

### Kuisisioner Penelitian

Saya Defriansyah, Mahasiswa Magister Manajemen Universitas Mercubuana, sedang melakukan penelitian tentang " Pengaruh Brand Equity dan Website Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Fasilitas Internet Banking di Indonesia", Sebagai Syarat untuk menyelesaikan Study Saya. Mohon bantuan dan kesediaannya untuk memberikan jawaban yang sesungguhnya. Saya akan menjamin kerahasiaan data yang Bapak/Ibu berikan, karena jawaban tersebut hanya sebagai bahan penelitian dan tidak untuk dipublikasikan.

Atas Bantuannya, Saya ucapkan terima kasih.

1. Sudah berapa Lama anda Menggunakan layanan Internet Banking ?
  - a. Kurang dari 6 bulan
  - b. 6 bulan – 1 tahun
  - c. Lebih dari 1 tahun
2. Anda menggunakan fasilitas Internet Banking dari Bank ..... ( jika anda menggunakan lebih dari satu Bank, pilihlah hanya salah satu Bank yang relatif lebih sering anda gunakan – Selanjutnya disebut sebagai **Bank Pilihan Saya** dalam kuesioner ini).
3. Intensitas Anda menggunakan Internet Banking dari Bank Anda adalah
  - a. 1 kali dalam 6 bulan
  - b. 1 kali dalam 3 bulan
  - c. 1 kali dalam 1 bulan
  - d. 1 kali dalam 1 minggu
  - e. lebih dari 1 kali seminggu
4. Anda menggunakan fasilitas Internet Bank Anda untuk
  - a. Melihat transaksi / saldo
  - b. melakukan pembayaran (pinjaman/Credit Card/PLN dll)
  - c. Melakukan Transfer
  - d. Pembelian
  - e. Keperluan lain ..... (sebutkan)

(dapat dipilih lebih dari 1 jawaban).

**Petunjuk pengisian:**

Pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan pilihan anda dengan memberikan tanda *check list* (√) pada kolom yang tersedia.

5= Sangat setuju (SS)

4= setuju (S)

3= kurang setuju (KS)

2= tidak setuju (TS)

1= sangat tidak setuju (STS)

**I. Brand Loyalti = Attitudinal Loyalti**

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	R	TS	ST
1	Saya berkomitment tinggi kepada merek (brand) Bank Pilihan Saya					
2	Saya lebih memberikan perhatian lebih kepada merek (brand) Bank Pilihan Saya dibandingkan Bank yang lain.					
3	Saya Lebih tertarik pada merek (brand) Bank Pilihan Saya dibandingkan dengan Bank lain.					

**II. Brand Loyalti = WOM (Word of Mouth)**

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	R	TS	ST
1	Saya membicarakan hal-hal yang positif tentang Bank Pilihan Saya kepada orang-orang lain disekitar Saya.					
2	Saya menyarankan kepada orang disekitar Saya untuk menggunakan Bank Pilihan Saya untuk aktivitas Perbankannya					
3	Saya mendorong teman-teman Saya untuk mencari informasi agar mereka tertarik untuk menggunakan Bank Pilihan Saya					

### III. Brand Loyalti = Purchasing Loyalty

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	R	TS	ST
7	Saya lebih senang untuk selalu menggunakan Bank Pilihan Saya dibandingkan Bank lain					
8	Hal yang penting bagi Saya selalu menggunakan Bank Pilihan Saya, karena Saya sangat menyukainya					
9	Jika Bank Pilihan Saya bermasalah, Saya tidak terdorong untuk mencari informasi atau mendaftar pada Bank lain.					

