

LAMPIRAN 3

Kuesioner Penelitian

1. Identitas Responden

Isilah identitas anda yang sebenar – benarnya pada kolom di bawah ini :

1. Nama Lengkap :

2. Usia :

3. Jenis Kelamin :

4. Alamat :

5. Pekerjaan :

2. Variabel Operasional

Piihlah salah satu jawaban yang paling sesuai menurut pendapat anda dengan memberikan tanda checklist (✓) pada kolom jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan kriteria jawaban sebagai berikut :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

RR = Ragu – ragu

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

NO	VARIABEL OPERASIONAL	STS	TS	RR	S	SS
PRODUK (X₁)						
1.	Produk yang diberikan Bank Mandiri beragam dan berinovatif					
2.	Kualitas produk yang diberikan Bank Mandiri terjamin dan terpercaya					
3.	Fitur produk Bank Mandiri sangat lengkap					
4.	Kinerja produk Bank Mandiri sangat maksimal					
5.	Manfaat produk Bank Mandiri sangat baik					
HARGA (X₂)						
1.	Biaya suku bunga kredit yang dikenakan kepada nasabah cukup rendah					
2.	Biaya tarif layanan SMS Banking yang dikenakan kepada nasabah murah					
3.	Biaya transfer pengiriman uang yang dikenakan kepada nasabah cukup murah					
4.	Biaya administrasi produk yang dikenakan kepada nasabah terjangkau					
5.	Biaya investasi reksa dana yang diberikan kepada nasabah sangat kompetitif					
PROMOSI (X₃)						
1.	Pihak Bank Mandiri menginformasikan produknya lewat internet, televisi, brosur dan surat kabar					
2.	Pihak Bank Mandiri sering menyelenggarakan pameran – pameran terhadap produknya					
3.	Pihak Bank Mandiri sering menyelenggarakan undian – undian terhadap produknya					
4.	Pihak Bank Mandiri mengkomunikasikan produknya secara langsung melalui sales promotion di lokasi					
5.	Pihak Bank Mandiri menyelenggarakan Road Show terhadap produknya di berbagai daerah					
Saluran Distribusi (X₄)						

1.	Lokasi Bank Mandiri strategis					
2.	Bank Mandiri membuka kantor – kantor cabang di berbagai daerah yang mudah dijangkau nasabahnya					
3.	Bank Mandiri menyebarkan outlet – outlet ATM dengan keamanan yang terjamin untuk nasabahnya					
4.	Pihak Bank Mandiri menyediakan layanan customers service 24 jam untuk nasabahnya					
5.	Pihak Bank Mandiri menyediakan system distribusi direct (langsung) kepada nasabahnya di lokasi					
Kepuasan Nasabah (Y)						
1.	Nasabah menyukai layanan yang diberikan oleh pihak Bank mandiri					
2.	Nasabah memperoleh kemudahan, kecepatan, dan ketepatan dalam bertransaksi					
3.	Kebutuhan, keinginan dan permintaan nasabah dapat terpenuhi					
4.	Hubungan komunikasi terjalin dengan baik antara nasabah dengan karyawan Bank Mandiri					
5.	Nasabah selalu menggunakan produk yang beragam dari Bank Mandiri					
6.	Permasalahan dan keluhan nasabah dapat teratasi					

Terima kasih atas waktu dan kesediaan anda dalam mengisi kuesioner ini !

DAFTAR PUSTAKA

- Arikuntoro, *Metodologi Penelitian*, Edisi Kedelapan, Salemba Empat, Jakarta, 2007.
- Durianto, *Strategi Menaklukkan Pasar*, Cetakan Dua Belas, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2007.
- Gerson, *Marketing Banking*, Edisi Ketujuh, Salemba Empat, Jakarta, 2008.
- Jatmiko, RD, *Pengantar Bisnis*, Edisi Kedelapan Jilid 1, Penerbit Erlangga, Yogyakarta, 2007.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Edisi Kelima, Salemba Empat, Jakarta, 2007.
- Malayu, Hasibuan, S.P, *Dasar – dasar Perbankan*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2008.
- O. P. Simorangkir, *Pengantar Pemasaran Bank*, Cetakan Kelima, Akasar Persada Indoneisa, Jakarta, 2008.
- Stanton, J. William, *Prinsip Pemasaran*, Edisi Empat Belas, Penerbit Erlangga, Jakarta, 2008.
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Alfa Beta, Cetakan Keenam, Bandung, 2007.
- Siamat, Dahlan, *Sejarah Perbankan Indonesia*, Edisi Sembilan Belas Jilid 1, Penerbit Erlangga, Yogyakarta, 2008.
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Edisi Keenam, Salemba Empat, Jakarta, 2007.