

DAFTAR PUSTAKA

- Griffin, Jill. 2003. **Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertabankan Kesetian Pelanggan**. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Hasibuan, Melayu. 2001. **Dasar-Dasar Perbankan**. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hurriyanti, Ratih. 2005. **Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen**, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Jogiyanto. 2004. **Metodologi Penelitian Bisnis**. BPFE, Yogyakarta.
- Kasmir. 2008. **Dasar-dasar Perbankan**. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajat. 2005. **Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi**, Edisi 1, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. **Manajemen Pemasaran**. Jilid 2, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Salemba Empat, Jakarta.
- Palilati, Aida. 2006. **Pengaruh Nilai, Kepuasan Terhadap Perbankan di Sulawesi Selatan**, *Jurnal Ekonomi Pemasaran*, www.petra.co.id.
- Sugiyono. 2009. **Metode Penelitian Bisnis**. CV. Alfabeta, Bandung.
- Sunarto. 2004. **Prinsip-Prinsip Pemasaran**. Amus, Yogyakarta.
- Tjiptono . Fandy. 2005. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Bayumedia, Malang.
- Umar, Husein. 2004. **Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen**. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Yamit, Z. 2001. **Manajemen Kualitas Produk dan Jasa**. Yogyakarta : Ekonosia
www.BTN.co.id diakses oleh Devi Arie. 05 Januari 2011, pukul 19.30 WIB
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November 1998 tentang perbankan.

LAMPIRAN I

KUISIONER

PENGARUH NILAI PELANGGAN (CUSTOMER VALUE) TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK MEGA Tbk, KANTOR CABANG SETIA BUDI MEDAN

1. PETUNJUK PENGISIAN

- Pada lembaran ini terdapat beberapa pernyataan ini yang harus Saudara tanggap. Kepada bapak/ibu/sdr untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada dengan jujur dan sebenarnya
- Dalam menjawab pernyataan – pernyataan ini, tidak ada jawaban yang salah. Oleh karena itu, usahakanlah agar tidak ada jawaban yang dikosongkan.
- Berilah tanda (✓) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai keadaan yang sebenarnya
- Ada lima alternatif jawaban, yaitu:

Sangat setuju (SS)	: diberi skor 5
Setuju (S)	: diberi skor 4
Ragu-ragu (RR)	: diberi skor 3
Tidak setuju (TS)	: diberi skor 2
Sangat tidak setuju (STS)	: diberi skor 1

2. KARAKTERISTIK RESPONDEN:

Nama Lengkap:

Jenis Kelamin :

Status :

Umur : tahun

Pekerjaan. :

1. DAFTAR PERNYATAAN

No	Atribut	STS (1)	TS (2)	RR (3)	S (4)	SS (5)
Sasaran dan Tujuan Konsumen (X_1)						
1	Fungsi alat transaksi tabungan seperti slip setoran, buku tabungan, kartu ATM sudah tersedia dengan baik					
2	Pemindahbukuan tabungan seperti transfer, inkaso, kliring sudah tersedia dengan baik					
3	Multiguna tabungan, seperti pembayaran rekening telepon, listrik tersedia dengan baik					
Konsekuensi yang diharapkan (X_2)						
4	Tingkat bunga tabungan yang diberikan pihak Bank cukup tinggi					
5	Jenis produk tabungan cukup bervariasi					
6	Fasilitas yang disediakan oleh pihak bank memadai					
Atribut produk yang diinginkan (X_3)						
7	Produk yang disediakan dapat memenuhi tingkat kebutuhan nasabah dalam bertransaksi					
8	Produk perbankan yang ada di Bank Mega sangat membantu nasabah dalam bertransaksi					
9	Produk Bank Mega sangat diinginkan para nasabah tabungan					
Tujuan berbasis kepuasan (Y_1)						
10	Staff Bank cepat menanggapi permintaan nasabah					
11	Bank cepat menangani nasabah yang bertransaksi					
12	Staff Bank melayani nasabah dengan ramah					
Konsekuensi berdasarkan tujuan (Y_2)						
13	Staff Bank bekerja dengan profesional					
14	Nasabah senang menggunakan jasa layanan bank Mega					
15	Nasabah puas akan pelayanan dalam menggunakan jasa bank					
Atribut berdasarkan kepuasan (Y_3)						
16	Informasi mengenai produk dan jasa yang diberikan oleh staff sangat jelas					
17	Kemampuan karyawan dalam menanggapi dan memberikan kualitas pelayanan telah membuat nasabah merasa puas					
18	Nasabah mendukung kebijakan yang berguna bagi kepentingan nasabah dan perkembangan bank					

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA UNTUK KEBERHASILAN PENELITIAN INI