

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam, 2005, **Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS**. Ketiga, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Griffin, Jill, 2003, **Customer Loyalty**, Penerbit: Erlangga, Jakarta
- Infobank. 2008. **Menyusuri Praktik Bank Service Excellence Monitor 2007/2008**, Edisi April No. 349.
- Kartajaya. Hermawan, 2008, **MarkPlus Bank & Manajemea** . Majalah InfoBank.
- Kasmir, 2005, **Pemasaran Bank**, Penerbit: Prebada Media, Jakarta
- Kuacoro, Mudrajad, 2003, **Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi**. Yogyakarta: Erlangga.
- MarkPlus Bank & Manajemen. 2007-2008. **Kebijakan Akselerasi Pengembangan Perbankan Syariah**, Diolah kembali oleh Biro Riset InfoBank (birt)
- Murdoko. Hari Widijo E, 2007, **Great Customer Service Melayani Dari Hati**. Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Nugroho. Bhuono Agung, 2005, **Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS**. Andi: Yogyakarta
- Purwanto, Hadi, 2007, **Pelayanan Bank Kepada Nasabah**. Majalah Gontor Edisi 12 Tahun Keempat.
- Sarwono, Jonathan, 2005, **Teori dan Praktek Riset Pemasaran dengan SPSS**.. Yogyakarta: Andi.
- Sipahutar, Mangasa A, 2002, **Customer Focus Dalam Industri Perbankan**, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2006, **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D**, Alfabeta: Bandung.
- _____, 2005, **Metode Penelitian Bisnis**, Alfabeta: Bandung.
- Suryana, Agus, 2007, **Customer Service Kiat Melayani Pelanggan Bebas Komplain**, Penerbit: Khilma Pustaka, Jakarta

Tarmoezi. 2003, *Menuju Kesuksesan Frontliner*, Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Jakarta

Umar, Husein, 2004, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, edisi keenam, Jakarta: PT. Raya Grafindo.

Daftar Isi

1. PENDAHULUAN

2. METODE PENELITIAN

3. HASIL PENELITIAN

4. PENYIMPULAN

5. DAFTAR PUSTAKA

6. LAMPIRAN

7. DAFTAR ISI

8. DAFTAR GAMBAR

9. DAFTAR TABEL

10. DAFTAR LAMPIRAN

11. DAFTAR PUSTAKA

12. LAMPIRAN

13. DAFTAR ISI

14. DAFTAR GAMBAR

15. DAFTAR TABEL

16. DAFTAR LAMPIRAN

17. DAFTAR PUSTAKA

18. LAMPIRAN

19. DAFTAR ISI

20. DAFTAR GAMBAR

21. DAFTAR TABEL

22. DAFTAR LAMPIRAN

23. DAFTAR PUSTAKA

24. LAMPIRAN

25. DAFTAR ISI

26. DAFTAR GAMBAR

27. DAFTAR TABEL

28. DAFTAR LAMPIRAN

29. DAFTAR PUSTAKA

30. LAMPIRAN

Kuisisioner Analisis Pengaruh Team Kerja *Frontliner* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Bumiputera Medan

IDENTITAS NASABAH

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

K TERANGAN

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

R : Ragu-ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Petunjuk Pengisian

Berilah salab satu check list (✓) pada jawaban yang anda rasa benar yang tertera dibawah ini :

Variabel Charity (X_1)

No	Pernyataan	Anggapan				
		SS	S	R	TS	STS
1	Karyawan <i>Frontliner</i> memberikan pelayanan kepada nasabah dengan ikhlas					
2	Pelayanan yang diberikan karyawan <i>frontliner</i> menyenangkan					
3	Karyawan <i>Frontliner</i> memberikan pelayanan kepada nasabah tidak terpaksa					

Variabel Commitment (X_2)

No	Pernyataan	Anggapan				
		SS	S	R	TS	STS
1	Karyawan <i>frontliner</i> mempunyai tekad dalam memberikan pelayanan terbaik					
2	Karyawan <i>frontliner</i> dapat memenuhi janjinya untuk melayani nasabah dengan tepat waktu.					
3	Layanan yang diberikan karyawan <i>Frontliner</i> sangat profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing					

Variabel Care (X_3)

No	Pernyataan	Anggapan				
		SS	S	R	TS	STS
1	Para karyawan <i>frontliner</i> mempunyai kepedulian terhadap persoalan yang disampaikan nasabah					
2	Dalam memberikan layanan pada nasabah, para karyawan <i>frontliner</i> mampu berempati terhadap kebutuhan yang diinginkan nasabah					
3	Pelayanan yang diberikan karyawan <i>Frontliner</i> kepada para nasabah sangat baik dan memuaskan					

Variabel Continuous (X_4)

No	Pernyataan	Anggapan				
		SS	S	R	TS	STS
1	Nasabah dapat mempromosikan secara gratis mengenai prestasi pelayanan perbankan yang ada, baik itu prestasi baik ataupun prestasi buruk					
2	Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, pihak perbankan harus menjalin hubungan yang baik dengan nasabah					
3	Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, pihak perbankan harus secara berkesinambungan.					

Variabel (V)

Kriteria Loyalitas Nasabah

No	Pernyataan	Anggapan				
		SS	S	R	TS	STS
1	Anda sering menabung dan bertransaksi di Bank Bumiputera					
2	Anda merekomendasikan Bank Bumiputera kepada keluarga					
3	Anda sering menabung di Bank Bumiputera dengan mengajak teman-teman					