

Lampiran 1. Kuesioner *Google Form* Kualitas pelayanan saat membuka rekening di *Customer Service*

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
 Alamat :
 Kelurahan/ Desa :
 Jenis Transaksi :

| a. Kehandalan (Reliability) | | | | | | |
|------------------------------------|---|-----|----|---|---|----|
| No | PERNYATAAN | STS | TS | C | S | SS |
| 1. | Layanan yang diberikan kepada pelanggan sudah sesuai dengan komitmen pegawai Bank BNI. | | | | | |
| 2. | Mampu menangani masalah layanan pelanggan sesuai dengan perkembangan teknologi. | | | | | |
| 3. | Kualitas layanan yang diberikan Bank BNI sudah memenuhi kriteria kepuasan pelanggan. | | | | | |
| 4. | Tingkat kesalahan pelayanan Bank BNI sudah mampu memberikan catatan yang bebas dari kesalahan. | | | | | |
| b. Tangibles (bukti fisik) | | | | | | |
| No | PERNYATAAN | STS | TS | C | S | SS |
| 1. | Peralatan terbaru yang sesuai dengan perkembangan zaman mampu meningkatkan kualitas pelayanan Bank BNI . | | | | | |
| 2. | Tampilan visual yang menarik dan digital membuat pelayanan Bank BNI kepada pelanggan menjadi semakin baik. | | | | | |
| 3. | Kompetensi dan tampilan pegawai Bank BNI sudah sangat profesional dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan. | | | | | |
| 4. | Petunjuk layanan yang jelas dengan materi visual yang menarik mampu mempermudah layanan Bank BNI kepada pelanggan | | | | | |

| c. Responsiveness (kepekaan) | | | | | | |
|------------------------------|---|-----|----|---|---|----|
| No | PERNYATAAN | STS | TS | C | S | SS |
| 1. | Respon tanggap pegawai Bank BNI saat pelanggan ingin segera dilayani disampaikan dengan santun dan beretika. | | | | | |
| 2. | Merespon pelanggan dengan baik dan beretika ketika pelanggan mengajukan komplain terkait permasalahan yang dihadapi. | | | | | |
| 3. | Pegawai Bank BNI mengembangkan kompetensi dengan baik untuk membantu menyelesaikan permasalahan pelanggan. | | | | | |
| 4. | Kesigapan pegawai Bank BNI dalam menanggapi permintaan pelanggan yang komplain sangat responsif. | | | | | |
| d. Empati (empathy) | | | | | | |
| No | PERNYATAAN | STS | TS | C | S | SS |
| 1. | Perhatian pegawai Bank BNI terhadap individu pelanggan sudah dikelola dengan baik. | | | | | |
| 2. | Kepedulian pegawai Bank BNI saat menangani keluhan pelanggan sudah dilakukan dengan baik dan penuh tanggungjawab. | | | | | |
| 3. | Selalu memahami dan peka terhadap keinginan pelanggan saat berinteraksi dalam pelayanan. | | | | | |
| 4. | Kepekaan pegawai Bank BNI mampu menyelesaikan keluhan pelanggan dengan baik dan akurat. | | | | | |
| 5. | Penerapan SOP yang sudah sesuai standar saat jam kerja untuk pegawai Bank BNI . | | | | | |
| e. Assurance (Jaminan) | | | | | | |
| No | PERNYATAAN | STS | TS | C | S | SS |
| 1. | Kemampuan dan kompetensi pegawai Bank BNI dalam meningkatkan pelayanan selalu ditingkatkan sesuai perkembangan jaman. | | | | | |
| 2. | Kompetensi pegawai Bank BNI yang sangat baik membuat | | | | | |

| | | | | | | |
|----------------------------|---|--|--|--|--|--|
| | pelanggan merasa nyaman dan aman untuk dilayani. | | | | | |
| 3. | Perilaku pegawai Bank BNI sudah mencerminkan sikap yang sopan secara konsisten ketika berinteraksi dengan pelanggan. | | | | | |
| 4. | Pegawai Bank BNI sudah mampu menjawab pertanyaan atau keluhan dari pelanggan sesuai kemampuan dan kompetensi masing-masing. | | | | | |
| Saran dan Masukan : | | | | | | |

Keterangan.

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

C : Cukup

S : Setuju

SS : Sangat Setuju



Lampiran 2. Kuesioner *Google Form* Kualitas pelayanan setelah menggunakan BNI SONIC

