

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TENTANG LAYANAN PT. BANK RAKYAT INDONESIA Tbk. KANTOR CABANG KOTABUMI LAMPUNG UTARA

Yth.

Bapak/Ibu/Sdra/i Nasabah
PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk.
Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara

Dengan hormat,

Kuesioner ini saya buat dan diedarkan kepada Anda bertujuan mendapatkan data dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul: **"Analisis Kepuasan Nasabah Tentang Layanan PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara.**

Oleh karena itu, saya sangat membutuhkan bantuan Bapak/Ibu/Sdra/i, untuk mengisi kuesioner penelitian ini sesuai dengan petunjuk pengisian yang telah disediakan. Saya akan menjaga kerahasiaan identitas dan jawaban yang rekan-rekan berikan dan hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian.

Bantuan Bapak/Ibu/Sdra/i dalam mengisi kuesioner akan sangat membantu saya dalam menyusun dan menyelesaikan penelitian ini. Atas perhatian, kesediaan dan bantuan yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Joni Fadli Kurniawan
NPM. 0546051015

A. IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk: Isilah Identitas Anda dengan benar

Nama :
TTL/Umur :
Jenis Kelamin :
Pendidikan Terakhir :
Pekerjaan :
Lama Menjadi Nasabah :

B. PETUNJUK UMUM KUESIONER

Kuesioner ini disajikan dalam dua bagian pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagian Pertama adalah Harapan Anda terhadap Pelayanan BRI Kantor Cabang Kotabumi, dengan pilihan jawaban:

SH = Sangat Diharapkan
H = Diharapkan
CH = Cukup Diharapkan
TH = Tidak Diharapkan
STH = Sangat Tidak Diharapkan

2. Bagian Pertama adalah Keyataan Pelayanan BRI Kantor Cabang Kotabumi yang Anda terima atau rasakan selama ini, dengan pilihan jawaban:

SS = Sangat Setuju
S = Setuju
RR = Ragu-Ragu
TS = Tidak Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju

Tidak ada ada jawaban yang benar atau salah, sehingga memungkinkan Anda untuk secara bebas memilih alternatif jawaban sesuai dengan harapan atau pandangan dan pengalaman yang Anda rasakan selama menjadi Nasabah.

C. DAFTAR PERTANYAAN *EXPECTED SERVICE* (HARAPAN)

Petunjuk: Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda chek list (√) pada alternatif jawaban yang telah disediakan.

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SH	H	CH	TH	STH
Kehandalan (<i>Reliability</i>)						
1	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi					
2	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan tanpa harus dimintai bantuan.					
3	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah ketika melakukan transaksi					
4	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus menyampaikan informasi mengenai perbankan secara jelas					
5	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus menyampaikan informasi mengenai perbankan secara terperinci					
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)						
6	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus selalu memberikan pelayanan kepada nasabah secara akurat/ tepat					
7	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus memberikan pelayanan yang sama kepada semua nasabah tanpa membedakan status atau latar belakang nasabah					
8	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan					
9	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus bersikap penuh simpatik kepada nasabah					
10	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi					

Jaminan (<i>Assurance</i>)						
11	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus memiliki pengetahuan yang baik terhadap jenis layanan dan produk perbankan					
12	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus selalu mengedepankan keramah tamahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah					
13	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus selalu mengedepankan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah					
14	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus terampil dalam memberikan informasi kepada nasabah					
15	BRI Cabang Kota Bumi harus menjadi tempat yang terpercaya dalam menyimpan uang					
Empati (<i>Empathy</i>)						
16	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus selalu memberikan perhatian kepada nasabah yang bertransaksi					
17	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus mampu memahami kebutuhan nasabah					
18	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus mampu memberikan layanan yang nyaman pada nasabah					
19	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus selalu menyampaikan informasi kepada nasabah sampai nasabah benar-benar mengerti					
20	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus mampu memberikan pelayanan dengan sabar kepada nasabah					
Wujud Fisik (<i>Tangible</i>)						
21	Ruangan BRI Cabang Kota Bumi harus selalu terjaga kebersihan dan kenyamanannya					
22	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus selalu berpakaian dan berpenampilan rapih dan pantas/sopan					

23	Fasilitas ATM BRI harus tersedia secara memadai dan dapat berfungsi dengan baik					
24	BRI Cabang Kota Bumi harus memiliki lokasi yang strategis sehingga dapat dijangkau dengan mudah oleh para nasabah					
25	Halaman parkir BRI Cabang Kota Bumi harus luas dan dijaga oleh petugas sehingga nasabah merasa aman ketika memarkirkan kendaraan					
26	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus mampu memberikan layanan secara profesional					

D. DAFTAR PERTANYAAN *PRECEIVED SERVICE* (KENYATAAN)

Petunjuk: Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda cek list (√) pada alternatif jawaban yang telah disediakan.

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
Kehandalan (<i>Reliability</i>)						
1	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi					
2	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan tanpa dimintai bantuan.					
3	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah ketika melakukan transaksi					
4	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi menyampaikan informasi mengenai perbankan secara jelas					
5	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi menyampaikan informasi mengenai perbankan secara terperinci					
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)						
6	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi selalu memberikan pelayanan kepada nasabah secara akurat/ tepat					
7	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi memberikan pelayanan yang sama kepada semua nasabah tanpa membedakan status atau latar belakang nasabah					
8	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan					
9	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi bersikap penuh simpatik kepada nasabah					
10	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi					

Jaminan (<i>Assurance</i>)						
11	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi memiliki pengetahuan yang baik terhadap jenis layanan dan produk perbankan					
12	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi selalu mengedepankan keramah tamahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah					
13	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi selalu mengedepankan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah					
14	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi terampil dalam memberikan informasi kepada nasabah					
15	BRI Cabang Kota Bumi menjadi tempat yang terpercaya dalam menyimpan uang					
Empati (<i>Empathy</i>)						
16	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi selalu memberikan perhatian kepada nasabah yang bertransaksi					
17	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi mampu memahami kebutuhan nasabah					
18	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi mampu memberikan layanan yang nyaman pada nasabah					
19	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi selalu menyampaikan informasi kepada nasabah sampai nasabah benar-benar mengerti					
20	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi mampu memberikan pelayanan dengan sabar kepada nasabah					
Wujud Fisik (<i>Tangible</i>)						
21	Ruangan BRI Cabang Kota Bumi selalu terjaga kebersihan dan kenyamanannya					
22	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi selalu berpakaian dan berpenampilan rapih dan pantas/sopan					

23	Fasilitas ATM BRI tersedia secara memadai dan dapat berfungsi dengan baik					
24	BRI Cabang Kota Bumi memiliki lokasi yang strategis sehingga dapat dijangkau dengan mudah oleh para nasabah					
25	Halaman parkir BRI Cabang Kota Bumi luas dan dijaga oleh petugas sehingga nasabah merasa aman ketika memarkirkan kendaraan					
26	Karyawan BRI Cabang Kota Bumi mampu memberikan layanan secara profesional					

LAMPIRAN