

**PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING*
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK MANDIRI
KCU TELUK BETUNG BANDAR LAMPUNG**

KUISIONER

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Nasabah Bank Mandiri

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang sedang saya lakukan dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul ” **PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK MANDIRI KCU TELUK BETUNG BANDAR LAMPUNG**”, mohon kesediaan Bpk/Ibu/Sdr/i untuk menjawab beberapa pertanyaan yang diajukan. Tidak ada jawaban benar dan salah. Hasilnya digunakan hanya untuk penelitian semata.
Atas perhatiannya, bantuan dan kesediaannya, saya ucapkan banyak terima kasih.

Hormat Saya

Mz. Jalaludin Abdurrahman

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin :

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

2. Usia tahun

3. Pendidikan Terakhir

☐ SD ☐ SMP ☐ SMA
☐ Diploma ☐ Sarjana ☐ Pascasarjana ☐ Lain-lain

4. Pekerjaan

☐ Pegawai Negeri ☐ Wiraswasta
☐ Pegawai Swasta ☐ Lain-lain.....

5. Pendapatan rata-rata dalam satu bulan

☐ < Rp 1.000.000 ☐ Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000
☐ Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000 ☐ > Rp 3.000.000

B. PETUNJUK PENGISIAN

Pilihlah satu jawaban yang paling sesuai dengan keadaan anda dengan cara memberi tanda silang (x) pada kolom yang telah disediakan, dengan ketentuan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

RR : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	<i>Financial Benefits</i>					
1	Bank Mandiri KCU Teluk Betung Bandar Lampung memberikan bunga tabungan yang menguntungkan nasabah.					
2	Bank Mandiri KCU Teluk Betung Bandar Lampung memberikan hadiah kepada nasabah pada <i>event</i> tertentu.					
3	Bank Mandiri KCU Teluk Betung Bandar Lampung memberikan Biaya administrasi yang lebih murah dibandingkan pesaing.					
	<i>Social Benefits</i>					
4	Bank Mandiri KCU Teluk Betung Bandar Lampung memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah.					
5	Karyawan Bank Mandiri KCU Teluk Betung Bandar Lampung selalu tersenyum ketika melayani nasabah.					
6	Bank Mandiri KCU Teluk Betung Bandar Lampung menyediakan area parkir yang nyaman.					
	<i>Sturctural Ties</i>					
7	Bank Mandiri KCU Teluk Betung Bandar Lampung memberikan jaminan keamanan atas tabungan nasabah.					
8	Bank Mandiri KCU Teluk Betung Bandar Lampung selalu memberikan informasi dengan baik.					
9	Bank Mandiri KCU Teluk Betung Bandar Lampung memberikan ucapan ulang tahun, karangan bunga, atau parcel kepada nasabah tertentu.					
	Loyalitas Nasabah					
10	Anda ingin merekomendasikan kepada orang lain untuk bertransaksi di Mandiri KCU Teluk Betung Bandar Lampung.					
11	Anda ingin menambah jumlah transaksi di Bank Mandiri KCU Teluk Betung Bandar Lampung.					

Terima Kasih