhadap konstruk *External Response Actions*. Sedangkan nilai dari variabel yang lainnya, karena memiliki nilai signifikansi > 0.05 maka nilai-nilai tersebut tidak masuk ke dalam persamaan regresi. Konstanta (β_0) memiliki nilai signifikansi < 0.05 sehingga masuk ke dalam persamaan regresi, akan tetapi, karena nilai yang digunakan adalah nilai *Standardized Coefficients (Beta)*, maka konstanta menjadi tidak ada. Dengan demikian, persamaan yang terbentuk menjadi:

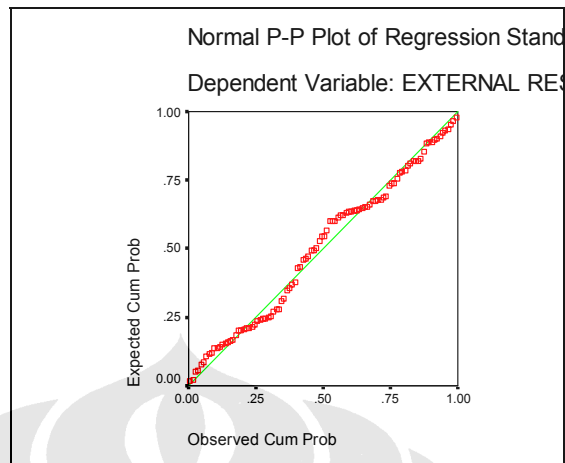
$$Y = 0.357X_3 + 0.270X_{17}$$

Dengan $Y = \textit{External Response Actions}$, $X_3 = \textit{Saya merasa naik darah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi}$, $X_{17} = \textit{Saya merasa dipermalukan saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi}$

Berdasarkan hasil regresi, diketahui bahwa X_3 mempunyai nilai koefisien regresi sebesar 0.357 yang artinya bila X_3 berubah 1 unit, maka nilai Y berubah sebesar 0.357, sedangkan X_{17} mempunyai nilai koefisien regresi sebesar 0.270 yang artinya bila X_{17} berubah 1 unit, maka nilai Y berubah sebesar 0.270. Dari tabel *Coefficients* juga terlihat bahwa nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* berkisar antara 1 – 3 sehingga masih dapat dianggap tidak terjadi *multicollinearity* (atau lebih tepatnya hanya terjadi *low collinearity*).

Gambar 4 - 6

Gambar Normal Probability Plot Seluruh Emosi Terhadap External Response Actions

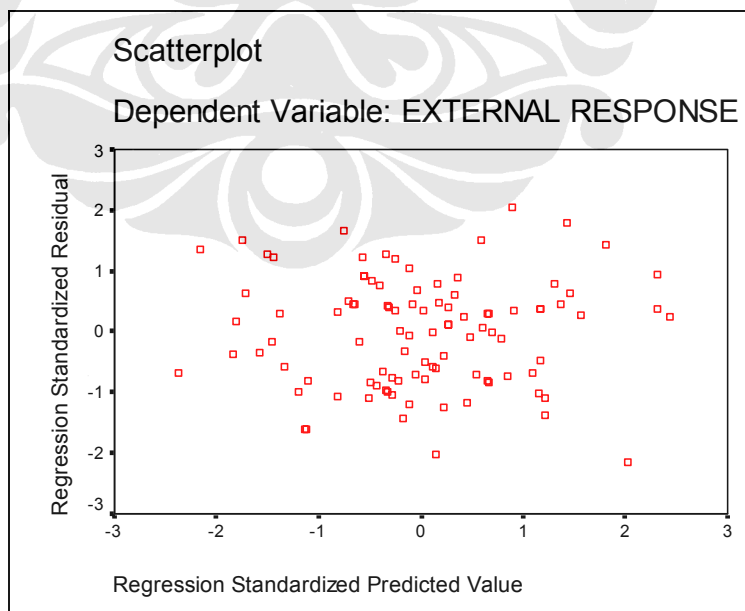


Sumber: Output SPSS olahan penulis

Dari *Normal Probability Plot*, terlihat bahwa titik-titik data membentuk pola linear sehingga konsisten dengan distribusi normal.

Gambar 4 - 7

Gambar Scatterplot Seluruh Emosi Terhadap External Response Actions



Sumber: Output SPSS hasil olahan penulis

Scatterplot antara *Standardized Residual* dan *Standardized Predicted Value* tidak membentuk suatu pola tertentu, sehingga bisa dianggap residual mempunyai *variance* konstan (*homoscedasticity*).

