

Lampiran 1

LAMPIRAN
PRA SURVEY

Responden yang terhormat, Perkenalkan Saya Merfia Maureen Mailuhu (NIM : 2015-11-003) dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Esa Unggul, ingin melakukan pra survei untuk memenuhi tugas akhir. Terima kasih atas partisipasi anda untuk meluangkan waktu dalam mengisi daftar pertanyaan pra survei ini, dengan tujuan sebagai data penelitian survei sayang mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah" (Studi Kasus Bank Bukopin Cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat).

Saya berharap responden dapat menjawab dengan sebaik-baiknya.

Petunjuk pengisian pra survei :

1. Mohon dengan hormat, bantuan, Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada.
2. Berikan tanda ✓ (√) untuk menjawab pertanyaan secara detail yang sesuai dengan keadaan sesungguhnya.

PERTANYAAN:

1. Loyalitas Nasabah
 - a. Berapa lama anda menjadi nasabah Bank Bukopin Cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat?

<input type="checkbox"/> < 1 tahun	<input type="checkbox"/> 1-2 tahun	<input type="checkbox"/> >2tahun
------------------------------------	------------------------------------	----------------------------------
 - b. Apa alasan anda menjadi nasabah Bank Bukopin Cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat Jakarta Barat?

<input type="checkbox"/> Kebutuhan akan jasa Bank
<input type="checkbox"/> Tuntutan dari pihak luar yang berkompeten (kuliah/pekerjaan)
<input type="checkbox"/> lain-lain.
2. Kualitas Pelayanan
 - a. Menurut anda apakah pegawai (teller/satpam/dll) Bank Bukopin melayani anda dengan ramah?

<input type="checkbox"/> ya	<input type="checkbox"/> tidak
-----------------------------	--------------------------------
 - b. Menurut anda apakah Call center Bank Bukopin menanggapi keluhan anda dengan baik?

<input type="checkbox"/> ya	<input type="checkbox"/> tidak
-----------------------------	--------------------------------

- c. Menurut anda apakah fasilitas teknologi (mesin ATM) selama ini yang anda gunakan berfungsi baik ?
 ya tidak
3. Citra Merek
- a. Menurut anda apa selama ini Bank Bukopin memiliki reputasi yang baik?
 ya tidak
- b. Menurut anda apakah Bank Bukopin memiliki nama yang unik?
 ya tidak
- c. Menurut anda apakah Bank memiliki logo yang mudah diingat ?
 ya tidak
4. Kepuasan Nasabah
- a. Apakah selama ini mesin ATM bank Bukopin mudah di temui?
 ya tidak
- b. Menurut anda apakah biaya administrasi bank Bukopin sesuai dengan layanan yang di berikan ?
 ya tidak
- c. Apakah anda puas dengan pelayanan karyawan Bank Bukopin Cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat?
 ya tidak