

Lampiran 1a

DAFTAR PERTANYAAN UNTUK KARYAWAN

Petunjuk Pengisian Angket / Daftar Pertanyaan

Untuk pertanyaan isian, Bapak / Ibu / Saudara cukup mengisi daftar pertanyaan dengan cara mengisi kolom yang telah disediakan. Untuk pertanyaan pilihan, Bapak / Ibu / Saudara cukup memilih jawaban yang telah disediakan, yang paling sesuai dan benar menurut pendapat Bapak / Ibu / Saudara dengan memberi tanda "X" pada korak yang tersedia.

PERTANYAAN ISIAN

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin :
4. Tempat Tinggal :
5. Pendidikan Terakhir :
6. Status Martial a. Menikah b. Belum Menikah
 c. Janda d. Duda
7. Pendapatan : a. < 1.000.000
 b. 1.100.000 - 2.000.000
 c. 2.100.000 - 3.000.000
 d. 3.100.000 - 4.000.000
 e. > 4.100.000

KETERANGAN:

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- R : Ragu-ragu
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

I. Bukti Langsung / Tangibles

1. Ruang tunggu yang ber-AC membuat nasabah merasa nyaman

SS	S	R	TS	STS

2. Ruang tunggu terlihat bersih

SS	S	R	TS	STS

3. Tersedianya lahan parkir yang luas dan aman bagi para nasabah

SS	S	R	TS	STS

4. Nasabah dalam melakukan transaksi, item-item di dalam ATM sudah sesuai dengan yang diinginkan nasabah sehingga mempermudah bertransaksi