4.6.2 Analisis Regresi Berganda Seluruh Emosi Terhadap *Internal Response Actions*

Tabel 4 – 48

Model Summary

Variables Entered/Removed(b)

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|---|-------------------|--------|
| 1 | Andaikan saya tidak memakai Bank Niaga, mungkin peristiwa ini tidak akan terjadi , Saya merasa kesal saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasakan sedih saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa malu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya tidak menyangka hal seperti itu terjadi pada saya, Saya merasa takut saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa kecewa saat peristiwa yang tidak menyenangkan itu terjadi, Saya merasa tidak nyaman saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa naik darah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa terhina saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa terganggu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa dipermalukan saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa panik saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa peristiwa itu terlalu bodoh sehingga tidak pantas dihargai, Saya merasa terancam saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa menyesal telah memilih Bank Niaga, Saya merasa marah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa tidak bisa menerima saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi(a) | | Enter |

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: INTERNAL RESPONSE ACTIONS

Model Summary(b)

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|---------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | .556(a) | .309 | .144 | 3.30586 | 1.969 |

a Predictors: (Constant), Andaikan saya tidak memakai Bank Niaga, mungkin peristiwa ini tidak akan terjadi , Saya merasa kesal saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasakan sedih saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa malu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya tidak menyangka hal seperti itu terjadi pada saya, Saya merasa takut saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa kecewa saat peristiwa yang tidak menyenangkan itu terjadi, Saya merasa tidak nyaman saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa naik darah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa terhina saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa terganggu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa dipermalukan saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa panik saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa peristiwa itu terlalu bodoh sehingga tidak pantas dihargai, Saya merasa terancam saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa menyesal telah memilih Bank Niaga, Saya merasa marah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa tidak bisa menerima saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi

b Dependent Variable: INTERNAL RESPONSE ACTIONS

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Nilai *Adjusted R Square* menunjukkan sebesar 0.144 atau sebesar 14,4% variabel independen (19 emosi) menjelaskan variasi variabel dependen *Internal Response Actions*. Sedangkan sisanya sebesar 85.6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain. Nilai uji statistik *Durbin-Watson* = 1.969, karena masih berada di antara kisaran 1,3 – 2,3 dengan demikian dapat diasumsikan tidak terjadi *autocorrelation*.

Tabel 4 – 49

Statistik ANOVA Seluruh Emosi Terhadap *Internal Response Actions*

ANOVA(b)

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|---------|
| 1 | Regression | 390.295 | 19 | 20.542 | 1.880 | .027(a) |
| | Residual | 874.295 | 80 | 10.929 | | |
| | Total | 1264.590 | 99 | | | |

a Predictors: (Constant), Andaikan saya tidak memakai Bank Niaga, mungkin peristiwa ini tidak akan terjadi, Saya merasa kesal saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasakan sedih saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa malu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya tidak menyangka hal seperti itu terjadi pada saya, Saya merasa takut saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa kecewa saat peristiwa yang tidak menyenangkan itu terjadi, Saya merasa tidak nyaman saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa naik darah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa peristiwa itu tidak sepatutnya terjadi pada saya, Saya merasa terhina saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa terganggu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa dipermalukan saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa panik saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa peristiwa itu terlalu bodoh sehingga tidak pantas dihargai, Saya merasa terancam saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa menyesal telah memilih Bank Niaga, Saya merasa marah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa tidak bisa menerima saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi

b Dependent Variable: INTERNAL RESPONSE ACTIONS

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Statistik tersebut menunjukkan bahwa F hitung yang diperoleh sebesar 1.880 dengan nilai signifikansi sebesar 0.027 yang berarti berada di bawah nilai 0.05. Artinya, model regresi berganda tersebut dapat dipakai untuk memprediksi variabel konstruk yang ada, atau dengan kata lain, variabel-variabel independen dalam model ini dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependennya, yaitu *Internal Response Actions*.

