



A1

SKALA MINAT MENABUNG

FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr/i
Di tempat

Dengan hormat,

Di sela-sela kesibukan Anda, perkenankanlah saya mohon kesediaan Anda untuk mengisi angket yang tersedia. Angket ini dibuat dalam rangka memenuhi kelengkapan dari penelitian yang menjadi tugas akhir guna meraih gelar kesarjanaan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang. Angket ini bukan merupakan tes, sehingga semua jawaban benar. Untuk itu jawaban yang Anda berikan saat ini bukan berdasarkan hal-hal umum, tetapi sesuai dengan pemikiran, perasaan dan kondisi Anda saat ini, serta tanpa dipengaruhi oleh orang lain. Semua jawaban saya jamin kerahasiaannya dan jawaban yang Anda berikan tidak mempengaruhi kondite Anda.

Saya akan menghargai segala perhatian dan partisipasi Anda dalam penelitian ini. Saya yakin informasi yang telah Anda berikan merupakan bantuan yang tak ternilai harganya bagi penyelesaian serta tercapainya tujuan dari penelitian ini. Sebelum dan sesudahnya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Krisna Indriastanti

No :.....

Identitas Responden :

Nama :

Alamat :

Usia :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan : a. Pelajar b. Mahasiswa c. Swasta d. PNS

Penghasilan : a. < Rp. 500.000 b. Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000

c. Rp. 1.100.000 – Rp. 1.500.000 d. > Rp. 1.500.000

PETUNJUK PENGISIAN SKALA

1. Bacalah pernyataan-pernyataan pada lembar berikut, kemudian pilihlah salah satu dari empat pilihan jawaban sesuai dengan diri Anda sesungguhnya atau apa yang Anda rasakan, bukan berdasar pada apa yang seharusnya. Berilah tanda silang (X) di samping pernyataan tersebut.

Keterangan Pilihan Jawaban:**SS (Sangat Sesuai)****S (Sesuai)****TS (Tidak Sesuai)****STS (Sangat Tidak Sesuai)**

2. Sebaiknya jawaban bersifat spontan dan sesuai dengan diri Anda
3. Diharapkan semua nomor dijawab

SKALA I

| NO | PERNYATAAN | SS | S | TS | STS |
|----|--|----|---|----|-----|
| 1 | Saya perhatikan bank pemerintah lebih unggul dari bank lainnya, sehingga saya akan segera menabung di sana | | | | |
| 2 | Saya tidak memperhatikan bahwa bank pemerintah memberikan layanan yang buruk | | | | |
| 3 | Saya mengamati bahwa bank pemerintah berbeda dengan bank-bank lainnya, karena itu saya akan menabung di sana | | | | |
| 4 | Saya tidak tertarik menabung di bank pemerintah karena tidak banyak keuntungan yang didapat | | | | |
| 5 | Saya tertarik menabung di bank pemerintah karena terjamin | | | | |
| 6 | Saya tidak ingin menabung di bank pemerintah meskipun bank tersebut memberikan hadiah langsung pada saat pembukaan rekening baru | | | | |
| 7 | Menurut pengamatan saya, bank pemerintah memberikan kemudahan dalam bertransaksi | | | | |
| 8 | Hadiah-hadiah yang ditawarkan membuat saya tertarik untuk menabung di bank pemerintah | | | | |
| 9 | Saya tidak mengamati bahwa bank pemerintah memberikan jaminan keamanan dalam bertransaksi, sehingga saya akan menunda menabung di sana | | | | |
| 10 | Saya ragu menabung di bank pemerintah karena tidak memberikan jaminan yang pasti | | | | |
| 11 | Teman-teman dekat saya banyak yang menabung di bank pemerintah, sehingga saya tertarik ikut menabung di sana | | | | |
| 12 | Saya tidak memperhatikan jika bank pemerintah memberikan bantuan ketika nasabah dalam kesulitan | | | | |
| 13 | Saya perhatikan banyak anggota keluarga yang menabung di bank pemerintah sehingga saya memutuskan untuk menabung di sana | | | | |
| 14 | Saya ingin menabung di bank pemerintah karena bunga tabungannya besar | | | | |
| 15 | Saya tertarik menabung di bank pemerintah karena tidak mungkin dilikuidasi | | | | |
| 16 | Saya ingin menabung di bank pemerintah karena cabangnya menyebar di seluruh pelosok | | | | |
| 17 | Saya tidak ingin menabung di bank pemerintah | | | | |

