

Lampiran 1 : Kuisisioner

Jakarta, Juni 2009

Bapak/Ibu/Saudara/i, responden yang terhormat,

Nama saya Putu Liyanawati, mahasiswa Universitas Mercu Buana Jakarta. Pada saat ini saya sedang menyelesaikan tahap akhir studi saya pada Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi.

Sebagai salah satu syarat kelulusan saya adalah penulisan tesis mengenai riset pemasaran. Topik yang saya pilih adalah mengenai pengembangan program pemasaran produk tabungan. Kuisisioner ini adalah bagian dari riset saya mengenai produk tabungan perbankan konvensional tersebut.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuisisioner sederhana ini. Hasil riset ini sepenuhnya akan digunakan untuk kepentingan akademis dan kepentingan perkembangan perbankan konvensional secara umum.

Atas bantuan dan kerjasamanya, saya mengucapkan terima kasih.

Salam

Putu Liyanawati

## A. Pertanyaan tentang Karakteristik Responden

Berilah tanda silang (X) pada kotak yang sesuai dengan data diri Saudara/i

- Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
- Usia :  < 25 tahun  25 - 35 tahun  
 35 - 45 tahun  > 45 tahun
- Pendidikan Terakhir :  < SLTA  SLTA/ sederajat  
 D3  S1  
 S2  S3
- Tempat tinggal :  Jabodetabek  Luar Jabodetabek
- Pekerjaan saat ini :  Pegawai BUMN  Ibu Rumah Tangga  
 Pengusaha / wiraswasta  Profesional  
 Karyawan Swasta  Pegawai Negri/TNI/Polr
- Penghasilan saat ini :  di bawah Rp. 5 juta perbulan  
 antara Rp. 5-10 juta perbulan  
 lebih dari Rp. 10 juta perbulan
- Pada saat ini :  saya adalah *Nasabah BNI*  
 saya adalah *Non Nasabah BNI*
- Darimana pertama kali anda mengetahui adanya bank utama  Teman  Televisi, Radio  
 Surat kabar  Spanduk, Billboard  
 Tempat bekerja  Brosur/leaflet

## B. Kuisisioner Sikap Masyarakat dan tingkat kepentingannya terhadap produk tabungan

### BAGIAN 1

Mohon berikan tanda silang ( x ) pada setiap pernyataan berdasarkan tingkat kepentingan anda sebagai berikut :

Nilai 1 = Sangat Tidak Penting

Nilai 2 = Tidak Penting

Nilai 3 = Penting

Nilai 4 = Sangat Penting

No	Pernyataan	Sangat Tidak Penting → Sangat Penting			
		1	2	3	4
1	Adanya kepercayaan anda terhadap bank yang anda pilih	1	2	3	4
2	Bank memiliki jaminan keamanan dana dalam melakukan transaksi	1	2	3	4
3	Lokasi bank tempat anda menabung sangat strategis	1	2	3	4
4	Banyaknya jumlah ATM dan kantor cabang/outlet	1	2	3	4
5	Suku bunga yang diberikan tinggi	1	2	3	4
6	Bank menerapkan biaya administrasi yang rendah	1	2	3	4
7	Teknologi informasi dan fasilitas ATM sudah baik dan aman	1	2	3	4
8	Fasilitas layanan transaksi e-banking yang lengkap	1	2	3	4
9	Pelayanan karyawannya yang cepat dan ramah	1	2	3	4
10	Produk tabungan memberikan kemudahan dalam penarikan dan penyetoran	1	2	3	4
11	Anda tertarik bila calon nasabah bisa dengan mudah membuka rekening tabungan di bank dan tidak terbatas pada alamat KTP	1	2	3	4
12	Bank memiliki program undian yang menarik	1	2	3	4

### BAGIAN 2

Mohon berikan tanda silang ( x ) pada setiap pernyataan berdasarkan tingkat kesetujuan anda sebagai berikut :

