

## DAFTAR PUSTAKA

- Bilson Simamora, 2006, **Panduan Riset Perilaku Konsumen**, Cetakan Kedua, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama
- Fandy Tjiptono, 2004, **Manajemen Jasa**, Edisi Ketiga, Andi Offset, Yogyakarta
- Freddy Rangkuti, 2006, **Measuring Customer Satisfaction**, Cetakan Ketiga, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- J. Supranto, 2001, **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar**, PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Kasmir, 2006, **Etika Customer Service**, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta
- Philip Kotler, 2002, **Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan dan Pengendalian**. Terjemahan Ellen Gunawan Edisi Kelima. Jilid I. Penerbit Erlangga. Jakarta
- Moenir Husein, 2002, **Kenyamanan Dalam Pelayanan**, Edisi Kedua, Liberty, Yogyakarta,
- Widijo Hari Murdoko, 2002, **Great Customer Service**, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Rambat Lupiyoadi, 2001, **Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek**, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta
- Sugiyono, 2006, **Metode Penelitian Bisnis**, Cetakan Kesembilan, Alfabeta, Bandung,
- Tim Penyusun. **Pedoman Penulisan Skripsi**. Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, 2008.

## 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 kerjasama anda saya ucapkan terimakasih

Jenis Kelamin :  
Usia :  
Status Pendidikan :  
Pekerjaan Saat Ini :

### Daftar pertanyaan (Kualitas Layanan)

1. Peralatan dan perlengkapan yang digunakan PT. BRI (Persero), Tbk Kantor Cabang Medan Putri Hijau dalam melayani nasabah sudah modern.  
a. Sangat Setuju                      b. Setuju                      c. Kurang Setujud. Tidak Setuju  
e. Sangat Tidak Setuju
2. ATM PT. BRI (Persero), Tbk Kantor Cabang Medan Putri Hijau mudah dijumpai dan dapat berfungsi dengan baik.  
a. Sangat Setuju                      b. Setuju                      c. Kurang Setujud. 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 Setujud. Tidak Setuju  
e. Sangat Tidak Setuju
4. Pusat informasi PT. BRI (Persero), Tbk Kantor Cabang Medan Putri Hijau memberikan informasi yang sesuai kebutuhan nasabah.  
a. Sangat Setuju                      b. Setuju                      c. Kurang Setujud. Tidak Setuju  
e. Sangat Tidak Setuju
5. Karyawan PT. BRI (Persero), Tbk Kantor Cabang Medan Putri Hijau cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.  
a. Sangat Setuju                      b. Setuju                      c. Kurang Setujud. 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. Tidak Setuju
  - e. Sangat Tidak Setuju
  
7. Suasana di kantor pelayanan PT. BRI (Persero), Tbk Kantor Cabang Medan Putri Hijau aman dan nyaman.
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Kurang Setuju. Tidak Setuju
  - e. Sangat Tidak Setuju
  
8. Karyawan PT. BRI (Persero), Tbk Kantor Cabang Medan Putri Hijau selalu ramah dan sopan dalam melayani nasabah.
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Kurang Setuju. Tidak Setuju
  - e. Sangat Tidak Setuju
  
9. Karyawan selalu tepat waktu dalam pengoperasian transaksi.
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Kurang Setuju. Tidak Setuju
  - e. Sangat Tidak Setuju
  
10. PT. BRI (Persero), Tbk Kantor Cabang Medan Putri Hijau mempunyai citra yang baik di mata nasabah.
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Kurang Setuju. Tidak Setuju
  - e. Sangat Tidak Setuju

#### Daftar pertanyaan (Kepuasan Nasabah)

1. Apakah anda puas dengan peralatan dan perlengkapan yang digunakan PT. BRI (Persero), Tbk Kantor Cabang Medan Putri Hijau 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 PT. BRI (Persero), Tbk Kantor Cabang Medan Putri Hijau?
  - a. Sangat Puas
  - b. Puas
  - c. Kurang Puas
  - d. Tidak Puas
  - e. Sangat Tidak Puas
  
3. Apakah anda puas dengan ketepatan dan ketelitian karyawan PT. BRI (Persero), Tbk Kantor Cabang Medan Putri Hijau 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 PT. BRI (Persero), Tbk Kantor Cabang Medan Putri Hijau dalam melayani nasabah?
  - a. Sangat Puas
  - b. Puas
  - c. Cukup Puas
  - d. Kurang Puas
  - e. Tidak Puas

6. Apakah anda puas dengan tanggapan karyawan PT. BRI (Persero), Tbk Kantor Cabang Medan Putri Hijau 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 PT. BRI (Persero), Tbk Kantor Cabang Medan Putri Hijau?  
a. Sangat Puas b. Puas c. Cukup Puas d. Kurang Puas e. Tidak Puas
8. Apakah anda puas dengan sikap karyawan PT. BRI (Persero), Tbk Kantor Cabang Medan Putri Hijau dalam melayani nasabah?  
a. Sangat Puas b. Puas c. Cukup Puas d. Kurang Puas e. Tidak Puas
9. Apakah anda puas dengan pelayanan karyawan PT. BRI (Persero), Tbk Kantor Cabang Medan Putri Hijau 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 PT. BRI (Persero), Tbk Kantor Cabang Medan Putri Hijau?  
a. Sangat Puas b. Puas c. Cukup Puas d. Kurang Puas e. Tidak Puas