### IV. Brand Loyalti = Future Intention

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	R	TS	ST
10	Saya akan selalu menggunakan Bank Pilihan Saya dimasa yang akan datang.					
11	Pada masa yang akan datang Saya akan menggunakan produk lain dari Bank Pilihan Saya yang saat ini belum Saya gunakan					
12	Saya akan menggunakan fitur-fitur baru yang diberikan oleh Bank Pilihan Saya dimasa yang akan datang					

### V. Satisfaction

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	R	TS	ST
13	Saya puas dengan layanan yang diberikan oleh merek (brand) Bank Pilihan Saya					
14	Saya sangat menikmati layanan yang diberikan oleh Bank Pilihan Saya					
15	Menggunakan Layanan Bank Pilihan Saya merupakan pengalaman yang menyenangkan (menarik)					

### VI. Reputation = Brand reliability

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	R	TS	ST
16	Bank Pilihan Saya memberikan jaminan pelayanan yang memuaskan					
17	Bank Pilihan Saya memberikan Layanan sesuai dengan keinginan Saya					
18	Saya merasa bangga menggunakan layanan dari Bank Pilihan Saya					

### VII. Reputation = Brand intentions

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	R	TS	ST
19	Bank Pilihan Saya selalu berusaha memenuhi kebutuhan Saya dalam layanan perbankan					
20	Saya selalu dapat mengandalkan Bank Pilihan Saya dalam hal pelayanan dibidang perbankan					
21	Bank Pilihan Saya akan memberikan Kompensasi yang pantas, jika mengalami masalah dalam pelayanannya					

VIII. Web Quality = Information Quality

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	R	TS	ST
22	Informasi yang ada peroleh dari Internet Banking Bank Pilihan Saya Akurat dan tepat, sesuai dengan yang Saya butuhkan					
23	Informasi yang diberikan oleh Internet Banking Bank Pilihan Saya Dapat dipercaya dan diandalkan					
24	Informasi yang diberikan oleh Internet Banking Bank Pilihan Saya Mudah untuk dibaca					
25	Informasi yang diberikan oleh Internet Banking Bank Pilihan Saya Mudah untuk dipahami					
26	Informasi yang diberikan oleh Internet Banking Bank Pilihan Saya Bermanfaat.					

IX. Web Quality = System Quality

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	R	TS	ST
27	Daftar Pertanyaan					
28	Internet Banking Bank Pilihan Saya Mudah untuk ditelusuri					
29	Internet Banking Bank Pilihan Saya Terhubung dengan situs web lain yang bermanfaat					
30	Fasilitas pada Internet Banking Bank Pilihan Saya Saling mempengaruhi atau terhubung satu sama lain					
31	Internet Banking Bank Pilihan Saya Melakukan download teks dan grafik secara cepat					
32	Internet Banking Bank Pilihan Saya Tersusun dengan baik					

X. Loyalitas terhadap Internet Banking

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	R	TS	ST
33	Dimasa yang akan datang, Saya akan tetap menggunakan fasilitas Internet Banking Bank Pilihan Saya karena ekuitas merek (Brand Equity) dari Bank tersebut					
34	Dimasa yang akan datang, Saya akan tetap menggunakan fasilitas Internet Banking Bank Pilihan Saya karena website quality nya sesuai dengan harapan saya					
35	Dimasa yang akan datang, Saya akan merekomendasikan Internet Banking Bank Pilihan Saya kepada rekan-rekan Saya, karena ekuitas merek (Brand Equity) dari Bank tersebut					
36	Dimasa yang akan datang, Saya akan merekomendasikan Internet Banking Bank Pilihan Saya kepada rekan-rekan Saya, karena website quality sesuai dengan harapan saya					

Karakteristik Responden

37. Jenis kelamin anda :

- Pria                       Wanita

38. Pendidikan formal terakhir yang berhasil diselesaikan :

- a. SMP
- b. SMU
- c. Diploma
- d. Sarjana
- e. S2/ S3

39. Jumlah pengeluaran rata-rata setiap bulan

- a. Dibawah 1 Juta
- b. 1 Juta s/d 2 Juta
- c. 3 Juta s/d 4 Juta
- d. 5 Juta s/d 6 Juta
- e. 7 Juta s/d 8 Juta
- f. Diatas 9 Juta

40. Propinsi tempat anda tinggal .....Kota.....

Untuk Pengiriman Hadiah Jika anda beruntung mendapatkan Lucky Draw berupa USB 4 Giga, anda akan dihubungi via email untuk konfirmasi alamat pengiriman hadiah.

41. Alamat email : .....

Terima kasih atas partisipasi anda



U N I V E R S I T A S  
MERCU BUANA