

KUESIONER PENELITIAN

UNTUK NASABAH BANK BRI

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) di Program Studi Manajemen S1, Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama Bandung, maka saya :

Nama : Rusdianto

NRP : 02.04.064

Memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/saudari untuk sedikit meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui penelitian nasabah mengenai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) serta pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini semata-mata bersifat ilmiah, dan hanya dipergunakan untuk keperluan penyusunan skripsi. Disamping itu juga, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pikiran kepada PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) agar dilain waktu dapat memberikan pelayanan yang lebih memuaskan harapan nasabah.

Dalam pengisian kuesioner ini disarankan untuk membaca petunjuk umum yang terdapat pada awal setiap bagian dengan seksama sebelum menjawab pertanyaan sesuai pendapat Bapak/Ibu/saudara/saudari. Peneliti menjamin kerahasiaan identitas dan setiap jawaban responden.

Atas perhatian dan kesediannya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Rusdianto

(Mahasiswa Universitas Widyatama)

I. PROFIL RESPONDEN

Berilah tanda (X) pada kolom isian yang telah disediakan sesuai dengan jawaban anda.

Petunjuk : Berilah tanda check list (\checkmark) pada tempat yang telah disediakan.

1. Jenis Kelamin

- Pria Wanita

2. Usia

- < 15 tahun 30 – 40 tahun
 16 – 19 tahun 41 – 50 tahun
 20 – 29 tahun > 50 tahun

3. Pendidikan Terakhir

- SD Diploma (D1, D2, D3)
 SMP Sarjana (S1, S2, S3)
 SMU Lainnya (Sebutkan)....

4. Pekerjaan

- Pegawai Negeri Sipil / TNI Ibu Rumah Tangga
 Pegawai Swasta Pelajar / Mahasiswa
 Wiraswasta Lainnya (Sebutkan)....

5. Lama menjadi nasabah Bank BRI

- 1 tahun
 1-2 tahun
 > 3 tahun

6. Pendapatan tiap bulan

- < 1 juta
 1-2 juta
 > 2 juta

II. Kualitas Pelayanan yang diharapkan (Variabel X Harapan)

Pernyataan dibawah ini berhubungan dengan harapan anda mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh BANK RAKYAT INDONESIA.
Petunjuk : berikanlah tanda (√) pada kolom isian yang telah disediakan sesuai dengan harapan anda mengenai kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan oleh BANK RAKYAT INDONESIA.

SP = Sangat Penting
P = Penting
CP = Cukup Penting
KP = Kurang Penting
TP = Tidak Penting

Tangibility (Bukti Langsung)

1. Petugas *Customer Service* menyediakan meja kerja yang rapi, ada papan nama, dan alat tulis untuk kelengkapan formulir aplikasi :
 - a. SP
 - b. P
 - c. CP
 - d. KP
 - e. TP
2. Petugas *Customer Service* berpakaian seragam bersih dan rapih :
 - a. SP
 - b. P
 - c. CP
 - d. KP
 - e. TP
3. Petugas *Customer Service* memperhatikan tata rias wajah, rambut dan aksesoris yang dikenakannya :
 - a. SP
 - b. P
 - c. CP
 - d. KP
 - e. TP

Reliability (Keandalan)

4. Petugas *Customer Service* memiliki wawasan luas mengenai perbankan :
 - a. SP
 - b. P
 - c. CP
 - d. KP
 - e. TP
5. Petugas *Customer Service* memiliki kemampuan dalam menjelaskan produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank yang bersangkutan secara jelas :
 - a. SP
 - b. P
 - c. CP
 - d. KP
 - e. TP
6. Petugas *Customer Service* membantu memberikan solusi atas keluhan yang dirasakan nasabahnya :
 - a. SP
 - b. P
 - c. CP
 - d. KP
 - e. TP

Responsiveness (Daya Tanggap)

7. Petugas *Customer Service* berdiri menyambut nasabah, memberi senyum & salam, serta mempersilakan duduk pada saat nasabah datang:
 - a. SP
 - b. P
 - c. CP
 - d. KP
 - e. TP
8. Petugas *Customer Service* melaksanakan pelayanan dengan cepat :
 - a. SP
 - b. P
 - c. CP
 - d. KP
 - e. TP
9. Petugas *Customer Service* membantu nasabah dalam mengisi formulir dan mengumpulkan kelengkapan persyaratan :

- a. SP c. CP e. TP
- b. P d. KP

Assurance (Jaminan)

