

DAFTAR PERTANYAAN PENGUKURAN VARIABEL PENELITIAN (KUISIONER)

1. Angket ini hanya sebagai pelengkap data yang dibutuhkan oleh penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah berupa skripsi. Kuisisioner terdiri dari 16 pertanyaan ringkas. Bacalah dan tentukanlah seberapa jauh pertanyaan tersebut yang menggambarkan diri anda. Disamping itu, nilai anda untuk setiap pertanyaan adalah rahasia.
2. Pilihlah salah satu jawaban dengan memberi tanda Checklist (X) pada Pilihan jawaban yang telah disediakan, dan mohon semua pertanyaan dijawab. Atas kesediaan waktu dan sumbangsuh saudara dalam mengisi angket ini sebelumnya saya ucapkan terimakasih.

Identitas Responden

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin : Laki-laki/ Perempuan

Pekerjaan :

Petunjuk pengisian:

√ Berilah tanda Silang (X) pada salah satu jawaban yang dianggap paling sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/ Saudara/ pada Pilihan jawaban yang telah disediakan.

I. Pertanyaan mengenai Pelayanan (variabel bebas) / X

1) Bagaimanakah sikap petugas Frontliner (Customer Service, Teller & Satpam) ketika menyambut nasabah, apakah ramah, bersahabat?

- a. Selalu
- b. Sering
- c. Kadang-kadang
- d. Tidak Pernah

2) Apakah petugas Customer Service/Teller selalu memperkenalkan diri, menanyakan nama nasabah, dan menatap nasabah ketika berkomunikasi dengan nasabah?

- a. Selalu
- b. Sering

- c. Kadang-kadang
 - d. Tidak Pernah
- 3) Menurut pendapat anda, apakah petugas Frontliner selalu antusias, melakukan eye contact dan fokus saat melayani nasabah?
- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Tidak Pernah
- 4) Apakah petugas Customer Service/Teller meminta izin saat terjadi interupsi ketika melayani nasabah?
- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Tidak Pernah
- 5) Apakah petugas Customer Service/ Teller meminta maaf ketika terjadi hal-hal yang mengganggu nasabah (antrian lama, melayani nasabah yang lain saat bersamaan)
- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Tidak Pernah
- 6) Bagaimanakah sikap petugas Customer Service ketika menginformasikan produk, apakah cukup handal, mudah dimengerti?
- a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup
 - d. Kurang
- 7) Apakah petugas frontliner selalu menanggapi dan memberikan empati terhadap keluhan nasabah?
- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang

d. Tidak Pernah

8) Bagaimanakah sikap petugas Customer Service/ Teller ketika mengakhiri transaksi, apakah tersenyum, menjelaskan transaksi, menawarkan bantuan terakhir, mengucapkan terimakasih, dan mengucapkan salam?

- a. Selalu
- b. Sering
- c. Kadang-kadang
- d. Tidak Pernah

II. Pertanyaan mengenai Kepuasan Konsumen (variabel terikat) / Y

1) Bagaimana pendapat anda dengan pelayanan yang telah diberikan oleh Frontliner?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup
- d. Kurang

2) Bagaimana pendapat anda dengan kinerja, keramahan frontliner dengan menyambut nasabah?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup
- d. Kurang

3) Menurut pendapat anda bagaimanakah dengan kesigapan petugas frontliner ketika terjadi antrian panjang?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup
- d. Kurang

4) Menurut pendapat anda bagaimanakah dengan kerapian pakaian, rambut, name tag dan sepatu petugas frontliner?

- a. Sangat Baik
- b. Baik

- c. Cukup
 - d. Kurang
- 5) Apakah petugas frontliner mendengarkan anda dengan baik ketika anda menyampaikan keluhan?
- a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup
 - d. Kurang
- 6) Bagaimana pendapat anda mengenai kinerja teller dalam memberikan pelayanan?
- a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup
 - d. Kurang
- 7) Apakah kinerja karyawan telah sesuai dengan tingkat kepentingan yang anda butuhkan?
- a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup
 - d. Kurang
- 8) Apakah menurut anda pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan yang anda inginkan?
- a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup
 - d. Kurang

DAFTAR PUSTAKA

- Charles W, Lamb, Hair, Joseph dan Me. Daniel, Carl, *Marketing (Pemasaran)*, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta, 2001.
- Deny, Richard, *Selling to Win Tested Techniques for Closing Sale (Teknik Menjual Untuk Memperoleh Laba)*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.
- Diana Anastasia dan Tjiptono, Fandy, *Penerapan Sistem Kualitas Dalam Industri Jasa Berdasarkan Konsep Total Quality Service*, Manajemen Usahawan, Lembaga Manajemen; FE UI, Jakarta, 1998.
- Djati Pantja, *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Kesetiaan Pelanggan*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol.7 No.1, 2005.
- Irawan, Handy, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Cetakan Ke-10, PT.Elexmedia Komputindo, Jakarta, 2002.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Edisi ke V Jilid 1 (Terjemahan) Erlangga, Jakarta, 1997.
- Kotler, Philip, *Marketing Management (Manajemen Pemasaran)*, Prentice Hall, Inc., New Jersey, USA, 2000.
- Kotler, Philip dan AB Susanto. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta, 2000.
- Kotler, Philip, *Model Perilaku Konsumen*, Prehelindo, Jakarta, 2000.
- Kuncoro, Mudrajad, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Riset*, Penerbit Erlangga, Kaliurang, 2003.
- Kuncoro, Mudrajad. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2005.
- Lupiyoadi, Ratubat, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Salemba Empat, Jakarta, 2001.
- Mowen. Hansen *Management Accounting (Akuntansi Manajemen)*, Salemba Empat, Jakarta, 2005.
- Rochaety, Ety, Tresnaty, Ratih dan Majid Latief, Abdul, *Metodologi Penelitian Bisnis Dengan Aplikasi SPSS*, Mitra Wacana Media, Jakarta, 2007.
- Sopiab dan Syihabudhin, *Manajemen Bisnis Ritel*, ANDI, Yogyakarta, 2008.
- Suef, Melk, Arifin Noer, Bustanul dan Hakim Nasution, Arman, *Entrepreneurship Membangun Spirit Teknopreneurship*, ANDI, Yogyakarta, 2007.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, ALFABETA, Bandung, 2008.

Supranto, Johannes, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Cetakan Pertama, Rineka Cipta, Jakarta, 1997.

Tjiptono, Fandy, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, ANDI, Yogyakarta, 2002.

Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa*, Bayu Media Publishing, Malang, 2005.

Umar, Husein, *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama bekerjasama dengan Business Research Center, Jakarta, 2005.

Booklet Bank Rakyat Indonesia, 2009.