Tabel 4 – 50

Statistik Koefisien Regresi Seluruh Emosi Terhadap *Internal Response Actions*

| | | Coefficients(a) | | | | | | |
|-------|---|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 20.258 | 2.675 | | 7.574 | .000 | | |
| | Saya merasa marah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | .542 | .541 | .158 | 1.001 | .320 | .349 | 2.867 |
| | Saya merasa kesal saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | -.555 | .525 | -.134 | -1.056 | .294 | .536 | 1.866 |
| | Saya merasa naik darah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | -1.050 | .424 | -.359 | -2.479 | .015 | .411 | 2.431 |
| | Saya merasa terganggu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | .262 | .560 | .068 | .468 | .641 | .416 | 2.406 |
| | Saya merasa tidak bisa menerima saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | .061 | .524 | .018 | .117 | .907 | .348 | 2.871 |
| | Saya merasa tidak nyaman saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | -.332 | .602 | -.080 | -.551 | .583 | .413 | 2.422 |
| | Saya merasa peristiwa itu terlalu bodoh sehingga tidak pantas dihargai | -.230 | .411 | -.081 | -.559 | .577 | .410 | 2.436 |
| | Saya merasa peristiwa itu tidak sepatutnya terjadi pada saya | .575 | .483 | .159 | 1.191 | .237 | .482 | 2.074 |
| | Saya merasa kecewa saat peristiwa yang tidak menyenangkan itu terjadi | -.331 | .516 | -.080 | -.641 | .523 | .554 | 1.803 |
| | Saya tidak menyangka hal seperti itu terjadi pada saya | -.955 | .503 | -.240 | -1.897 | .061 | .541 | 1.847 |
| | Saya merasakan sedih saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | -.188 | .365 | -.059 | -.515 | .608 | .668 | 1.496 |
| | Saya merasa takut saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | .194 | .447 | .064 | .434 | .665 | .400 | 2.502 |

| | | | | | | | |
|--|-------|------|-------|-------|------|------|-------|
| Saya merasa panik saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | -.247 | .416 | -.089 | -.595 | .554 | .384 | 2.603 |
| Saya merasa terancam saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | .043 | .431 | .015 | .099 | .921 | .391 | 2.557 |
| Saya merasa malu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | -.207 | .357 | -.070 | -.580 | .563 | .590 | 1.693 |
| Saya merasa terhina saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | -.140 | .517 | -.041 | -.271 | .787 | .383 | 2.611 |
| Saya merasa dipermalukan saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi | -.041 | .462 | -.013 | -.088 | .930 | .384 | 2.604 |
| Saya merasa menyesal telah memilih Bank Niaga | -.329 | .507 | -.100 | -.648 | .519 | .364 | 2.748 |
| Andaikan saya tidak memakai Bank Niaga, mungkin peristiwa ini tidak akan terjadi | -.082 | .432 | -.027 | -.189 | .850 | .411 | 2.435 |

a Dependent Variable: INTERNAL RESPONSE ACTIONS

Sumber: Output SPSS olahan penulis

Pada tahap analisis regresi berganda, diketahui variabel independen sebagai berikut :

- *Saya merasa marah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi(X_1)*
- *Saya merasa kesal saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi(X_2)*
- *Saya merasa naik darah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi(X_3)*
- *Saya merasa terganggu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi(X_4)*
- *Saya merasa tidak bisa menerima saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi(X_5)*
- *Saya merasa tidak nyaman saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi(X_6)*
- *Saya merasa peristiwa itu terlalu bodoh sehingga tidak pantas dihargai(X_7)*
- *Saya merasa peristiwa itu tidak sepatasnya terjadi pada saya(X_8)*
- *Saya merasa kecewa saat peristiwa yang tidak menyenangkan itu terjadi(X_9)*
- *Saya tidak menyangka hal seperti itu terjadi pada saya(X_{10})*

- Saya merasakan sedih saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi(X_{11})
- Saya merasa takut saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi(X_{12})
- Saya merasa panik saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi(X_{13})
- Saya merasa terancam saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi(X_{14})
- Saya merasa malu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi(X_{15})
- Saya merasa terhina saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi(X_{16})
- Saya merasa dipermalukan saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi(X_{17})
- Saya merasa menyesal telah memilih Bank Niaga(X_{18})
- Andaikan saya tidak memakai Bank Niaga, mungkin peristiwa ini tidak akan terjadi(X_{19})

Persamaan yang terbentuk adalah :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + \dots + \beta_{19} X_{19}$$

Berdasarkan analisis regresi linier berganda dengan metode *Enter*, diketahui bahwa dari 19 (sembilan belas) variabel independen yang diduga mempengaruhi variabel dependen, ternyata terdapat satu variabel dan satu konstanta yang dapat mempengaruhi variabel dependen, yaitu *Saya merasa naik darah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi*(X_3). Hal tersebut karena variabel tersebut memiliki nilai signifikansi < 0.05 yang artinya berpengaruh secara signifikan terhadap konstruk *Internal Response Actions*. Sedangkan nilai dari variabel yang lainnya, karena memiliki nilai signifikansi > 0.05 maka nilai-nilai tersebut tidak masuk ke dalam persamaan regresi. Konstanta (β_0) memiliki nilai signifikansi < 0.05 sehingga masuk ke dalam persamaan regresi, akan tetapi, karena nilai yang digunakan adalah nilai *Standardized Coefficients (Beta)*, maka konstanta menjadi tidak ada. Dengan demikian, persamaan yang terbentuk menjadi:

