

Lampiran 2

KUESIONER

Surat Permohonan Pengisian Kuesioner



Responden Yth,
Saya, mahasiswa program studi Ilmu Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.

Nama : Merfia Maureen Mailuhu

NIM : 2015-11-003

Saya sedang melakukan penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Bukopin cabang Kebon Jeruk), untuk menyelesaikan Tugas Akhir. Maka dari itu saya mengharapkan saudara atau saudari untuk mengisi kuisisioner ini.

Atas kesediaan saudara/i menjawab dengan sejujurnya dan sebaik-baiknya saya ucapkan terima kasih.

No. Responden:

Data Responden

Petunjuk :

Isilah data responden dibawah ini dengan menyilang (X) salah satu jawaban yang tersedia.

1. Jenis Kelamin:
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia:
 - a. 17-23 tahun
 - b. 24-35 tahun
 - c. \geq 35 tahun
3. Pendidikan terakhir:
 - a. SMP
 - b. SMA
 - c. Akademik (D3)
 - d. S1/S2/S3 Sederajat
4. Pekerjaan anda saat ini:
 - a. Pelajar / Mahasiswa
 - b. Karyawan
 - c. Wirausaha
 - d. Lain-lain, tuliskan _____.
5. Pendapatan perbulan:
 - a. <Rp. 1.000.000
 - b. Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000
 - c. Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000
 - d. > Rp. 5.000.000
6. Frekwensi menabung di Bank Bukopin?
 - a. 1 Kali
 - b. 2-3 Kali
 - c. 3-5 Kali
 - d. >5 Kali
7. Kebiasaan menggunakan jasa Bank Bukopin :
 - a. Pembayaran Kuliah
 - b. Pembayaran Asuransi
 - c. Menabung
 - d. Penerimaan Gaji
 - e. Lain-lain, tuliskan _____.

8. Saran untuk fasilitas yang diinginkan di Bank Bukopin Cabang Kebon Jeruk:

CARA PENGISIAN

1. Sebelum mengisi pernyataan di bawah, bacalah petunjuk pengisian dengan baik dan isi data responden terlebih dahulu.
2. Kuesioner penelitian ini terdiri dari 28 pernyataan.
3. Berilah tanda centang (✓) pada kolom pernyataan **Sangat Setuju (SS)**, **Setuju (S)**, **Tidak Setuju (TS)**, **Sangat Tidak Setuju (STS)** sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

NO.	PERNYATAAN	KETERANGAN			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
	KUALITAS PELAYANAN				
1.	Karyawan Bank Bukopin yang memiliki penampilan rapi dan ramah.				
2.	Dekorasi ruang Bank Bukopin pelayanan menarik.				
3.	Call center Bank Bukopin yang menanggapi keluhan dengan baik.				
4.	Karyawan Bank Bukopin yang mempunyai pengetahuan untuk memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi nasabah.				
5.	Saya merasa Bukopin menyediakan pelayanan untuk membantu pelanggan.				
6.	Kesediaan untuk merespon dengan cepat permintaan pelanggan.				
7.	Menabung di Bukopin membuat pelanggan merasa aman dalam transaksi mereka.				
8.	Adanya sistem yang memberikan jaminan atas transaksi pembayaran melalui Bank.				

KUALITAS PELAYANAN		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
9.	Karyawan Bukopin melayani pelanggan dengan penuh perhatian.				
10.	Karyawan bank Bukopin yang memberikan solusi atas keluhan nasabah.				

NO	PERNYATAAN	KETERANGAN			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
CITRA MEREK					
11.	Bank Bukopin Memiliki reputasi yang baik				
12.	Nama Bank Bukopin yang memberikan kebanggaan bagi nasabah.				
13.	Logo Bank Bukopin berupa pohon beringin yang memiliki arti mengayomi, memberikan penilaian baik bagi nasabah.				
14.	Warna dari simbol Bank Bukopin unik bahkan jarang digunakan oleh Bank lainya.				
15.	Bank Bukopin Memiliki nama yang unik.				
16.	Warna biru pada tulisan logo bank yang melambangkan teknologi dan inovasi yang semakin berkembang.				

NO	PERNYATAAN	KETERANGAN			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
KEPUASAN NASABAH					
17.	Kualitas pelayanan bank Bukopin sesuai dengan harapan pelanggan.				
18.	Biaya administrasi bank sesuai dengan pelayanan yang diberikan.				
19.	Mesin ATM Bukopin yang tersedia di banyak tempat				

NO	PERNYATAAN	KETERANGAN			
		STS	TS	S	SS
KEPUASAN NASABAH		1	2	3	4
20	Kemudahan dalam mengaktifkan kembali kartu yang terblokir.				
21	Ada Kepuasan saat menggunakan ATM merek Bukopin				
22	Keunikan Logo Bank Bukopin memberikan kepuasan bagi nasabah.				

NO.	PERNYATAAN	KETERANGAN			
		STS	TS	S	SS
LOYALITAS NASABAH		1	2	3	4
23.	Saya bersedia menggunakan jasa bank Bukopin secara berulang-ulang				
24.	Saya bersedia menggunakan jasa yang ditawarkan Bank (seperti Asuransi, Deposito berjangka, dll).				
25.	Menjadikan Bukopin sebagai pilihan utama dalam transaksi perbankan.				
26.	Saya merasa Bukopin menjadi Bank yang dapat dipercaya.				
27.	Bersedia untuk merekomendasikan bank Bukopin kepada orang terdekat.				
28.	Saya bersedia menyampaikan hal yg positif atas penggunaan jasa bank Bukopin.				