| NO | PERNYATAAN | SS | S | TS | STS |
|----|--|----|---|----|-----|
| | karena tidak ada poin tabungan yang dapat ditukarkan dengan hadiah langsung | | | | |
| 18 | Walaupun memberikan hadiah-hadiah yang menarik, saya tidak melihat bank pemerintah sebagai bank yang bonafit | | | | |
| 19 | Banyak kemudahan yang didapat, sehingga saya ingin menabung di bank pemerintah | | | | |
| 20 | Saya tidak tertarik menabung di bank pemerintah karena fasilitasnya tidak mendukung | | | | |
| 21 | Pelayanan yang buruk membuat saya kurang tertarik menabung di bank pemerintah | | | | |
| 22 | Menabung di bank pemerintah kurang bergengsi, sehingga saya tidak ingin menabung di sana | | | | |
| 23 | Saya ingin menabung di bank pemerintah karena aman | | | | |
| 24 | Menabung di bank pemerintah layanannya kurang memuaskan sehingga saya tidak ingin menabung di sana | | | | |





A 2

**SKALA PERSEPSI TERHADAP
KUALITAS LAYANAN PEGAWAI**

SKALA II

| NO | PERNYATAAN | SS | S | TS | STS |
|----|--|----|---|----|-----|
| 1 | Menurut penilaian saya, seseorang perlu belajar dari pegawai bank pemerintah dalam melayani konsumennya dengan cepat dan cekatan | | | | |
| 2 | Saya dapat mengambil keputusan untuk menabung di bank pemerintah karena pegawainya cekatan | | | | |
| 3 | Menurut pendapat saya, pegawai bank pemerintah penuh perhatian pada nasabahnya | | | | |
| 4 | Dalam pandangan saya, seseorang dapat belajar untuk menjadi pegawai yang handal | | | | |
| 5 | Pegawai bank pemerintah menurut pandangan saya, lambat melayani nasabahnya | | | | |
| 6 | Menurut pemikiran saya, kualitas layanan yang diberikan pegawai bank pemerintah benar-benar total | | | | |
| 7 | Saya mendapat solusi dari masalah perbankan yang saya hadapi karena pegawai bank pemerintah membantu kesulitan saya | | | | |
| 8 | Saya tidak perlu bersusah-susah belajar dari pegawai bank pemerintah bagaimana menanggapi permintaan nasabah dengan cepat | | | | |
| 9 | Dalam penilaian saya, pegawai bank pemerintah tidak cukup tanggap pada kebutuhan nasabah | | | | |
| 10 | Saya tidak dapat memecahkan masalah transaksi karena pegawai bank pemerintah dalam melayani tidak dapat diandalkan | | | | |
| 11 | Saya rasa seseorang tidak perlu belajar dari pegawai bank pemerintah bagaimana membantu kesulitan orang lain | | | | |
| 12 | Menurut pandangan saya, ketika saya ada komplain pegawai bank pemerintah menanggapi keluhan saya | | | | |
| 13 | Pelayanan yang diberikan pegawai bank pemerintah menurut pemikiran saya memberikan jaminan tersendiri | | | | |
| 14 | Saya tidak dapat mengambil keputusan untuk menabung di bank pemerintah karena layanan pegawainya lambat | | | | |
| 15 | Saya dapat menyelesaikan keluhan perbankan karena pegawai bank pemerintah memberikan jaminan penuh | | | | |
| 16 | Menurut penilaian saya, sebelum menabung di bank pemerintah perlu dipelajari dulu program- | | | | |

