

DAFTAR PUSTAKA

- Griffin, Jill. 2003. **Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan**. Penerbit Erlangga, Jakarta
- Hasibuan, Melayu. 2001. **Dasar-Dasar Perbankan**. Bumi Aksara, Jakarta
- Hurriyanti, Ratih. 2005. **Sauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen**, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Jogiyanto. 2004. **Metodologi Penelitian Bisnis**. BPFE, Yogyakarta
- Kasmir. 2008. **Dasar-dasar Perbankan**. PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Kotler, Philip. 2005. **Manajemen Pemasaran**. Jilid 2, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Salemba Empat, Jakarta
- Palilati, Aiida. 2006. **Pengaruh Nilai, Kepuasan Terhadap Perbankan di Sulawesi Selatan**, Jurnal Ekonomi Pemasaran. www.petra.co.id.
- Sugiyono. 2007. **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 Prilaku 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

LAMPIRAN I

KUISIONER

PENGARUH NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO), Tbk CABANG PEMBANTU H.M. YAMIN

MEDAN

1. PETUNJUK PENGISIAN

- a. 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
- b. Dalam menjawab pernyataan – pernyataan ini, tidak ada jawaban yang salah. Oleh karena itu, usahakanlah agar tidak ada jawaban yang dikosongkan.
- c. Berilah tanda (✓) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai keadaan yang sebenarnya
- d. Ada lima alternatif jawaban, yaitu:

Sangat setuju (SS)	: diberi skor 5
Setuju (S)	: diberi skor 4
Kurang setuju (KS)	: 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. NILAI KEMERJA PRODUK

No	Atribut	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
1	Bunga tabungan BTN sangat memuaskan para nasabah					
2	BTN telah menyediakan jenis produk Tabungan yang cukup lengkap					
3	BTN menyediakan alat transaksi tabungan, yaitu slip setoran, buku tabungan, dan kartu ATM yang telah berfungsi dengan baik.					
4	BTN telah menyediakan fungsi pemindahbukuan, yaitu transfer, inkaso, dan klining yang berfungsi dengan baik.					
5	BTN telah menyediakan fungsi multiguna tabungan, yaitu pembayaran telepon, air dan listrik yang telah berfungsi dengan baik.					

2. NILAI PELAYANAN

No	Atribut	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
6	BTN memiliki lokasi yang mudah dijangkau nasabah					
7	BTN cepat menangani nasabah yang bertransaksi					
8	Suasana/atmosfir kantor BTN nyaman					
9	Staf BTN telah memberikan informasi mengenai jasa layanan secara jelas					
10	Staff BTN bekerja secara profesional dibidang pelayanan					

3. NILAI EMOSIONAL

No	Atribut	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
11	Saya sebagai nasabah senang dalam menggunakan jasa layanan BTN					
12	Saya sebagai nasabah puas akan pelayanan dalam menggunakan jasa BTN					
13	Sebagai Nasabah saya mendukung kebijakan yang berguna bagi kepentingan nasabah dan perkembangan bank					

4. KEPUASAN NASABAH

No	Atribut	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
14	BTN telah memberikan ketanggapan pelayanan yang baik bagi nasabahnya					
15	BTN memberikan kecepatan transaksi bagi nasabahnya					
18	Keseluruhan pelayanan yang diberikan BTN sudah baik bagi para nasabahnya					

TUMBUH KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA UNTUK KEBERHASILAN POROSITAN INI