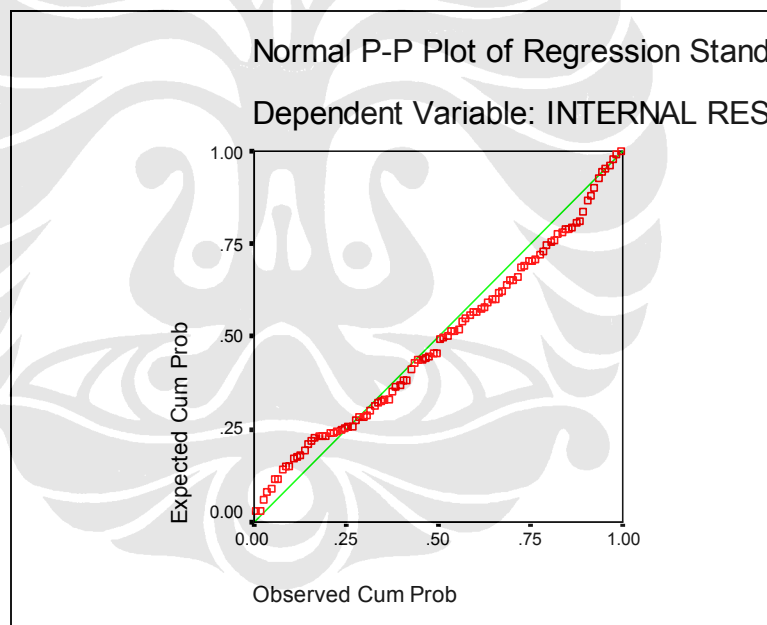
$$Y = -0.359 X_3$$

Dengan $Y = \text{Internal Response Actions}$, $X_3 = \text{Saya merasa naik darah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi}$

Berdasarkan hasil regresi, diketahui bahwa X_3 mempunyai nilai koefisien regresi sebesar -0.359 yang artinya bila X_3 berubah 1 unit, maka nilai Y berubah sebesar -0.359 . Dari tabel *Coefficients* juga terlihat bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) berkisar antara 1 – 3 sehingga masih dapat dianggap tidak terjadi *multicollinearity* (atau lebih tepatnya hanya terjadi *low collinearity*).

Gambar 4 - 8

Gambar Normal Probability Plot Seluruh Emosi Terhadap Internal Response Actions

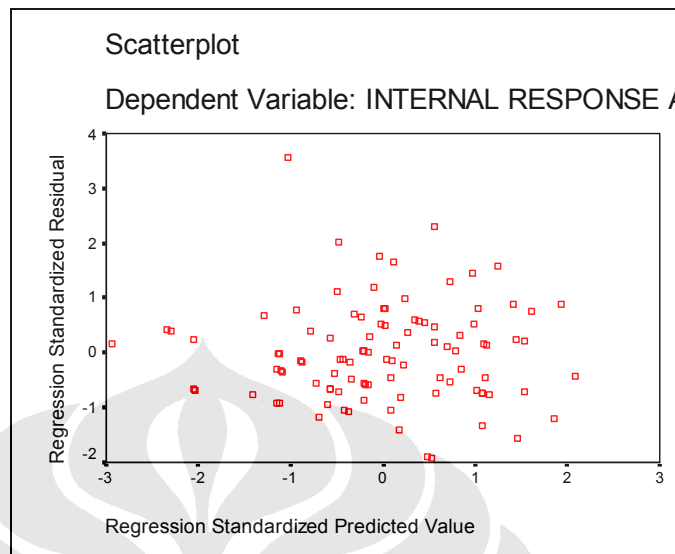


Sumber: Output SPSS olahan penulis

Dari *Normal Probability Plot*, terlihat bahwa titik-titik data membentuk pola linear sehingga konsisten dengan distribusi normal.

Gambar 4 - 9

Gambar Scatterplot Seluruh Emosi Terhadap *Internal Response Actions*



Sumber: Output SPSS olahan penulis

Scatterplot antara *Standardized Residual* dan *Standardized Predicted Value* tidak membentuk suatu pola tertentu, sehingga bisa dianggap residual mempunyai *variance* konstan (*homoscedasticity*).

Dari hasil analisis regresi berganda ini, didapat hasil bahwa satu *Eksternal Emotions* yaitu *Naik Darah* dan satu *Internal Emotions* yaitu *Dipermalukan* yang merupakan prediktor paling signifikan dari *External Response Actions*. Sementara itu, *External Emotions* berupa *Naik Darah* adalah prediktor yang paling signifikan untuk *Internal Response Actions*.

Maka, menurut hasil regresi berganda ini, konsumen yang memutuskan mengambil *External Response Actions* setelah terjadinya kejadian yang tidak memuaskan saat menggunakan layanan jasa Bank Niaga akan cenderung merasakan *Naik Darah* dan *Dipermalukan*, tetapi pada kenyataannya tidak tertutup kemungkinan untuk juga merasakan emosi-emosi yang lainnya. Sedangkan mereka yang terlibat dalam *Internal Response Actions* cenderung tidak merasakan *Naik Darah*.