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
 Alamat :
 Kelurahan/ Desa :
 Jenis Transaksi :

| a. Kehandalan (Reliability) | | | | | | |
|------------------------------------|---|-----|----|---|---|----|
| No | PERNYATAAN | STS | TS | C | S | SS |
| 1. | Layanan yang diberikan kepada pelanggan sudah sesuai dengan komitmen BNI SONIC. | | | | | |
| 2. | BNI SONIC Mampu menangani masalah layanan pelanggan sesuai dengan perkembangan teknologi. | | | | | |
| 3. | Kualitas layanan yang diberikan BNI SONIC sudah memenuhi kriteria kepuasan pelanggan. | | | | | |
| 4. | Tingkat kesalahan pelayanan BNI SONIC sudah mampu memberikan catatan yang bebas dari kesalahan. | | | | | |
| 5. | BNI SONIC menyediakan akses layanan kepada pelanggan sesuai waktu yang dijanjikan serta sesuai dengan perkembangan teknologi. | | | | | |
| b. Tangibles (bukti fisik) | | | | | | |
| No | PERNYATAAN | STS | TS | C | S | SS |
| 1. | BNI SONIC mampu meningkatkan kualitas pelayanan Bank BNI. | | | | | |
| 2. | BNI SONIC menampilkan visual yang menarik dan digital membuat pelayanan Bank BNI kepada pelanggan menjadi semakin baik. | | | | | |
| 3. | Kompetensi dan tampilan BNI SONIC sudah sangat profesional dalam meningkatkan kualitas layanan kepada | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------------------------|--|------------|-----------|----------|----------|-----------|
| | pelanggan. | | | | | |
| 4. | BNI SONIC memberikan Petunjuk layanan yang jelas dengan materi visual yang menarik mampu mempermudah layanan Bank BNI kepada pelanggan | | | | | |
| c. Responsiveness (kepekaan) | | | | | | |
| No | PERNYATAAN | STS | TS | C | S | SS |
| 1. | Respon tanggap BNI SONIC saat pelanggan ingin segera mengakses sangat cepat dan tanggap | | | | | |
| 2. | Respon BNI SONIC Kepada pelanggan sangat baik | | | | | |
| 3. | BNI SONIC merupakan pengembangan kompetensi perbankan BNI yang baik dan membantu menyelesaikan permasalahan pelanggan. | | | | | |
| 4. | BNI SONIC menampilkan pilihan untuk memberikan <i>feedback</i> atau masukan untuk perkembangan aplikasi | | | | | |
| d. Empati (empathy) | | | | | | |
| No | PERNYATAAN | STS | TS | C | S | SS |
| 1. | BNI SONIC mampu memberikan layanan terhadap individu yang terkelola dengan baik | | | | | |
| 2. | Terdapat pilihan untuk memberikan masukan apabila terdapat komplain atas penggunaan layanan BNI SONIC dan tercatat dengan baik. | | | | | |
| 3. | BNI SONIC dapat memberikan kebutuhan dan keinginan Pelanggan saat digunakan. | | | | | |
| 4. | BNI SONIC mampu menyelesaikan keluhan pelanggan dengan baik dan akurat. | | | | | |
| 5. | Penerapan SOP yang sudah sesuai standar saat jam kerja untuk Mesin BNI SONIC | | | | | |
| e. Assurance (Jaminan) | | | | | | |
| No | PERNYATAAN | STS | TS | C | S | SS |
| 1. | BNI SONIC memiliki kemampuan dan kompetensi dalam | | | | | |

| | | | | | | |
|----------------------------|--|--|--|--|--|--|
| | meningkatkan pelayanan selalu ditingkatkan sesuai perkembangan jaman. | | | | | |
| 2. | BNI SONIC mampu membuat pelanggan merasa nyaman dan aman untuk dilayani. | | | | | |
| 3. | BNI SONIC mampu mencerminkan aplikasi yang konsisten Ketika individu berinteraksi dengan BNI SONIC | | | | | |
| 4. | BNI SONIC telah menyiapkan <i>feedback</i> dari pelanggan kepada <i>product owner</i> | | | | | |
| Saran dan Masukan : | | | | | | |

Keterangan.

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

C : Cukup

S : Setuju

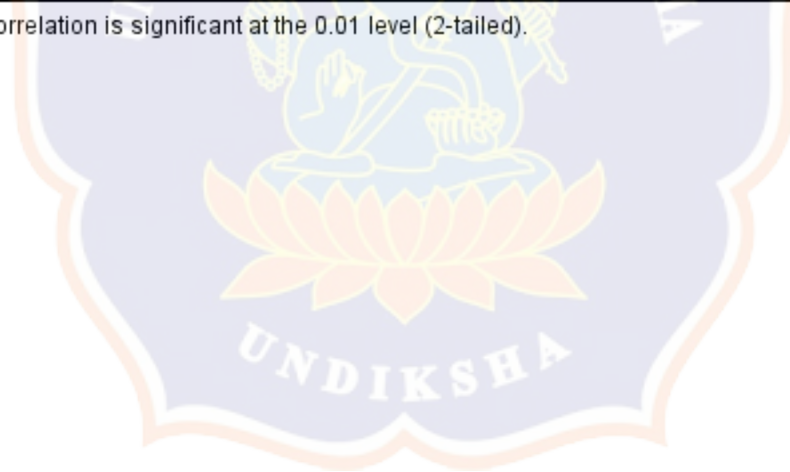
SS : Sangat Setuju



Lampiran 3 : Uji Validitas X1 *Reliability* (Kehandalan)**Correlations**

| | | x1.1 | x1.2 | x1.3 | x1.4 | Total |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| x1.1 | Pearson Correlation | 1 | .585** | .534** | .556** | .887** |
| | Sig. (2-tailed) | | .001 | .002 | .001 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| x1.2 | Pearson Correlation | .585** | 1 | .198 | .504** | .742** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | | .294 | .005 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| x1.3 | Pearson Correlation | .534** | .198 | 1 | .329 | .660** |
| | Sig. (2-tailed) | .002 | .294 | | .076 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| x1.4 | Pearson Correlation | .556** | .504** | .329 | 1 | .777** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | .005 | .076 | | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .887** | .742** | .660** | .777** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Lampiran 4 : Uji Validitas X2 *Tangibles* (Bukti Fisik)**Correlations**

