

LAMPIRAN



A. KUESIONER

Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH

(Studi Pada BANK BRI Cabang Pandanaran Semarang)

Kepada Responden yang Terhormat,

Proposal penelitian ini digunakan sebagai salah satu syarat untuk lulus dari Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata, maka dari itu diperlukan dukungan Bapak/ Ibu/ Saudara(i) untuk membantu saya mengisi kuesioner ini.

Kuesioner ini diedarkan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Cabang Pandanaran Semarang

Untuk itu, saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara(i) meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Masukkan informasi yang jujur, benar, dan akurat, sangat diharapkan agar informasi ilmiah yang akan disajikan benar-benar dapat dipertanggungjawabkan dan berguna bagi peningkatan kualitas pelayanan Bank BRI Cabang Pandanaran Semarang .

Terima kasih atas bantuan dan kesediaannya dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Nama :Patrinus Pati Ritan

NIM : 18.d1.0269

A. DATA RESPONDEN

(Petunjuk : Berilah Tanda (√) pada jawaban yang anda maksud)

Nama :

1. Jenis Kelamin :

Laki - laki

Perempuan

2. Usia :

a. < 20 Tahun

b. 31Tahun - 40 tahun

c. 20 Tahun - 30 tahun

d. 41 Tahun -50 tahun

e. >50 tahun

3. Pendidikan

a. SD

b. SMP

c. SMA

d. Sarjana S1

e. Sarjana S2

f. Sarjana S3

g. Lainnya

3. Pekerjaan:

- a) Pelajar / Mahasiswa
- b) Pegawai Swasta
- c) Guru / Dosen
- d) Wiraswasta
- e) PNS
- f) BUMN
- g) Lainnya.....

4. Pendapatan Rata-rata

- a) < Rp. 500.000
- b) Rp. 1.500.001 – Rp. 3.000.000
- c) Rp. 500.000 – Rp. 1.500.000
- d) Rp. 3.000.001 – Rp. 5.000.000
- e) > Rp. 5.000.001

5. Pengeluaran Rata - rata

- a) < Rp. 500.000
- b) Rp. 1.500.000 – Rp. 3.000.000
- c) Rp. 500.000 – Rp. 1.500.000
- d) Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000
- e) > Rp. 5.000.000

6. Pertama kali mengenal BRI Cabang Pandanaran, Semarang dari : (jawaban boleh lebih dari satu)

- a) Televisi
- b) Radio

- c) Brosur
- d) Koran
- e) Majalah /
- f) Tabloid
- g) Staff Bank
- h) Saudara
- i) Relasi Lainnya.....

7. Lama menjadi nasabah BRI Cabang Pandanaran, Semarang:

- a) < 1 tahun
- b) 1-3 tahun
- c) > 3 tahun

Keterangan :

- TINGKAT KEPUASAN

- A). Sangat Setuju (SS) : 5
- B). Setuju (S) : 4
- C). Netral (N) : 3
- D) Tidak Setuju (TS) : 2
- E). Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

A. Kualitas Pelayanan

a. Dimensi *Tangible*

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Brosur berisi informasi yang lengkap					
2.	Tampilan brosur yang menarik					
3.	Brosur membantu nasabah dalam memahami produk atau layanan diberikan					
4.	Penampilan teller bank yang bersih					
5	Penampilan teller, bank yang rapi					
6	Penampilan teller, bank yang menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)					
7.	Ruang transaksi bersih					
8.	Ruang transaksi perbankan yang nyaman					
9.	Bank memiliki perlengkapan yang modern (ATM)					

10.	Karyawan menciptakan suasana nyaman					
11	Karyawan menyenangkan					
12	Karyawan memberi senyum dan Salam					
13.	Melayani nasabah dengan urutan kedatangan dengan tidak membedakan					

b. dimensi *Reliability*

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan Cepat tanggap terhadap permintaan Nasabah					
2	Teller memberikan layanan dengan cepat					
3	Teller memberikan pelayanan kepada Nasabah hingga tuntas					
4	Karyawan menunjukkan rasa percaya diri					
5	Karyawan bersikap siap melayani /membantu nasabah					

c. dimensi *Responsiveness*

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN				
		SS	S	N	ST	STS
1	Keramahan karyawan dalam melayani nasabah					
2	Kesopanan karyawan dalam melayani nasabah					
3	Karyawan mampu menciptakan hubungan baik dengan nasabah					
4.	Keamanan nasabah					

d. dimensi *Assurance*

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN				
		SS	S	N	ST	STS
1	Simpanan nasabah di BRI Cabang Pandanaran Semarang terjamin keamanannya dengan garansi pengembalian untuk tabungan di bawah 1 milyar rupa					

