

**KUESIONER KUALITAS LAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DI BCA KCU PANTAI INDAH KAPUK**

Jenis kelamin :

- Pria
 Wanita

Umur Anda saat ini :

- 17-24 tahun 50-64 tahun
 25-34 tahun 65 tahun keatas
 35-49 tahun

Pendidikan terakhir

- Tdk sekolah/ tdk lulus SD
 SD
 SMP
 SMA
 Perguruan tinggi

Pekerjaan Anda saat ini :

- Pelajar/ Mahasiswa
 Pegawai negeri
 Pegawai swasta
 Buruh
 Pedagang
 Tidak bekerja

Lama menjadi

nasabah BCA :

- < 1 tahun
 1 – 5 tahun
 6 – 10 tahun
 > 10 tahun

Jawablah pertanyaan berikut dengan mengisi jawaban atau memberikan tanda centang (√) pada kotak yang tersedia di bawah ini!

Alternatif jawaban terdiri dari :

(SS) : Sangat setuju (S) : Setuju (TS) : Tidak setuju (STS) : Sangat tidak setuju

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
<i>Reliability (kehandalan)</i>					
1	Ketepatan waktu layanan informasi sesuai dengan waktu yang dijanjikan				
2	CS memberikan konsultasi & edukasi kepada nasabah/calon nasabah mengenai produk bca				
3	CS berkomunikasi dengan baik dan jelas				

	sejak awal sampai selesai				
Assurance (jaminan)					
4	CS mampu menjelaskan produk dengan jelas dan mudah dipahami				
5	CS mampu menanamkan kepercayaan kepada nasabah Bank BCA				
6	CS Bank BCA selalu membina hubungan yang baik dengan nasabah Bank BCA.				
Tangibles (fasilitas fisik)					
7	Fasilitas penunjang layanan BCA modern dan memberikan kemudahan kepada nasabah.				
8	Gedung BCA nyaman, bersih, dan aman				
9	Penampilan karyawan rapi, bersih, dan menarik.				
Empathy (Komunikasi)					
10	CS Bank BCA memberikan perhatian yang lebih untuk nasabah				
11	CS Bank BCA melakukan komunikasi dengan nasabah, baik langsung, surat menyurat maupun melalui hubungan telepon				
12	CS memberikan pelayanan dengan hati, sabar, jelas, dan teliti				
Responsiveness (keikutsertaan/cepat tanggap)					
13	CS dapat menyelesaikan keluhan dan mengatasi masalah yang dihadapi nasabah				
14	CS memiliki kemampuan untuk membantu nasabah menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan				
15	CS dapat mengali kebutuhan nasabah dan menawarkan produk BCA yang sesuai				
Repeat Purchase (kesetiaan terhadap pembelian produk)					
16	Nasabah percaya Bank BCA dalam memenuhi semua kebutuhan jasa perbankan				

17	Nasabah melakukan transaksi seara terus menerus di Bank BCA				
Retention (Ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai perusahaan)					
18	Nasabah tetap bersedia menjadi nasabah bank BCA meskipun ada tabungan lain yang menawarkan bunga dan hadiah lebih besar				
19	Dibandingkan dengan bank lain saya lebih puas menjadi nasabah di bank BCA				
Referalls (merefereasikan secara total esistensi perusahaan)					
20	Nasabah bersedia merekomendasikan Bank BCA kepada pihak lain				
21	Nasabah bersedia untuk menginformasikan kepada orang lain bahwa bank BCA memberikan beragam keuntungan dan kemudahan bertransaksi				

RES	DEMENSI KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DAN LOYALITAS NASABAH																					total							
	KARAKTER					reliability		assurance			tangibles			empathy			responsiveness		repeat purchase		retention		referrals						
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		17	18	19	20	21		
TEST 1	1	2	1	5	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	73			
	2	2	2	5	5	2	2	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	2	4	3	3	4	4	3	3	67	
	3	1	3	4	5	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	62
	4	2	1	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
	5	1	1	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64
	6	1	1	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	77
	7	2	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64
	8	2	1	4	1	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
	9	1	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
	10	1	1	4	1	1	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	69

RES	DEMENSI KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DAN LOYALITAS NASABAH																					total							
	KARAKTER					reliability		assurance			tangibles			empathy			responsiveness		repeat purchase		retention		referrals						
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		17	18	19	20	21		
RETEST	1	2	1	5	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
	2	2	2	5	5	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	69
	3	1	3	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
	4	2	1	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
	5	1	1	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	67
	6	1	1	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
	7	2	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64
	8	2	1	4	1	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
	9	1	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	65
	10	1	1	4	1	1	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	77

Keterangan tabel:

KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Jenis Kelamin

- 1 = Laki-laki
- 2 = Perempuan

2. Usia

- 1 = 17-24 tahun
- 2 = 25-34 tahun
- 3 = 35-49 tahun
- 4 = 50-64 tahun
- 5 = 65 tahun keatas

3. Pendidikan Terakhir

- 1 = Tdk sekolah/tdk lulus SD
- 2 = SD
- 3 = SMP
- 4 = SMA
- 5 = Perguruan tinggi

