

KUESIONER PENELITIAN

Dengan hormat,

Terima kasih atas kesediaan Saudara/i untuk berpartisipasi dalam mengisi dan menjawab seluruh pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini.

Penelitian ini digunakan untuk menyusun skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Layanan *E-Banking*, Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah**”.

Untuk itu diharapkan para responden dapat memberikan jawaban yang sebenar-benarnya, dan membantu penelitian ini. Atas waktu dan kesediaannya saya ucapkan terima kasih, semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua.

Hormat saya,

Elsa Restu Junianti

Data Responden :

Isilah sejumlah pertanyaan dibawah ini dengan member tanda (x) pada alternatif jawaban yang tersedia pada kolom jawaban dibawah ini.

1. Jenis Kelamin :

a. Pria

b. Wanita

2. Usia :

a. < 17 th

- b. 17 – 25 tahun
 - c. 26 – 35 tahun
 - d. > 35 tahun
3. Pekerjaan :
- a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Pegawai Negeri
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Wiraswasta
 - e. Lainnya
4. Pendidikan Terakhir :
- a. SMA
 - b. Diploma
 - c. S1/S2/S3
 - d. Lainnya
5. Tujuan Penggunaan *E-Banking* :
- a. Transaksi Sehari - hari
 - b. Bisnis
 - c. Lainnya, Sebutkan.....
6. Lama menjadi pengguna fasilitas *E-Banking* :
- a. 1 Bulan
 - b. 2 – 6 Bulan
 - c. 6 – 12 Bulan
 - d. > 1 Tahun

7. Rata – rata menggunakan fasilitas *E-Banking* dalam 1 bulan :

- a. Tidak Pernah
- b. 1 – 3 kali
- c. 4 – 6 kali
- d. 7 – 10 kali
- e. > 10 kali

8. Sebutkan urutan fasilitas *E-Banking* Bank apa saja yang anda gunakan :

- a.....
- b.....
- c.....
- d.....

Petunjuk Umum :

Berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang telah disediakan yang anda anggap paling sesuai.

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Layanan <i>E-Banking Maybank</i> memproses transaksi saat itu juga (<i>real time process</i>)				
2.	Fasilitas <i>E-Banking Maybank</i> dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja				
3.	Transaksi menggunakan <i>E-Banking Maybank</i> sangat akurat				
4.	Adanya Konfirmasi dari <i>E-Banking Maybank</i> apabila transaksi yang dilakukan berhasil atau gagal				
5.	<i>E-Banking Maybank</i> menyediakan solusi masalah dengan cepat				
6.	<i>E-Banking Maybank</i> memiliki system keamanan yang berlapis				
7.	Layanan <i>E-Banking Maybank</i> memiliki teknologi dan jaringan internet yang baik				
8.	Bank pemilik layanan <i>E-Banking</i> memiliki reputasi yang baik				
9.	Memberikan informasi mengenai transaksi yang nasabah butuhkan				
10.	Menanggapi keluhan nasabah dengan tulus dan tanggap				
11.	<i>E-Banking Maybank</i> memiliki konsep dan tampilan yang dapat mempermudah nasabah melakukan transaksi				
12.	Animasi dan gambar yang ditampilkan tidak menghambat dan mengganggu proses transaksi nasabah				
13.	Tersedianya aplikasi online pada <i>Smartphone dan Android</i> sehingga dapat mempermudah dalam proses login awal				
14.	Saya merasa puas dengan keseluruhan fasilitas <i>E-Banking Maybank</i> karena dapat menjawab harapan dari nasabah				
15.	Saya merasa puas menggunakan fasilitas <i>E-Banking Maybank</i> karena transaksi yang dilakukan berhasil dengan lancar dan tanpa hambatan				
16.	Saya merasa puas dengan semua sarana yang di sediakan dalam fasilitas <i>E-Banking Maybank</i>				
17.	Saya percaya dengan fasilitas <i>E-Banking Maybank</i> karena terjaminnya system keamanan sehingga dapat menjamin tidak adanya pembobolan dana nasabah				

18.	Saya percaya dengan fasilitas <i>E-Banking Maybank</i> karena adanya transparansi dari pihak Maybank dengan memberikan notifikasi transaksi langsung kepada nasabah				
19.	Saya akan menceritakan keunggulan layanan <i>E-Banking Maybank</i> kepada nasabah lainnya				
20.	Saya akan merekomendasikan layanan <i>E-Banking Maybank</i> kepada teman dan kolega				
21.	Saya akan menggunakan layanan <i>E-Banking Maybank</i> secara terus menerus untuk kebutuhan di masa mendatang				