2	BRI life sebagai program asuransi tabungan memberikan nilai yang optimal					
3	Tempat parkir di BRI Cabang Pandanaran Semarang aman tidak ada pencurian					

e. dimensi *Empathy*

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN				
		SS	S	N	ST	STS
1	Memahami kebutuhan spesifik pelanggan					
2	Memperlakukan pelanggan penuh perhatian					
3	Tidak membedakan status sosial pelanggan					

B. Kualitas pelayanan (Y)

a. Produk

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN				
		SS	S	N	ST	STS

1	Tentang kualitas produk atau layanan yang ditawarkan oleh bank BRI Pandanaran Semarang.					
2	Produk atau layanan yang tersedia di bank BRI Pandanaran Semarang					

b. Harga

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN				
		SS	S	N	ST	STS
1	Faktor yang paling berpengaruh dari persepsi harga terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk atau layanan di bank BRI Pandanaran Semarang.					
2	Harga dari produk atau layanan di bank BRI Pandanaran Semarang.					

c. Promosi

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN				
		SS	S	N	ST	STS

1	Cara mempromosi produk atau layanan di bank BRI Pandanaran Semarang.					
2	Media promosi yang digunakan untuk memasarkan produk atau layanan di bank BRI Pandanaran Semarang					

d. Lokasi

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN				
		SS	S	N	ST	STS
1	Faktor lokasi dapat mempengaruhi nasabah menggunakan produk atau jasa suatu bank					
2	Lokasi bank BRI Pandanaran Semarang					

e. Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN				
		SS	S	N	ST	STS

1	Bentuk layanan yang diberikan oleh bank BRI Pandanaran Semarang.					
2	Nasabah puas dengan jaminan pelayanan yang diberikan oleh bank BRI Pandanaran Semarang.					

f. Fasilitas

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN				
		SS	S	N	ST	STS
1	Fasilitas yang ada di bank BRI Pandanaran Semarang.					
2	Keadaan peralatan yang ada di Bank BRI Cabang Pandanaran Semarang disediakan sudah memadai					

g. Suasana

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN				
		SS	S	N	ST	STS

1	Suasana di bank BRI Pandanan					
---	---------------------------------	--	--	--	--	--

B. DATA PENELITIAN

a.	Tangix1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	Total
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	64
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	64
12	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	60
13	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	58
14	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	53
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
32	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	42
33	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	45
34	5	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	46
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	63
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
37	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	64
38	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	62
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52

b. Reliabil	x1	x2	x3	x4	x5	Total
1	5	5	5	5	5	25
2	5	5	5	5	5	25
3	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25
6	5	5	5	5	5	25
7	5	5	5	5	5	25
8	5	5	5	5	5	25
9	4	5	5	5	5	24
10	4	5	4	5	5	23
11	4	5	4	5	5	23
12	4	4	4	4	4	20
13	4	4	4	4	4	20
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	4	4	20
17	4	4	4	4	4	20
18	4	4	4	4	4	20
19	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	4	4	20
21	4	4	4	4	4	20
22	4	4	4	4	4	20
23	4	4	4	4	4	20
24	4	4	4	4	4	20
25	4	4	4	4	4	20
26	4	4	4	4	4	20
27	4	4	4	4	4	20
28	4	4	4	4	4	20
29	4	4	4	4	4	20
30	4	3	3	3	3	16
31	3	3	3	3	3	15
32	3	3	3	3	5	17
33	3	4	5	4	3	19
34	5	4	5	3	4	21
35	5	5	5	5	5	25
36	5	5	5	5	5	25
37	5	5	5	5	4	24
38	5	5	5	4	4	23
39	4	4	4	4	4	20
40	4	4	4	4	4	20
41	4	4	4	4	4	20