Nilai 1 = Sangat Tidak Setuju

Nilai 2 = Tidak Setuju

Nilai 3 = Setuju

Nilai 4 = Sangat Setuju

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju → Sangat Setuju			
		1	2	3	4
1	Menurut Isteri/suami saya, sebaiknya saya melakukan aktivitas perbankan melalui bank konvensional	1	2	3	4
2	Menurut Orangtua saya, sebaiknya saya melakukan aktivitas perbankan melalui bank konvensional	1	2	3	4
3	Menurut Saudara/Kakak/Adik saya, sebaiknya saya melakukan aktivitas perbankan melalui bank konvensional	1	2	3	4
4	Menurut Teman Baik saya, sebaiknya saya melakukan aktivitas perbankan melalui bank konvensional	1	2	3	4
5	Menurut perusahaan tempat saya bekerja, sebaiknya saya melakukan aktivitas perbankan melalui bank konvensional	1	2	3	4
6	Menurut Teman Kuliah/Kerja/ Bisnis saya, sebaiknya saya melakukan aktivitas perbankan melalui bank konvensional	1	2	3	4

### BAGIAN 3

Mohon berikan tanda silang ( x ) pada setiap pernyataan berdasarkan tingkat kesetujuan anda sebagai berikut :

Nilai 1 = Sangat Tidak Setuju

Nilai 2 = Tidak Setuju

Nilai 3 = Setuju

Nilai 4 = Sangat Setuju

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju → Sangat Setuju			
		1	2	3	4
1	Biasanya saya mengikuti apa kata Suami/isteri saya	1	2	3	4
2	Biasanya saya mengikuti apa kata Orangtua saya	1	2	3	4
3	Biasanya saya mengikuti apa kata Saudara/Kakak/Adik saya	1	2	3	4
4	Biasanya saya mengikuti apa kata Teman Baik saya	1	2	3	4
5	Biasanya saya mengikuti apa kata perusahaan tempat saya bekerja	1	2	3	4
6	Biasanya saya mengikuti apa kata Teman Kuliah/Kerja/ Bisnis saya	1	2	3	4

### C. Kuisisioner perbandingan sikap masyarakat dan tingkat kepentingannya terhadap produk tabungan pada 4 (empat) bank ( BNI, BCA, Bank Mandiri, dan BRI )

Mohon memberikan penilaian terhadap keempat Bank berikut berdasarkan tingkat kesetujuan anda pada setiap pernyataan yang diberikan di bawah ini :

Nilai 1 = Sangat Tidak Setuju

Nilai 2 = Tidak Setuju

Nilai 3 = Setuju

Nilai 4 = Sangat Setuju

No	Pernyataan	BNI	BCA	BRI	BANK MANDIRI
1	Adanya kepercayaan anda terhadap bank yang anda pilih				
2	Keamanan dana di bank yang anda pilih terjamin				
3	Lokasi bank tempat anda menabung sangat strategis dan mudah terjangkau				
4	Jaringan ATM dan atau kantor cabang/outletnya banyak				
5	Memberikan suku bunga yang tinggi				
6	Memberikan biaya administrasi yang rendah				
7	Teknologi informasi dan fasilitas ATM sudah baik dan aman				
8	Fasilitas layanan transaksi e-banking yang lengkap dan membantu				
9	Pelayanan karyawannya yang cepat dan ramah				
10	Produk tabungan yang bervariasi dan inovatif				
11	Anda tertarik bila calon nasabah bisa dengan mudah membuka rekening tabungan di bank dan tidak terbatas pada alamat KTP				
12	Hadiah yang ditawarkan sangat menarik				

## Lampiran 2 : Hasil Kuisiener Status Nasabah

### Frequency Table

#### Jenis Kelamin<sup>a</sup>

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	57	57.0	57.0	57.0
Perempuan	43	43.0	43.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Nasabah

#### Umur<sup>a</sup>

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 25 tahun	10	10.0	10.0	10.0
25 - 35 tahun	59	59.0	59.0	69.0
35 - 45 tahun	27	27.0	27.0	96.0
> 45 tahun	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Nasabah

#### Pendidikan<sup>a</sup>

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < SLTA	1	1.0	1.0	1.0
SLTA/ sederajat	18	18.0	18.0	19.0
D3	21	21.0	21.0	40.0
S1	46	46.0	46.0	86.0
S2	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Nasabah