Mengacu kepada nilai *Adjusted R Square* kedua buah analisis regresi berganda yang telah dilakukan, dapat dilihat bahwa kedua-duanya tidak mencapai angka 50%, maka lebih dari 50% variasi dalam variabel dependen dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diketahui dengan pasti oleh penulis. Perhatian khusus juga sebaiknya diberikan kepada *Internal Response Actions*, dimana nilai *Adjusted R Square* menunjukkan angka yang sangat rendah yaitu 14.4%, temuan ini tampaknya sejalan dengan dugaan pada tahap analisis korelasi pada sub bab sebelumnya, yang menduga bahwa kecenderungan konsumen untuk terlibat di dalam *Internal Response Actions* akan dipengaruhi oleh aspek emosi dengan hubungan yang terbalik dan lebih dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar aspek emosi.

4.7 ANALISIS HIPOTESIS

Mengacu kepada hipotesis-hipotesis yang diajukan, dapat dilihat sebagai berikut :

H1 : saat responden melaporkan bahwa ia mengalami emosi saat terjadi kegagalan jasa, *External Emotions* lebih mendominasi ketimbang *Internal Emotions*.

Berdasarkan hasil analisis *Paired Samples T – Tests*, hipotesis ini *diterima*.

H2 : saat responden melaporkan bahwa ia mengalami emosi saat terjadi kegagalan jasa, *External Emotions* lebih mendominasi ketimbang *Situational Emotions*.

Berdasarkan hasil analisis *Paired Samples T – Tests*, hipotesis ini *diterima*.

H3 : saat responden melaporkan bahwa ia mengalami emosi saat terjadi kegagalan jasa, *Internal Emotions* lebih mendominasi ketimbang *Situational Emotions*.

Berdasarkan hasil analisis *Paired Samples T – Tests*, hipotesis ini *diterima*.

H4 : Saat responden melaporkan bahwa ia mengambil tindakan menyusul terjadinya kegagalan jasa, *External Response Actions* lebih mendominasi ketimbang *Internal Response Actions*.

Berdasarkan hasil analisis *Paired Samples T – Tests*, hipotesis ini *diterima*.

H5 : Terdapat hubungan yang signifikan antara *External Emotions* dengan *External Response Actions*.

Berdasarkan hasil analisis *Pearson Correlation*, hipotesis ini *diterima*.

H6 : Terdapat hubungan yang signifikan antara *External Emotions* dengan *Internal Response Actions*.

Berdasarkan hasil analisis *Pearson Correlation*, hipotesis ini *diterima*.

H7 : Terdapat hubungan yang signifikan antara *Situational Emotions* dengan *External Response Actions*.

Berdasarkan hasil analisis *Pearson Correlation*, hipotesis ini *diterima*.

H8 : Terdapat hubungan yang signifikan antara *Situational Emotions* dengan *Internal Response Actions*.

Berdasarkan hasil analisis *Pearson Correlation*, hipotesis ini *diterima*.

H9 : Terdapat hubungan yang signifikan antara *Internal Emotions* dengan *External Response Actions*.

Berdasarkan hasil analisis *Pearson Correlation*, hipotesis ini *diterima*.

H10 : Terdapat hubungan yang signifikan antara *Internal Emotions* dengan *Internal Response Actions*.

Berdasarkan hasil analisis *Pearson Correlation*, hipotesis ini *diterima*.

H11 : Terdapat hubungan yang signifikan antara *External Response Actions* dengan *Internal Response Actions*.

Berdasarkan hasil analisis *Pearson Correlation*, hipotesis ini *diterima*.

