

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. 1999. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Barata, Atep Adya 2004, *Dasar-dasar Pelayanan Prima : Persiapan Membangun Bidang Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kualitas dan Loyalitas Pelanggan*, Jakarta : ELEX Media Komutindo Kelompok Gramedia.
- Info Bank 2011
- Gasperz, Vincent, 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta
- Gasperz, Vincent, 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka. Jakarta
- Kasmir, S.E., M.M. 2004. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Kepmen PAN No. 63/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang *Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*
- Kotler, P., & Keller, K.L., 2002. *Manajemen Pemasaran: Tenth edition*. New Jersey: Prentice Hall
- Lukman, Sampara, 1999, *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN
- Nugraha, Dipa. 2011. *Faktor-faktor Antecedent Loyalitas Pelanggan*. Diakses pada tanggal 26 Januari 2012 dari <http://dipanugraha.blog.com/2011/04/08/faktor-faktor-antecedent-loyalitas-pelanggan>
- Mardalis. 2008. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Saiful Deni, 2006 *Konsep Dasar Dalam Pelayanan Publik Dan Kinerja Birokrasi*.
- Sugiarto Endar., 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum
- Supranto, J., 2002. *Upaya Memuaskan Pelanggan Agar Menjadi Loyal*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol.2 No.1

Warella, Y., 1997, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*, Naskah Pidato Pengukuhan Guru Besar FISIP UNDIP Semarang.

_____, 1997, *Total Quality Management*, PT. Gramedia Pustaka. Jakarta



SKALA KUALITAS PELAYANAN

Nama :
Jenis kelamin :
Umur :
Pendidikan :

Petunjuk Pengisian :

Berikut ini adalah sejumlah pernyataan dan pada setiap pernyataan terdapat empat pilihan jawaban. Berikan tanda (X) pada kotak pilihan yang Anda anggap paling sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya pada diri Anda.

Pilihan jawabannya adalah

SS : Sangat Setuju
S : Setuju
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

Dalam skala ini tidak ada jawaban yang salah, semua jawaban yang Anda pilih adalah benar, asalkan Anda menjawabnya dengan jujur. Kerahasiaan identitas dan jawaban Anda dijamin oleh peneliti. Oleh karena itu, usahakan agar jangan sampai ada nomor yang terlewat untuk dijawab. Dan Saya mengucapkan banyak terima kasih atas kerja sama, bantuan serta kesediaan Anda untuk mengisi skala ini. Semoga Anda dapat meraih cita-cita Anda. Amin

Medan, 2012

Hormat Saya

Ulfatun Hasanah

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa nyaman menabung di bank ini karena fasilitas fisik, misalnya tempat parkir yang nyaman, gedung yg luas, toilet, ruangan ber-AC				
2.	Ketika saya menabung di bank ini pelayanannya cukup baik dan tidak perlu antri				
3.	Dengan melihat gedung dan peralatan yang digunakan oleh karyawan, saya merasa sangat yakin menabung di bank ini				
4.	Fasilitas yang dimiliki bank ini sangat tidak memadai				
5.	Saya merasa tidak nyaman dengan gedung yang dimiliki bank ini, karena sempit				
6.	Pelayanan karyawan di bank ini sangat mengikuti prosedur standar yang berlaku				
7.	Karyawan di bank ini sangat memperhatikan mutu dari pelayanan yang mereka berikan kepada nasabah				
8.	Bank ini menyediakan tempat duduk untuk nasabah yang menunggu antrian				
9.	Bank ini menyediakan berbagai fasilitas transaksi keuangan yang sangat membantu saya				
10.	Karyawan di bank ini dapat dipercaya				
11.	Menurut saya karyawan selalu memberikan pelayanan secara akurat				
12.	Nasabah tidak perlu menunggu lama dalam melakukan transaksi karena karyawan bekerja dengan cepat dan tepat				
13.	Karyawan di bank ini hanya memberikan pelayanan pada nasabah dengan sekedarnya				
14.	Pelayanan yang diberikan karyawan sangat tidak meyakinkan				
15.	Bank ini memiliki keragaman layanan, seperti transfer antar rekening, bayar listrik, telepon, pembelian pulsa				
16.	Menurut saya, karyawan di bank ini sangat terampil dalam memberikan pelayanan kepada nasabah				
17.	Menurut saya, karyawan di bank ini selalu bekerja secara professional				
18.	Saya percaya dengan informasi yang diberikan karyawan				
19.	Karyawan tetap sabar melayani nasabah walau sudah merasa lelah				

