

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 ISI

9. DAFTAR ISI

10. DAFTAR ISI

11. DAFTAR ISI

12. DAFTAR ISI

13. DAFTAR ISI

14. DAFTAR ISI

15. DAFTAR ISI

16. DAFTAR ISI

17. DAFTAR ISI

18. DAFTAR ISI

19. DAFTAR ISI

20. DAFTAR ISI

21. DAFTAR ISI

22. DAFTAR ISI

23. DAFTAR ISI

24. DAFTAR ISI

25. DAFTAR ISI

26. DAFTAR ISI

27. DAFTAR ISI

28. DAFTAR ISI

29. DAFTAR ISI

30. DAFTAR ISI

31. DAFTAR ISI

32. DAFTAR ISI

33. DAFTAR ISI

34. DAFTAR ISI

35. DAFTAR ISI

36. DAFTAR ISI

37. DAFTAR ISI

38. DAFTAR ISI

39. DAFTAR ISI

40. DAFTAR ISI

41. DAFTAR ISI

42. DAFTAR ISI

43. DAFTAR ISI

44. DAFTAR ISI

45. DAFTAR ISI

46. DAFTAR ISI

47. DAFTAR ISI

48. DAFTAR ISI

49. DAFTAR ISI

50. DAFTAR ISI

51. DAFTAR ISI

52. DAFTAR ISI

53. DAFTAR ISI

54. DAFTAR ISI

55. DAFTAR ISI

56. DAFTAR ISI

57. DAFTAR ISI

58. DAFTAR ISI

59. DAFTAR ISI

60. DAFTAR ISI

61. DAFTAR ISI

62. DAFTAR ISI

63. DAFTAR ISI

64. DAFTAR ISI

65. DAFTAR ISI

66. DAFTAR ISI

67. DAFTAR ISI

68. DAFTAR ISI

69. DAFTAR ISI

70. DAFTAR ISI

71. DAFTAR ISI

72. DAFTAR ISI

73. DAFTAR ISI

74. DAFTAR ISI

75. DAFTAR ISI

76. DAFTAR ISI

77. DAFTAR ISI

78. DAFTAR ISI

79. DAFTAR ISI

80. DAFTAR ISI

81. DAFTAR ISI

82. DAFTAR ISI

83. DAFTAR ISI

84. DAFTAR ISI

85. DAFTAR ISI

86. DAFTAR ISI

87. DAFTAR ISI

88. DAFTAR ISI

89. DAFTAR ISI

90. DAFTAR ISI

91. DAFTAR ISI

92. DAFTAR ISI

93. DAFTAR ISI

94. DAFTAR ISI

95. DAFTAR ISI

96. DAFTAR ISI

97. DAFTAR ISI

98. DAFTAR ISI

99. DAFTAR ISI

100. DAFTAR ISI

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					