

KUESIONER

Kepada Yth.

Nasabah PT. Bank Jatim

di tempat .

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penulisan skripsi mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Jatim.**" saya mohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner yang terdiri dari beberapa pertanyaan dan pernyataan berikut. Kuesioner di bawah ini merupakan salah satu metode pengumpulan data primer yang sangat berguna untuk bahan penyusunan skripsi.

Mengingat penelitian ini semata-mata dimaksudkan untuk kepentingan akademik, maka saya sangat mengharapkan jawaban yang sejujur-jujurnya sesuai dengan pendapat anda. Sesuai dengan kode etik penelitian, saya menjamin kerahasiaan identitas responden dan hasil kuesioner tersebut.

Atas kerjasama dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Hormat Saya

(Hanindyo Sasongko)

Petunjuk : Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang paling anda anggap sesuai

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Alamat :
3. Usia :
 - a. <25 Tahun c. 31-35 Tahun e. 36-40 Tahun
 - b. 25 - 30 Tahun d. 36 - 40 Tahun f. > 45 Tahun
4. Jenis kelamin :
 - a. Laki-laki b. Perempuan
5. Pendidikan anda yang terakhir :
 - a. SD c. SMA/SMK e. Sarjana (S-1,S-2,S-3)
 - b. SMP d. Diploma f. lain-lain.....(sebutkan)
6. Pekerjaan anda saat ini :
 - a. PNS c. Pegawai Swasta e. TNI/POLRI
 - b. Wiraswasta d. Tidak bekerja f. lain-lain.....(sebutkan)

DAFTAR PERTANYAAN

- Bagaimana penilaian anda tentang kualitas pelayanan yang diberikan PT Bank Jatim
- Keterangan
- Skor;
- 5= sangat setuju

4= setuju

3= netral

2= tidak setuju

1= sangat tidak setuju

Tangibles (X1)

No	Item	5	4	3	2	1
1	Penataan desain dalam dan luar kantor Bank Jatim dilakukan secara baik dan rapi untuk kenyamanan dalam melayani nasabah					
2	Sarana areal parkir Bank Jatim telah memadai dan luas					
3	Sarana toilet Bank Jatim selalu terjaga kebersihannya					
4	Fasilitas ruang antrian (tempat duduk, TV, AC) yang dimiliki oleh Bank Jatim membuat nasabah nyaman dalam bertransaksi.					
5	Slip-slip transaksi yang disediakan oleh Bank Jatim telah memadai.					
6	Karyawan Bank Jatim berpenampilan rapi pada saat bekerja					
	Reliability (X2)					
1	Pihak Bank Jatim telah memberikan kemudahan					

	prosedur pelayanan kepada nasabah				
2	Karyawan Bank Jatim telah mampu menyelesaikan setiap transaksi nasabah dengan cepat dan tepat.				
3	Informasi yang disampaikan pihak Bank Jatim selalu akurat dan terpercaya.				
	Responsiveness (X3)				
1	Karyawan Bank Jatim memberikan tindakan yang cepat dalam merespon keluhan nasabah				
2	Karyawan Bank Jatim memberikan solusi yang tepat dalam memecahkan masalah nasabah.				
3	Karyawan Bank Jatim selalu bersedia dan tanggap dalam melayani nasabah.				
	Assurance (X4)				
1	Karyawan Bank Jatim memiliki pengetahuan yang memadai mengenai sistem perbankan dan produk-produk Bank Jatim sehingga dapat menjawab pertanyaan nasabah				
2	Karyawan Bank Jatim selalu bersikap ramah dan sopan terhadap nasabah.				
3	Pihak Bank Jatim dapat dipercaya untuk mengelola uang nasabah dan menjamin keamanan uang nasabah				

4	Pihak Bank Jatim dapat membuat nasabah merasa aman dalam bertransaksi.					
---	--	--	--	--	--	--

	Empathy (X5)					
1	Karyawan Bank Jatim selalu memberikan perhatian atas kebutuhan dan keinginan nasabah.					
2	Karyawan Bank Jatim memahami kebutuhan dan keinginan nasabah.					
3	Karyawan Bank Jatim selalu menjalin hubungan dengan nasabah secara baik dan terus menerus.					
	Kepuasan Nasabah (Y)					
1	Selama menabung di Bank Jatim, saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh Bank					
2	Saya akan merekomendasikan Bank Jatim kepada orang lain agar menabung di Bank Jatim.					
3	Saya mempunyai keinginan untuk tidak pindah ke bank lain.	-	-	-	-	-

Frequency Table

x1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
3,00	8	7,3	7,3	7,3
4,00	87	79,1	79,1	86,4
5,00	15	13,6	13,6	100,0
Total	110	100,0	100,0	

x1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	2	1,8	1,8	1,8
	3,00	28	25,5	25,5	27,3
	4,00	74	67,3	67,3	94,5
	5,00	6	5,5	5,5	100,0
	Total	110,0	100,0	100,0	

x1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	2	1,8	1,8	1,8
	3,00	31	28,2	28,2	30,0
	4,00	71	64,5	64,5	94,5
	5,00	6	5,5	5,5	100,0
	Total	110,0	100,0	100,0	

x1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	2,00	1	0,9	0,9	0,9
	3,00	16	14,5	14,5	15,5
	4,00	71	64,5	64,5	80,0
	5,00	22	20,0	20,0	100,0
	Total	110,0	100,0	100,0	

x1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
3,00	13	11,8	11,8	11,8
4,00	68	61,8	61,8	73,6
5,00	29	26,4	26,4	100,0
Total	110,0	100,0	100,0	

x1.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
2,00	1	,9	,9	,9
3,00	8	73,3	73,3	8,2
4,00	67	60,9	60,9	69,1
5,00	34	30,9	30,9	100,0
Total	110,0	100,0	100,0	