#### Pekerjaan<sup>a</sup>

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pegawai BUMN	6	6.0	6.0	6.0
Pengusaha / wiraswasta	1	1.0	1.0	7.0
Profesional	1	1.0	1.0	8.0
Karyawan Swasta	91	91.0	91.0	99.0
Pegawai Negri/TNI/Polri	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Nasabah

**Pendapatan\***

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid di bawah Rp. 5 juta perbulan	66	66.0	66.0	66.0
antara Rp. 5-10 juta perbulan	28	28.0	28.0	94.0
lebih dari Rp. 10 juta perbulan	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Nasabah

**Komitmen\***

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Teman	15	15.0	15.0	15.0
Televisi, Radio	19	19.0	19.0	34.0
Surat kabar	15	15.0	15.0	49.0
Spanduk, Billboard	9	9.0	9.0	58.0
Tempat bekerja	42	42.0	42.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Nasabah

**Adanya kepercayaan anda terhadap bank yang anda pilih**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Penting	22	22.0	22.0	22.0
Sangat penting	78	78.0	78.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Nasabah

**Bank memiliki jaminan keamanan dana dalam melakukan transaksi**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Penting	13	13.0	13.0	13.0
Sangat penting	87	87.0	87.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Nasabah

**Lokasi bank tempat anda menabung sangat strategis**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak penting	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak penting	1	1.0	1.0	3.0
	Penting	38	38.0	38.0	41.0
	Sangat penting	59	59.0	59.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Nasabah

**Banyaknya jumlah ATM dan kantor cabang/outlet**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak penting	2	2.0	2.0	2.0
	Penting	21	21.0	21.0	23.0
	Sangat penting	77	77.0	77.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Nasabah

**Suku bunga yang diberikan tinggi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak penting	4	4.0	4.0	4.0
	Tidak penting	8	8.0	8.0	12.0
	Penting	26	26.0	26.0	38.0
	Sangat penting	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Nasabah

**Bank menerapkan biaya administrasi yang rendah**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak penting	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak penting	7	7.0	7.0	9.0
	Penting	29	29.0	29.0	38.0
	Sangat penting	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Nasabah

**Teknologi Informasi dan fasilitas ATM sudah baik dan amah**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak penting	4	4.0	4.0	4.0
	Penting	27	27.0	27.0	31.0
	Sangat penting	69	69.0	69.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Nasabah

**Fasilitas layanan transaksi e-banking yang lengkap**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak penting	4	4.0	4.0	4.0
	Penting	33	33.0	33.0	37.0
	Sangat penting	63	63.0	63.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Nasabah

**Pelayanan karyawannya yang cepat dan ramah**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak penting	2	2.0	2.0	2.0
	Penting	31	31.0	31.0	33.0
	Sangat penting	67	67.0	67.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Nasabah

**Produk tabungan memberikan kemudahan dalam penarikan dan penyetoran**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak penting	2	2.0	2.0	2.0
	Penting	17	17.0	17.0	19.0
	Sangat penting	81	81.0	81.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Nasabah



**Anda tertarik bila calon nasabah bisa dengan mudah membuka rekening tabungan di bank dan tidak terbatas pada alamat KTP**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak penting	4	4.0	4.0	4.0
	Tidak penting	11	11.0	11.0	15.0
	Penting	30	30.0	30.0	45.0
	Sangat penting	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Nasabah

**Bank memiliki program undian yang menarik**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak penting	5	5.0	5.0	5.0
	Tidak penting	15	15.0	15.0	20.0
	Penting	29	29.0	29.0	49.0
	Sangat penting	51	51.0	51.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Nasabah

**Menurut isteri/suami saya, sebaiknya saya melakukan aktivitas perbankan melalui bank konvensional**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak penting	5	5.0	5.0	5.0
	Tidak penting	20	20.0	20.0	25.0
	Penting	56	56.0	56.0	81.0
	Sangat penting	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Nasabah

