

## DAFTAR PUSTAKA

- Bucbari Alma, (2004), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Fandy Tjiptono, (2001) *Prinsip prinsip Total Quality Service*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2001.
- Kuncoro, Mudrajat, (2005), *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, Edisi 1, Erlangga, Jakarta.
- Malayu S.P. Hasibuan, (2001), *Dasar-dasar Perbankan*, Cetakan Pertama, Bumi Aksara, Jakarta.
- (<http://dianradytia.files.wordpress.com/2010/02/25.produk-produkbank>) Diakses Maret 2011.
- (<http://ridwaniskandar.files.wordpress.com/2009/05/91-pengertian-ATM.pdf>) Diakses Maret 2011.
- (<http://ridwaniskandar.files.wordpress.com/2009/05/91-pengertian-ATM.pdf>) Diakses Maret 2011.
- ([www.kafeilmu.co.cc/tema.pengertiankartuATM.html](http://www.kafeilmu.co.cc/tema.pengertiankartuATM.html)). Diakses Maret 2011.
- Payne, Adrian, (2002), *Pemasaran Jasa*, Cetakan 1, Edisi 1. Penerbit Andi offset, Yogyakarta.
- Philip Kotler. (2002), *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Prehallindo, Yogyakarta
- Soetjipto, (2005), *Service Quality*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Santoso, Ruddy Tri., *Mengenal Dunia Perbankan*, Penerbit Andi Offset Solo, 2001.
- Sugiarto Endar, (2002), *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Zulian Yamit, (2001), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Gramedia, Jakarta
- Sugiyono, (2005), *Metode Penelitian Bisois*, Edisi Revisi, Cetakan Kedelapan Belas, Alfabeta, Bandung.
- Tim Penyusun, (2008), *Pedoman Penulisan Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area - Medan.

# **PENGARUH KUALITAS KEMANFAATAN KARTU ATM DAN KETERBATASAN MESIN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK MANDIRI CABANG KAPTEN MUSLIM MEDAN**

Dengan segala kerendahan hati, saya mohon bantuan Bapak/ibu untuk mengisi angket ini yang akan saya gunakan untuk penelitian saya dengan judul “Pengaruh Kualitas Kemanfaatan Kartu Atm dan Keterbatasan Mesin Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Kapten Muslim Medan. Semoga dengan bantuan Bapak/ibu memberikan manfaat bagi kita semua. Atas kerjasama yang diberikan saya ucapkan terima kasih.

## **IDENTITAS RESPONDEN**

No. Responden : .....

Umur : .....

Jenis Kelamin : .....

Pekerjaan : .....

Berapa Lama Jadi Nasabah : .....

Cara pengisian untuk pernyataan cukup dengan memberi tanda checklist ( ✓ ) pada jawaban yang anda pilih. Dengan keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

R : Ragu-ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

## Daftar Pertanyaan

### I. Pertanyaan Variabel Bebas X. (Kualitas Kemanfaatan Kartu ATM)

No	Pernyataan	OPSI				
		SS	S	R	TS	STS
1	Anda dapat melakukan penarikan tunai dalam waktu yang relatif cepat					
2	Anda dapat melakukan sendiri transaksi penarikan tunai tanpa bantuan orang lain.					
3	Apakah anda tidak takut dan khawatir melakukan transfer dana melalui ATM					
4	Apakah anda merasa puas melalui pembayaran melalui ATM					
5	Anda melakukan pembelanjaan setiap transaksi melalui ATM					
6	Sampai saat ini anda tidak merasa dibohongi dengan fasilitas dan manfaat kartu ATM					

### II. Pertanyaan Variabel Bebas X. (Keterbatasan Mesin)

No	Pernyataan	OPSI				
		SS	S	R	TS	STS
1	Anda merasa jaminan keamanan dari sistem ATM terdapat key Mandiri untuk verifikasi nomor sandi					
2	Dimata anda, kehandalan dari mesin ATM memberikan kesan yang baik tentang transaksi elektronik perbankan					
3	Anda mendapatkan penjelasan yang baik dari karyawan bank mengenai produk elektronik banking					
4	Anda merasa, masalah ( <i>error</i> ) yang akan terjadi pada saat anda bertransaksi di Mesin ATM					
5	Masalah ( <i>error</i> ) yang sering terjadi saat penarikan membuat anda merasa kecewa					

6	Anda merasa mesin ATM yang sering menyebabkan terjadinya <i>error</i>					
7	Anda mendapatkan kepuasan bertransaksi dengan mesin ATM.					

### III. Pertanyaan Variabel Terikat Y (Kepuasan Nasabah)

No	Pernyataan	Jumlah				
		SS	S	R	TS	STS
1	Anda merasa senang atas pelayanan di Bank Mandiri					
2	Pelayanan di Mesin ATM Tepat Waktu dan memudahkan					
3	Kemudahan penggunaan fasilitas mesin ATM mempercepat transaksi.					
4	Transaksi yang dilakukan di mesin ATM sangat memudahkan					