

## KUESIONER

Dengan hormat,

Saya mengucapkan terima kasih sebelumnya atas kesediaan Bapak/Ibu karena bersedia untuk menjadi responden dan melengkapi kuesioner ini.

Kuesioner ini sebagai penelitian untuk mengetahui apakah dengan melakukan *service recovery* (pemulihan layanan) BCA KCP ITC Roxy Mas berpengaruh terhadap loyalitas nasabah atau tidak

Petunjuk pengisian:

1. Pengisian ini dilakukan dengan memberikan tanda checklist (✓) pada salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat.
2. Setiap pertanyaan hanya memiliki satu alternatif jawaban.
3. Setelah mengisi jawaban pada kuesioner ini, mohon diperiksa kembali agar tidak terjadi pengisian jawaban yang terlewat.

Nilai pada kuesioner ini adalah sebagai berikut:

- |        |                       |     |
|--------|-----------------------|-----|
| A. SS  | : Sangat Setuju       | = 5 |
| B. S   | : Setuju              | = 4 |
| C. RR  | : Ragu-Ragu           | = 3 |
| D. TS  | : Tidak Setuju        | = 2 |
| E. STS | : Sangat Tidak Setuju | = 1 |

Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin : ☐ Pria / ☐ Wanita

Umur : ☐ 17 – 25      ☐ 30 - 40  
☐ 25 – 30      ☐ 40 >

Pendidikan : ☐ SD    ☐ Akademi  
☐ SMP   ☐ Sarjana (S1)  
☐ SMA   ☐ Magister (S2)

Sudah berapa lama menjadi nasabah Bank Central Asia, Tbk : ☐ < 1 Tahun  
☐ > 1–5 Tahun  
☐ > 5 Tahun

| No                      | Pernyataan                                                                                    | SS | S | RR | TS | STS |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|-----|
| <b>Service Recovery</b> |                                                                                               |    |   |    |    |     |
| 1.                      | <i>Customer service officer</i> BCA tidak membantah ketidakpuasan yang anda alami             |    |   |    |    |     |
| 2.                      | <i>Customer service officer</i> BCA menunjukkan penyesalan atas ketidakpuasan yang anda alami |    |   |    |    |     |
| 3.                      | <i>Cusomer service officer</i> BCA                                                            |    |   |    |    |     |

|     |                                                                                                             |  |  |  |  |  |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
|     | menyimak dengan seksama keluhan anda                                                                        |  |  |  |  |  |
| 4.  | <i>Customer service officer</i> BCA menawarkan alternatif pelayanan yang lain                               |  |  |  |  |  |
| 5.  | <i>Customer service officer</i> BCA berusaha untuk mengatasi komplain nasabah                               |  |  |  |  |  |
| 6.  | <i>Customer service officer</i> BCA bersedia menjelaskan kegagalan layanan dengan jelas                     |  |  |  |  |  |
| 7.  | <i>Customer service officer</i> BCA mengatasi masalah dengan sigap                                          |  |  |  |  |  |
| 8.  | <i>Customer service officer</i> BCA berusaha mengembalikan kepercayaan nasabah                              |  |  |  |  |  |
| 9.  | <i>Customer service officer</i> BCA memahami perasaan yang dialami nasabah                                  |  |  |  |  |  |
| 10. | <i>Customer service officer</i> BCA ikut berempati terhadap nasabah atas ketidakpuasan yang dialami nasabah |  |  |  |  |  |
| 11. | <i>Customer service officer</i> BCA berkomitmen menyelesaikan masalah dengan tepat waktu                    |  |  |  |  |  |

|                  |                                                                                                                                         |  |  |  |  |  |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 12.              | <i>Customer service officer</i> melakukan tatap muka langsung untuk mengetahui kepuasan terhadap <i>service recovery</i> yang diberikan |  |  |  |  |  |
| <b>Loyalitas</b> |                                                                                                                                         |  |  |  |  |  |
| 13.              | Saya akan konsisten menggunakan produk BCA                                                                                              |  |  |  |  |  |
| 14.              | Saya akan terus berkomitmen menggunakan produk dan jasa BCA                                                                             |  |  |  |  |  |
| 15.              | Saya menceritakan BCA kepada orang lain                                                                                                 |  |  |  |  |  |
| 16.              | Saya merekomendasikan BCA kepada orang lain                                                                                             |  |  |  |  |  |
| 17.              | Saya tetap akan menggunakan produk BCA                                                                                                  |  |  |  |  |  |