10. Petugas *Customer Service* meyakinkan nasabah bahwa aman menjadi nasabah bank tersebut:
- a. SP c. CP e. TP
 - b. P d. KP
11. Petugas *Customer Service* memberi jaminan terhadap pelayanan yang nyaman, tepat, dan teliti :
- a. SP c. CP e. TP
 - b. P d. KP
12. Petugas *Customer Service* memberi janji waktu penyelesaian masalah dan menepatinya :
- a. SP c. CP e. TP
 - b. P d. KP

Empathy (Empati)

13. Petugas *Customer Service* mendengarkan komplain nasabah dengan sungguh-sungguh :
- a. SP c. CP e. TP
 - b. P d. KP
14. Petugas *Customer Service* meminta maaf atas setiap komplain dan ketidaknyamanan yang diajukan oleh nasabah :
- a. SP c. CP e. TP
 - b. P d. KP
15. Petugas *Customer Service* mengucapkan terima kasih dan salam di akhir layanan :
- a. SP c. CP e. TP
 - b. P d. KP

III. Kualitas Pelayanan yang di Rasakan (Variabel X Kinerja)

Pernyataan dibawah ini berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh BANK RAKYAT INDONESIA.

Petunjuk : berikanlah tanda (√) pada kolom isian yang telah disediakan sesuai dengan kinerja yang anda rasakan atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh BANK RAKYAT INDONESIA.

- SB = Sangat Baik
- B = Baik
- CB = Cukup Baik
- KB = Kurang Baik
- TB = Tidak Baik

Tangibility (Bukti langsung)

16. Penyediaan meja kerja yang rapi, papan nama, dan alat tulis untuk kelengkapan formulir aplikasi oleh petugas *Customer Service* Bank BRI cabang Cimahi :
- a. SB c. CB e. TB
 - b. B d. KB
17. Penampilan berpakaian petugas *Customer Service* Bank BRI cabang Cimahi :
- a. SB c. CB e. TB
 - b. B d. KB

18. Tata rias wajah, rambut dan aksesoris yang dikenakan petugas *Customer Service* Bank BRI cabang Cimahi :
- a. SB
 - b. B
 - c. CB
 - d. KB
 - e. TB

Reliability (Keandalan)

19. Wawasan mengenai perbankan yang dimiliki petugas *Customer Service* Bank BRI cabang Cimahi :
- a. SB
 - b. B
 - c. CB
 - d. KB
 - e. TB
20. Kemampuan dalam menjelaskan produk dan jasa yang ditawarkan oleh petugas *Customer Service* Bank BRI cabang Cimahi :
- a. SB
 - b. B
 - c. CB
 - d. KB
 - e. TB
21. Solusi permasalahan yang diberikan petugas *Customer Service* Bank BRI cabang Cimahi:
- a. SB
 - b. B
 - c. CB
 - d. KB
 - e. TB

Responsiveness (Daya Tanggap)

22. Sikap yang diberikan petugas *Customer Service* Bank BRI cabang Cimahi saat berdiri menyambut nasabah, memberi senyum & salam, serta mempersilakan nasabah duduk
- a. SB
 - b. B
 - c. CB
 - d. KB
 - e. TB
23. Pelayanan cepat yang diberikan petugas *Customer Service* Bank BRI cabang Cimahi :
- a. SB
 - b. B
 - c. CB
 - d. KB
 - e. TB
24. Bantuan yang diberikan petugas *Customer Service* Bank BRI cabang Cimahi dalam mengisi formulir dan mengumpulkan kelengkapan persyaratan :
- a. SB
 - b. B
 - c. CB
 - d. KB
 - e. TB

Assurance (Jaminan)

25. Jaminan keamanan yang diberikan petugas *Customer Service* Bank BRI cabang Cimahi :
- a. SB
 - b. B
 - c. CB
 - d. KB
 - e. TB
26. Jaminan pelayanan yang nyaman, tepat, dan teliti yang diberikan petugas *Customer Service* Bank BRI cabang Cimahi :
- a. SB
 - b. B
 - c. CB
 - d. KB
 - e. TB
27. Ketepatan waktu penyelesaian masalah yang dijanjikan petugas *Customer Service* Bank BRI cabang Cimahi :
- a. SB
 - b. B
 - c. CB
 - d. KB
 - e. TB

Empathy (Empati)

28. Sikap mendengarkan komplain nasabah yang ditunjukkan oleh petugas *Customer Service* Bank BRI cabang Cimahi :
- a. SB
 - b. B
 - c. CB
 - d. KB
 - e. TB
29. Permintaan maaf yang diucapkan oleh petugas *Customer Service* Bank BRI cabang Cimahi :
- a. SB
 - b. B
 - c. CB
 - d. KB
 - e. TB
30. Ucapan terima kasih dan salam di akhir layanan yang diberikan petugas *Customer Service* Bank BRI cabang Cimahi :
- a. SB
 - b. B
 - c. CB
 - d. KB
 - e. TB