**Menurut Orangtua saya, sebaiknya saya melakukan aktivitas perbankan melalui bank konvensional**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak penting	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak penting	30	30.0	30.0	32.0
	Penting	41	41.0	41.0	73.0
	Sangat penting	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Nasabah

**Menurut Saudara/Kakak/Adik saya, sebaiknya saya melakukan aktivitas perbankan melalui bank konvensional**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak penting	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak penting	31	31.0	31.0	33.0
	Penting	46	46.0	46.0	79.0
	Sangat penting	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Nasabah

**Menurut Teman Baik saya, sebaiknya saya melakukan aktivitas perbankan melalui bank konvensional**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak penting	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak penting	32	32.0	32.0	34.0
	Penting	42	42.0	42.0	76.0
	Sangat penting	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Nasabah

**Menurut perusahaan tempat saya bekerja, sebaiknya saya melakukan aktivitas perbankan melalui bank konvensional**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak penting	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak penting	29	29.0	29.0	31.0
	Penting	44	44.0	44.0	75.0
	Sangat penting	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Nasabah

**Menurut Teman Kuliah/Kerja/ Bisnis saya, sebaiknya saya melakukan aktivitas perbankan melalui bank konvensional**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak penting	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak penting	29	29.0	29.0	31.0
	Penting	51	51.0	51.0	82.0
	Sangat penting	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Nasabah

**Biasanya saya mengikuti apa kata Suami/isteri saya**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	14	14.0	14.0	14.0
	Tidak setuju	26	26.0	26.0	40.0
	Setuju	45	45.0	45.0	85.0
	Sangat setuju	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Nasabah

**Biasanya saya mengikuti apa kata Orangtua saya**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	9	9.0	9.0	9.0
	Tidak setuju	26	26.0	26.0	35.0
	Setuju	45	45.0	45.0	80.0
	Sangat setuju	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Nasabah

**Biasanya saya mengikuti apa kata Saudara/Kakak/Adik saya**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	13	13.0	13.0	13.0
	Tidak setuju	37	37.0	37.0	50.0
	Setuju	46	46.0	46.0	96.0
	Sangat setuju	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Nasabah

**Biasanya saya mengikuti apa kata Teman Baik saya**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	11	11.0	11.0	11.0
	Tidak setuju	40	40.0	40.0	51.0
	Setuju	42	42.0	42.0	93.0
	Sangat setuju	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Nasabah

**Biasanya saya mengikuti apa kata perusahaan tempat saya bekerja**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	9	9.0	9.0	9.0
	Tidak setuju	36	36.0	36.0	45.0
	Setuju	39	39.0	39.0	84.0
	Sangat setuju	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Nasabah

**Biasanya saya mengikuti apa kata Teman Kuliah/Kerja/ Bisnis saya**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	12	12.0	12.0	12.0
	Tidak setuju	42	42.0	42.0	54.0
	Setuju	40	40.0	40.0	94.0
	Sangat setuju	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Nasabah

### Lampiran 3 : Hasil Kuisisioner Status Nasabah

#### Frequency Table

##### Jenis Kelamin<sup>a</sup>

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	54	54.0	54.0	54.0
Perempuan	46	46.0	46.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Non Nasabah

##### Umur<sup>a</sup>

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 25 tahun	8	8.0	8.0	8.0
25 - 35 tahun	43	43.0	43.0	51.0
35 - 45 tahun	40	40.0	40.0	91.0
> 45 tahun	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Non Nasabah

##### Pendidikan<sup>a</sup>

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < SLTA	1	1.0	1.0	1.0
SLTA/ sederajat	17	17.0	17.0	18.0
D3	23	23.0	23.0	41.0
S1	55	55.0	55.0	96.0
S2	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Non Nasabah

##### Pekerjaan<sup>a</sup>

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pegawai BUMN	12	12.0	12.0	12.0
Pengusaha / wiraswasta	11	11.0	11.0	23.0
Karyawan Swasta	76	76.0	76.0	99.0
Pegawai Negeri/TNI/Polri	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Non Nasabah

**Pendapatari<sup>a</sup>**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid di bawah Rp. 5 juta perbulan	68	68.0	68.0	68.0
antara Rp. 5-10 juta perbulan	29	29.0	29.0	97.0
lebih dari Rp. 10 juta perbulan	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Non Nasabah

