

Lampiran 1  
Form Kuesioner



**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN NASABAH PT. BANK PERMATA Tbk CABANG MANGGA DUA**

**I. UMUM**

Dengan hormat,

Mohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi daftar kuesioner yang telah diberikan. Jawaban Bapa/Ibu adalah merupakan informasi bagi penulis sebagai data penelitian dalam rangka penyusunan thesis dengan judu “ **Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Bank Permata Tbk Cabang Mangga Dua**”.

Bapak/Ibu dimohon menjawab semua pertanyaan yang tertulis dalam kuesioner ini dengan jujur dan apa adanya agar hasilnya penelitian ini nantinya dapat lebih obyektif.

Demikian hal ini disampaikan, atas kesediaan waktu dan bantuan Bapak/Ibu tak lupa saya mengucapkan terima kasih

Peneliti,

Roby Eka Futra

## Form Kuesioner

### II. KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Jenis Kelamin :

Laki-laki

Perempuan

2. Usia

- a. 20 – 30 tahun
- b. 31 – 40 tahun
- c. 41 – 50 tahun
- d. > 50 tahun

3. Pendidikan terakhir

- a. SLTA
- b. D3
- c. S1
- d. S2
- e. S3

### III. PETUNJUK PENGISIAN

Pilih salah satu alternatif jawaban yang Bapak/Ibu anggap paling sesuai dengan kenyataan dengan ketentuan sebagai berikut :

- 5. Sangat Setuju (SS)
- 4. Setuju (S)
- 3. Netral (N)
- 2. Tidak Setuju (TS)
- 1. Sangat Tidak Setuju (STS)

## Form Kuesioner

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Gedung kantor yang bersih dan tertata rapi					
2.	PT. Bank Permata Cabang Mangga Dua memiliki toilet yang bersih					
3.	PT. Bank Permata Cabang Mangga Dua memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman.					
4	Peralatan kantor yang digunakan PT. Bank Permata Cabang Mangga Dua modern dan canggih - brosur dan formulir.					
5.	PT. Bank Permata Cabang Mangga Dua memiliki media transaksi seperti brosur dan formulir transaksi yang lengkap.					
6	PT. Bank Permata Cabang Mangga Dua memiliki Customer Service yang selalu menjaga kebersihan dan penampilan dirinya dalam melayani Nasabah.					

7	PT. Bank Permata Cabang Mangga Dua memberikan rasa aman kepada nasabahnya tentang dana yang diimpan di Bank Permata					
8	PT. Bank Permata Cabang Mangga Dua memiliki kelengkapan peralatan seperti computer dan lainnya yang dibutuhkan dalam operasional untuk melayani nasabah.					
9	Kemampuan karyawan PT. Bank Permata Cabang Mangga Dua memberikan layanan sesuai yang dijanjikan.					
10	Kemampuan karyawan PT. Bank Permata Tbk Cabang Mangga Dua dalam penyelesaian masalah yang dihadapi nasabah.					
11	Setiap karyawan Bank Permata Cabang Mangga Dua harus mempunyai pengetahuan yang baik tentang tugas dan kewajiban dalam melayani nasabah					
12	Karyawan PT. Bank Permata Cabang Bangsa Dua tidak diskriminasi kepada semua nasabah.					

13	Setiap karyawan Bank Permata Cabang Mangga Dua dapat memunculkan rasa senang nasabah					
14	Setiap karyawan Bank Permata Cabang Mangga Dua dapat memunculkan dan meyakinkan nasabahnya tentang keamanan dananya					
15	Karyawan Bank Permata Cabang Mangga Dua mempunyai keterampilan yang baik dalam melayani nasabah.					
16	Karyawan dapat memberikan kepastian kepada nasabah Bank Permata Cabang Mangga Dua					
17	Karyawan PT. Bank Permata Cabang Mangga Dua ramah dan komunikatif.					
18.	Kecepatan dan ketepatan karyawan PT. Bank Permata Cabang Mangga Dua dalam memberikan pelayanan					