20.	Karyawan di bank ini tidak pernah memutuskan untuk beristirahat walaupun nasabah masih banyak yang antri				
21.	Saya merasa karyawan di bank ini memberikan pelayanan dengan ikhlas				
22.	Saya merasa karyawan bekerja secara tidak sukarela dalam membantu nasabah				
23.	Susah sekali rasanya bertanya kepada karyawan ketika saya sedang mengalami keluhan dalam melakukan transaksi				
24.	Menurut saya karyawan selalu melayani nasabah tanpa pandang bulu				
25.	Karyawan di bank ini selalu memberikan pelayanan secara ikhlas kepada nasabah				
26.	Karyawan (<i>customer service</i>) di bank ini sangat ramah				
27.	Karyawan selalu tanggap dalam menyelesaikan masalah yang dialami nasabah				
28.	Saya merasa selama melakukan transaksi, jarang sekali ditemukan kesalahan pencatatan transaksi yang dilakukan oleh teller				
29.	Pencatatan transaksi di bank ini berjalan dengan cepat dan tepat				
30.	Saya yakin pelayanan yang diberikan di bank ini sangat terjamin				
31.	Saya merasa dipersulit dalam melakukan transaksi				
32.	Saya merasa ragu menabung di bank ini dalam jumlah yang besar				
33.	Saya merasa aman dalam melakukan transaksi di ATM bank yang saya gunakan ini				
34.	Saya yakin menabung di bank ini karena memiliki akurasi/ketepatan dalam bertransaksi				
35.	Saya merasa ada jaminan kepastian ketika saya menabung dalam jumlah yang besar di bank ini				
36.	Saya merasa mudah dalam melakukan transaksi keuangan di bank ini				
37.	Karyawan selalu memperhatikan keperluan nasabah				
38.	Karyawan di bank ini sering mengingatkan kepada saya agar rajin menabung				
39.	Karyawan selalu bersikap sabar dalam menghadapi keluhan nasabah				
40.	Saya merasa karyawan sering tidak perhatian dengan keluhan yang terjadi pada nasabah				
41.	Karyawan di bank ini tidak mau tahu dengan keluhan nasabah				
42.	Karyawan sering memberi informasi tentang produk baru di bank ini				

43.	Karyawan selalu bertanya mengenai keluhan saya				
44.	Karyawan di bank ini selalu senyum dan menyapa nasabah				
45.	Saya senang menabung di bank ini karena karyawannya bersikap akrab dan peduli				



