

Lampiran 1

Nomor Kuesioner :

KUESIONER

Kepada responden yang terhormat,

Sebelumnya saya ucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu yang telah bersedia menjadi responden dan melengkapi kuesioner ini. Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Atas Pelayanan Informasi *Customer Service* dan Loyalitas Debitur PT Bank Mayapada Internasional, Tbk. Unit Pasar Cipondoh – Tangerang. Kegunaan kuesioner ini adalah dalam rangka memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi dari Universitas Esa Unggul – Jakarta.

Identitas responden:

1. Nama :
 2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
 3. Berapa lama Anda menjadi debitur di Bank Mayapada
 - a. < 1 tahun
 - b. 1 tahun
 - c. 2 tahun
 - d. 3 tahun
 - e. > 3 tahun
-
-

Petunjuk : Beri tanda (✓) pada skala yang tersedia sesuai pilihan Anda

Keterangan:

- a. Sangat Puas (SP)
- b. Puas (P)
- c. Netral (N)
- d. Tidak Puas (TP)
- e. Sangat Tidak Puas (STP)

No	Kualitas Pelayanan Informasi	Tingkat Kepuasan				
		SP	P	N	TP	STP
1	Puas dengan segala informasi yang diberikan secara lengkap dari <i>customer service</i> .					

No	Kualitas Pelayanan Informasi	Tingkat Kepuasan				
		SP	P	N	TP	STP
2	Puas terhadap keakuratan atau kebenaran informasi yang diberikan <i>customer service</i> .					
3	Puas terhadap <i>customer service</i> yang tanggap dalam melayani setiap permintaan informasi dengan memberi respon dan menawarkan bantuan secara cepat.					
4	Puas terhadap <i>customer service</i> yang cepat tanggap dan antusias dalam menghadapi pertanyaan debitur.					
5	Puas terhadap <i>customer service</i> yang dapat memberikan jawaban sesuai dengan pertanyaan debitur.					
6	Puas terhadap <i>customer service</i> yang berkomunikasi secara efektif dan mudah dipahami dalam memberikan informasi serta tanggapan sesuai dengan kebutuhan debitur.					
7	Puas dengan informasi yang didapat dari <i>customer service</i> dan merasakan adanya manfaat dari informasi tersebut.					
8	Puas dengan informasi yang didapat secara gratis dan bermanfaat untuk debitur.					

No	Kualitas Pelayanan Informasi	Tingkat Kepuasan				
		SP	P	N	TP	STP
9	Puas dengan kemudahan mendapat informasi dari <i>customer service</i> .					
10	Puas dengan informasi yang didapat berasal langsung dari sumbernya, yaitu <i>customer service</i> .					
11	Puas dengan kejelasan informasi yang didapat dari <i>customer service</i> .					

Petunjuk : Beri tanda (✓) pada skala yang tersedia sesuai pilihan Anda

No	Loyalitas Debitur	Pilihan	
		Ya	Tidak
1	Apakah Anda akan melakukan pengambilan kredit kembali (<i>TOP UP</i>)?		
2	Apakah Anda akan tetap memilih Bank Mayapada, walaupun pelayanannya Bank lain lebih baik?		
3	Apakah Anda akan tetap memilih Bank Mayapada, walaupun produk dan bunga yang ditawarkan Bank lain lebih menarik?		
4	Apakah Anda akan membela Bank Mayapada unit Pasar Cipondoh – Tangerang, bila ada orang lain yang menjelekkan pelayanan dari <i>Customer Service</i> ?		
5	Apakah Anda akan merekomendasi kepada rekan mengenai produk, pelayanan informasi, dll dari Bank Mayapada?		

Lampiran 2

Test 1 (Test)

Kepuasan

Sample	Skor											Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	52
2	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	48
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	48
5	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	39
6	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	53
7	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	46
8	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	45
9	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	50
10	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	42

Loyalitas

Sample	Skor					Total
	1	2	3	4	5	
1	1	1	1	0	1	4
2	1	1	1	1	1	5

Test 2 (Re-test)

Kepuasan

Sample	Skor											Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	52
2	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	50
3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	52
4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	48
5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	41
6	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	53
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	45
8	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	46
9	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	51
10	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	45

Loyalitas

Sample	Skor					Total
	1	2	3	4	5	
1	1	1	1	0	1	4
2	1	1	1	1	1	5

3	1	1	0	1	1	4
4	1	1	0	1	1	4
5	1	0	0	1	1	3
6	1	1	1	1	1	5
7	1	1	1	1	1	5
8	1	1	0	0	1	3
9	1	1	1	1	1	5
10	1	1	1	1	1	5

3	1	1	0	0	1	3
4	1	1	0	0	1	3
5	1	0	0	0	1	2
6	1	1	1	1	1	5
7	1	1	1	0	1	4
8	1	1	0	0	1	3
9	1	1	1	1	1	5
10	1	1	1	1	1	5