**Kerangka Sampling**

**Nasabah BCA KCP ITC Roxy Mas**

| No. | Nama                 | Jenis Kelamin | Usia | Pendidikan | Berapa Lama Menjadi Nasabah |
|-----|----------------------|---------------|------|------------|-----------------------------|
| 1.  | Rudi Ardi            | L             | 46   | S1         | 16 Tahun                    |
| 2.  | Nofi Abrar           | L             | 36   | SMA        | 5 Tahun                     |
| 3.  | Bustami              | L             | 34   | SMA        | 10 Tahun                    |
| 4.  | Anto                 | L             | 23   | SMA        | 4 Tahun                     |
| 5.  | Irwan Darmawan       | L             | 58   | S1         | 25 Tahun                    |
| 6.  | Johan Chandra Chan   | L             | 32   | SMA        | 8 Tahun                     |
| 7.  | Mito                 | L             | 34   | SMA        | 5 Tahun                     |
| 8.  | Danny                | L             | 37   | S1         | 12 Tahun                    |
| 9.  | Halim Sujanto        | L             | 40   | S1         | 11 Tahun                    |
| 10. | Herman               | L             | 32   | SMA        | 6 Tahun                     |
| 11. | Joni                 | L             | 39   | SMA        | 7 Tahun                     |
| 12. | Rudyanto Raharjo     | L             | 60   | SMA        | 18 Tahun                    |
| 13. | Herwanto             | L             | 33   | SMP        | 1 Tahun                     |
| 14. | Evanrio              | L             | 28   | SMA        | 3 Tahun                     |
| 15. | Edy Susanto Laturisa | L             | 38   | S1         | 8 Tahun                     |
| 16. | Chandra              | L             | 34   | SMP        | 2 Tahun                     |
| 17. | Leo Citra Young      | L             | 44   | SMA        | 6 Tahun                     |
| 18. | Yosef                | L             | 35   | SMA        | 3 Tahun                     |

|     |                       |   |    |     |          |
|-----|-----------------------|---|----|-----|----------|
| 19. | Willy                 | L | 35 | SMA | 4 Tahun  |
| 20. | Rino Septiadi         | L | 22 | SMA | 1 Tahun  |
| 21. | Andres Taufik Hidayat | L | 21 | SMA | 7 Bulan  |
| 22. | Peter                 | L | 34 | S1  | 3 Tahun  |
| 23. | Budi Pitojo           | L | 48 | SMA | 10 Tahun |
| 24. | Edi Prayitno          | L | 27 | SMP | 5 Bulan  |
| 25. | Andi Solehudin        | L | 32 | SMP | 1 Tahun  |
| 26. | Imam Sahroni          | L | 33 | SD  | 8 Bulan  |
| 27. | Seng Khe              | L | 41 | SD  | 5 Tahun  |
| 28. | Zikri Rahmat Fadillah | L | 19 | SMA | 5 Bulan  |
| 29. | Sutikno               | L | 35 | SD  | 8 Bulan  |
| 30. | Pwee                  | L | 62 | SD  | 5 Tahun  |
| 31. | Bong Men Khiun        | L | 43 | S1  | 6 Tahun  |
| 32. | Eko Ismono            | L | 30 | SMP | 3 Bulan  |
| 33. | Sudibyo               | L | 28 | SMP | 4 Bulan  |
| 34. | Michael Handrata      | L | 30 | S1  | 3 Tahun  |
| 35. | Lili Laurenz Lo       | P | 39 | S1  | 9 Tahun  |
| 36. | Erlie                 | P | 44 | S1  | 11 Tahun |
| 37. | Lisna                 | P | 22 | SD  | 8 Bulan  |
| 38. | Susi                  | P | 37 | SD  | 1 Bulan  |
| 39. | Sumiati               | P | 36 | SMA | 6 Tahun  |
| 40. | Eka Agustina          | P | 29 | SMP | 4 Tahun  |

|     |               |   |    |     |         |
|-----|---------------|---|----|-----|---------|
| 41. | Dewi          | P | 30 | SD  | 7 Tahun |
| 42. | Lie Kim Njun  | P | 45 | D3  | 3 Tahun |
| 43. | Sarisih       | P | 34 | SMP | 1 Tahun |
| 44. | Yanti         | P | 25 | SMP | 4 Tahun |
| 45. | E Ranti K     | P | 37 | D3  | 7 Tahun |
| 46. | Rossanna      | P | 25 | SMP | 2 Tahun |
| 47. | Lim Hui Kun   | P | 46 | D3  | 8 Tahun |
| 48. | Monawaroh     | P | 21 | SMP | 4 Bulan |
| 49. | Ayu Anisa     | P | 19 | SMP | 3 Bulan |
| 50. | Johana        | P | 46 | SMP | 2 Tahun |
| 51. | Sufiyanti     | P | 25 | SD  | 7 Bulan |
| 52. | Siti Khotimah | P | 33 | D3  | 4 Tahun |
| 53. | Nani Sunarni  | P | 31 | D3  | 5 Tahun |
| 54. | Sudarsih      | P | 52 | SD  | 4 Bulan |
| 55. | Novita        | P | 26 | D3  | 2 Tahun |
| 56. | Sulastri      | P | 30 | SMP | 3 Tahun |
| 57. | Rita          | P | 27 | SD  | 3 Bulan |
| 58. | Ing           | P | 57 | SD  | 5 Tahun |
| 59. | Dji Fit Pong  | P | 40 | D3  | 7 Tahun |
| 60. | Mardiana      | P | 41 | SD  | 5 Bulan |
| 61. | Panimah       | P | 22 | SMP | 2 Bulan |