

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan, (1999), **Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep dan Strategi**, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Engel, Black Well, Minard, (1994), **Prilaku Konsumen**, Jilid I Edisi Keenam, Bina Pura Aksara, Jakarta
- Griffin, Jill, (1995), **Customer Loyalty: How to Keep it, How to Earn it**, New York, Lexington books
- Griffin, Jill, (2003), **Customer Loyalty: How to Keep it, How to Earn it**, New York, Lexington books
- Kotler, Philip, (1994), **Prinsip-Prinsip Pemasaran**, Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip, (1997), **Manajemen pemasaran: Analisis perencanaan Implementasi dan Kontrol**, Jilid I Dan Jilid II, PT Prenhalindo, Jakarta
- Lyhe, John F, (1996), **Cara Jitu memuaskan pelanggan**, Abdi tandur, Jakarta
- Nasution, Mulia, (1998), **Ekonomi Moneter, Uang dan Bank**, Djambatan, Jakarta
- Priyatno, Dwi, (2008), **Mandiri Belajar SPSS**, Mediakom, Yogyakarta
- Rangkuti, Freddy, (1997), **Riset Pemasaran**, Cetakan Pertama, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Rangkuti, Fredy, (2002), **Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dan Analisis Kasus PLN-JP**, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Samsuri, (1998), **Analisis Minat Konsumen dalam membeli Rumah KPR-BTN di Banyuwangi**, Tesis Air Langga, Surabaya
- Solimun, (2002), **Multivariate Analysis Structural Equation Modelling (SEM), Lisrel dan Amos: Aplikasi di Manajemen, Ekonomi Pembangunan, Psikologi, Sosial, Kedokteran dan Agrokompleks**. Universitas Negeri Malang, Malang
- Sudrajat, (2000), **Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah**. Pustaka Setia, Bandung

- Suardi, (2000), **Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Keputusan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kodya Bandung**. Tesis Universitas. Padjajaran. Bandung
- Sugiono, (2009), **Metode Penelitian Bisnis**. Edisi revisi, Penerbit Alfabeta, Bandung
- Swasta, Basu, (1990), **Azas-Azas Marketing**. Edisi 3, Liberty, Yogyakarta
- Swastha Basu, Irawan, (1994), **Manajemen Pemasaran**, Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Swastha, Basu, (2000), **Manajemen Pemasaran Modern**. Liberty, Yogyakarta
- Tim Penyusun, (2008), **Pedoman Penulisan Skripsi**, Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, Medan
- Tjiptono, Fandy, (2000), **Manajemen Jasa**, Edisi Kedua, Penerbit Andy Offset, Jakarta
- Tjiptono, Fandy, (2001), **Manajemen Pemasaran**, Edisi Kedua, Penerbit Andi Offset, Jakarta
- Winardi, (1991), **Marketing dan perilaku konsumen**, Penerbit Mundur maju, Bandung
- Zikmund, William. G, (2000), **Exploring Marketing Research**. The Dryden Press, Orlando

LAMPIRAN VI

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA TRADE SERVICES STANDARD CHARTERED BANK MEDAN

☛ IDENTITAS RESPONDEN

Usia :

Jenis kelamin :

Pendidikan :

Pekerjaan :

Pendapatan :

Lama menabung :

☛ PETUNJUK PENGISIAN JAWABAN KUESIONER (KHUSUS UNTUK RESPONDEN)

☛ UMUM

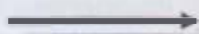
1. Kuesioner yang berupa pernyataan/pertanyaan diajukan kepada anda dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang tepat, akurat, faktual dan objektif dari pengalaman, pemahaman dan penghayatan anda sendiri terhadap suasana kejiwaan dan keyakinan.
2. Pernyataan identitas anda semata-mata membantu melihat karakteristik umum/kelompok dengan jaminan kami, atas segala kerahasiaan jawaban terhadap siapapun dan di manapun sesuai dengan etika keilmuan, karena jawaban bebas dan objektif yang anda berikan tidak akan menimbulkan dampak apapun kehidupan pribadi anda.
3. Pernyataan/pertanyaan ini diharapkan dapat merekam sebanyak-banyaknya informasi, keterangan, pendapat, pengamatan, kesan-kesan anda mengenai kualitas pelayanan dan loyalitas.