4. Pekerjaan saat ini

- 1 = Pelajar/mahasiswa
- 2 = Pegawai negeri
- 3 = Pegawai swasta
- 4 = Buruh
- 5 = Pedagang
- 6 = Tidak bekerja

5. Lama menjadi nasabah BCA

- 1 = < 1 tahun
- 2 = 1-5 tahun
- 3 = 6-10 tahun
- 4 = >10 tahun

NILAI SKOR PADA DIMENSI

1 = SANGAT TIDAK SETUJU

2 = TIDAK SETUJU

3 = SETUJU

4 = SANGAT SETUJU

KETERANGAN:

Jumlah responden 10 orang, jumlah pertanyaan 21 pertanyaan, pengambilan data dilakukan di PT. Bank Central Asia, Tbk cabang KCU Pantai Indah Kapuk, pengulangan dilakukan 2 kali pengulangan pada responden yang sama di waktu yang berbeda.

RES	KARAKTER					DEMENSI KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DAN LOYALITAS NASABAH																total					
						reliability					assurance				tangibles			empathy			responsiveness			repeat purchase		retention	
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		17	18	19	20	21
1	2	2	5	6	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	71
2	2	1	4	1	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
3	1	2	5	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	73
4	2	2	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	76
5	2	4	2	6	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	76
6	1	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	70
7	1	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	68
8	1	3	3	5	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	74
9	1	2	5	1	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	76
10	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	71
11	2	2	5	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	74
12	2	3	5	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	74
13	1	3	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	76
14	2	1	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70
15	2	2	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	72
16	1	2	5	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	69
17	2	4	3	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	73
18	1	1	4	1	1	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	73
19	2	1	4	1	2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	76
20	1	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	66
21	1	2	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	74
22	2	1	5	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	70
23	2	3	5	6	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	75
24	2	1	5	6	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	67
25	2	1	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	80
26	2	1	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
27	2	4	3	6	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	77
28	1	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	75
29	2	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	82
30	2	1	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	81
31	2	1	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
32	2	2	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
33	1	2	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	53
34	1	1	5	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	48
35	1	2	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	78
36	2	2	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	76
37	2	1	5	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
38	2	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	72	
39	1	3	5	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	47
40	2	1	4	1	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	71
41	1	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	72
42	1	4	5	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	68
43	2	4	5	6	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	75
44	1	1	4	1	1	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
45	1	1	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	72
46	2	1	5	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	71
47	2	1	5	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	76
48	2	1	5	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	73
49	2	1	5	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	72
50	1	1	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	78
51	1	1	4	1	1	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	69
52	1	1	5	1	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	53
53	1	2	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	75
54	1	1	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74
55	1	1	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	73
56	1	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
57	2	1	5	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	75
58	2	2	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
59	1	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
60	1	2	4	5	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	72
61	2	4	5	6	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	76
62	1	2	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	73
63	2	2	5	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	74

64	1	1	5	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	73
65	2	1	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	75
66	1	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	76
67	1	3	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	71	
68	1	1	4	1	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
69	2	2	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	
70	1	1	4	1	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	69	
71	2	1	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	73	
72	1	2	4	4	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	73	
73	1	2	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	76	
74	1	2	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	73	
75	1	2	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	74	
76	1	1	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	
77	1	1	4	1	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	75	
78	1	2	5	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	75	
79	2	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	78	
80	1	2	4	1	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	74	
81	1	1	4	1	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	69	
82	2	2	5	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	72	
83	2	1	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	
84	1	2	5	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	73	
85	1	1	5	1	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	65	
86	1	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	67	
87	2	2	4	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	68	
88	1	1	4	1	1	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	66	

Keterangan tabel:

KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Jenis Kelamin

- 1 = Laki-laki
- 2 = Perempuan

2. Usia

- 1 = 17-24 tahun
- 2 = 25-34 tahun
- 3 = 35-49 tahun
- 4 = 50-64 tahun
- 5 = 65 tahun keatas

3. Pendidikan Terakhir

- 1 = Tdk sekolah/tdk lulus SD
- 2 = SD
- 3 = SMP
- 4 = SMA
- 5 = Perguruan tinggi

4. Pekerjaan saat ini

- 1 = Pelajar/mahasiswa
- 2 = Pegawai negeri
- 3 = Pegawai swasta
- 4 = Buruh
- 5 = Pedagang
- 6 = Tidak bekerja

5. Lama menjadi nasabah BCA

- 1 = < 1 tahun
- 2 = 1-5 tahun
- 3 = 6-10 tahun
- 4 = >10 tahun

NILAI SKOR PADA DIMENSI

- 1 = SANGAT TIDAK SETUJU
- 2 = TIDAK SETUJU
- 3 = SETUJU
- 4 = SANGAT SETUJU

KETERANGAN:

Jumlah responden 88 orang, jumlah pertanyaan 21 pertanyaan, pengambilan data dilakukan di PT. Bank Central Asia, Tbk cabang KCU Pantai Indah Kapuk tanggal 23-26 Januari 2018.