

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, (2007), **Prosedur Penelitian**, Edisi Revisi, Rineka Cipta, Jakarta.
- Ilasihuan, Malayu. (2008). **Dasar-Dasar Perbankan**, Bumi Aksara, Jakarta.
- Harahap, Yulika Ervina, (2005). **Skripsi Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Indosat, Tbk Medan**, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
- Jogiyanto. (2004). **Metodologi Penelitian Bisnis**, BPFE, Yogyakarta.
- Kasmir. 2008, **Dasar-dasar Perbankan**. PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Kuncoro, Mudrajat, (2005), **Metnde Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi**, Edisi I, Erlangga, Jakarta
- Kotler Philip. (2007), **Marketing Management, Analisis Planning and Control (Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian**, Terjemahan Herujati & Jaka Wasana, Edisi XI, Cetakan Keempat, Jilid II, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Manurung, Adler Haymans, 2009. **Berinvestasi dan Perlindungan Investor di Pasar Modal**, Jakarta.
- Payne, Adrian. (2007), **Pemasaran Jasa**, Cetakan I, Edisi I, Penerbit Andi offset, Yogyakarta
- Ijjiptono, Fandy dan Diana Anastasia (2004). **Penerapan Sistem Kualitas Dalam Industri Jasa Berdasarkan Konsep Quality Service**, Manajemen dan Usahawan – LMFE – UI, Jakarta
- Ijjiptono, Fandy, (2005), **Manajemen Pemasaran Jasa**, Bayumedia, Malang.
- Triandaru Sigit. (2008), **Manajemen Pemasaran Jasa : Jasa Teori dan Praktik**, Salemba Empat, Jakarta.
- Umar, (2004), **Statistik Terapan : Untuk Penetitian Ilmu-ilmu Sosial**, Gajah Mada University Press, Yogyakarta
- Undang-undang No.10 Tahun 1998 Pasal 1, Tersedia di www.bi.go.id
- Undang-undang No.4 Tahun 2003 Tentang Perbankan Pasal 1, Tersedia di www.bi.go.id.

Yamit, Zulian. (2008). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Granedia, Jakarta.

Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Bisnis. Edisi Revisi, Cetakan Kedelapan Belas, Alfabeta, Bandung.



KUESIONER PENELITIAN

Bapak/Ibu/Sdr/i yang terhormat, saya adalah salah seorang mahasiswa Universitas Medan Area, bermohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi kuisisioner penelitian ini. Kami menyadari bahwa sedikit banyak permohonan ini akan mengganggu aktivitas. Penelitian ini tidak berpengaruh sedikitpun terhadap kepentingan Bapak/Ibu/Sdr/i di perusahaan, namun hanya akan digunakan untuk kepentingan penyusunan skripsi. Saya mengucapkan terima kasih atas bantuan dan perhatiannya.

Medan,2013

Peneliti,

Anggi Chaxandra

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

Berilah tanda checklist (\checkmark) pada salah satu jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i anggap sebagai jawaban yang Setuju dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i di lajur yang telah disediakan.

IDENTITAS RESPONDEN

No. Responden :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pendidikan :

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

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- R : Ragu-ragu
- TS : Tidak Setuju
- SIS : Sangat Tidak Setuju

I. Pertanyaan Variabel X (Kualitas Pelayanan)

No	Pernyataan	Anggapan				
		1	2	3	4	5
1	Karyawan selalu tanggap dan siap didalam melayani nasabah					
2	Karyawan selalu menjaga ketepatan, kelancaran dan keandalan pelayanan terhadap nasabah					
3	Prosedur dan waktu pelayanan terhadap nasabah selalu berjalan sesuai dengan ketentuan					
4	Karyawan selalu memberikan perhatian dalam melayani keluhan nasabah.					
5	Keramah-tamahan para karyawan membuat para nasabah puas.					
6	Keresponsifan petugas pada saat melayani nasabah cukup baik.					
7	Penyambutan yang anda terima dari para karyawan cukup baik					
8	Keamanan, tempat parkir dan penampilan Karyawan sesuai dengan karakter perusahaan					
9	Fasilitas yang disediakan oleh pihak karyawan memadai.					

U. Pertanyaan Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

No	Pernyataan	Anggapan				
		1	2	3	4	5
1	Kemampuan karyawan dalam menanggapi dan memberikan kualitas pelayanan telah membuat nasabah merasa puas.					
2	Kinerja pelayanan yang optimal akan mempengaruhi tingkat kesetiaan nasabah					
3	Prilaku karyawan dalam memberikan pelayanan mampu membangun dan memberikan rasa percaya terhadap nasabah					
4	Proses penanganan respon terhadap keluhan nasabah ditanggapi cepat oleh karyawan perusahaan.					
5	Produk yang disediakan perusahaan dapat memenuhi tingkat kebutuhan nasabah dalam bertransaksi.					
6	Mutu pelayanan yang diberikan karyawan bisa menghemat waktu anda, karena tanpa harus melakukan antrian					
7	Optimalnya pelayanan yang diberikan membuat nasabah lebih dihargai dalam setiap melakukan transaksi.					
8	Adanya kemudahan pelayanan yang diberikan dalam mempercepat proses transaksi nasabah.					
9	Terbangunnya hubungan yang solid antara karyawan dengan nasabah membuat kinerja perusahaan dimata masyarakat lebih baik.					