

**KUESIONER KEPUASAN NASABAH DALAM PELAYANAN
MENABUNG PADA BPR BKK KECAMATAN
KARANGAWEN KABUPATEN DEMAK**

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir pada program strata-1 Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, maka saya:

Nama : Triessia

Nim : 01.60.0008

Mengadakan penelitian yang berjudul “Penerapan *Balanced Scorecard* sebagai tolok ukur penilaian kinerja pada bank”

Dengan demikian saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan kondisi dan pendapat Bapak/Ibu/Saudara yang sesungguhnya. Data-data ini saya kumpulkan semata-mata untuk tujuan akademis.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan banyak terimakasih.

Cara Pengisian Kuesioner

Isilah kolom pertanyaan dengan memberikan tanda silang (X) pada kolom pilihan jawaban yang paling tepat sesuai dengan kondisi Bapak/Ibu/Saudara dalam lembar kuesioner yang telah disediakan.

Jawaban yang disediakan antara lain:

SP : Sangat Puas

P : Puas

R : Ragu-ragu

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

**KUESIONER KEPUASAN NASABAH DALAM
PELAYANAN MENABUNG** (Kusumaningtyas, 2004)

Identitas responden

Nama :

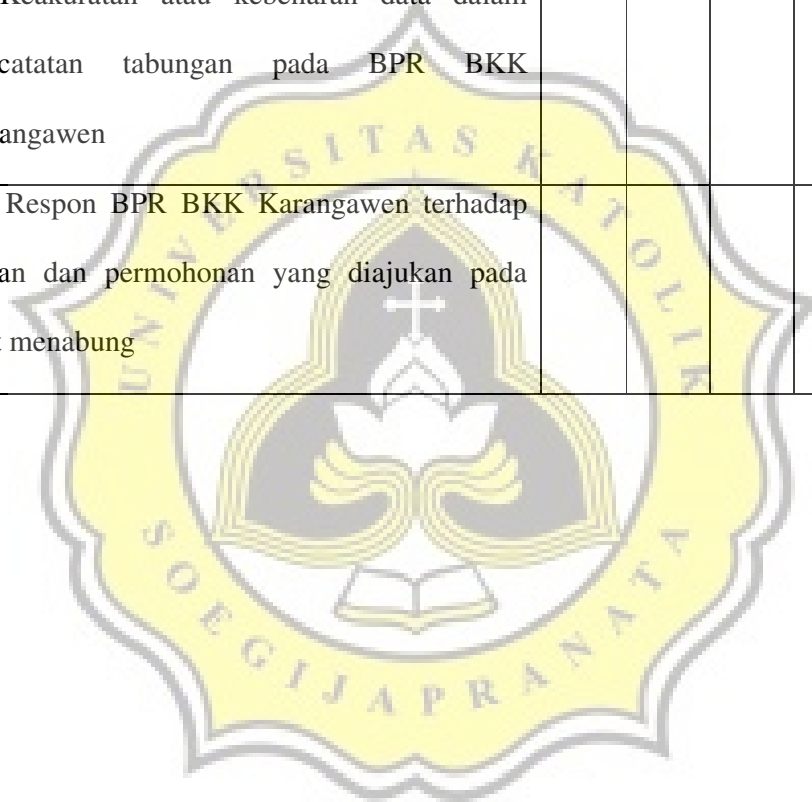
Umur :

Jenis Kelamin :

Tanggapan kepuasan nasabah dalam pelayanan menabung

Pernyataan	SP	P	R	TP	STP
1. Pelayanan yan diberikan oleh pegawai BPR BKK Karangawen mengenai informasi yang diberikan mengenai tabungan					
2. Keramahtamahan karyawan BPR BKK Karangawen dalam melayani kebutuhan nasabah pada saat menabung					
3. Penjelasan yang diberikan oleh pegawai BPR BKK Karangawen mengenai tabungan					
4. Bunga tabungan yang diberikan BPR BKK Karangawen kepada nasabah					
5. Fasilitas tabungan yang diberikan BPR BKK Karangawen					
6. Kemudahan dalam proses layanan					

menabung pada BPR BKK Karangawen					
7. Kecepatan pada proses pelayanan menabung pada BPR BKK Karangawen					
8. Keamanan menabung pada BPR BKK Karangawen					
9. Keakuratan atau kebenaran data dalam pencatatan tabungan pada BPR BKK Karangawen					
10. Respon BPR BKK Karangawen terhadap aduan dan permohonan yang diajukan pada saat menabung					



**KUESIONER KEPUASAN NASABAH DALAM PELAYANAN
KREDIT PADA BPR BKK KECAMATAN KARANGAWEN
KABUPATEN DEMAK**

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir pada program strata-1Fakultas
Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, maka saya:

Nama : Triessia

Nim : 01.60.0008

Mengadakan penelitian yang berjudul “Penerapan *Balanced Scorecard*
sebagai tolok ukur penilaian kinerja pada bank”

Dengan demikian saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk
mengisi kuesioner ini sesuai dengan kondisi dan pendapat Bapak/Ibu/Saudara
yang sesungguhnya. Data-data ini saya kumpulkan semata -mata untuk tujuan
akademis.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara dalam mengisi kuesioner ini, saya
ucapkan banyak terimakasih.

