

KUISIONER PENELITIAN

Responden Yth,

Perkenalkan nama saya Ghibran Diagrii, mahasiswa ilmu komunikasi Universitas Esa Unggul dengan program studi Hubungan Masyarakat. Saat ini saya sedang melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan informasi dan kepuasan nasabah dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Taman Ratu Jakarta Barat”** guna menyelesaikan tugas akhir (skripsi). Berkenaan dengan itu, saya mohon kesediaan saudara/i untuk menjadi responden dalam penelitian yang saya lakukan. Atas kesediaan waktu dan partisipasinya, saya ucapkan terimakasih.

- ❖ Nama : _____
- ❖ Umur : _____
- ❖ Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Petunjuk Pengisian :

Pilihlah salah satu jawaban dengan menggunakan tanda ceklis (✓) dari pilihan yang menurut anda benar. Setiap pernyataan diberikan alternatif jawaban dari Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

NO.	PERNYATAAN Variabel X	KETERANGAN			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
1.	Saya mendapatkan pelayanan yang baik dalam segi fasilitas maupun fisik peralatan/perlengkapan dari <i>Customer Service</i> Bank BCA Cabang Taman Ratu.				
2.	Saya merasa <i>Customer Service</i> Bank BCA Cabang Taman Ratu mampu berkomunikasi dengan baik.				
3.	Saya merasa <i>Customer Service</i> Bank BCA Cabang Taman Ratu memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan terhadap responden.				

4.	Saya merasa pelayanan yang diberikan <i>Customer Service</i> Bank BCA Cabang Taman Ratu terhadap responden dapat memuaskan responden.				
5.	Saya merasa <i>Customer Service</i> Bank BCA Cabang Taman Ratu dapat memberikan penyediaan layanan yang baik terhadap responden.				
6	Saya merasa <i>Customer Service</i> Bank BCA Cabang Taman Ratu membantu serta merespon dengan baik permintaan pelayanan terhadap responden.				
7.	Saya merasa <i>Customer Service</i> Bank BCA Cabang Taman Ratu memiliki pengetahuan serta peningkatan rasa kepercayaan kepada responden.				
8.	Saya merasa kesopanan <i>Customer Service</i> dalam hal memberikan pelayanan terhadap responden dapat menimbulkan rasa keyakinan pada Bank BCA Cab Taman Ratu.				
9.	Saya merasa <i>Customer Service</i> Bank BCA Cabang Taman Ratu mampu memberikan komunikasi kepada yang baik terhadap responden.				
10.	Saya merasa <i>Customer Service</i> Bank BCA Cabang Taman Ratu memberikan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan reponden.				
.	Variabel Y				
1.	Penawaran yang diberikan <i>Customer Service</i> Bank BCA Cabang Taman Ratu sesuai dengan kebutuhan responden.				

2.	Saya merasa Bank BCA Cabang Taman Ratu telah memilih karyawan terbaik sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap responden.				
3.	Saya merasa Pembinaan dalam hal komunikasi serta pelayanan karyawan BCA Cabang Taman Ratu sesuai dengan keinginan responden dan perusahaan.				
4.	Saya merasa puas dengan pelayanan <i>Customer Service</i> Bank BCA Cabang Taman Ratu.				
5.	Saya puas dengan Program-program yang diberikan Bank BCA Cabang Taman Ratu.				
6.	Saya Menunjukkan rasa puas terhadap pelayanan <i>Customer Service</i> Bank BCA Cabang Taman Ratu.				
7.	Saya Menunjukkan rasa bangga menggunakan Bank BCA				
8.	Saya merasa diberi kemudahan dalam memperoleh layanan <i>Customer Service</i> Bank BCA Cabang Taman Ratu.				