

DAFTAR PUSTAKA

- Denis Walker, **MENDAHULUKAN PELANGGAN Strategi Untuk Memberikan Pelayanan Bermutu, Cetakan Pertama, Penerbit Binarupa Aksara, Jakarta, 1997**
- Fandy Jjiptono, **Prinsip- Prinsip Total Quality Service (TQS), Penerbit ANDI Offset, Yogyakarta, 2001**
- J.Supranto, **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Penerbit Rineka Cipta. Jakarta, 2001**
- Kasmir, **Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya, Cetakan Ketiga : Grafindo Persada, 2000**
- M.Nur Nasution, **Manajemen Jasa Terpadu, Cetakan Pertama, Penerbit Ghalia Indonesia, Ciawi-Bogor, 2004**
- Pemerintah Republik Indonesia, **Undang-Undang RI Nomor 7 Tentang Perbankan, Mitra Handayani, Jakarta, 1998**
- Retnawati Srg, dkk, **Pedoman Penulisan Skripsi, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Universitas Medan Area, Fakultas Ekonomi, Medan, 2008**
- Riduwan, **Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan Dan Peneliti Pemula, Cetakan Ketiga, Penerbit ALFABETA, Bandung, 2006**
- Soetartinah Sukadji, **Menyusun dan Mengevaluasi Laporan Penelitian, Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press), Jakarta, 2000**
- Suharsimi Arikunto, **Manajemen Penelitian, Edisi Revisi, Rineka Cipta, Jakarta, 2007**
- Veithzal Rivai, Et, AL, **BANK AND FINANCIAL INSTITUTION Management Conventional And Sharia System, Penerbit PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007**
- Y.Sri Susilo, et. al., **Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, Cetakan Pertama, Salemba Empat, Jakarta, 2000**

Lampiran 1

KUESIONER

Untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kami, mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner dibawah ini. Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda silang (X) pada kolom yang telah disediakan.

Keterangan :

SB = Sangat Baik (= 5)

B = Baik (= 4)

CB = Cukup Baik (= 3)

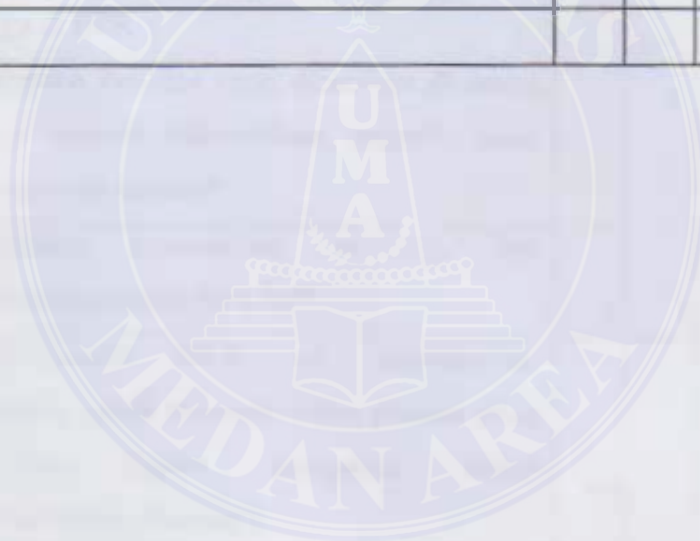
KB = Kurang Baik (= 2)

TB = Tidak Baik (= 1)

Variabel X (Sistem Pelayanan)

No	Pertanyaan	Opsi				
		SB	B	CB	KB	TB
1	Menurut anda, bagaimanakah pelayanan informasi yang diberikan oleh Customer Service (CS) terhadap seluruh informasi yang dibutuhkan oleh calon nasabah?					
2	Bagaimana pelayanan yang diberikan CS terhadap penyelesaian seluruh keluhan atau pengaduan masyarakat?					
3	Bagaimana petugas BPR selalu bersikap profesional, ramah, senyum, dan mengucapkan terima kasih kepada para calon atau nasabahnya?					
4	Bagaimanakah pelayanan teller saat anda melakukan pembayaran?					
5	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh marketing dalam menjemput angsuran kredit atau dana pihak ketiga?					
6	Bagaimana kepentingan nasabah selalu					

	merasa diutamakan oleh BPR ini?					
7	Bagaimanakah petugas BPR dalam memberikan pelayanan dalam menumbuhkan kepercayaan terhadap nasabah?					
8	Bagaimana jam kerja yang dilakukan oleh BPR ini sesuai dengan kebutuhan?					
9	Bagaimana pelayanan CS dalam memberikan keterangan dalam pengisian dalam daftar isian?					
10	Bagaimana kemauan pegawai BPR dalam mendengarkan keluhan dan kemampuannya menyelesaikan permasalahan nasabah?					



Varisbel Y (Nasabah)

No	Pertanyaan	Opsi				
		SB	B	CB	KB	TB
1	Bagaimana penampilan gedung BPR ini?					
2	Bagaimana lokasi posisi BPR (dilihat dari kemudahan transportasi)					
3	Bagaimana kondisi tempat parkir yang disediakan BPR?					
4	Bagaimana kebersihan sekitar kantor dan ruang kerjanya?					
5	Bagaimana fasilitas toilet yang ada di BPR?					
6	Bagaimana suasana (kenyamanan) pada ruang tunggu di BPR					
7	Bagaimana fasilitas yang diberikan di ruang tunggu seperti ketersediaan majalah, surat kabar dan air minum?					
8	Bagaimana penampilan, kerapian, dan kesiapan petugas BPR ini?					
9	Bagaimanakah BPR ini memberikan pelayanan untuk nasabah sesuai dengan yang dijanjikan dalam ketepatan waktu menyelesaikan masalah?					
10	Bagaimana jaminan kepercayaan terhadap tabungan, deposito, dan surat-surat berharga lainnya?					