☛ KHUSUS

1. Bacalah dengan cermat tiap butir pernyataan/pertanyaan sebelum anda memberikan jawaban yang sesuai dengan pilihan anda.
2. Pada pertanyaan/pernyataan, anda dapat memberikan jawaban dengan mudah dan cepat, dengan menyilang (X) atau menchecklist (✓) pilihan jawaban yang anda pilih.

3. Diharapkan anda berkenan untuk menjawab pernyataan/pertanyaan secara lengkap (tidak ada yang terlewat) objektif dan jujur.
4. Daftar pernyataan/pertanyaan ini tidak terdapat jawaban *benar* atau *salah* sehingga tidak perlu ragu dalam menjawab sebab hasilnya semata-mata ditujukan untuk memperoleh Informasi, pendapat dan pemahaman serta bersifat *study komprehensif* (bukan nilai pribadi).

PILIHAN JAWABAN



Sangat Setuju	SS
Setuju	S
Ragu-Ragu	R
Tidak Setuju	TS
Sangat Tidak Setuju	STS

NO	PERNYATAAN/PERTANYAAN	SS	S	R	TS	STS
Loyalitas Nasabah (Y)						
1.	Menggunakan jasa Trade Services Standard Chartered Bank Medan secara rutin					
2.	Menggunakan Trade Services Standard Chartered Bank Medan untuk keperluan usaha					
3.	Merekomendasikan kepada pihak lain untuk menabung pada Standard Chartered Bank Medan					
4.	Tidak terpengaruh oleh tawaran bank lain					
Tangibles (X₁)						
5.	Fasilitas yang tersedia pada Trade Services Standard Chartered Bank Medan tergolong lengkap					
6.	Trade Services Standard Chartered Bank Medan memiliki ruangan tunggu yang nyaman					
7.	Cara berpakaian karyawan bank memberikan keyakinan pada saya untuk loyal pada Standard Chartered Bank Medan					
Reliability (X₂)						
8.	Sistem pelayanan yang diberikan oleh Trade Services Standard Chartered Bank Medan pada nasabahnya tergolong baik					
9.	Trade Services Standard Chartered Bank Medan cepat dalam melayani nasabahnya					
10.	Pada Trade Services Standard Chartered Bank					

	Medan prosedur penanganan nasabah sangat dapat diandalkan					
11.	Pada Trade Services Standard Chartered Bank Medan prosedur penanganan keluhan sangat cepat					
Responsiveness (X₃)						
12.	Ketrampilan karyawan yang bertugas dalam menangani transaksi nasabah cukup memadai					
13.	Karyawan Trade Services Standard Chartered Bank Medan Kemampuan tanggap dalam melayani nasabah					
14.	Karyawan bersedia menangani keluhan dengan cepat					
15.	Sangat mudah menghubungi karyawan Trade Services Standard Chartered Bank Medan					
Assurance (X₄)						
16.	Karyawan Trade Services Standard Chartered Bank Medan, ramah dalam melayani nasabah					
17.	Pada Trade Services Standard Chartered Bank Medan terjaminan keamanan dalam bertransaksi					
18.	Trade Services Standard Chartered Bank Medan memiliki karyawan yang berpengetahuan luas dalam menangani nasabah					
19.	Karyawan Trade Services Standard Chartered Bank Medan dapat dipercaya					
Emphaty (X₅)						
20.	Tersedia toilet sebagai bentuk kepedulian nyata Standard Chartered Bank Medan pada nasabanya					
21.	Tersedia tempat menunggu					
22.	Tersedia brosur-brosur yang dibutuhkan oleh nasabah					
23.	Tersedia tempat parkir yang luas					