19	Kemudahan menghubungi via telepon					
20	Selalu merespon permintaan nasabah walaupun sibuk, sesuai dengan prosedur yang berlaku di Bank Permata					
21	Kesediaan Bank Permata untuk menyediakan Customer Service yang profesional dan memadai dalam melaksanakan tugasnya.					
22	Karyawan Bank Permata Cabang Mangga Dua cepat tanggap dalam menangani keluhan dan saran dengan baik dari nasabah					
23	Selalu memberikan waktu pelayanan yang tepat					
24	Dapat memahami keluhan nasabah atas pelayanan yang diberikan					
25	Keamanan dalam Bertransaksi					

26	Ketelitian karyawan PT. Bank Permata Cabang Mangga Dua saat melayani Nasabah.					
27	Keamana dilingkungan Bank Permata selalu dijaga dengan baik oleh karyawannya.					
28	Citra nasabah terhadap PT. Bank Permata Cabang Mangga Dua					
29	Prilaku Customer Service mampu membuat nasabah mempercayai Bank Permata					
30	Karyawan Bank Permata Cabang Maangga Dua harus mempunyai perhatian kepada nasabahnya.					
31	Karyawan Bank Permata cabang Mangga Dua selalu simpatik kepada nasabahnya untuk memberikan pelayanan yang baik.					
32	Karyawan Bank Permata Cabang Mangga Dua dapat merasakan apa yang menjadi kebutuhan nasabah.					

33	Sikap dan perilaku karyawan terhadap nasabah					
34	Tegur sapa dan tutur kata					
35	Etika berkomunikasi melalui telepon					
36	Selalu menepati jadwal yang telah ditentukan sebelumnya, baik kepada nasabah maupun kepada pekerjaannya					
37	Selalu membantu saat ada nasabah yang mengalami kesulitan					
38	Bank Permata memiliki Customer Service yang memberikan perhatian personal kepada nasabah					
39	Setiap Customer Service dapat memenuhi harapan dari nasabah, tentang pelayanan yang diberikan oleh bank Permata					



40	Selalu mengutamakan kepentingan Nasabah					
41	Penampilan karyawan yang rapi dan profesional memberikan kepuasan bagi nasabah					
42	Kecepatan Karyawan dalam memberikan pelayanan.					
43.	Karyawan terhadap Merespon dengan baik keberatan nasabah					
44	Apakah secara keseluruhan Anda sudah puas terhadap kualitas produk Bank Permata					
45	Apakah sejauh ini Anda sudah puas terhadap layanan yang diberikan					
46	Apakah sejauh ini, produk dan layanan Bank Permata telah melebihi ekspektasi					
47	Bank Permata telah mendekati image yang ideal.					
48.	Bank Permata telah bekerja sesuai dengan yang dipromosikan.					



**Lampiran 3**  
**Tabel 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kriteria**

NO.	KARAKTERISTIK RESPONDEN	JUMLAH RESPONDEN	%	NO.	KARAKTERISTIK RESPONDEN	JUMLAH RESPONDEN	%
a	<b>Usia :</b>			c	<b>Tingkat Pendidikan</b>		
	< 25 Tahun	4	4		SD	4	4
	26 - 35Tahun	27	27		SLTP	10	10
	36 - 45 Tahun	62	62		SLTA	13	13
	> 45 Tahun	7	7		Diploma	29	29
					Sarjana 1	30	30
					Pasca Sarjana	14	14
	<b>Total</b>	100	100		<b>Total</b>	100	100
b	<b>Jenis Kelamin</b>			d	<b>Jenis Pekerjaan</b>		
	Laki - laki	47	47		Pegawai Negeri	22	22
	Wanita	53	53		BUMN	20	20
					Pegawai Swasta	22	22
					Wiraswasta	27	27
					Mahasiswa / Pelajar	9	9
	<b>Total</b>	100	100		<b>Total</b>	100	100