**Komitmen<sup>a</sup>**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Teman	19	19.0	19.0	19.0
Televisi, Radio	24	24.0	24.0	43.0
Surat kabar	22	22.0	22.0	65.0
Spanduk, Billboard	16	16.0	16.0	81.0
Tempat bekerja	10	10.0	10.0	91.0
Brosur/leaflet	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Non Nasabah

**Adanya kepercayaan anda terhadap bank yang anda pilih**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Penting	29	29.0	29.0	29.0
Sangat penting	71	71.0	71.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Non Nasabah

**Bank memiliki jaminan keamanan dana dalam melakukan transaksi**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Penting	30	30.0	30.0	30.0
Sangat penting	70	70.0	70.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Non Nasabah

**Lokasi bank tempat anda menabung sangat strategis**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak penting	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak penting	1	1.0	1.0	2.0
	Penting	43	43.0	43.0	45.0
	Sangat penting	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Non Nasabah

**Banyaknya jumlah ATM dan kantor cabang/outlet**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak penting	1	1.0	1.0	1.0
	Penting	32	32.0	32.0	33.0
	Sangat penting	67	67.0	67.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Non Nasabah

**Suku bunga yang diberikan tinggi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak penting	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak penting	13	13.0	13.0	14.0
	Penting	41	41.0	41.0	55.0
	Sangat penting	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Non Nasabah

**Bank menerapkan biaya administrasi yang rendah**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak penting	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak penting	13	13.0	13.0	14.0
	Penting	27	27.0	27.0	41.0
	Sangat penting	59	59.0	59.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Non Nasabah

**Teknologi informasi dan fasilitas ATM sudah baik dan amah**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak penting	1	1.0	1.0	1.0
	Penting	27	27.0	27.0	28.0
	Sangat penting	72	72.0	72.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Non Nasabah

**Fasilitas layanan transaksi e-banking yang lengkap**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak penting	4	4.0	4.0	4.0
	Penting	50	50.0	50.0	54.0
	Sangat penting	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Non Nasabah

**Pelayanan karyawannya yang cepat dan ramah**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak penting	1	1.0	1.0	1.0
	Penting	32	32.0	32.0	33.0
	Sangat penting	67	67.0	67.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Non Nasabah

**Produk tabungan memberikan kemudahan dalam penarikan dan penyetoran**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak penting	1	1.0	1.0	1.0
	Penting	28	28.0	28.0	29.0
	Sangat penting	71	71.0	71.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Non Nasabah



**Anda tertarik bila calon nasabah bisa dengan mudah membuka rekening tabungan di bank dan tidak terbatas pada alamat KTP**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak penting	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak penting	19	19.0	19.0	20.0
	Penting	38	38.0	38.0	58.0
	Sangat penting	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Non Nasabah

**Bank memiliki program undian yang menarik**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak penting	3	3.0	3.0	3.0
	Tidak penting	24	24.0	24.0	27.0
	Penting	32	32.0	32.0	59.0
	Sangat penting	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Non Nasabah

**Menurut isteri/suami saya, sebaiknya saya melakukan aktivitas perbankan melalui bank konvensional**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak penting	5	5.0	5.0	5.0
	Tidak penting	32	32.0	32.0	37.0
	Penting	46	46.0	46.0	83.0
	Sangat penting	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Non Nasabah

**Menurut Orangtua saya, sebaiknya saya melakukan aktivitas perbankan melalui bank konvensional**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak penting	3	3.0	3.0	3.0
	Tidak penting	29	29.0	29.0	32.0
	Penting	51	51.0	51.0	83.0
	Sangat penting	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Non Nasabah

**Menurut Saudara/Kakak/Adik saya, sebaiknya saya melakukan aktivitas perbankan melalui bank konvensional**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak penting	3	3.0	3.0	3.0
	Tidak penting	28	28.0	28.0	31.0
	Penting	58	58.0	58.0	89.0
	Sangat penting	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Non Nasabah

