

DAFTAR PUSTAKA

- Ausari, Sofyan. 2000. **Manajemen Pemasaran, Dasar, Konsep, Dan Strategi**, Edisi Kedua, Jakarta:Rajawali.
- Hamzah, Amir. 2007. Skripsi. **Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Penggunaan Sms Banking Pada PT BANK NEGARA INDONESIA**, Tbk. Jakarta. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Bina Nusantara. www.google.co.id, diakses tanggal 20 Mei Pukul 19.00 WIB.
- Kotler, Philip, dan Susanto, A.B. 2001. **Manajemen Pemasaran di Indonesia, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian**. Edisi Pertama, Jilid I. Jakarta:Penerbit Salemba Empat.
- Lupyoadi, Rambat. 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Jakarta:Salemba Empat.
- Rangkuti, Freddy. 2003. **Riset Pemasaran**. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto dan Winarsi. 2005. **Manajemen Pelayanan**. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Richard, Gerson. 2002. **Mengukur Kepuasan Pelanggan**. Jakarta:Jakarta PPM.
- Setiadi, J, Nugroho. 2003. **Perilaku Konsumen dalam Konsep dan Implikasi untuk strategi penelitian dan Pemasaran**. Jakarta:Prenada Media.
- Sugiono. 2003. **Metode Penelitian Bisnis**. Cetakan Kelima. Bandung:Alfabeta.
- _____. 2006. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D**. Bandung:Alfabeta.
- Supranto, Johannes. 2001. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**. Cetakan Kedua. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2000. **Prinsip dan Dinamika Pemasaran**. Yogyakarta:J dan J Learning.
- Tjiptono, Fandy. 2005. **Pemasaran Jasa**. Malang: Penerbit Bayu Media.
- Umar, Husain. 2005. **Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen**. Cetakan Keempat. Jakarta Business Research Center: Gramedia Pustaka Utama Jakarta.

Lampiran 1

ANALISIS KEPUASAN NASABAH ATAS LAYANAN PERBANKAN BERBASIS MOBILE BANKING NETWORK PADA PT. BANK CIMB NIAGA, TBK CABANG GATOTSUBROTO

ANGKET/QUESTIONER

Data Responden:

Nama :
Umur :
Jenis Kelamin :
Jenis Pekerjaan :

Petunjuk pengisian :

1. Jawablah pertanyaan ini dengan jujur dan benar.
2. Bacalah terlebih dahulu pertanyaan dengan cermat sebelum anda memulai menjawabnya.
3. Pilihlah salah satu jawaban yang tersedia dengan memberi tanda silang (x) pada jawaban yang anda anggap paling benar.
4. Atas kesediaan anda untuk mengisi angket ini terlebih dahulu saya ucapkan terima kasih.

Keterangan skor :

5 = Sangat Setuju (SS)
4 = Setuju (S)
3 = Kurang Setuju (KS)
2 = Tidak Setuju (TS)
1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

NO	X1 Tangibles (bukti fisik)	SS	S	KS	TS	STS
1	Desain tampilan pada layanan Niaga <i>E – Banking</i> pada ponsel sangat menarik.					
2	Kejelasan informasi pada layanan Niaga <i>E - Banking</i> baik transaksi finansial maupun transaksi non finansial.					
NO	X2 Realibity (keandalan)	SS	S	KS	TS	STS
1	Kecepatan akses dan kemudahan registrasi pada layanan Niaga <i>E - Banking</i> sangat memuaskan Anda.					
2	Biaya transaksi pada layanan Niaga <i>E - Banking</i> sangat terjangkau.					
NO	X3 Responsiveness (daya tanggap)	SS	S	KS	TS	STS
1	Kecepatan dan ketepatan pelayanan pada layanan Niaga <i>E - Banking</i> sangat memuaskan Anda.					
2	Keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan pada saat registrasi Niaga <i>E - Banking</i> tidak mengecewakan Anda .					
NO	X4 Assurance (jaminan)	SS	S	KS	TS	STS
1.	Sistem proteksi pada layanan Niaga <i>E - Banking</i> sangat maksimal.					
2.	Pelayanan registrasi pada layanan Niaga <i>E - Banking</i> sangat cepat.					
NO	X5 Empaty (Empati)	SS	S	KS	TS	STS
1.	Kepedulian karyawan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan Niaga <i>E - Banking</i> sangat diutamakan oleh perusahaan.					
2.	Jenis layanan transaksi pada layanan Niaga <i>E - Banking</i> sangat lengkap.					

NO	Kepuasan Nasabah (Y)	SS	S	KS	TS	STS
1.	Pelayanan Niaga <i>E - Banking</i> yang diberikan telah sesuai dengan keinginan Anda sebagai nasabah.					
2.	Niaga <i>E - Banking</i> mampu memuaskan Anda dalam melakukan transaksi.					
3.	<i>Customer service</i> Niaga <i>E - Banking</i> selalu mampu membantu Anda, bila Anda sedang mengalami masalah dalam proses menggunakan layanan Niaga <i>E - Banking</i> .					

TERIMA KASIH