Responsiv	x1	x2	x3	x4	TotAL
1	5	5	5	5	20
2	5	5	5	5	20
3	5	5	5	5	20
4	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	20
6	5	5	5	5	20
7	5	5	5	5	20
8	5	5	5	5	20
9	4	5	5	5	19
10	4	4	4	5	17
11	4	4	4	4	16
12	4	4	4	4	16
13	4	4	4	4	16
14	4	4	4	4	16
15	4	4	4	4	16
16	4	4	4	4	16
17	4	4	4	4	16
18	4	4	4	4	16
19	4	4	4	4	16
20	4	4	4	4	16
21	4	4	4	4	16
22	4	4	4	4	16
23	4	4	4	4	16
24	4	4	4	4	16
25	4	4	4	4	16
26	4	4	4	4	16
27	4	4	4	4	16
28	4	4	4	4	16
29	4	4	4	4	16
30	3	3	3	3	12
31	4	4	4	4	16
32	4	4	4	4	16
33	4	4	4	4	16
34	4	4	4	4	16
35	4	4	4	4	16
36	4	4	4	4	16
37	4	4	4	4	16
38	4	4	4	4	16
39	3	3	3	3	12
40	3	3	3	3	12
41	3	3	3	3	12

Assurance	x1	x2	x3	Total
1	5	5	5	15
2	5	5	5	15
3	5	5	5	15
4	5	5	5	15
5	5	5	5	15
6	5	5	5	15
7	5	5	5	15
8	5	4	4	13
9	4	4	4	12
10	4	4	4	12
11	4	4	4	12
12	4	4	4	12
13	4	4	4	12
14	4	4	4	12
15	4	4	4	12
16	4	4	4	12
17	4	4	4	12
18	4	4	4	12
19	4	4	4	12
20	4	4	4	12
21	4	4	4	12
22	4	4	4	12
23	4	4	4	12
24	4	4	4	12
25	4	4	4	12
26	4	4	4	12
27	4	4	4	12
28	4	3	4	11
29	3	3	3	9
30	3	3	3	9
31	3	3	3	9
32	3	5	3	11
33	4	3	4	11
34	3	4	3	10
35	5	5	5	15
36	5	5	5	15
37	5	4	5	14
38	4	4	5	13
39	4	4	4	12
40	4	4	4	12
41	4	4	4	12

Empathy	x1	x2	x3	Total
1	5	5	5	15
2	5	5	5	15
3	5	5	5	15
4	5	5	5	15
5	5	5	5	15
6	5	5	5	15
7	5	5	5	15
8	5	5	5	15
9	5	5	5	15
10	5	5	5	15
11	5	5	5	15
12	5	5	5	15
13	4	4	4	12
14	4	4	4	12
15	4	4	4	12
16	4	4	4	12
17	4	4	4	12
18	4	4	4	12
19	4	4	4	12
20	4	4	4	12
21	4	4	4	12
22	4	4	4	12
23	4	4	4	12
24	4	4	4	12
25	4	4	4	12
26	4	4	4	12
27	4	4	4	12
28	4	4	4	12
29	4	4	4	12
30	4	4	4	12
31	5	5	5	15
32	5	5	5	15
33	5	5	5	15
34	5	5	5	15
35	5	5	5	15
36	5	5	5	15
37	5	5	5	15
38	5	5	4	14
39	4	5	4	13
40	4	4	4	12
41	4	4	4	12

Kepuasan	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Total
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	64
9	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	59
10	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	55
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
27	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
28	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
29	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
30	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
31	5	5	4	4	5	5	3	3	4	5	3	3	3	52
32	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	3	3	3	51
33	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	3	3	4	53
34	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	53
35	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	56
36	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	57
37	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	57
38	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	57
39	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	52
40	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	52
41	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	52

C. HASIL SPSS

a. Dimensi *Tangible*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N Of Items
.984	13

b. Dimensi *Reliability*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items

.936	5
------	---

c Dimensi *Responsiveness*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.990	4

d. dimensi *Assurance*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.912	3

e. dimensi *Empathy*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.978	3

f. kepuasan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.930	13

g. uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.262	3.780		2.979	.005
Tangible	.167	.130	.233	1.282	.208
Reliability	-.148	.476	-.076	-.311	.758
Responsiveness	.928	.254	.390	3.659	.001
Assurance	.976	.458	.316	2.132	.040
Empathy	.763	.332	.217	2.300	.028

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

h. uji f

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	888.654	5	177.731	31.030	.000 ^b
Residual	200.468	35	5.728		
Total	1089.122	40			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Empathy, Assurance, Responsiveness, Tangible, Reliability

PAPER NAME

TA - 18.D1.0269.docx

WORD COUNT

9862 Words

CHARACTER COUNT

59924 Characters

PAGE COUNT

54 Pages

FILE SIZE

80.3KB

SUBMISSION DATE

Dec 1, 2022 12:48 PM GMT+7

REPORT DATE

Dec 1, 2022 12:49 PM GMT+7

● **19% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 18% Internet database
- 7% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 13% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 10 words)
- Manually excluded text blocks