

**Lampiran 1. Kuisioner Atas Riset Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Saat Bertransaksi di Bank**

1. Nama : .....
2. Jenis Kelamin : 1. Pria 2. Wanita
3. Umur : 1. 20 – 30 3. 41 – 50  
2. 31 – 40 4. di atas 50
4. No. Tlp / HP :
5. Pekerjaan : 1. Pelajar/Mahasiswa 4. Wiraswasta  
2. Ibu Rumah Tangga 5. TNI/Polri  
3. Pegawai / Karyawan 6. Lainnya: \_\_\_\_\_
6. Pendidikan : 1. SD 4. AKADEMIK  
2. SLTP 5. UNIVERSITAS  
3. SMU 6. Lainnya : \_\_\_\_\_

Lingkari angka yang sesuai dengan jawaban anda pilih :

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap layanan dari Perusahaan Kami :

	Sangat tidak Setuju			Sangat Setuju	
1. Apakah frontliner (Teller & CSO) Cepat dalam melayani Anda (produktivitas tinggi) ?	1	2	3	4	5
2. Menurut Anda Frontliner terampil dan menguasai pekerjaan dengan baik	1	2	3	4	5
3. Frontliner menguasai Product Knowledge	1	2	3	4	5
4. Anda ditawarkan Produk-produk (Cross Selling)	1	2	3	4	5
5. Frontliner disiplin (Siap di tempat kerja sblm jam layanan)	1	2	3	4	5
	Sangat tidak Menarik			Sangat Menarik	
6. Apakah penampilan Frontliner menarik dan sesuai dgn standar ?	1	2	3	4	5
7. Apakah Kerapian tempat kerja dan kelengkapan peralatan kerja menarik menurut Anda?	1	2	3	4	5
	Sangat tidak Setuju			Sangat Setuju	
8. Sikap tubuh frontliner (Teller & CSO) menunjukkan kesiapan untuk membantu Anda	1	2	3	4	5
9. Menyapa Anda sebelum Anda menyapa	1	2	3	4	5
10. Frontliner menggali kebutuhan / keluhan Anda	1	2	3	4	5
11. Menyebutkan nama Anda saat melayani	1	2	3	4	5

12. Selesai transaksi, menanyakan “ ada lagi yang bisa dibantu ?”	1	2	3	4	5
13. Dapat mengimbangi topik pembicaraan yang sering dibicarakan oleh Anda	1	2	3	4	5

	Sangat tidak Setuju			Sangat Setuju	
14. Anda merasakan keramahan dari Ekspresi wajah (smile) dan kontak mata (eye contact) dari Frontliner	1	2	3	4	5
15. Anda mendapat salam (Greeting)saat bertemu	1	2	3	4	5
16. Frontliner (Teller & CSO) mengucapkan terima kasih(Thank you) setelah selesai bertransaksi	1	2	3	4	5

	Sangat tidak Setuju			Sangat Setuju	
17. Frontliner memiliki kelengkapan, keakuratan administrasi dan kontrol pekerjaan	1	2	3	4	5
18. Frontliner memberikan informasi yang benar dan lengkap sesuai dengan kebutuhan Anda	1	2	3	4	5
19. Setiap pembukaan rekening baru menanyakan kepada Anda apakah telah mempunyai rekening di BCA (untuk menghindari duplikasi data CIS)	1	2	3	4	5
20. Frontliner membuat kesalahan seminimal mungkin dalam hal : - selisih uang - reversal akibat kesalahan penginputan oleh teller	1	2	3	4	5
21. Melakukan konfirmasi jumlah uang (fisik) atau nilai transaksi kepada Anda dalam setiap transaksi yang dilakukan	1	2	3	4	5

	Sangat tidak Setuju			Sangat Setuju	
22. Area layanan nasabah / banking hall bersih dan nyaman	1	2	3	4	5
23. Media informasi bersih dan akurat	1	2	3	4	5
24. Prasarana operasional bersih, lengkap dan berfungsi dengan baik (layak pakai)	1	2	3	4	5

Apakah anda puas dengan layanan yang diberikan Frontliner?

1. Ya
2. Tidak

*Terima kasih atas waktu anda.  
Keterangan anda akan terjamin dan dirahasiakan.*