4.8 PEMBAHASAN

Dalam prakteknya, perlu disadari bahwa pada dasarnya proses *pertukaran* adalah salah satu aspek utama yang mendasari prinsip-prinsip *marketing* dan proses ini terjadi antara produsen dan konsumen. Proses pertukaran ini, apabila dilihat lebih lanjut sesungguhnya adalah berbeda di dalam konteks barang dan jasa. Dalam konteks produk berupa jasa, karena sifat *Tidak Berwujud (Intangibility)* nya, menyebabkan jasa pada dasarnya adalah sebuah performa atau aksi tindakan ketimbang sebuah objek sehingga mereka tidak bisa dilihat, dirasakan, atau disentuh dengan cara yang sama seperti kita bisa merasakan barang atau objek nyata. Sedangkan dikarenakan jasa juga memiliki sifat *Keberagaman (Heterogeneous)*, maka tidak ada dua jasa yang sama persis. Ini terjadi disebabkan karena jasa adalah sebuah performa yang sering diproduksi oleh manusia yang notabene sebuah performa yang dilakukan oleh manusia (dalam konteks ini adalah para karyawan yang mengantarkan jasa-jasa ini kepada para pengguna jasa) bisa saja berbeda-beda dari hari ke hari atau bahkan jam ke jam. Dari sisi konsumen, setiap konsumen akan memiliki permintaan yang unik atau bisa saja mengalami kondisi yang berbeda-beda saat jasa itu diantarkan. Melihat kepada sifat lainnya dari jasa, yaitu *Diproduksi dan Dikonsumsi Secara Bersamaan (Simultaneous Production and Consumption)*, ini berarti bahwa konsumen hadir saat jasa itu diproduksi sehingga melihat bahkan juga bisa saja ikut ambil bagian dalam proses produksinya, dengan kata lain, keterlibatan konsumen di dalam produksi maupun konsumsi jasa sangat amat tinggi. Sedangkan mengacu kepada sifat jasa yang *Tidak Dapat Disimpan (Perishability)* nya mengindikasikan bahwa jasa tidak dapat disimpan, dikembalikan, maupun dijual ulang.

Pemahaman yang mendalam mengenai karakteristik-karakteristik jasa tersebut tentu membawa kepada kesimpulan bahwa dalam hal Bank Niaga sebagai penyedia jasa tentu memiliki tingkat resiko yang tinggi di dalam mengantarkan jasa kepada pelanggan-

pelanggannya. Titik-titik yang rentan terhadap cacatnya pertukaran antara konsumen dengan Bank Niaga sangat banyak dan sulit untuk dihindari. Konsep *Zone of Tolerance* menggambarkan bahwa walaupun jasa tidak diberikan sesuai tingkat yang diinginkan oleh konsumen, mereka masih dapat menerimanya hingga mencapai batas-batas tertentu, namun, pada kenyataannya pengalaman-pengalaman yang dialami oleh 100 (seratus) orang responden konsumen Bank Niaga adalah berbeda-beda. Terdapat kejadian-kejadian *service failure* yang dianggap masih dapat dimaafkan oleh mereka (masih berada dalam *Zone of Tolerance*), namun ada pula yang tidak dapat ditoleransi sehingga menyebabkan mereka terlibat di dalam emosi-emosi dan juga perilaku-perilaku tertentu sebagai akibat dari kejadian yang mereka alami.

Mengacu kepada klasifikasi *Service Failure* yang dikemukakan oleh Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2006), maka secara umum, pengalaman kegagalan jasa yang dialami 100 (seratus) konsumen Bank Niaga lebih bersumber pada *Server Error* ketimbang *Customer Error*.

Adapun kesimpulan dari temuan-temuan analisis statistika adalah sebagai berikut :

- Berdasarkan hasil analisis *Paired – Samples T – Tests* dan perbedaan *Mean*, diketahui bahwa saat responden mengalami kegagalan jasa, *External Emotions* secara rata-rata lebih dominan dirasakan ketimbang *Situational Emotions* dan *Internal Emotions*. Sementara itu, *Internal Emotions* ternyata secara rata-rata lebih dominan dirasakan ketimbang *Situational Emotions*.
- Dari 100 (seratus) responden konsumen Bank Niaga yang diteliti, juga didapatkan hasil *Paired – Samples T – Tests* dan perbedaan *Mean* yang menunjukkan bahwa *External Response Actions* secara rata-rata lebih dominan dilakukan ketimbang *Internal Response Actions*. Ini menunjukkan bahwa secara umum, mereka lebih

memilih untuk terlibat dalam tindakan-tindakan eksternal ketimbang internal menyusul terjadinya kegagalan jasa.

- Dari analisis perbedaan *Mean*, didapat hasil bahwa *External Emotion* yang paling dominan dirasakan adalah *Terganggu*, diikuti dengan *Kecewa*, lalu *Tidak Nyaman*. Sementara itu, *Situational Emotion* yang paling dominan dirasakan adalah *Panik*, diikuti dengan *Sedih*, lalu *Terancam*. Sedangkan *Internal Emotion* yang paling dominan dirasakan adalah emosi bernada penyesalan melalui pernyataan *Andaikan saya tidak memakai Bank Niaga, mungkin peristiwa ini tidak akan terjadi*, diikuti oleh emosi *Menyesal* itu sendiri dan *Dipermalukan*. Dari analisis perbedaan *Mean* juga disimpulkan bahwa bila responden dilaporkan mengambil respon tindakan eksternal, kecenderungannya adalah mereka akan melakukan tindakan yang bersifat publik seperti *komplain langsung kepada Manajer yang bertanggung jawab pada hari itu* atau *komplain secara langsung kepada Kantor Pusat Bank Niaga*, dan juga terlibat di dalam tindakan yang bersifat pribadi seperti *langsung berpindah pada layanan jasa Bank yang lain selain Bank Niaga*. Di lain pihak, apabila mereka memutuskan untuk terlibat di dalam tindakan internal, tindakan berupa *hanya akan menganggap angin lalu bahwa pernah terjadi peristiwa yang tidak memuaskan saat memakai layanan Bank Niaga, tidak akan menghiraukan bahwa pernah terjadi peristiwa yang tidak memuaskan saat memakai layanan Bank Niaga, serta akan mengendalikan diri untuk tidak melakukan tindakan komplain* adalah tindakan-tindakan yang kemungkinan paling dominan akan dilakukan.