Lampiran 3

Nom or	Nama Debitur	Jenis Kelam in		Lama menjadi debitur					Kualitas Pelayanan Informasi												Loyalitas Debitur							
		L K	P R	<1	1	2	3	>3	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1 0	1 1	TOT AL	K et	a	b	c	d	e	TOT AL	Ket
1	Rijan	✓				✓			3	5	5	3	3	5	4	4	3	4	4	43	P	1	1	1	1	1	5	Loy al
2	Sukino	✓				✓			5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	50	S P	1	1	0	1	1	4	Loy al
3	Hj. Hernawati e		✓			✓			5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	48	S P	0	0	0	0	1	1	Tid ak Loy al
4	Sri Hastuti		✓			✓			4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	53	S P	0	0	0	0	1	1	Tid ak Loy al
5	Neny Yuliastuti		✓				✓		4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	51	S P	0	0	0	0	1	1	Tid ak Loy al
6	Masaina Ginting. S		✓	✓					5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	S P	1	1	0	1	1	4	Loy al
7	Chinuardi	✓		✓					3	4	4	3	3	4	3	4	5	5	4	42	P	0	0	1	1	1	3	Loy al
8	Alfa Alesia		✓	✓					4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	51	S P	0	1	0	1	1	3	Loy al

	Petronella																												
9	Rita Triwiyanti		✓	✓					4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	46	P	1	0	0	0	1	2	Tidak Loyal	
10	R. Arie Pramudia Afandie	✓		✓					5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	47	SP	0	1	1	1	0	3	Loyal	
11	Yuliarti		✓					✓	5	3	5	4	3	5	5	4	5	5	5	49	SP	1	1	0	0	1	3	Loyal	
12	Effy Sukaesih		✓		✓				5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	53	SP	1	1	0	1	1	4	Loyal	
13	Bontot Rujadi	✓						✓	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	50	SP	1	1	0	1	1	4	Loyal	
14	Hasan Basri	✓		✓					3	4	5	3	4	4	3	5	5	4	4	44	P	0	1	1	1	1	4	Loyal	
15	Asimah Rahmatika		✓			✓			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	SP	1	1	1	1	1	5	Loyal	
16	Aenurofik Fadhil	✓					✓		4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	49	SP	1	1	0	0	1	3	Loyal	
17	Sunarmi		✓			✓			5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	51	SP	1	1	0	1	1	4	Loyal	
18	Annes Sritulistya waty		✓			✓			4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	44	P	0	0	0	0	1	1	Tidak Loyal	
19	Gunawan	✓					✓		3	4	5	5	3	5	4	3	4	5	3	44	P	1	1	0	1	1	4	Loyal	

20	Aritonang Raja Gukguk	✓				✓			3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	45	P	0	0	0	0	1	1	Tidak Loyal
21	Muh. Almansyah	✓				✓			4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	46	P	1	1	0	0	1	3	Loyal
22	Suhandha	✓				✓			5	3	5	4	5	3	5	4	3	5	3	45	P	1	0	1	1	1	4	Loyal
23	Ashabul Amini	✓					✓		5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	52	SP	0	0	1	1	1	3	Loyal
24	Mardani Saputra	✓				✓			4	5	3	3	4	5	4	4	3	3	3	41	P	0	1	1	1	1	4	Loyal
25	Siti Habibah		✓					✓	4	5	3	3	5	4	3	4	5	4	4	44	P	1	0	1	0	1	3	Loyal
26	Wasis Kwatno	✓						✓	3	5	5	4	3	3	4	3	4	5	4	43	P	1	1	1	0	0	3	Loyal
27	Yudianto	✓		✓					5	4	5	5	3	4	3	5	4	4	4	46	P	0	1	1	1	1	4	Loyal
28	Hasannudin	✓					✓		4	5	4	5	3	3	5	4	4	3	5	45	P	1	0	1	0	1	3	Loyal
29	Riadi Sucipto	✓						✓	3	4	5	3	3	3	4	4	5	4	3	41	P	1	0	1	1	1	4	Loyal
30	Dalimin	✓		✓					3	5	3	4	3	5	4	3	3	5	3	41	P	0	1	1	0	1	3	Loyal
31	Suparman	✓						✓	5	5	3	5	4	4	3	5	3	4	5	46	P	1	1	0	0	1	3	Loyal
32	Darmo	✓					✓		4	5	3	5	4	3	5	3	5	3	4	44	P	1	1	0	1	1	4	Loyal

33	Sri Hartati		✓					✓	5	3	4	5	5	4	4	5	3	3	5	46	P	1	1	0	1	1	4	Loyal
34	Dwi Hadiyanto	✓		✓					3	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	46	P	0	1	1	1	0	3	Loyal
35	Edy Dahyar Bin Ahwani	✓				✓			4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	45	P	0	0	0	0	0	0	Tidak Loyal
35		22	13	9	1	12	6	7	24	27	22	27	24	23	23	25	23	24	26	268		3	5	2	3	4	17	