

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2000), *Reliabilitas dan Validitas, Pustaka Pelajar*. Yogyakarta
- _____. (2001), *Methodology Research*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Buchari, 2003, *Pemasaran Strategi Jasa Pendidikan*, Cetakan Pertama Alfabeta, Bandung.
- Durianto, Darmadi dkk, 2001, *Strategi Menaklukkan Pasar*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ghozali, Imam, 2005, *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Kotler, Philip & Susanto, 2000, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip & Amstrong, Gary, 2001, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedelapan, PT. Erlangga, Jakarta.
- Nugroho. 2010, *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*, Yogyakarta.
- Setiadi Nugroho J, 2003, *Perilaku Konsumen*, Kencana, Jakarta.
- Singgih, 2005, *Menggunakan SPSS dan Excel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*, Jakarta.
- Sugiyono, 2003, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Tenner, A.R. dan J Detora, 1992, *Total Quality Management Three Step to Continous Improvement*, Addison-Westly Publishing, Co. Inc. Massachusetts.
- Umar, Husein, 2000. *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, cetakan ketiga, Penerbit PT. Rajagrafindo Perkasa, Jakarta.

- Untung, 2001, Strategi Menghadapi Persaingan Perbankan, Unsur Perencanaan dan Litbang Kantor Pusat PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk . Jakarta
- Yoeti, H. Oka A., 1996, Pelayanan Prima di Bank Tuntutan Nasabah Masa Kini, Penerbit Infobank, Jakarta.
- Zethaml, Valarie A dan Mary Jo. Bitner, 2000, Service Marketing, Mc Graw-Hill, Co. Inc. New York.

No. Kuesioner.

Kuesioner

Pengaruh *Customer Oriented* Terhadap jumlah Nasabah Untuk Menabung Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Binjai

Identitas responden

Nama :
Alamat :
Status : Menikah/ Belum Menikah *
Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan *
Umur :
Pekerjaan :
Lama Menggunakan Tabungan :

- coret yang tidak perlu
- Bacalah petunjuk pengisian dan keterangan sebelum anda menjawab pertanyaan yang diajukan

Petunjuk Pengisian

Isilah jawaban berikut sesuai dengan pendapat anda, dengan cara memberikan tanda Checklist pada kolom yang tersedia. Adapun tanda kolom adalah sebagai berikut:

Sangat Setuju (SS)
Setuju (S)
Kurang Setuju (KS)
Tidak Setuju (TS)
Sangat Tidak Setuju (STS)

NO	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
VARIABEL PELAYANAN						
1	Karyawan bank mudah senyum					
2	Pelayanan yang diberikan memuaskan					
3	Karyawan bank ramah					
4	Suasana bank dan toilet sejuk dan bersih					
5	Setiap penyelesaian komplain dilayani dengan sabar dan memuaskan					
VARIABEL PELANGGAN						
1	Setiap transaksi karyawan tetap memanggil selamat siang atau pagi dan menanyakan kabar					
2	Tutur bahasa yang sopan dan santun selalu disampaikan					
3	Setiap transaksi selalu memanggil nama dan tidak jarang diajak ngobrol					
4	Transaksi gampang tidak dipersulit					
5	Birokrasi yang memudahkan nasabah					
VARIABEL KEPUTUSAN NASABAH UNTUK MENABUNG						
1	Menabung Karena Pelayanan yang ramah					
2	Tempat yang dekat dengan rumah					
3	PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Binjai menawarkan berbagai macam hadiah					
4	Karena PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk adalah bank milik pemerintah					
5	Suku bunga yang tinggi					