

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 1993. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta : Bina Aksara.
- Assauri, 2003. *Customer Behavior Analysis Sebagai Dasr Penetapan Strategi Pemasaran*, Manajemen Usahawan Indonesia, FEUI Jakarta.
- Atkinson, R. L. 1996. *Pengantar Psikologi*. Jakarta : Erlangga.
- Ayuda, R. 2003. *Hubungan antara Pelayanan Perawatan Terhadap Kepuasan Pasien*, Skripsi. Medan : Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
- Azwar, S. 1992. *Validitas dan Reliabilitas*. Seri Pengukuran Psikologi. Yogyakarta : Sigma Alpha.
- Gibson, 1991. *Organisasi dan Manajemen*. Terjemahan. Jakarta : Erlangga.
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty*, How To Earn It, How To Keep It, New York, Si Mon & Schuster Inc.
- Hadi, S. 1987. *Statistik II*. Yogyakarta : Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada.
- Hurriyati, R, M.Si. 2005. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen, Alfabeta, Bandung.
- Jennie Siat, 1997. *Relationship Marketing*, Majalah Swa Sembada, No. 9 Juli, Jakarta.
- Kasmir, 2003. *Dasar-Dasar Perbankan*, PT. Raja Grafindo Persada, 2003, Jakarta
- Kotler, Phillip, 2002. *Marketing Management*, The Millenium Edition, Ten Edition, USA : Printice hall Inc, New Yersey
- Lupioadi, rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Morgan, Mahmud, 1990. *Organisasi dan Manajemen*. Terjemahan. Jakarta : PT. Gramedia.
- North, 1997. *Manajemen*. Salemba Empat, Jakarta.

- Ratminto, dan Winarsih, A. S. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Saladin Djaslim, 1996, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Bank*, Mandar Maju, Bandung.
- Setjipto, 1997. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, salemba Empat, Jakarta.
- Sipahutar, Mangasa Agustinus. 2003. *Customer Focus dalam Industri Perbankan*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiarto, E. MM. 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT Gramedia.
- Thoha, 1993. *Perilaku Organisasi*, Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandi. 2000. *Manajemen Jasa*. Andi offset, Yogyakarta.
- Yani, E. 2003. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah*, Skripsi Pasca Sarjana. Medan : Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.

IDENTITAS DIRI

NAMA :

USIA :

JENIS KELAMIN :

JENIS TABUNGAN:

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

1. Bacalah pertanyaan di bawah ini dengan baik dan teliti
2. Pilihlah salah satu jawaban sesuai dengan keadaan saudara/i yang sesungguhnya.
3. Berilah tanda (X) pada salah satu alternatif jawaban

SS : Apakah saudara/i SANGAT SETUJU dengan pernyataan yang diajukan

S : Apakah saudara/i SETUJU dengan pernyataan yang diajukan

TS : Apakah saudara/i TIDAK SETUJU dengan pernyataan yang diajukan

STS : Apakah saudara/i SANGAT TIDAK SETUJU dengan pernyataan yang diajukan
4. Apakah saudara/i keliru dan sudah terlanjur memberikan tanda silang, maka lingkari jawaban yang keliru tersebut dan beri tanda silang (X) jawaban yang baru saudara/i pilih.

ANGKET A

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Bank selalu memenuhi pelayanan yang dijanjikan				
2.	Bank sering membuat kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah				
3.	Karyawan bank selalu bersedia membantu nasabah				
4.	Karyawan bank sangat lambat dalam memberikan pelayanan pada nasabah				
5.	Bank selalu memberikan rasa aman pada nasabah dalam melakukan transaksi didepan teller				
6.	Petugas satpam tidak selalu mengucapkan selamat datang pada nasabah yang datang ke bank				
7.	Bank selalu memberikan informasi terbaru tentang produk dan pelayanannya				
8.	Karyawan bank kurang mempromosikan produknya pada nasabah yang akan membuka rekening				
9.	Penampilan karyawan bank selalu				

	rapi dan profesional				
10.	Ruang tunggu bank kurang bersih dan nyaman				
11.	Setiap kali nasabah menghadapi masalah, bank akan memberikan perhatian terhadap penyelesaian masalah tersebut				
12.	Bank sering membuat kesalahan dalam pencatatan keuangan nasabah				
13.	Karyawan bank cepat memberikan pelayanan pada nasabah				
14.	Karyawan bank sering memberikan informasi yang kurang dapat dimengerti oleh nasabah				
15.	Karyawan bank selalu bersikap profesional dalam menghadapi nasabah yang menghampirinya.				
16.	Karyawan bank selalu menunjukkan wajah cemberut pada nasabah yang menghampirinya.				
17.	Bank memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah				
18.	Bank kurang mengutamakan kepentingan nasabah				
19.	Karyawan bank selalu menyediakan semua jenis formulir yang diperlukan oleh nasabah				
20.	Bank tidak menyediakan AC (kipas				



	angin) diruang tunggu nasabah				
21.	Bank menyelesaikan pelayanan untuk nasabah sesuai dengan waktu yang dijanjikan				
22.	Bank sering membiarkan nasabah menunggu lebih dari lima menit untuk memperoleh pelayanan bank.				
23.	Petugas SATPAM bank selalu menyediakan formulir yang dibutuhkan nasabah pada tempatnya.				
24.	Bank sering membiarkan nasabah menunggu lebih dari tiga kali dering telepon untuk mendapatkan pelayanan				
25.	Karyawan bank mampu menjawab semua pertanyaan nasabah				
26.	Karyawan bank selalu emosi dalam menghadapi nasabah yang datang padanya				
27.	Dalam memberikan pelayanan, karyawan bank tidak pernah lupa menyebut nama nasabah				
28.	Bank kurang berusaha untuk memahami kebutuhan nasabah pada pelayanan bank				
29.	Bank menyediakan ruang tunggu untuk nasabah yang bersih dan				