**Menurut Teman Baik saya, sebaiknya saya melakukan aktivitas perbankan melalui bank konvensional**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak penting	3	3.0	3.0	3.0
	Tidak penting	31	31.0	31.0	34.0
	Penting	53	53.0	53.0	87.0
	Sangat penting	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Non Nasabah

**Menurut perusahaan tempat saya bekerja, sebaiknya saya melakukan aktivitas perbankan melalui bank konvensional**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak penting	5	5.0	5.0	5.0
	Tidak penting	28	28.0	28.0	33.0
	Penting	52	52.0	52.0	85.0
	Sangat penting	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Non Nasabah

**Menurut Teman Kuliah/Kerja/ Bisnis saya, sebaiknya saya melakukan aktivitas perbankan melalui bank konvensional**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak penting	4	4.0	4.0	4.0
	Tidak penting	31	31.0	31.0	35.0
	Penting	53	53.0	53.0	88.0
	Sangat penting	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Non Nasabah

**Biasanya saya mengikuti apa kata Suami/isteri saya**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	7	7.0	7.0	7.0
	Tidak setuju	28	28.0	28.0	35.0
	Setuju	51	51.0	51.0	86.0
	Sangat setuju	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Non Nasabah

**Biasanya saya mengikuti apa kata Orangtua saya**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Tidak setuju	25	25.0	25.0	29.0
	Setuju	56	56.0	56.0	85.0
	Sangat setuju	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Non Nasabah

**Biasanya saya mengikuti apa kata Saudara/Kakak/Adik saya**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	6	6.0	6.0	6.0
	Tidak setuju	28	28.0	28.0	34.0
	Setuju	61	61.0	61.0	95.0
	Sangat setuju	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Non Nasabah

**Biasanya saya mengikuti apa kata Teman Baik saya**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Tidak setuju	31	31.0	31.0	36.0
	Setuju	58	58.0	58.0	94.0
	Sangat setuju	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Non Nasabah

**Biasanya saya mengikuti apa kata perusahaan tempat saya bekerja**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Tidak setuju	38	38.0	38.0	42.0
	Setuju	51	51.0	51.0	93.0
	Sangat setuju	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Non Nasabah

**Biasanya saya mengikuti apa kata Teman Kuliah/Kerja/ Bisnis saya**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Tidak setuju	45	45.0	45.0	50.0
	Setuju	43	43.0	43.0	93.0
	Sangat setuju	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

a. Status = Non Nasabah

Lampiran 4 : Hasil Analisis Data Tingkat Kepentingan

NO	Pernyataan	NASABAH				SKOR	RATA - RATA	NASABAH				SKOR	RATA - RATA
		STP	TP	P	SP			STP	TP	P	SP		
1	Adanya kepercayaan	1	2	3	4	378	3.78	-	29	71	371	3.71	
2	Jaminan keamanan	-	-	13	87	387	3.87	-	30	70	370	3.70	
3	Lokasi yang strategis	2	1	38	59	354	3.54	1	43	55	352	3.52	
4	Jaringan kerja dan ATM yang banyak	-	2	21	77	375	3.75	-	32	67	366	3.66	
5	Suku bunga tinggi	4	8	26	62	346	3.46	1	13	41	330	3.30	
6	Biaya transaksi rendah	2	7	29	62	351	3.51	1	13	27	344	3.44	
7	Teknologi informasi dan fasilitas ATM	-	4	27	69	365	3.65	-	1	27	371	3.71	
8	Layanan e-banking yang lengkap	-	4	33	63	359	3.59	-	4	50	342	3.42	
9	Pelayanan yang ramah	-	2	31	67	365	3.65	-	1	32	366	3.66	
10	Kemudahan dalam bertransaksi	-	2	17	81	379	3.79	-	1	28	370	3.70	
11	Prosedur pembukaan rekening yang mudah tanpa ada batasan alamat KTP	4	11	30	55	336	3.36	1	19	38	321	3.21	
12	Program undian yang menarik	5	15	29	51	326	3.26	3	24	32	311	3.11	
	Jumlah Responden					4,321	43.21				4,214	42.14	

