## KUESIONER TENTANG PENGARUH KUALITAS LAYANAN INFORMASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK CIMB NIAGA

## **CABANG TOMANG TOL**

Dengan hormat,

Terimakasih sebelumnya saya sampaikan kepada Bapak/Ibu karena bersedia untuk menjadi responden dan melengkapi kuesioner ini. Kuesioner ini bertujuan untuk mensurvei **Pengaruh Kualitas Layanan Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank CIMB Niaga Cabang Tomang Tol**. Kegunaan kuesioner ini adalah untuk penelitian menyelesaikan tugas akhir sebagai syarat lulus strata 1 (S1).

Nama :

Pekerjaan :

 $\begin{array}{c} \text{Jenis} \\ \text{Kelamin} \end{array} : L \, / \, P$ 

Tingkat Pendidikan:

a. SD

d. Perguruan Tinggi

b. SMP

e. Lain-lain

c. SMA

Lama Menjadi Pelanggan Bank CIMB Niaga:

a. Kurang dari 1 tahun

b. 1 - 5 tahun

c. 5 - 10 tahun

c. Lebih dari 10 tahun

Iniversitas Esa Unggul Universita **Esa** ( Jawablah pertanyaan di bawah ini yang sesuai dengan kualitas pelayananan informasi dan kepuasan anda atas pelayanan Bank CIMB Niaga Cabang Tomang Tol, dengan memberikan tanda silang ( X ) pada pilihan yang sesuai dengan pendapat nasabah.

## **Keterangan:**

STS = Sangat Tidak Setuju S = Setuju

TS = Tidak Setuju SS = Sangat setuju

KS = Kurang Setuju

No	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS	
A. K	UALITAS PELAYANAN INFORMASI						
BUKTI FISIK (Tangibels)							
1	Tersedia brosur, spanduk, banner mengenai informasi produk.	1	2	3	4	5	
2	Tersedia layanan telepon dan vidio banking untuk membantu medapatkan informasi yang ingin di dapatkan	1	2	3	4	5	
3	Memiliki peralatan banking hall yang modern sebagai sarana penunjang informas <mark>i l</mark> ainnya (tv,komputer,dll)	1	2	3	4	5	
4	Memiliki akun m <mark>edia s</mark> osial sebagai sarana informasi tambahan	1	2	3	4	5	
5	Ketersediaan peral <mark>atan p</mark> erbankan yang modern	1	2	3	4	5	
KEA	NDALAN (Responsive)						
1	Melakukan pelayanan dengan cepat, tepat waktu dan memenuhi pelayanan yang dijanjikan.	1	2	$\cup$ 3 n	4 (	5	
2	Mampu menangani masalah nasabah dengan baik dan memuaskan dengan solusi informasi yang diberikan.	1	2	3	4	5	
3	Memberikan kemudahan prosedur administrasi dan kemudahan untuk memperoleh informasi terbaru tentang produk dan layanan.	1	2	3	4	5	
4	Menanyakan, memberikan informasi, dan memberikan jawaban tentang apa yang dibutuhkan nasabah mengenai produk dan layanan dengan jelas dan memuaskan.	1	2	3	4	5	
KETANGGAPAN (Reability)							
1	Memberikan kecepatan dan ketepatan dalam menyelesaikan transaksi maupun informasi dalam penanganan masalah.	1	2	3	4	5	
2	Melayani dan membantu menyelesaikan keluhan dengan cepat dan tepat.	1	2	3	4	5	



Universita **Esa** L

3	Menginformasikan nasabah tentang kepastian waktu penyampaian jasa	1	2	3	4	5	
4	Karyawan menjelaskan biaya-biaya transaksi dan admin dengan jelas	1	2	3	4	5v	
JAM	IINAN (Assurance)						
1	Karyawan bersikap ramah, sopan, dan profesional serta memberikan rasa aman dan nyaman saat memeberikan informasi.	1	2	3	4	5	
2	Memberikan rasa aman dan kepercayaan atas kerahasiaan informasi data pribadi dan keuangan nasabah.	1	2	3	4	5	
3	Merasa aman saat melakukan penarikan uang tunai maupun transaksi lainnya melalui ATM dan keamanan kendaraan selama bertransaksi.	1	2	3	4	5	
4	Memiliki citra positif dan reputasi yang baik di masyarakat.	1	2	3	4	5	
EMF	PATI (Emphaty)						
1	Memiliki karyawan yang ramah, sopan, dan selalu memperhatikan nasabah.	1	2	3	4	5	
2	Mengenali nasabahnya secara personal/ pribadi.	1	2	3	4	5	
3	Membantu keluhan nasabah secara maksimal	1	2	3	4	5	
4	Dalam memberi pel <mark>a</mark> yanan karyawan tidak lupa m <mark>en</mark> yebutkan nama nasabah	1	2	3	4	5	
B. K	EPUASAN NAS <mark>ABAH</mark>						
	TU PRODUK	1		1			
1	Memiliki produk perbankan yang unggul, baik produk simpanan maupun produk elektronik	1	2	3	4	5	
2	Fitur - fitur dalam produk meningkatkan kenyamanan bertransaksi (ATM,CIMB KLIK / internet banking,GO MOBILE dan sebagainya)	1	2	3	4	5	
MUT	TU PELAYANAN						
1	Informasi fasilitas program jasa layanan yang diberikan oleh Bank sesuai dengan harapan	1	2	3	4	5	
2	Puas dengan layanan informasi yang diberikan	1	2	3	4	5	
KEN	TUDAHAN AKSES	1		1			
1	Memiliki fasilitas yang memadai (perangkat komputer, sistem, program, peralatan yang canggih), memiliki jaringan ATM yang tersebar luas dan beragam fungsi.	1	2	3	4	5	
2	Kemudahan dalam mengunjungi cabang sesuai dengan harapan.	1	2	3	4	5	
KEPUTUSAN PELANGGAN							
1	Merasa puas dan <mark>selalu m</mark> enggunakan jasa layanan perbankan di CIMB Niaga cabang tomang tol jakarta	1	2	3	4	5	





2	Pelayanan informas <mark>i y</mark> ang jelas,tepat dan memuas <mark>ka</mark> n membuat bersedia membeli produk yang ditawarkan.	1	2	3	4	5	
	Merekomendasikan dengan mengatakan halhal yang baik						
	tentang Bank CIMB Niaga cabang tomang tol kepada orang	1	2	3	4	5	
3	lain						

Universitas Esa Unggul Universit **Esa** 



Iniversitas Esa Unggul University



Esa Unggul

Universita **Esa** (