

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Saya adalah Bayu Kahfi Rizkita (NIM : 2013-11-026) ,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 **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah (Studi kasus pada Bank BCA Cabang Lippo Karawaci)**. Demi tercapainya tujuan penelitian ini saya mengharapkan ketersediaan 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:

- Laki-laki
 Perempuan

2. Status Pernikahan :

- Menikah
 Belum Menikah

3. Usia:

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

4. Pekerjaan saat ini:

- Pegawai Negeri
 Wirausaha
 Karyawan Swasta
 Mahasiswa
 Lain-lain:.....

5. Aktifitas melakukan transaksi di Bank BCA selama satu bulan

- 1 – 2 kali > 5 kali
 3 – 5 kali

B. Daftar Pertanyaan

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

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

Kualitas Pelayanan (X₁)

NO.	Pernyataan	Alternatif jawaban			
		STS 1	TS 2	S 3	SS 4
1.	Nasabah Bank BCA Cabang Lippo Karawaci sudah merasa nyaman dalam melakukan transaksi.				
2.	Kemudahan akses nasabah dalam melakukan transaksi di Bank BCA cabang Lippo Karawaci.				
3.	Standar pelayanan Bank BCA cabang Lippo Karawaci sudah memenuhi kepuasan nasabah.				
4.	Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.				
5.	Petugas melakukan pelayanan dengan tepat waktu.				
6.	Semua keluhan nasabah Bank BCA cabang Lippo karawaci di respon dengan baik oleh petugas.				
7.	Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan				
8.	Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan				
9.	Petugas mendahulukan kepentingan nasabah				
10.	Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)				

Citra Perusahaan (X₂)

NO.	Pernyataan	Alternatif jawaban			
		STS 1	TS 2	S 3	SS 4
11.	Nasabah tidak perlu menunggu lama antrian dalam melakukan transaksi.				
12.	Profesionalitas petugas Bank BCA dalam melayani nasabah melakukan transaksi				
13.	Petugas Bank BCA membantu nasabah yang mengalami kesulitan				
14.	Petugas Bank BCA melakukan pelayanan dengan ramah				
15.	Petugas Bank BCA menyikapi keluhan nasabah dengan baik				
16.	Petugas Bank BCA menyikapi keluhan nasabah dengan sabar				