**Lampiran 4**  
**Hasil Uji Validitas**

Indi-cator	Correc-ted Item-Total Corre-lation	Result	Indi-cator	Correc-ted Item-Total Corre-lation	Result	Indi-cator	Correc-ted Item-Total Corre-lation	Result
X1.1	0,408	Valid	X3.1	0,495	Valid	X5.1	0,631	Valid
X1.2	0,43	Valid	X3.2	0,499	Valid	X5.2	0,735	Valid
X1.3	0,338	Valid	X3.3	0,509	Valid	X5.3	0,451	Valid
X1.4	0,568	Valid	X3.4	0,696	Valid	X5.4	0,71	Valid
X1.5	0,418	Valid	X3.5	0,641	Valid	X5.5	0,614	Valid
X1.6	0,477	Valid	X3.6	0,757	Valid	X5.6	0,51	Valid
X1.7	0,353	Valid	X3.7	0,743	Valid	X5.7	0,324	Valid
X1.8	0,593	Valid	X3.8	0,553	Valid	X5.8	0,553	Valid
X2.1	0,427	Valid	X4.1	0,564	Valid	Y.1	0,324	Valid
X2.2	0,418	Valid	X4.2	0,555	Valid	Y.2	0,406	Valid
X2.3	0,445	Valid	X4.3	0,509	Valid	Y.3	0,383	Valid
X2.4	0,444	Valid	X4.4	0,696	Valid	Y.4	0,406	Valid
X2.5	0,437	Valid	X4.5	0,641	Valid	Y.5	0,38	Valid
X2.6	0,564	Valid	X4.6	0,757	Valid	Y.6	0,564	Valid
X2.7	0,555	Valid	X4.7	0,743	Valid	Y.7	0,509	Valid
X2.8	0,509	Valid	X4.8	0,406	Valid	Y.8	0,743	Valid

**Lampiran 5**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

**Reliability Statistics**

	Cronbach's Alpha	N of Items
X1	,774	8

**Reliability Statistics**

	Cronbach's Alpha	N of Items
X5	,841	8

**Reliability Statistics**

	Cronbach's Alpha	N of Items
X2	,733	8

**Reliability Statistics**

	Cronbach's Alpha	N of Items
Y	,702	8

**Reliability Statistics**

	Cronbach's Alpha	N of Items
X3	,850	8

**Reliability Statistics**

	Cronbach's Alpha	N of Items
X4	,816	8

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Kota Bengkulu pada tanggal 08 Mei 1986 dari ayah Seroi Sani dan Ibu Zumratul Aini. Penulis merupakan putra pertama dari Tiga bersaudara.

Tahun 2004 Penulis lulus dari SMA Negeri 4 Curup dan pada tahun yang sama pula lulus seleksi masuk Universitas Bengkulu pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi lulus pada tahun 2008. Pada tahun 2011, penulis diterima di Program Studi Magister Management dengan konsentrasi Marketing dan menamatkannya pada tahun 2013.

Selama mengikuti perkuliahan, penulis aktif dalam mengikuti seminar tingkat internasional dan seminar tesis di lingkungan kampus Universitas Mercu Buana. Tesis berjudul “PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PT.BANK PERMATA Tbk CABANG MANGGA DUA” merupakan bentuk karya akhir yang dipersembahkan sebagai wujud nyata betapa pentingnya sebuah penelitian. Sebuah jurnal yang sama juga telah diterbitkan oleh penulis yang merupakan bagian dari tesis penulis.

Saat ini penulis bekerja sebagai salah seorang Syariah Commercial Manager dari Bank BII, dan ilmu Marketing merupakan ilmu yang sama sekali tidak bersinggungan dengan bidang pekerjaan sehari-hari. Akan tetapi keinginan kuat untuk mempelajari bidang lain, membuat penulis tetap bertekad menyelesaikan pendidikan dengan sebaik-baiknya.