

## DAFTAR PUSTAKA

1. Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PPM
2. Majalah *Info Bank* No.363, Juni 2009
3. M. Iqbal Hasan, M.M, *Pokok Pokok Materi Statistik 1*, Edisi Kedua, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta
4. Kotler, Philip. 2002. Edisi Milenium. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta:
5. Kotler 2004, *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta. PT Index Kelompok Gramedia.
6. Kuswadi. 2005. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
7. Lupiyoadi, Rambat. 2001. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
8. Rambat Lupiyoadi, 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta
9. Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
10. Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya..
11. Undang-undang. Nomor X Tahun 1998.
12. [www.WikipediaIndonesia.co.id](http://www.WikipediaIndonesia.co.id)

## KUESIONER

Kuesioner survey pengukuran kualitas pelayanan kepuasan nasabah dengan kategori

No	Kategori	Bobot
1	Sangat Tinggi	5
2	Tinggi	4
3	Cukup	3
4	Rendah	2
5	Sangat Rendah	1

### Petunjuk Pengisian :

1. Bacalah terlebih dahulu pertanyaan dengan cermat sebelum anda menjawab.
2. Pilih salah satu jawaban anda serta beri tanda silang (X).
3. Angket ini bertujuan hanya untuk mendapatkan atau memperoleh atau mengumpulkan data sebagai bukti untuk membuat karya ilmiah.
4. Terima kasih sebelumnya atas bantuan Bapak/Ibu/Sdr/i yang telah bersedia mengisi angket pertanyaan ini.

**A. Angkat Pertanyaan Untuk Varibel Bebas (Pelayanan)**

No	Pertanyaan	Jawaban Responden				
		Sangat baik	Baik	Biasa saja	Tidak baik	Sangat tidak baik
1	Apakah kebersihan dan kerapian para karyawan PT.Bank Mestika Dharma sudah baik ?					
2	Bagaimana sarana/fasilitas yang tersedia di lokasi karyawan PT.Bank Mestika Dharma sudah baik ?					
3	Apakah penataan ruangan (tata letak) dapat membuat para nasabah nyaman ?					
4	Bagaimana pelayanan yang diberikan para karyawan kepada nasabah ?					
5	Apakah pegawai bank selalu mengingatkan anda akan kewajiban anda terhadap bank pada waktu-waktu tertentu ?					
6	Apakah dari segi komunikasi, informasi dan penjelasan yang diberikan oleh pegawai bank kepada anda sudah baik ?					
7	Apakah dalam memberikan pelayanan perusahaan memperhatikan kebutuhan para pengguna jasa tabungan ?					

## B. Angket Pertanyaan Untuk Variabel Terikat (Kepuasan)

No	Pertanyaan	Jawaban Responden				
		Sangat puas	Puas	Biasa saja	Cukup puas	Tidak puas
1	Bagaimana kepuasan atas kemampuan komunikasi para pegawai PT.Bank Mestika Dharma ?	Sangat puas	Puas	Biasa saja	Cukup puas	Tidak puas
2	Bagaimana kepuasan yang anda rasakan atas dasar keterampilan dan kecepatan para pegawai PT.Bank Mestika Dharma ?	Sangat puas	Puas	Biasa saja	Cukup puas	Tidak puas
3	Bagaimana kepuasan atas jaminan pelayanan di PT.Bank Mestika ?	Sangat puas	Puas	Biasa saja	Cukup puas	Tidak puas
4	Bagaimana kesan yang anda rasakan terhadap keamanan pelayanan yang diberikan PT.Bank Mestika Dharma ?	Sangat puas	puas	Biasa saja	Cukup puas	Tidak puas
5	Bagaimana kepuasan atas dasar peralatan yang digunakan PT.Bank Mestika Dharma ?	sangatpuas	Puas	Biasa saja	Cukup puas	Tidak puas
6	Bagaimana kepuasan anda atas lokasi dari PT.Bank Mestika Dharma ?	Sangat puas	Puas	Biasa saja	Cukup puas	Tidak puas
7	Bagaimana kepuasan atas ketepatan dan kecepatan pelayanan PT.Bank Mestika Dharma ?	Sangat puas	Puas	Biasa saja	Cukup puas	Tidak puas
8	Apakah Bapak/Ibu puas dengan <i>service quality</i> yang diberikan oleh PT.Bank Mestika Dharma ?	Sangat puas	Puas	Biasa saja	Cukup puas	Tidak puas
9	Bagaimana kesan Bapak/Ibu setelah menggunakan jasa tabungan Mestika?	Sangat senang	Senang	Biasa saja	Cukup senang	Tidak senang
10	Untuk seterusnya, apakah anda yakin akan tetap menjadi nasabah di PT.Bank Mestika Dharma ?	Sangat yakin	Yakin	Biasa saja	Cukup yakin	Tidak yakin