

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### Kuesioner Penelitian (menggunakan Google Form)

### SURVEY KUALITAS LAYANAN PADA BANK BTN KC. JAKARTA KEBON JERUK

Universitas Esa Unggul - Public Relation

DATA DIRI

Description (optional)

Umur (th) \*

< 20

21 sd. 25

Pengusaha

Professional (Dokter, Notaris, dll)

Lainnya

Sudah menjadi nasabah Bank BTN sejak ?

Multiple choice

< 1 tahun

2 sd. 5 tahun

6 sd. 10 tahun

> 10 tahun

26 sd. 30

31 sd. 40

> 40

Jenis Kelamin \*

Laki - laki

Wanita

Pekerjaan \*

Pegawai Negeri / BUMN

Karyawan Swasta

#### DIMENSI KUALITAS LAYANAN 1

Tangibles

Penampilan karyawan kami rapi dan enak dilihat \*

Sangat Setuju

Setuju

Netral / Biasa saja

Tidak Setuju

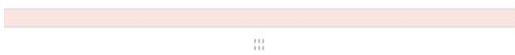
Sangat Tidak Setuju

Fasilitas ruang layanan kami sudah lengkap \*

Sangat Setuju

Fasilitas ruang layanan kami sudah lengkap \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Netral / Biasa saja
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju



Ruang layanan kami terlihat bersih \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Netral / Biasa saja

Karyawan kami memahami kebutuhan anda \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Netral - Biasa saja
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju



Jam operasional layanan kami nyaman untuk anda \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Netral - Biasa saja

- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

#### DIMENSI KUALITAS LAYANAN 2

Empathy



Karyawan kami memperlakukan anda dengan penuh perhatian \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Netral - Biasa saja
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

#### DIMENSI KUALITAS LAYANAN 3

Realibility



Karyawan kami menyampaikan informasi produk (layanan/jasa) dengan benar \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Netral - Biasa saja
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju



Karyawan kami menyampaikan informasi produk (layanan/jasa) dengan waktu yang anda harapkan \*

Karyawan kami menyampaikan informasi produk (layanani/jasa) dengan waktu yang anda harapkan \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Netral - Biasa saja
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Netral - Biasa saja

Tidak Setuju

Sangat Tidak Setuju

#### DIMENSI KUALITAS LAYANAN 4

Responsiveness

Karyawan kami memberikan layanan yang cepat \*

Bank BTN menyediakan produk (layanani/jasa) sesuai keinginan dan kebutuhan anda \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Netral - Biasa saja

Sangat Setuju

Setuju

Netral - Biasa saja

Tidak Setuju

Karyawan kami bersedia membantu anda \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Netral - Biasa saja
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Sangat Tidak Setuju

#### DIMENSI KUALITAS LAYANAN 5

Assurance

Karyawan kami menumbuhkan rasa percaya dan aman pada anda \*

Karyawan kami tanggap dengan apa kebutuhan anda saat ini \*

- Sangat Setuju
- Setuju

Sangat Setuju

Setuju

Netral - Biasa saja

Tidak Setuju

Sangat Tidak Setuju

Lampiran 2

Tabulasi Data

a. Kualitas Pelayanan

KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
4.00	5.00	4.00	4.00	4.00
4.00	5.00	4.00	4.00	4.00
4.00	5.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	5.00	5.00
4.00	4.00	4.00	5.00	5.00
4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	5.00	5.00
4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
5.00	4.00	5.00	5.00	5.00
5.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	5.00	5.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	5.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	5.00	5.00	5.00	5.00
5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
4.00	5.00	5.00	5.00	5.00
4.00	3.00	4.00	4.00	5.00
5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
5.00	4.00	4.00	5.00	5.00
4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	5.00	4.00	4.00

4.00	4.00	5.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
5.00	5.00	5.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00	5.00
4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
5.00	5.00	5.00	4.00	5.00
5.00	5.00	5.00	4.00	4.00
5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

b. Kepuasan Nasabah

KN1	KN2	KN3	KN4
4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	5.00	5.00	4.00
4.00	5.00	5.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	5.00	5.00	5.00
4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00
5.00	5.00	5.00	5.00
5.00	5.00	5.00	5.00
4.00	4.00	4.00	4.00
5.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	5.00
4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	5.00	4.00	4.00

4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00
5.00	5.00	5.00	4.00
5.00	5.00	5.00	4.00
5.00	5.00	5.00	4.00
4.00	4.00	5.00	4.00
5.00	5.00	5.00	5.00
5.00	5.00	5.00	5.00
4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	5.00	5.00	5.00
4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00
5.00	4.00	4.00	4.00
5.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00
5.00	5.00	5.00	5.00
5.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	5.00	4.00
4.00	4.00	4.00	5.00
5.00	5.00	5.00	5.00
5.00	4.00	5.00	5.00
5.00	4.00	4.00	4.00
5.00	5.00	5.00	5.00
5.00	5.00	5.00	5.00
5.00	5.00	5.00	5.00

