

**SURVEI KEPUASAN NASABAH TENTANG PELAYANAN
DI BCA KCP BINTARO – JAKARTA SELATAN ¹⁾**

Lampiran 1

DATA POKOK ANDA

- a. Nomor Urut :
- b. Jenis Kelamin *) : L / P
- c. Umur : th
- d. Status *) : 1.Lajang 2.Kawin 3.Janda 4.Duda
- e. Pendidikan akhir *) : 1.SD/SMP 2.SMA 3.AKADEMI 4.S1 5.S2/S3
- f. Pekerjaan *) : 1. Pelajar/Mahasiswa
2. Ibu Rumah Tangga
3. Pegawai Swasta
4. Pegawai Negeri Sipil / ABRI
5. Wiraswasta/Pedagang/Seniman
- g. Pendapatan bersih per bulan : Rp. juta
- h. Jumlah Tanggungan : orang
- i. Saldo Tabungan (Tahapan) : Rp. juta

*) Pilih salah satu dengan tanda (X).

PILIH LAH SESUAI PENDAPAT ANDA :**Nilai Persepsi**

5. Sangat Baik
4. Baik
3. Cukup Baik
2. Kurang Baik
1. Tidak Baik

Nilai Harapan

5. Sangat Penting
4. Penting
3. Cukup Penting
2. Kurang Penting
1. Tidak Penting

No.	Pernyataan	Persepsi	Harapan
	<u>Tangible (Nyata)</u>		
1.	Penampilan karyawan bank selalu rapih.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
2.	Semua jenis formulir yang diperlukan selalu tersedia dan mudah diperoleh.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
3.	Nasabah tidak pernah mengalami kesulitan dalam mengisi formulir yang disediakan bank.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
4.	Petugas satpam bank selalu berpenampilan rapih.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
5.	Ruang tunggu bank bersih.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
6.	Ruang tunggu bank nyaman.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
7.	Jumlah <i>Counter Teller</i> cukup.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
8.	Jumlah <i>Customer Service</i> cukup.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
9.	Bank memiliki pelayanan ATM yang modern.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
10.	Lokasi ATM memiliki penerangan yang cukup.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
11.	ATM bank selalu dalam keadaan bisa digunakan dalam 24 jam.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
12.	Bank memiliki pelayanan <i>Phone Banking</i> yang modern.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1

¹⁾ Sumber : Biro Pelayanan Nasabah, BCA 2002

No.	Pernyataan	Persepsi	Harapan
	<u>Reliability (Keterandalan)</u>		
13.	Bank selalu memenuhi pelayanan yang dijanjikan.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
14.	Setiap nasabah menghadapi masalah, bank akan memberikan perhatian terhadap penyelesaian masalah tersebut.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
15.	Bank tidak pernah membuat kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
16.	Bank menyelesaikan pelayanan untuk nasabah sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
17.	Bank tidak pernah membuat kesalahan dalam pencatatan keuangan nasabah.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
18.	Nomor telepon pelayanan <i>Phone Banking</i> mudah diakses.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
	<u>Responsiveness (Kesigapan)</u>		
19.	Nasabah tidak pernah menunggu lebih dari lima menit untuk memperoleh pelayanan bank.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
20.	Karyawan bank selalu bersedia membantu nasabah.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
21.	Petugas satuan pengaman (satpam) bank selalu bersedia untuk membantu nasabah.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
22.	Lokasi <i>Automatic Teller Machine (ATM)</i> mudah dijangkau.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
23.	Bank memiliki jaringan ATM yang tersebar luas.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
24.	Nasabah tidak perlu menunggu lebih dari tiga kali deringan telepon untuk mendapatkan pelayanan <i>Phone Banking</i> .	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
	<u>Assurance (Jaminan)</u>		
25.	Cara karyawan dalam melayani nasabah menimbulkan kepercayaan nasabah kepada bank.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
26.	Nasabah merasa aman melakukan transaksi dengan bank.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
27.	Karyawan bank selalu bersikap profesional dan ramah : tersenyum serta mengucapkan salam dan terimakasih.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
28.	Karyawan bank mampu menjawab semua pertanyaan nasabah.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
29.	Petugas satpam bank bersikap profesional dan memberikan rasa aman kepada nasabah.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
30.	Lokasi ATM bank aman.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
31.	Nasabah selalu merasa aman melakukan transaksi melalui ATM.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
32.	Petugas <i>Phone Banking</i> selalu memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
33.	Nasabah selalu merasa aman menggunakan jasa layanan <i>Phone Banking</i> .	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1

No.	Pernyataan	Persepsi	Harapan
	<i>Emphaty (Empati)</i>		
34.	Bank selalu memberikan informasi terbaru tentang produk dan pelayanannya.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
35.	Bank memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
36.	Dalam memberikan pelayanan, karyawan bank tidak pernah lupa menyebut nama nasabah.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
37.	Nasabah selalu merasa bahwa kepentingannya lebih diutamakan oleh bank.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
38.	Pada ATM yang rusak selalu terdapat pengumuman.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
39.	Pada ATM yang rusak selalu diberikan informasi lokasi ATM terdekat.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
40.	Waktu atau jam layanan <i>Phone Banking</i> yang tersedia sesuai dengan kebutuhan nasabah.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1

TERIMA KASIH

ATAS PARTISIPASI ANDA