Cara Pengisian Kuesioner

Isilah kolom pertanyaan dengan memberikan tanda silang (X) pada kolom
pilihan jawaban yang paling tepat sesuai dengan kondisi Bapak/Ibu/Saudara
dalam lembar kuesioner yang telah disediakan.

Jawaban yang disediakan antara lain:

SP : Sangat Puas

P : Puas

R : Ragu-ragu

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

KUESIONER KEPUASAN NASABAH DALAM PELAYANAN

KREDIT (Kusumaningtyas, 2004)

Identitas responden

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Tanggapan kepuasan nasabah dalam pelayanan kredit

Pernyataan	SP	P	R	TP	STP
1. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai BPR BKK Karangawen mengenai informasi yang diberikan mengenai kredit					
2. Keramahtamahan karyawan BPR BKK Karangawen dalam melayani pemberian kredit kepada nasabah bank					
3. Penjelasan yang diberikan oleh pegawai BPR BKK Karangawen mengenai syarat-syarat permohonan kredit					
4. Bunga kredit yang diberikan kepada nasabah BPR BKK Karangawen					
5. Fasilitas yang diberikan BPR BKK					

Karangawen kepada nasabah nya mengenai pemberian kredit					
6. Kemudahan dalam proses layanan permohonan kredit pada BPR BKK Karangawen					
7. Kecepatan pada proses pelayanan pemberian kredit pada BPR BKK Karangawen					
8. Keamanan dalam proses pemberian kredit pada BPR BKK Karangawen					
9. Keakuratan atau kebenaran data dalam pencatatan kredit pada BPR BKK Karangawen					
10. Respon BPR BKK Karangawen terhadap aduan dan permohonan yang diajukan pada saat kesalahan dalam pencatatan kredit					

**KUESIONER KEPUASAN PEGAWAI BPR BKK
KECAMATAN KARANGAWEN KABUPATEN DEMAK**

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir pada program strata-1 Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, maka saya:

Nama : Triessia

Nim : 01.60.0008

Mengadakan penelitian yang berjudul “Penerapan *Balanced Scorecard* sebagai tolok ukur penilaian kinerja pada bank”

Dengan demikian saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan kondisi dan pendapat Bapak/Ibu/Saudara yang sesungguhnya. Data-data ini saya kumpulkan semata-mata untuk tujuan akademis.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan banyak terimakasih.

Cara Pengisian Kuesioner

Isilah kolom pertanyaan dengan memberikan tanda silang (X) pada kolom pilihan jawaban yang paling tepat sesuai dengan kondisi Bapak/Ibu/Saudara dalam lembar kuesioner yang telah disediakan.

Jawaban yang disediakan antara lain:

SP : Sangat Puas

P : Puas

R : Ragu-ragu

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

KUESIONER KEPUASAN PEGAWAI

(Kusumaningtyas, 2004)

Identitas responden:

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Tanggapan Kepuasan Pegawai

Pernyataan	SP	P	R	TP	STP
<p>Motivasi untuk bekerja</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian gaji kepada pegawai BPR BKK Karangawen 2. Jumlah gaji yang diberikan kepada pegawai BPR BKK Karangawen 3. Pemberian balas jasa BPR BKK Karangawen 4. Ketersediaan kebutuhan pegawai dalam BPR BKK Karangawen 5. Peningkatan kualitas kehidupan pegawai setelah menjadi pegawai BPR BKK Karangawen 6. Sistem kenaikan gaji dalam BPR BKK 					

Karangawen					
7. Penghargaan prestasi kerja yang diberikan kepada pegawai BPR BKK Karangawen					
8. Pemberian THR setiap tahunnya kepada pegawai BPR BKK Karangawen					
9. Pemberian bonus kepada pegawai yang berprestasi pada BPR BKK Karangawen					
10. Pemberian asuransi kesehatan dan keselamatan kerja pada BPR BKK Karangawen					
Hubungan dengan pimpinan					
11. Kebijakan yang ditetapkan oleh manajemen BPR BKK Karangawen saat ini					
12. Keleluasaan berpendapat pada BPR BKK Karangawen saat ini					
13. Informasi yang diperoleh pegawai BPR BKK Karangawen dari pimpinan					
14. Komunikasi dengan pimpinan pada					

<p>BPR BKK Karangawen</p> <p>15. Saling menghormati antara pegawai maupun dengan atasan</p> <p>Kondisi tempat kerja</p> <p>16. Kelengkapan peralatan kerja BPR BKK Karangawen selama ini</p> <p>17. Sarana dan fasilitas ditempat kerja BPR BKK Karangawen selama ini (misalnya toilet, AC, kantin)</p> <p>18. Kenyamanan tempat kerja pada BPR BKK Karangawen</p> <p>19. Keamanan tempat kerja pada BPR BKK Karangawen</p> <p>20. Kebersihan tempat kerja pada BPR BKK Karangawen</p> <p>Semangat dalam bekerja</p> <p>21. Disiplin kerja yang diterapkan Bank BPR BKK Karangawen saat ini</p> <p>22. Jam kerja yang diberlakukan pada BPR BKK Karangawen</p> <p>23. Motivasi yang diberikan oleh pimpinan tentang semangat kerja pegawainya</p>					
--	--	--	--	--	--

24. Semangat bekerja dalam melayani nasabah dengan baik					
25. Dukungan dari pegawai lain maupun dari pimpinan mengenai semangat dalam melaksanakan tugasnya					

