

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikuntoro, *Metodologi Penelitian*, Edisi Kedelapan, Salemba Empat, Jakarta, 2007.
- Alma, Buchari, 2006, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Revisi. Cetakan Keempat, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Philip, Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Edisi Kelima, Salemba Empat, Jakarta, 2006.
- Philip. Kotler. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Edisi Keenam. Salemba Empat. Jakarta. 2007.
- Malayu, Hasibuan, S.P, *Dasar – dasar Perbankan*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2008.
- O. P. Simorangkir, *Pengantar Pemasaran Bank*, Cetakan Kelima, Akasar Persada Indoneisa. Jakarta. 2008.
- Saladin, Djaslim. 2006, *Dasar – Dasar Manajemen Pemasaran Bank*, Cetakan Kedua. Mandar Maju, Bandung.
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Alfa Beta, Cetakan Keenam, Bandung, 2005.
- Siamat, Dahlan, *Sejarah Perbankan Indonesia*, Edisi Sembilan Belas Jilid 1, Penerbit Erlangga, Yogyakarta, 2008.
- Fandy. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi Keenam, Cetakan Sepuluh, Salemba Empat. Jakarta. 2007.
- Fandy, Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi Keenam. Cetakan Dua Belas, Salemba Empat. Jakarta, 2008.

## LAMPIRAN 3

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO), TBK CABANG KAPTEN MUSLIM MEDAN**

Dengan segala kerendahan hati, saya mohon bantuan Bapak/Ibu untuk mengisi angket ini yang akan saya gunakan untuk penelitian saya dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Cabang Kapten Muslim Medan. Semoga dengan bantuan Bapak/Ibu memberikan manfaat bagi kita semua. Atas kerjasama yang diberikan saya ucapkan terima kasih.

#### **IDENTITAS RESPONDEN**

No. Responden : .....

Umur : .....

Jenis Kelamin : .....

Pekerjaan : .....

Cara pengisian untuk pernyataan cukup dengan memberi tanda checklist (  $\checkmark$  ) pada jawaban yang anda pilih. Dengan keterangan :

SBS : Sangat Baik Sekali

SB : Sangat Baik

B : Baik

KB : Kurang Baik

STB : Sangat Tidak Baik

NO	VARIABEL OPERASIONAL	SBS	SB	B	KB	STB
<b>JAMINAN (X<sub>1</sub>)</b>						
1.	Nasabah merasa aman melakukan transaksi dengan bank.					
2.	Karyawan bank selalu bersikap profesional, ramah dan murah tersenyum.					
3.	Karyawan bank mampu menjawab semua pertanyaan nasabah.					
4.	Memberikan rasa aman kepada nasabah pada saat melakukan transaksi melalui ATM.					
<b>KEHANDALAN (X<sub>2</sub>)</b>						
1.	Bank selalu memenuhi pelayanan yang dijanjikan.					
2.	Setiap kali menghadapi masalah, bank akan memberi perhatian terhadap penyelesaian masalah tersebut.					
3.	Bank tidak pernah membuat kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.					
4.	Bank tidak pernah membuat kesalahan dalam pencatatan keuangan nasabah.					

5.	Nasabah tidak pernah menunggu lebih dari lima menit untuk memperoleh pelayanan bank.					
<b>DAYA TANGGAP (X<sub>3</sub>)</b>						
1.	Selalu memberi informasi yang terbaru tentang produk dan pelayanannya.					
2.	Satpam selalu bersedia membantu masalah nasabah.					
3.	Lokasi ATM mudah dijangkau.					
4.	Memiliki jaringan ATM yang tersebar luas.					
5.	Nasabah tidak dibiarkan menunggu lebih dari 3 kali dering telepon.					
<b>BUKTI LANGSUNG (X<sub>4</sub>)</b>						
1.	Jenis formulir tersedia dan nasabah tidak mengalami kesulitan mengisinya.					
2.	Karyawan bank memiliki penampilan yang rapi dan profesional.					
3.	Ruang tunggu bank bersih dan nyaman serta peralatan yang modern.					

4.	ATM selalu dalam keadaan siap 24 jam.					
5.	Pada ATM yang rusak selalu terdapat pengumuman.					
<b>Kepuasan Nasabah (Y)</b>						
1.	Perasaan nasabah terhadap keandalan karyawan bank sangat baik.					
2.	Perasaan nasabah tentang daya tanggap karyawan bank terhadap keluhan sangat bagus.					
3.	Jaminan pengetahuan dan kemampuan karyawan bank terbukti.					
4.	Perhatian karyawan bank terhadap kebutuhan dan keluhan nasabah sangat baik.					
5.	Sarana dan prasarana yang disediakan oleh bank sangat lengkap.					
6.	Permasalahan dan keluhan nasabah dapat teratasi.					