SS	S	R	TS	STS

5. Ruang tunggu sesuai yang diharapkan nasabah

SS	S	R	TS	STS

6. Slip setoran tersedia, sehingga nasabah dapat menggunakannya

SS	S	R	TS	STS

7. Jalan ketempat pelayanan mudah dijangkau

SS	S	R	TS	STS

II. Keandalan / Reliability

8. Pelayanan yang diberikan BRI Cabang Semarang Pandanaran kepada nasabah sangat cepat dan singkat

SS	S	R	TS	STS

9. BRI Cabang Semarang Pandanaran sudah memberikan pelayanan yang tepat dan akurat kepada nasabah

SS	S	R	TS	STS

10. Pelayanan yang telah diberikan oleh BRI Cabang Semarang Pandanaran sudah sesuai dengan harapan nasabah

SS	S	R	TS	STS

11. Kemampuan dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam melayani nasabah sangat baik

SS	S	R	TS	STS

12. Prosedur pelayanan yang diterapkan BRI Cabang Semarang Pandanaran sangat mudah

SS	S	R	TS	STS

III. Daya Tanggap / Responsiveness

13. Petugas selalu memberikan bantuan kepada nasabah dalam membuka rekening

SS	S	R	TS	STS

14. Petugas selalu memberikan bantuan kepada nasabah dalam menutup rekening

SS	S	R	TS	STS

15. Petugas selalu memberikan bantuan kepada nasabah jika mempunyai kesulitan

SS	S	R	TS	STS

16. Pertolongan yang diberikan BRI Cabang Seraarang Pandanaran kepada nasabah sangat memuaskan

SS	S	R	TS	STS

17. Pelayanan yang diberikan petugas sangat efektif

SS	S	R	TS	STS

IV. Jaminan /Assurance

18. BRI Cabang Semarang Pandanaran memberikan rasa aman kepada nasabah pada saat melakukan penarikan uang

SS	S	R	TS	STS

19. BRI Cabang Semarang Pandanaran dapat memberikan rasa nyaman pada nasabah pada saat menabung

SS	S	R	TS	STS

20. Nasabah yang akan melakukan transaksi selalu merasa nyaman di BRI Cabang Semarang Pandanaran

SS	S	R	TS	STS

V. Empaty

21. BRI Cabang Semarang Pandanaran selalu memberikan kemudahan kepada para konsumen

SS	S	R	TS	STS

22. Petugas BRI Cabang Semarang Pandanaran dapat membantu para nasabah dalam menyelesaikan masalahnya

SS	S	R	TS	STS

23. Petugas security BRI Cabang Semarang Pandanaran sangat ramah dalam melayani nasabah

SS	S	R	TS	STS

24. Informasi yang diberikan petugas BRI Cabang Semarang Pandanaran sangat mudah dipahami oleh nasabah

SS	S	R	TS	STS

Lampiran 1b

**DAFTAR PERTANYAAN
UNTUK NASABAH**

Petunjuk Pengisian Angket / Daftar Pertanyaan

Untuk pertanyaan isian., Bapak / Ibu / Saudara cukup mengisi daftar pertanyaan dengan cara mengisi kolom yang telah disediakan. Untuk pertanyaan pilihan, Bapak / Ibu / Saudara cukup memilih jawaban yang telah disediakan, yang paling sesuai dan benar menurut pendapat Bapak / Ibu / Saudara dengan memberi tanda "X" pada korak yang tersedia.

PERTANYAAN ISIAN

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin :
4. Tempat Tinggal :
5. Pendidikan Terakhir :
6. Status Martial a. Menikah b. Belum Menikah
c. Janda d. Duda
8. Pendapatan : a. < 1.000.000
b. 1.100.000 - 2.000.000
c. 2.100.000 - 3.000.000
d. 3.100.000 - 4.000.000
e. > 4.100.000

KETERANGAN:

- SS : Sangat Setuju
S : Setuju
R : Ragu-ragu
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

I. Bukti Langsung / Tangibles

1. Ruang tunggu yang ber-AC membuat nyaman

SS	S	R	TS	STS

2. Ruang tunggu terlihat bersih

SS	S	R	TS	STS

3. Tersedianya lahan parkir yang luas dan aman

SS	S	R	TS	STS

4. Nasabah dalam melakukan transaksi, item-item di dalam ATM sudah sesuai sehingga mempermudah bertransaksi

SS	S	R	TS	STS

5. Ruang tunggu sesuai yang diharapkan

SS	S	R	TS	STS

6. Slip setoran tersedia

SS	S	R	TS	STS

7. Jalan ke tempat pelayanan mudah dijangkau

SS	S	R	TS	STS

II. Kebandalan / Reliability

8. Pelayanan yang diberikan BRI Cabang Semarang Pandanaran sangat cepat dan singkat

SS	S	R	TS	STS

9. BRI Cabang Semarang Pandanaran sudah memberikan pelayanan yang tepat dan akurat

SS	S	R	TS	STS

10. Pelayanan yang telah diberikan oleh BRI Cabang Semarang Pandanaran sudah sesuai

SS	S	R	TS	STS

11. Kemampuan dan ketrampilan yang dimiliki petugas sangat baik

SS	S	R	TS	STS

12. Prosedur pelayanan yang diterapkan BRI Cabang Semarang Pandanaran

SS	S	R	TS	STS

III. Daya Tanggap / Responsiveness

13. Petugas selalu memberikan bantuan dalam membuka rekening

SS	S	R	TS	STS

14. Petugas selalu memberikan bantuan dalam menutup rekening

SS	S	R	TS	STS

15. Petugas selalu memberikan bantuan jika mempunyai kesulitan

SS	S	R	TS	STS

16. Pertolongan yang diberikan BRI Cabang Semarang Pandanaran sangat memuaskan

SS	S	R	TS	STS

17. Pelayanan yang diberikan petugas sangat efektif

SS	S	R	TS	STS

IV. Jaminan /Assurance

18. BRI Cabang Semarang Pandanaran memberikan rasa aman pada saat melakukan penarikan uang

SS	S	R	TS	STS

19. BRI Cabang Semarang Pandanaran dapat memberikan rasa nyaman pada saat menabung

SS	S	R	TS	STS

20. Saat melakukan transaksi selalu merasa nyaman di BRI Cabang Semarang Pandanaran

SS	S	R	TS	STS

V. Empaty

21. BRI Cabang Semarang Pandanaran selalu memberikan kemudahan kepada para konsumen

SS	S	R	TS	STS

22. Petugas BRI Cabang Semarang Pandanaran dapat membantu dalam menyelesaikan masalah

SS	S	R	TS	STS

23. Petugas security BRI Cabang Semarang Pandanaran sangat ramah

SS	S	R	TS	STS

24. Informasi yang diberikan petugas BRI Cabang Semarang Pandanaran sangat mudah dipahami

SS	S	R	TS	STS