Uji *Pearson Correlation Coefficient* menghasilkan temuan-temuan sebagai berikut :

- *External Emotions* berhubungan positif dengan *External Response Actions* tetapi berhubungan negatif dengan *Internal Response Actions*. *Situational Emotions* berhubungan positif dengan *External Response Actions* tetapi berhubungan negatif dengan *Internal Response Actions*. *Internal Emotions* berhubungan positif dengan *External Response Actions* tetapi berhubungan negatif dengan *Internal Response Actions*. Temuan ini mengindikasikan, seluruh tipe emosi lebih kuat hubungannya kepada *External Response Actions*. Ini menjelaskan bahwa, tipe emosi *apapun* yang dirasakan oleh 100 (seratus) responden nasabah atau konsumen pengguna jasa Bank Niaga di Jabodetabek apabila mereka mengalami kejadian yang tidak memuaskan saat menggunakan layanan jasa Bank Niaga, akan cenderung memicu mereka untuk terlibat di dalam *External Response Actions* yaitu terutama dalam tindakan-tindakan seperti *komplain langsung kepada Manajer yang bertanggung jawab pada hari itu*, atau *komplain secara langsung kepada Kantor Pusat Bank Niaga*, atau *langsung berpindah pada layanan jasa Bank yang lain selain Bank Niaga*. Ini juga berarti bahwa faktor emosi akan cenderung mengarahkan responden melakukan respon tindakan eksternal ketimbang internal. Temuan pada tahap ini ikut pula menunjukkan adanya korelasi negatif antara semua gugus emosi dengan respon tindakan internal, sekilas, ini berarti bahwa respon tindakan internal, walaupun dilakukan, kemungkinan akan dipengaruhi oleh aspek emosi dengan hubungan yang terbalik dan cenderung akan lebih dipicu oleh faktor-faktor lain di luar emosi. Perihal faktor-faktor lain ini, studi literatur yang dilakukan oleh penulis menemukan bahwa memang terdapat faktor-faktor di luar aspek emosi yang menyebabkan seorang konsumen yang merasakan kegagalan jasa untuk terlibat di dalam respon tindakan-tindakan. Menurut Stephens dan Gwinner (1998), jenis

pengalaman (*Experience*) yang dirasakan oleh setiap konsumen ikut menentukan tindakan yang ia ambil. Penulis menduga bahwa mungkin pengalaman-pengalaman yang tergolong "ringan" menurut konsumen yang bersangkutan akan cenderung membawa kepada respon tindakan internal (*Deny* dan atau *Self-Blame*), sedangkan pengalaman-pengalaman yang tergolong "berat" akan cenderung membawa kepada respon tindakan eksternal (*Direct, Indirect, Word-of-Mouth, Switch*, dan atau *Boycott*). Tetapi, "ringan" atau "berat"-nya suatu pengalaman kegagalan jasa tampaknya menjadi sebuah keputusan yang sangat subjektif dan tidak dapat digeneralisir. Penulis juga menduga, pengalaman masa lalu yang dialami oleh konsumen juga mungkin ikut mempengaruhi tindakan konsumen tersebut, misalnya, pernah melakukan komplain di masa lalu tetapi ternyata tidak mendapatkan tanggapan yang memuaskan dari pihak penyedia jasa menyebabkan konsumen seperti ini enggan untuk melakukan komplain lagi di masa mendatang dan memilih untuk terlibat di dalam respon tindakan eksternal lainnya selain komplain atau justru lebih terlibat di dalam respon tindakan internal. Sementara itu, Crie (2003) menyebutkan bahwa *Costs of Complaint* yang terkait dengan *Probability of Success* juga diduga ikut mempengaruhi jenis respon tindakan yang diambil konsumen. Argumen ini menjadi masuk akal apabila konsumen memang beranggapan bahwa tidaklah setimpal biaya yang keluar untuk melakukan komplain secara langsung maupun tidak langsung (biaya yang bersifat moneter maupun non moneter) dengan kemungkinan keberhasilannya, semua ini pada akhirnya menyebabkan konsumen terlibat di dalam respon tindakan eksternal selain komplain atau justru terlibat di dalam respon tindakan internal. Di lain pihak, Stephens dan Gwinner (1998) berargumen bahwa adanya rasa *empati* dari konsumen terhadap pihak penyedia jasa diduga dapat pula menyebabkan konsumen mengambil tindakan-tindakan berbeda