RELIABILITY

```
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VA  
R00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012  
VAR00013 VA  
R00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR0002  
0 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026  
VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR0  
0033 VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VA  
R00040 VA  
R00041 VAR00042 VAR00043 VAR00044 VAR00045  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA  
/STATISTICS=SCALE  
/SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

[DataSet0]

Scale: KUALITAS PELAYANAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	90	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	45

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	141.01	134.326	.472	.847
VAR00002	141.10	134.158	.355	.848
VAR00003	141.09	137.408	.176	.852
VAR00004	141.39	134.735	.304	.849
VAR00005	141.34	130.700	.500	.845
VAR00006	141.16	136.155	.227	.851
VAR00007	141.27	132.490	.462	.846
VAR00008	141.18	135.226	.309	.849
VAR00009	141.02	134.067	.422	.847
VAR00010	141.14	134.102	.467	.847
VAR00011	141.42	128.471	.529	.844
VAR00012	141.81	133.279	.266	.851
VAR00013	141.72	135.731	.179	.853
VAR00014	141.21	131.180	.569	.844
VAR00015	141.37	128.909	.539	.844
VAR00016	140.98	134.898	.288	.850
VAR00017	141.48	130.994	.437	.846
VAR00018	141.13	134.297	.399	.848
VAR00019	141.08	136.432	.214	.851
VAR00020	141.16	136.020	.279	.850
VAR00021	141.23	135.507	.304	.850
VAR00022	141.39	130.375	.506	.845
VAR00023	141.16	136.627	.191	.852
VAR00024	141.12	136.670	.170	.852
VAR00025	140.99	132.416	.465	.846
VAR00026	141.41	130.582	.514	.845
VAR00027	141.18	130.507	.521	.845
VAR00028	141.42	132.224	.368	.848
VAR00029	140.87	139.263	.036	.855

VAR00030	141.09	133.655	.421	.847
VAR00031	140.96	135.032	.389	.848
VAR00032	141.11	131.358	.607	.844
VAR00033	140.93	137.838	.173	.852
VAR00034	141.32	132.423	.420	.847
VAR00035	141.47	131.667	.412	.847
VAR00036	141.17	135.107	.242	.851
VAR00037	141.47	135.196	.225	.852
VAR00038	141.34	137.195	.137	.853
VAR00039	141.24	137.850	.096	.854
VAR00040	141.12	140.108	-.025	.857
VAR00041	141.04	138.425	.096	.853
VAR00042	141.14	136.979	.199	.851
VAR00043	141.09	137.902	.112	.853
VAR00044	141.23	135.934	.221	.851
VAR00045	141.02	139.573	.010	.856

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
144.42	140.247	11.843	45



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

JALAN KOLAM NO. 1 MEDAN ESTATE

TELP. (061) 7366878, 7364348, FAX. 7368012 MEDAN 20223

Email: univ_medanarea@umaac.id Website: www.uma.ac.id

Nomor : 503 /FO/PP/2012

16 Maret 2012

Lampiran : -

Hal : Riset

Yth. Pimpinan
PT.BANK MANDIRI Persero Tbk
Kantor Cabang Pulo Brayan
Jalan K.L. Yos Sudarso Medan

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : Ulfatun Hasanah
NPM : 08.860.0207
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

untuk melaksanakan pengambilan data pada *Bank X Cabang Pulo Brayan Medan*, guna penyusunan skripsi yang berjudul: **“Studi Identifikasi Kualitas Pelayanan pada Nasabah Bank X Cabang Pulo Brayan Medan.”**

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi pada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan
Bidang Akademik,

Zuhdi Budiman, S.Psi, M.Psi.

Tembusan :

- Mahasiswa Ybs.

Nomor : I.MDN/RHC. 1591 /2012
Tanggal : 21 Maret 2011
Lampiran : 1 (satu) lembar

Kepada
Fakultas Psikologi
Universitas Medan Area
Jl. Kolam No. 1, Medan Estate
Medan

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.
Kantor Wilayah I Medan
Jl. Pulau Pinang No.1
Medan 20111
Telp. (061) 4555434, 4153396
Fax. (061) 4153273

Perihal : Izin Riset

Menunjuk surat Saudara No. 569/FO/PP/2012 tanggal 14 Maret 2012 dan No. 583/FO/PP/2012 tanggal 16 Maret 2012 perihal tersebut, dengan ini kami sampaikan bahwa permohonan Riset Mahasiswa Fakultas Psikologi, Universitas Medan Area atas nama :


- Nidya Frizzilia / NPM. 08.860.0215
- Ulfatun Hasanah / NIM. 08.860.0207


dsetujui di PT. Bank mandiri (Persero) Tbk , Cabang Medan Pulo Brayan, Jl. KL. Yos Sudarso Blok A No.1 A Medan, terhitung mulai tanggal 26 Maret 2012 s/d 25 April 2012.

Berkenaan dengan hal tersebut, bagi mahasiswa yang melaksanakan riset harus mengikuti ketentuan yang berlaku yaitu :

1. Riset/penelitian/pengumpulan data yang diijinkan, adalah yang menggunakan metode riset/penelitian kepustakaan atau penyebaran angket/koesioner terstruktur, dengan jawaban tertutup (option), dan data yang diperoleh adalah data yang telah dan/atau dapat dipublikasikan untuk umum.
2. Menandatangani surat pernyataan, untuk tunduk kepada ketentuan Bank Mandiri dan ketentuan tentang Kerahasiaan Bank sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku yang disetujui oleh pihak lembaga pendidikan atau perguruan tinggi (terlampir).
3. Tidak diperkenankan memfoto copy dan/atau meminjam buku pedoman kerja dan/atau SOP dan/atau data yang berkaitan dengan kerahasiaan bank maupun strategi bisnis Bank Mandiri.
4. Tidak diperbolehkan mengakses yang sifatnya rahasia.

Demikian, agar maklum.


PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk.
Kantor Wilayah I Medan


Jacob J. Maitimu
Pjs. Regional Manager