

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Saya adalah AnggiAgustiani (NIM : 2013-11-016) ,Mahasiswa Universitas Esa Unggul Fakultas Ekonomi & Bisnis Jurusan Manajemen yang berfokus pada bidang Pemasaran, Penelitian ini dilakukan dalam rangka penyusunan Skripsi S-1 sebagai salah satu persyaratan kelulusan pada Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Esa Unggul. Penelitian ini merupakan mengenai **“PengaruhCitra Perusahaan,KualitasPelayanan, KepuasanNasabahTerhadapLoyalitasNasabah (Studikasuspada Bank BRICabangJoglo).** Demi tercapainya tujuan penelitian ini saya mengharapanketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan sedikit waktu guna mengisi kuesioner penelitian ini.

Atas kerja sama dan kesediaan dalam berpartisipasi mengisi kuesioner penelitian ini saya ucapkan terima kasih.

A. Data Responden

Silahkan beri tanda ceklis (√) untuk jawaban yang sesuai.

1. Jenis Kelamin:

Pria

Wanita

2. Usia:

- 21-25 Tahun
 26 tahun – 30 tahun
 31 tahun – 35 tahun

4. Pekerjaan saat ini:

- PegawaiNegeri
 Wirausaha
 KaryawanSwasta
 Mahasiswa

5. Aktifitasmelakukantransaksi di Bank BRI selamasatubulan

- 1 – 2 kali > 5 kali
 3 – 5 kali

B. Daftar Pertanyaan

Kuesioner ini mengenai penelitian dan pendapat anda mengenai harga, citramerekdan promosi terhadap keputusan pembelian dengan memberikan tanda ceklis (√).

- 4 = Sangat Setuju = SS
 3 = Setuju = S
 2 = Tidak Setuju = TS
 1 = Sangat Tidak Setuju = STS

No.	Pernyataan	Alternative Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
1.	Bank BRI mamputumbuhdariwaktukewaktu				
2.	Bank BRI bersaingdengan bank-bank lain				
3.	Bank BRI mampumengikutiperkembangan zaman				
4.	Bank BRI mampumenjagakepercayaan nasabah				
5.	Logo/lambang Bank BRI yang mudahdikenaloleh nasabah				
6.	Suasana yang ditampilkan Bank BRI mencerminkancitra bank itusendiri				
7.	Kemampuan untuk menolong pelanggan saat melakukan transaksi				
8.	Ketersediaan untuk melayani pelanggan saat melakukan transaksi				
9.	Kecepatan untuk melakukan pelayanan saat melakukan transaksi				
10.	Kesopanan petugas/karyawan Bank BRI dalam melakukan pelayanan				
11.	Dapat dipercaya sehingga nasabah bebas dari resiko kesalahan bertransaksi				

No.	Pernyataan	Alternative Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
12.	Fasilitas yang tersedia di Bank BRI memberikankenyamanannasabah				
13.	Semuakaryawan Bank BRI berpakaianrapihdanperlengkapannasabah				
14.	Pelayanan yang diberikankaryawan Bank BRI sangatmemuaskan				
15.	Sayamerasamudahuntukmenemukan Bank BRI				
16.	Sayamerasamudahmelakukantransaksi di Bank BRI				
18.	Sayamerasapuasdengankecepatanpetugas Bank BRI saatmelakukantransaksi				
19.	Seringmelakukantransaksimenggunakan Bank BRI				
20.	Seringmelakukantransaksikerekening bank lain denganmenggunakan ATM BRI				
21.	Seringmembicarakan Bank BRI ke orang lain				
22.	Seringmenyarankan orang lain untukmenggunakan Bank BRI				
23.	Engganuntukmenggunakan bank lain selain Bank BRI saatmelakukantransaksi				