dari yang seharusnya ia lakukan, dugaan yang muncul adalah faktor *empati* ini dapat menyebabkan konsumen terlibat di dalam respon tindakan internal dimana seharusnya dia terlibat di dalam respon tindakan eksternal. Permasalahannya adalah apakah betul ada rasa empati terhadap Bank Niaga yang dirasakan oleh para responden penelitian ini sehingga menyebabkan mereka melakukan tindakan yang berbeda dari yang seharusnya ia lakukan adalah sebuah topik yang perlu digali secara khusus dalam penelitian-penelitian selanjutnya. Masih menurut Stephens dan Gwinner (1998), alasan seorang konsumen yang merasakan kegagalan jasa untuk terlibat di dalam tindakan *Deny* yang merupakan bagian dari respon tindakan internal masih belum jelas diketahui hingga sekarang. Mereka berpendapat bahwa terdapat ketidakseimbangan kekuatan yang tidak menguntungkan bagi pihak konsumen. Penulis juga menduga faktor-faktor demografi seperti perbedaan *Gender*, suku, dan tingkat pendidikan sedikit banyak ikut mempengaruhi respon tindakan yang diambil oleh konsumen, walaupun keberadaannya bisa diasumsikan tidak terlalu signifikan menyebabkan perbedaan yang tajam. Semua dugaan terhadap adanya faktor-faktor lain ini sebaiknya digali lebih dalam melalui riset kualitatif (*qualitative research*) di masa mendatang guna mendapatkan pemahaman yang lebih baik lagi

- Lebih jauh lagi, Uji Pearson juga menemukan bahwa ada hubungan negatif antara *External Response Actions* dengan *Internal Response Actions* sehingga konsumen yang telah memutuskan melakukan respon tindakan eksternal cenderung tidak terlibat di dalam respon tindakan internal dan sebaliknya.

- Dari analisis regresi berganda, didapatkan kesimpulan bahwa satu *External Emotions* yaitu *Naik Darah* dan satu *Internal Emotions* yaitu *Dipermalukan* yang merupakan prediktor paling signifikan dari *External Response Actions*. Sementara itu, *External Emotions* berupa *Naik Darah* adalah prediktor yang paling signifikan untuk *Internal Response Actions*. Maka, menurut hasil regresi berganda ini, konsumen yang memutuskan mengambil *External Response Actions* setelah terjadinya kejadian yang tidak memuaskan saat menggunakan layanan jasa Bank Niaga akan cenderung merasakan *Naik Darah* dan *Dipermalukan*, tetapi pada dasarnya tidak tertutup kemungkinan untuk juga merasakan emosi-emosi yang lainnya. Sedangkan mereka yang terlibat dalam *Internal Response Actions* cenderung tidak merasakan *Naik Darah*. Nilai *Adjusted R Square* yang sangat rendah untuk model regresi *Internal Response Actions* semakin menjelaskan bahwa kecenderungan konsumen untuk terlibat di dalam *Internal Response Actions* akan lebih dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar aspek emosi.

Melihat kepada tipe-tipe manusia menurut responnya terhadap kegagalan jasa, maka dapat disimpulkan bahwa 100 (seratus) responden konsumen Bank Niaga rata-rata tergolong *Irrates* dan *Activists* karena mereka cenderung terlibat dalam respon tindakan eksternal ketimbang internal, dengan tingkat intensitas yang berbeda-beda.

Sebagai penutup, penulis menekankan bahwa temuan hasil penelitian ini masih belum dapat digeneralisir karena penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *non-probability sampling* yaitu *convenience* dan *judgemental sampling*. Menurut Malhotra (2004), hasil penelitian yang menggunakan *nonprobability sampling* khususnya *convenience* dan *judgemental sampling* tidak dapat digeneralisir terhadap keseluruhan populasi penelitian tersebut. Kenyataan ini ikut didukung pula oleh pernyataan Richins

(1997) yang menyebutkan bahwa emosi yang dirasakan konsumen sangat tergantung dari konteks pengalaman konsumen tersebut. Walaupun begitu, dengan segala kelebihan serta kekurangannya, penelitian skripsi ini telah berusaha semaksimal mungkin untuk meneliti dan memberikan ulasan mengenai mekanisme, hubungan, serta pengaruh yang mungkin terjadi antara aspek emosi dengan respon perilaku komplain konsumen.

