

## DAFTAR PUSTAKA

- Berry dan Parasuraman. 1991. **Metode Penelitian dan Aspek-aspek Pelayanan**. Penerbit : UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Churchill, Gilbert A. Jr. 2002. **Dasar-Dasar riset Pemasaran**. Edisi 4. Jilid 1. Penerbit : Erlangga, Jakarta.
- Ghozali, Anam. 2002. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS**. Edisi 2. Penerbit : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. **Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi**. Penerbit : Erlangga, Jakarta.
- Loveiock, Christopher H. Wright. Lauren K. 2007. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Penerbit : PT Indeks, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek**. Penerbit: Salemba Empat, Jakarta.
- Moenir, H. A. S. 1998. **Manajemen Pelayanan Umum**. Edisi 1. Penerbit: Bumi Aksara, Jakarta.
- Mursyid, M. 1993. **Manajemen Pemasaran**, Edisi I. Penerbit: Bumi Aksara, Jakarta.
- Peter dan Olson. 1999. **Manajemen Pemasaran**, Penerbit: PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Philip, Kotler. 2002. **Manajemen Pemasaran**. Penerbit: Salemba Empat, Jakarta.
- Santoso, Singgih. 2001. **SPSS " Mengolah Data statistik secara Profesional"**. Penerbit : Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sugiyono. 2006. **Statistika untuk Penelitian**. Penerbit : CV Alfabeta Bandung, Bandung.
- Sulaiman Wahid. 2004. **Analisis Regresi Menggunakan SPSS "Contoh Kasus & Pemecahannya"**. Penerbit : Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- Sunu, Radio (Alm). 2001. **Manajemen Pemasaran " Suatu Pendekatan dan Analisis"**. Edisi 2. Penerbit : BPFE Yogyakarta, Yogyakarta.

- Supranto, T. 1993. Metode Ramalan Kuantitatif untuk Perencanaan Ekonomi dan Bisnis.** Penerbit: Rineka Cipta, Jakarta.
- Suprianto, J. 1997. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.** Cetakan Pertama. Penerbit: Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. Pperspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer.** Penerbit: Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2001. Prinsip-prinsip Total Quality Service.** Penerbit: Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- Wieserma, Fred dan Tracy, Michael. 1996. Kiat Meningkatkan Pelayanan Bagi Pelanggan.** Penerbit: PT. Gramedia, Jakarta.
- Kamus Bahasa Indonesia. 1990.** Penerbit: PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.

## Kuesioner Penelitian

Petunjuk pengisian:

- a. Data yang dibutuhkan melalui angket ini dimaksud sebagai bahan untuk penelitian ilmiah
- b. Angket ini bukan untuk menilai anda atau orang lain
- c. Saya berharap kepada anda untuk menjawab secara jujur sesuai dengan situasi dan kondisi yang anda rasakan tanpa dipengaruhi oleh pihak lain
- d. Jawablah dengan cara melingkari salah satu jawaban yang anda anggap sesuai
- e. Atas bantuan dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih

Jenis Kelamin :

Usia :

Status Pendidikan :

Pekerjaan Saat ini :

### Daftar pertanyaan (Kualitas Layanan)

1. Peralatan dan perlengkapan yang digunakan Bank BNI dalam melayani nasabah sudah modern.  
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Kurang Setuju d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
2. ATM Bank BNI mudah dijumpai dan dapat berfungsi dengan baik.  
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Kurang Setuju d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
3. Jarang terjadi kesalahan dalam pelayanan nasabah, misalnya dalam penyeteroran dan penarikan tabungan.  
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Kurang Setuju d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
4. Pusat informasi Bank BNI memberikan informasi yang sesuai kebutuhan nasabah.  
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Kurang Setuju d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
5. Karyawan Bank BNI cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.  
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Kurang Setuju d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
6. Bank BNI selalu bersedia menerima dan menanggapi kritikan dan keluhan nasabah.  
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Kurang Setuju d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
7. Suasana di kantor pelayanan Bank BNI aman dan nyaman.  
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Kurang Setuju d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
8. Karyawan Bank BNI selalu ramah dan sopan dalam melayani nasabah.  
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Kurang Setuju d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
9. Karyawan selalu tepat waktu dalam pengoperasian transaksi.  
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Kurang Setuju d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju

10. Bank BNI mempunyai citra yang baik di mata nasabah.

a. Sangat Setuju b. Setuju c. Kurang Setuju d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju

**Daftar pertanyaan (Kepuasan Nasabah)**

1. Apakah anda puas dengan peralatan dan perlengkapan yang digunakan Bank BNI dalam melayani nasabah?

a. Sangat Puas b. Puas c. Kurang Puas d. Tidak Puas e. Sangat Tidak Puas

2. Apakah anda puas dengan ketersediaan ATM Bank BNI?

a. Sangat Puas b. Puas c. Kurang Puas d. Tidak Puas e. Sangat Tidak Puas

3. Apakah anda puas dengan ketepatan dan ketelitian karyawan Bank BNI dalam melayani transaksi nasabah?

a. Sangat Puas b. Puas c. Cukup Puas d. Kurang Puas e. Tidak Puas

4. Apakah anda puas dengan kebutuhan informasi yang anda butuhkan yang disediakan oleh pusat informasi?

a. Sangat Puas b. Puas c. Cukup Puas d. Kurang Puas e. Tidak Puas

5. Apakah anda puas dengan kecepatan dan ketanggapan karyawan Bank BNI dalam melayani nasabah?

a. Sangat Puas b. Puas c. Cukup Puas d. Kurang Puas e. Tidak Puas

6. Apakah anda puas dengan tanggapan karyawan Bank BNI terhadap keluhan yang anda sampaikan?

a. Sangat Puas b. Puas c. Cukup Puas d. Kurang Puas e. Tidak Puas

7. Apakah anda puas dengan suasana kantor Bank BNI?

a. Sangat Puas b. Puas c. Cukup Puas d. Kurang Puas e. Tidak Puas

8. Apakah anda puas dengan sikap karyawan Bank BNI dalam melayani nasabah?

a. Sangat Puas b. Puas c. Cukup Puas d. Kurang Puas e. Tidak Puas

9. Apakah anda puas dengan pelayanan karyawan Bank BNI dalam pengoperasian transaksi nasabah?

a. Sangat Puas b. Puas c. Cukup Puas d. Kurang Puas e. Tidak Puas

10. Apakah anda puas dengan fasilitas yang dimiliki Bank BNI?

a. Sangat Puas b. Puas c. Cukup Puas d. Kurang Puas e. Tidak Puas