| NO | PERNYATAAN | SS | S | TS | STS |
|----|--|----|---|----|-----|
| | programnya | | | | |
| 17 | Dalam penafsiran saya, pegawai bank pemerintah tidak berempati terhadap nasabahnya | | | | |
| 18 | Dalam pengamatan saya, pegawai bank pemerintah memberikan salam pada saat saya akan melakukan transaksi | | | | |
| 19 | Saya akan mengambil keputusan untuk menabung di bank pemerintah karena pegawainya memberikan jaminan keamanan tabungan | | | | |
| 20 | Menurut pandangan saya, pegawai bank pemerintah memberikan jaminan yang memuaskan | | | | |
| 21 | Saya menilai, pegawai bank pemerintah bersikap acuh tak acuh dalam melayani nasabahnya | | | | |
| 22 | Saya kira, saya perlu mempelajari apakah bank pemerintah memberikan jaminan keamanan tabungan | | | | |
| 23 | Kualitas pegawai bank pemerintah menurut penafsiran saya benar-benar payah | | | | |
| 24 | Saya tidak dapat menyelesaikan masalah perbankan karena pegawai bank pemerintah kurang dapat dipercaya | | | | |
| 25 | Menurut pandangan saya, saya tidak perlu mengumpulkan dan mempelajari informasi sebelum menabung di bank pemerintah | | | | |
| 26 | Saya dapat menyelesaikan kesulitan dalam bertransaksi karena pegawai bank pemerintah memberikan perhatian penuh | | | | |
| 27 | Dalam pandangan saya, pegawai bank pemerintah tidak tanggap membantu kesulitan nasabahnya | | | | |
| 28 | Adanya perhatian individual kepada nasabah saat ada keluhan masalah perbankan, membuat saya dapat belajar dari sikap pegawai bank tersebut | | | | |
| 29 | Pegawai bank pemerintah bersikap kurang sopan dalam menanggapi keluhan saya, sehingga saya tidak dapat menyelesaikan transaksi dengan lancar | | | | |
| 30 | Saya tidak perlu mempelajari program-program bank pemerintah sebelum menabung | | | | |
| 31 | Saya tidak dapat memecahkan masalah perbankan karena pegawai bank pemerintah tidak peduli dengan masalah saya | | | | |
| 32 | Saya tidak perlu bersusah-susah belajar dari sikap pegawai bank pemerintah yang tidak ramah | | | | |
| 33 | Menurut pandangan saya, bank pemerintah | | | | |

| NO | PERNYATAAN | SS | S | TS | STS |
|----|---|----|---|----|-----|
| | memberikan fasilitas tempat duduk sehingga memberikan kenyamanan ketika menunggu antrian | | | | |
| 34 | Dalam perkiraan saya, saya perlu belajar dari pegawai bank pemerintah yang peduli akan kebutuhan nasabahnya | | | | |
| 35 | Pegawai bank pemerintah tidak memperhatikan keluhan saya, maka saya tidak dapat menyelesaikan masalah perbankan saya | | | | |
| 36 | Masalah perbankan saya dapat diselesaikan dengan baik karena fasilitas di bank pemerintah sangat lengkap | | | | |
| 37 | Saya tidak belajar dari sikap pegawai bank pemerintah yang tidak berempati pada nasabahnya | | | | |
| 38 | Saya mendapatkan pelajaran dari bank pemerintah yang dapat menciptakan suasana nyaman dan kondusif dalam bertransaksi | | | | |
| 39 | Saya akan mengambil keputusan untuk menabung di bank pemerintah karena pegawainya mempunyai sikap empati pada nasabah | | | | |
| 40 | Kinerja pegawai bank pemerintah kurang memuaskan sehingga saya tidak dapat mempelajari hal-hal yang baru | | | | |
| 41 | Dalam penilaian saya, pegawai bank pemerintah kurang menjaga kebersihan | | | | |
| 42 | Transaksi perbankan menurut saya dapat terhambat karena kurang tersedianya peralatan yang memadai | | | | |
| 43 | Kinerja para pegawai bank pemerintah menurut pengamatan saya, sangat memuaskan | | | | |
| 44 | Saya dapat mempelajari hal baru dari pegawai bank pemerintah yang menjaga kebersihan ruang kerjanya | | | | |
| 45 | Kebersihan ruangan di bank pemerintah membuat saya nyaman dalam menyelesaikan semua transaksi perbankan | | | | |
| 46 | Menurut pendapat saya, peralatan di bank pemerintah kurang memadai | | | | |
| 47 | Fasilitas yang kurang memadai membuat saya tidak dapat mempelajari hal-hal baru tentang dunia perbankan | | | | |
| 48 | Kurang nyamannya suasana di bank pemerintah membuat saya sulit untuk memecahkan masalah perbankan | | | | |