Lampiran 5 : Hasil Analisis Data Evaluasi Tingkat Kepentingan BNI

NO	Pernyataan	NASABAH						NON NASABAH					
		STS	TS	S	SS	SKOR	RATA - RATA	STS	TS	S	SS	SKOR	RATA - RATA
		1	2	3	4			1	2	3	4		
1	Adanya kepercayaan	2	4	42	32	344	3.44	7	14	50	29	301	3.01
2	Jaminan keamanan	1	1	38	60	357	3.57	10	18	38	34	296	2.96
3	Lokasi yang strategis	-	15	38	47	332	3.32	9	37	22	32	277	2.77
4	Jaringan kerja dan ATM yang banyak	1	11	41	47	334	3.34	5	39	32	24	275	2.75
5	Suku bunga tinggi	3	14	37	46	326	3.26	7	36	45	12	262	2.62
6	Biaya transaksi rendah	3	15	39	43	322	3.22	8	22	52	18	280	2.80
7	Teknologi informasi dan fasilitas ATM	2	9	44	45	332	3.32	5	26	48	21	285	2.85
8	Layanan e-banking yang lengkap	1	10	49	40	328	3.28	10	23	50	17	274	2.74
9	Pelayanan yang ramah	2	11	47	40	325	3.25	6	23	48	23	288	2.88
10	Kemudahan dalam bertransaksi	-	8	63	29	321	3.21	8	26	55	11	269	2.69
11	Prosedur pembukaan rekening yang mudah tanpa ada batasan alamat KTP	4	13	39	44	323	3.23	15	28	32	25	267	2.67
12	Program undian yang menarik	5	12	41	42	320	3.20	9	25	39	27	284	2.84
Jumlah Responden						3,964	39.64					3,074	30.74

Lampiran 6 : Hasil Analisis Data Evaluasi Tingkat Kepentingan BRI

NO	Pernyataan	NASABAH						NON NASABAH					
		STS	TS	S	SS	SKOR	RATA RATA	STS	TS	S	SS	SKOR	RATA RATA
		1	2	3	4			1	2	3	4		
1	Adanya kepercayaan	11	8	46	35	305	3.05	17	14	48	21	273	2.73
2	Jaminan keamanan	8	9	40	43	318	3.18	17	15	33	35	286	2.86
3	Lokasi yang strategis	11	16	45	28	290	2.90	22	29	24	25	252	2.52
4	Jaringan kerja dan ATM yang banyak	10	16	50	24	288	2.88	18	32	32	18	250	2.50
5	Suku bunga tinggi	4	20	40	36	308	3.08	16	31	41	12	249	2.49
6	Biaya transaksi rendah	5	10	44	41	321	3.21	18	26	41	22	274	2.74
7	Teknologi informasi dan fasilitas ATM	7	16	43	34	304	3.04	16	29	44	11	250	2.50
8	Layanan e-banking yang lengkap	6	15	56	23	296	2.96	17	31	42	10	245	2.45
9	Pelayanan yang ramah	6	16	48	30	302	3.02	18	31	33	18	251	2.51
10	Kemudahan dalam bertransaksi	11	7	62	20	291	2.91	24	23	41	12	241	2.41
11	Prosedur pembukaan rekening yang mudah tanpa ada batasan alamat KTP	11	8	40	41	311	3.11	20	27	27	26	259	2.59
12	Program undian yang menarik	10	12	34	33	268	2.68	14	25	36	25	272	2.72
	Jumlah Responden					3,334	33.34					2,830	28.30

