

**KUESIONER PENELITIAN
UNTUK NASABAH BANK BRI**

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BANK RAKYAT INDONESIA UNIT TIMPORONGAN KABUPATEN PANGKEP di Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, maka saya :

Nama : Agus Salim

Nim : 10572 04352 13

Memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/saudari untuk sedikit meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui penelitian nasabah mengenai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan PT. BANK RAKYAT INDONESIA UNIT TIMPORONGAN KABUPATEN PANGKEP serta pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini semata-mata bersifat ilmiah, dan hanya dipergunakan untuk keperluan penyusunan skripsi. Disamping itu juga, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pikiran kepada PT. BANK RAKYAT INDONESIA UNIT TIMPORONGAN KABUPATEN PANGKEP agar dilain waktu dapat memberikan pelayanan yang lebih memuaskan harapan nasabah.

Dalam pengisian kuesioner ini disarankan untuk membaca petunjuk umum yang terdapat pada awal setiap bagian dengan seksama sebelum menjawab pertanyaan sesuai pendapat Bapak/Ibu/saudara/saudari. Peneliti menjamin kerahasiaan identitas dan setiap jawaban responden. Atas perhatian dan kesediannya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Agus Salim

(Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar)

Profil Responden

Berilah tanda (X) pada kolom isian yang telah disediakan sesuai dengan jawaban anda.

1. Jenis Kelamin

☐

Pria

☐

Wanita

2. Usia

☐

Dibawah 25 Tahun

☐

26-35 Tahun

☐

36 - 50 tahun

☐

Diatas 55 tahun

3. Pekerjaan

☐

Pegawai Negeri Sipil / TNI

☐

Pegawai Swasta

☐

Wiraswasta

☐

Pelajar / Mahasiswa

4. Pendapatan

☐

< 1 juta

☐

1-2 juta

☐

> 2 juta

PENGISIAN KUESIONER

Berikut ini penilain anda terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Timporongan Kabupaten Pangkep. Mohon anda ceklis kolom yang disediakan sesuai dengan penilaian anda.

1= Sangat Tidak Setuju

2= Tidak Setuju

3= Cukup Setuju

4= Setuju

5= Sangat Setuju

Tangible (Bukti Fisik)						
No Item	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1	Karyawan PT. BRI Unit Timporongan berpenampilan menarik					
2	Karyawan PT. BRI Unit Timporongan pada bagian customer service (CS) memiliki kelengkapan kantor (Unit computer, telepon, terminal online, EDC dll).					
3	Ruangan PT BRI Unit Timporongan memiliki fasilitas fisik yang menarik bagi nasabah (kursi dan meja tamu, TV, information, monitoring dll).					
Reability (Kehandalan)						
No item	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1	Karyawan PT. BRI Unit Timporongan memberikan pengarahan atas keunggulan produk yang ditawarkan oleh BRI Unit Timporongan					
2	Kinerja karyawan PT. BRI Unit Timporongan sesuai dengan harapan nasabah (mulai dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua nasabah tanpa kesalahan dan lain					
3	Keryawan PT. BRI Unit Timporongan terlebih dahulu meminta maaf apabila terpaksa harus menunggu karena karyawan tersebut sedang melaksana tgransaksi dengan nasabah lain					

Responsive (Tanggapan)						
No Item	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1	Karyawan PT. BRI Unit Timporongan ramah dan komunikatif					
2	Karyawan PT. BRI Unit Timporongan memberikan suguhan berupa permen					
3	Karyawan PT. BRI Unit Timporongan menangani permintaan baik yang didahului					
Assurance (Jaminan)						
No item	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1	Karyawan PT. BRI Unit Timporongan memiliki pengetahuan yang baik tentang produk-produk yang ditawarkan oleh BRI Unit Timporongan					
2	Karyawan PT. BRI Unit Timporongan selalu membina hubungan yang baik dengan nasabah					
3	Para karyawan PT. BRI Unit Timporongan terlatih dengan baik					
Emphaty (Empati)						
No item	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1	Nasabah merasa diperlukan dengan baik oleh karyawan PT. BRI Unit Timporongan					
2	PT. BRI Unit Timporongan memahami keinginan nasabah					
3	Perhatian karyawan terhadap nasabah yang komplain					

Kepuasan Nasabah (Y)						
No item	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1	Kecepatan para karyawan PT. BRI Unit Timporongan dalam melayani nasabah memberikan kepuasan bagi nasabah					
2	Image atau citra PT. BRI Unit Timporongan dimata masyarakat terjamin sehingga nasabah merasa puas					
3	Kebersihan PT. BRI Unit Timporongan memberikan kepuasan pada nasabah					