	nyaman				
30.	Cara berpakaian karyawan bank kurang sopan				
31.	Bank sangat jelas dalam pencatatan keuangan di buku tabungan nasabah				
32.	Bank kurang memberikan kemudahan pada nasabah dalam melakukan transaksi				
33.	Penyampaian karyawan bank dalam memberikan pelayanan dapat dimengerti oleh nasabah				
34.	Karyawan bank kurang membantu nasabah				
35.	Karyawan bank selalu tersenyum pada nasabah yang menghampirinya				
36.	Karyawan bank dalam menghadapi nasabah selalu dengan kata-kata yang cetus atau kasar.				
37.	Nasabah selalu merasa bahwa kepentingannya lebih diutamakan oleh bank				
38.	Karyawan bank tidak pernah memberikan produk kepada nasabah yang sesuai dengan kebutuhan nasabah				
39.	Penampilan karyawan bank sangat rapi				
40.	Karyawan bank tidak selalu				

	berpakaian seragam setiap harinya				
41.	Bank akan memberikan bunga tabungan sesuai dengan saldo nasabah				
42.	Bank memberikan buku tabungan untuk dipegang nasabah yang kurang bagus dan tidak tahan lama				
43.	Karyawan bank akan memberitahukan pada nasabah tentang biaya-biaya administrasinya perbulan.				
44.	Petugas SATPAM bank tidak selalu bersedia untuk membantu nasabah				
45.	Petugas SATPAM selalu membukakan pintu untuk nasabah yang datang ke bank				
46.	Petugas SATPAM bank tidak pernah mengucapkan terima kasih pada nasabah yang telah selesai melakukan transaksi				
47.	Bank sangat terbuka dengan pengundian hadiah yang akan diberikan pada nasabah				
48.	Bank kurang profesional dalam pengundian hadiah yang akan diberikan pada nasabah				
49.	Bank menempelkan contoh				

	pengisian formulir agar nasabah tidak mengalami kesulitan mengisinya				
50.	Bank tidak menyediakan nomor antrian untuk nasabah yang akan melakukan transaksi				
51.	Bank mengadakan pengundian berupa hadiah yang telah disediakan untuk nasabah yang memiliki saldo yang besar jumlahnya				
52.	Bank mengadakan pengundian yang kurang jelas statusnya				
53.	Karyawan bank akan memberitahukan waktu, biaya serta bunga pada nasabah yang akan membuka rekening.				
54.	Bank tidak terlalu banyak menyediakan kursi diuang tunggu yang disediakan				
55.	Karyawan bank selalu bersikap ramah pada nasabah yang menghampirinya				



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

JALAN KOLAM NOMOR 1 MEDAN ESTATE

TELEPON 7366878, 7366998, 7366781, 7364348, PSWT. 107 FAX. 7360168 MEDAN 20223

E-mail : uma001@indosat.net.id

Nomor : 0119 /FO/PP/2006
Lampiran : -
Hal : Pengambilan Data

Medan, Nopember 2006

Kepada Yth : Bapak Pimpinan
PT. Persero BANK RAKYAT INDONESIA
Unit Brigjend. Katamso
di -
Medan

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami :

Nama	: Mona Sari Lubis
NPM	: 02.860.0097
Program Studi	: Ilmu Psikologi
Fakultas	: Psikologi

Untuk melaksanakan pengambilan data pada PT. Persero BANK RAKYAT INDONESIA Unit Brigjend. Katamso Medan..

Guna penyusunan Skripsi mahasiswa yang berjudul : **"Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Nasabah Pada PT. Persero BANK RAKYAT INDONESIA Unit Brigjend Katamso Medan."**

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Lengkap pada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Dan kami mohon kiranya dapat diberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada lembaga yang Bapak pimpin.

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

UNIVERSITAS MEDAN AREA



Dekan,



PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.

KANTOR CABANG MEDAN ISKANDAR MUDA

UNIT KATAMSO

Jl. Brigjend Katamso No. 86, Medan

Telepon : (061) 7861067

Medan, 12 Desember 2006

Kepada Yth :

Bapak Dekan Fakultas Psikologi

Universitas Medan Area

di --

Tempat.

Nomor : B.091/SDMA 2/06
Lampiran :-
Perihal : Izin Pengambilan Data
& Pelaksanaannya.

Surat Saudara Nomor 0119/FO/PP/2006, Tanggal 17 Nopember 2006

Dengan hormat,

Menunjuk surat saudara tersebut diatas, maka dengan ini kami memberikan izin kepada Mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : Mona Sari Lubis

NPM : 02.860.0097

Program Studi : Ilmu Psikologi

Fakultas : Psikologi

Untuk melakukan pengambilan data di BRI Unit Katamso guna penyusunan skripsi yang bersangkutan. Adapun pelaksanaan pengambilan data tersebut telah dilaksanakan oleh yang bersangkutan selama 2 (dua) hari kerja sejak tanggal 04 Desember 2006 s/d 05 Desember 2006.

Demikian surat ini kami perbuat atas permintaan yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

PT BANK RAKYAT INDONESIA (Persero), Tbk

KANTOR UNIT KATAMSO


Andry Juang Perangin Angin
Kamit

Tindasan :

1. Kanca Universitas Medan Area
2. Arsip