Lampiran 7 : Hasil Analisis Data Evaluasi Tingkat Kepentingan Bank Mandiri

NO	Pernyataan	NASABAH						NON NASABAH					
		STS	TS	S	SS	SKOR	RATA RATA	STS	TS	S	SS	SKOR	RATA RATA
		1	2	3	4			1	2	3	4		
1	Adanya kepercayaan	3	17	40	40	317	3.17	4	16	46	34	310	3.10
2	Jaminan keamanan	6	13	39	42	317	3.17	13	9	36	42	307	3.07
3	Lokasi yang strategis	4	9	50	37	320	3.20	13	15	34	38	297	2.97
4	Jaringan kerja dan ATM yang banyak	3	8	49	40	326	3.26	10	14	42	34	300	3.00
5	Suku bunga tinggi	3	19	42	36	311	3.11	13	25	43	19	268	2.68
6	Biaya transaksi rendah	5	5	55	35	320	3.20	13	28	38	21	267	2.67
7	Teknologi informasi dan fasilitas ATM	7	13	44	36	309	3.09	10	19	46	25	286	2.86
8	Layanan e-banking yang lengkap	5	12	44	39	317	3.17	11	15	48	26	289	2.89
9	Pelayanan yang ramah	5	12	40	43	321	3.21	11	20	36	33	291	2.91
10	Kemudahan dalam bertransaksi	3	6	53	38	326	3.26	16	14	38	32	286	2.86
11	Prosedur pembukaan rekening yang mudah tanpa ada batasan alamat KTP	9	10	44	37	309	3.09	17	27	32	34	303	3.03
12	Program undian yang menarik	7	13	36	44	317	3.17	18	16	32	34	282	2.82
	Jumlah Responden					3,493	34.93					3,204	32.04



Lampiran 8 : Hasil Analisis Data Evaluasi Tingkat Kepentingan BCA

NO	Pernyataan	NASABAH						NON NASABAH					
		STS	TS	S	SS	SKOR	RATA RATA	STS	TS	S	SS	SKOR	RATA RATA
		1	2	3	4			1	2	3	4		
1	Adanya kepercayaan	11	10	41	38	306	3.06	1	6	47	46	338	3.38
2	Jaminan keamanan	6	17	29	48	319	3.19	1	9	39	51	340	3.40
3	Lokasi yang strategis	4	15	27	54	331	3.31	1	5	37	57	350	3.50
4	Jaringan kerja dan ATM yang banyak	1	11	14	74	361	3.61	2	3	28	67	360	3.60
5	Suku bunga tinggi	6	20	33	41	309	3.09	8	28	41	23	279	2.79
6	Biaya transaksi rendah	9	20	31	40	302	3.02	8	29	35	28	283	2.83
7	Teknologi informasi dan fasilitas ATM	3	9	35	53	338	3.38	3	11	39	47	330	3.30
8	Layanan e-banking yang lengkap	2	7	34	57	346	3.46	3	9	44	44	329	3.29
9	Pelayanan yang ramah	4	16	34	46	322	3.22	6	18	35	41	311	3.11
10	Kemudahan dalam bertransaksi	1	7	52	40	331	3.31	5	10	53	32	312	3.12
11	Prosedur pembukaan rekening yang mudah tanpa ada batasan alamat KTP	9	14	31	46	314	3.14	12	23	34	31	284	2.84
12	Program undian yang menarik	6	13	21	60	335	3.35	4	18	39	39	313	3.13
	Jumlah Responden					3,579	35.79					3,516	35.16

## **RIWAYAT HIDUP :**

**N a m a** : Putu Liyanawati, SE  
**Jenis Kelamin** : Perempuan  
**Tempat & Tgl. Lahir** : Jakarta, 19 September 1978  
**Alamat Rumah** : Jln. Masda 1 RT. 006 RW. 09  
No. 9 Teluk Gong Jakarta Utara  
14450  
**No. Tlp** : ( 021 ) 668-3085  
**No. Hand Phone** : 0811 977 419  
**E-Mail** : putu.katelyn@yahoo.com  
**Status** : Menikah



### **Pendidikan :**

- 1984 – 1990 : SD Persatuan, Jakarta
- 1990– 1993 : SLTP Negeri 112, Jakarta
- 1993 – 1996 : SMA Ruwabadan/BDN, Jakarta
- 1996 – 2000 : Universitas Warmadewa Fak.Ekonomi Jur Akuntansi,  
Denpasar

### **Pengalaman Kerja :**

- PT. Jaman Sempana Gemilang, Jakarta ( Desember 2000 – Desember 2003 )
- PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk KCU Jakarta Kota, Jakarta ( Januari 2003 – Sekarang )