

DAFTAR PUSTAKA

- Afshar Asghar, *Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. International Journal of Humanities and Social Science*. Vol. 1 No. 7 Special Issue-June (2011)
- Anindita dan Hasyim, *Prinsip – Prinsip Dasar Metode Riset Bidang Pemasaran* edisi pertama, Jakarta, University press – UIEU. (2009)
- Andrian Payne, *Manajemen Jasa*, Liberty, Yogyakarta (2000)
- Ardhana Ooldy, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan ,Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan* (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang) (2010)
- Auli Lucky Yuriansyah, *Persepsi tentang kualitas pelayanan , nilai produk dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan*. Jurnal ISSN 2252-6552, Universitas Negri Semarang (2013)
- Dimiyati M & Subagio Ari, *Impact of Service Quality, Price and Brand on Loyalty with the mediation of Customer Satisfaction on Pos Ekspres in East Java, Mediterranean Journal Of Social Sciences MSER Publishing, Rome-Italy, ISSN 2039-2117 Vol.7 No.4 Juli* (2016)
- Edy Haryanto, *Kualitas layanan fasilitas dan harga pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor samsat manado*, Jurnal ISSN 2303-1174 Jurnal EMBA Vol.1 No.3 September (2013)
- Ghozali, Imam. *Analisis Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*, 2006.
- Kotler, Philip and Gary Amstron, *Dasar dan Prinsip Pemasaran*, Jilid 2, Prenhallindo, Jakarta. (2005)
- Kotler, P. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*. Prenhallindo, Jakarta (2007)
- Koentjorohadi, *Riset Sumber Daya Manusia Dalam organisasi*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta (2000)
- Kotler, Philip and Gary Amstron, *Dasar dan Prinsip Pemasaran*, Jilid 2, Prenhallindo, Jakarta (2005)
- Kotler, P. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*. Prenhallindo, Jakarta (2007)

- Mohsan, F, *Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty and Intention to Switch Evidence from Banking Sector of Pakistan, International Journal Of Business and Social Science. Vol.2 No.16 September (2011)*
- Naresh K. Maholtra, *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*, Edisi Keempat, jilid 1, Jakarta, PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2005, hal 93
- Putranto Adi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen* (Studi Kasus pada Konsumen PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta)
- Ruswanti, Endang. 2015. *Panduan Penulisan Laporan Ilmiah "Atensi Kredibilitas Perusahaan Iklan Dua Sisi"*. Yogyakarta: CV Andi Offset. ISBN 978-979-29-5420-3.
- Ruswanti, E & Eddy Sarwo. *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang Pada Toko Buku Gramedia Yogyakarta. Jurnal Ekonomi Volume 4 No. 1, Mei (2013)*
- Ruswanti, E & Jamaluddin. *Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty : A Case Study in a Private Hospital in Indonesia. IOSR Journal of Business and Management e-ISSN 2319-7668. Vol 19, Issue 5 Ver I (May 2017)*
- Ruswanti, E & Lestari, W. P. 2016. The Effect of Relationship Marketing towards Customers' Loyalty Mediated by Relationship Quality (Case Study in Priority Bank in Niaga). *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen, 11(2)*, 191-211.
- Sugiyono, "*Metode Penelitian Bisnis*", Bandung : CV Alfabeta, 2014, p.115
- Supriyanti Erna, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Studi Pada Kelurahan Sambirejo Kecamatan Gayamsari SemarangMaret Semarang (2016)*
- Soesanto Apriani, *Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Mereferensikan* (Studi Pada Konsumen Jasa Pelayanan Cuci Sepeda Motor dan Mobil Star Clean di Semarang 2010)
- Widodo, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pedagang Kakilima* (Studi Pada Sub Unit PKL Dinas Pasar Kota Journal of Management Vol.2 No.2 , Maret 2016)

KUISIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA PT.BANK CENTRAL ASIA CABANG GROGOL MUWARDI JAKARTA)

Yth. Responden
di Tempat

Dengan Hormat

Saya adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Manajemen Jurusan Pemasaran Universitas Esa Unggul tingkat akhir, dalam rangka mengumpulkan data penelitian untuk menyelesaikan skripsi saya mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap kepuasan nasabah PT.Bank Central Asia Tbk Cabang Grogol Muwardi. Penelitian ini saya ajukan sebagai skripsi, yang merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan di Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.

Untuk itu, saya mengharapkan kesediaan dari saudara/i sekalian untuk menjawab pertanyaan kuesioner ini sesuai dengan petunjuk yang sudah ada, semua informasi yang anda berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk tujuan penelitian ini. Atas kesediaan saudara/i sekalian dalam menjawab kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Jakarta, 20 Agustus 2017

Indrayadi Cahya Kumala

KUISIONER PENELITIAN

A. Data Responden

Petunjuk : Berikan tanda silang (X) untuk jawaban anda.

1. Jenis Kelamin
 - a. Laki-laki b. Perempuan
2. Usia
 - a. 18 – 27 b. 28 – 38 c. 39 – 49 d. >50
3. Pendidikan Terakhir
 - a. SMP b. SMA c. S1 d. Lainnya;...
4. Pekerjaan
 - a. Mahasiswa b. Karyawan c. Wirausaha d. Pegawai Negeri

B. Berikan tanda Silang (X) untuk pertanyaan yang sesuai dengan pendapat anda !

Keterangan :

SS = Sangat Setuju S = Setuju

CS = Cukup Setuju TS = Tidak Setuju STS = Sangat tidak setuju

C. Pertanyaan Variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas Bank dan Kepuasan Nasabah BCA Grogol Muwardi Jakarta

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
Kualitas Pelayanan						
1.	Kondisi bangunan baik dan layak pakai					
2.	Kondisi Komputer baik dan layak pakai					
3.	Petugas mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada Nasabah.					

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
4.	Petugas mampu menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat.					
5.	Petugas Bank Bca Grogol Muwardi terlihat tanggap terhadap keluhan dari Nasabah					
6.	Petugas Bank Bca Grogol Muwardi Cepat dalam memberikan informasi dan solusi kepada nasabah.					
7.	Petugas Bank BCA Grogol Muwardi Cepat dalam menanggapi pertanyaan nasabah					
8.	Petugas Bank BCA Grogol Muwardi Cepat dalam memberikan pelayanan pada nasabah					
9.	Petugas Bank BCA Grogol Muwardi mampu berkomunikasi dengan baik dan bersahabat kepada Nasabah					
10.	Petugas Bank BCA Grogol Muwardi selalu menyapa nasabah dengan ramah dan sopan.					
Fasilitas Bank						
11.	Banking hall BCA Grogol Muwardi Nyaman					
12.	AC dalam ruangan BCA grogol muwardi baik					
13.	Kecepatan jaringan untuk transaksi di BCA Grogol Muwardi.					
14.	Tersedia Hotspot/Wifi di BCA Grogol Muwardi					
15.	Tersedia Atm Non tunai dan Setor Tunai					
16.	Peralatan di BCA Grogol Muwardi dalam kondisi baik					
Kepuasan Nasabah						
17.	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan petugas BCA grogol muwardi					
18.	Saya puas setelah bertransaksi di BCA grogol muwardi					
19.	Saya puas dengan waktu bertransaksi sesuai dengan harapan.					
20.	Saya puas dengan ketelitian petugas pada saat transaksi di BCA grogol muwardi					