| | | x2.1 | x2.2 | x2.3 | x2.4 | total |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| x2.1 | Pearson Correlation | 1 | .606** | .308 | .520** | .788** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .098 | .003 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| x2.2 | Pearson Correlation | .606** | 1 | .358 | .714** | .857** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .052 | .000 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| x2.3 | Pearson Correlation | .308 | .358 | 1 | .295 | .643** |
| | Sig. (2-tailed) | .098 | .052 | | .114 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| x2.4 | Pearson Correlation | .520** | .714** | .295 | 1 | .810** |
| | Sig. (2-tailed) | .003 | .000 | .114 | | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| total | Pearson Correlation | .788** | .857** | .643** | .810** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 5 : Uji Validitas X3 *Responsiveness* (Kepekaan)**Correlations**

| | | x3.1 | x3.2 | x3.3 | x3.4 | total |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| x3.1 | Pearson Correlation | 1 | .626** | .223 | .564** | .780** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .236 | .001 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| x3.2 | Pearson Correlation | .626** | 1 | .398* | .487** | .793** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .029 | .006 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| x3.3 | Pearson Correlation | .223 | .398* | 1 | .471** | .683** |
| | Sig. (2-tailed) | .236 | .029 | | .009 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| x3.4 | Pearson Correlation | .564** | .487** | .471** | 1 | .830** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | .006 | .009 | | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| total | Pearson Correlation | .780** | .793** | .683** | .830** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 6 : Uji Validitas X4 *Empathy* (Empati)**Correlations**

| | | x4.1 | x4.2 | x4.3 | x4.4 | x4.5 | total |
|-------|---------------------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|
| x4.1 | Pearson Correlation | 1 | 1.000** | .626** | .223 | .564** | .871** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .236 | .001 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| x4.2 | Pearson Correlation | 1.000** | 1 | .626** | .223 | .564** | .871** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .236 | .001 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| x4.3 | Pearson Correlation | .626** | .626** | 1 | .398* | .487** | .784** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .029 | .006 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| x4.4 | Pearson Correlation | .223 | .223 | .398* | 1 | .471** | .594** |
| | Sig. (2-tailed) | .236 | .236 | .029 | | .009 | .001 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| x4.5 | Pearson Correlation | .564** | .564** | .487** | .471** | 1 | .797** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | .001 | .006 | .009 | | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| total | Pearson Correlation | .871** | .871** | .784** | .594** | .797** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .001 | .000 | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 7 : Uji Validitas X5 Assurance (Jaminan)

Correlations

| | | x5.1 | x5.2 | x5.3 | x5.4 | total |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| x5.1 | Pearson Correlation | 1 | .623** | .043 | .599** | .741** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .822 | .000 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| x5.2 | Pearson Correlation | .623** | 1 | .372* | .475** | .814** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .043 | .008 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| x5.3 | Pearson Correlation | .043 | .372* | 1 | .368* | .611** |
| | Sig. (2-tailed) | .822 | .043 | | .045 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| x5.4 | Pearson Correlation | .599** | .475** | .368* | 1 | .826** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .008 | .045 | | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| total | Pearson Correlation | .741** | .814** | .611** | .826** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 8: Uji Reliabilitas Sebelum dan Setelah r ganjil genap

Sebelum r ganjil

Sebelum r genap

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .836 | 11 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .660 | 11 |

setelah r ganjil

setelah r genap

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .822 | 11 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .835 | 11 |

Lampiran 9. Statistik Deskriptif

Group Statistics

| | | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|-----------|------------|----|--------|----------------|-----------------|
| BNI SONIC | BNI Manual | 30 | 1.6333 | .32708 | .05972 |
| | BNI SONIC | 30 | 4.3543 | .34598 | .06317 |

Lampiran 10. Statistik Uji Dua Beda Berpasangan

| | N | Correlation | Sig. |
|-------------------------------|-----|-------------|------|
| Pair 1 BNI Manual & BNI Sonic | 240 | -.963 | .000 |

Independent Samples Test

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
|--|-----------------------------|---|------|------------------------------|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|----------|
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | | | | | Lower | Upper |
| Hasil Perbandingan Rata-Rata Antara BNI Manual dan BNI SONIC | Equal variances assumed | .178 | .674 | -31.303 | 58 | .000 | -2.72100 | .08693 | -2.89500 | -2.54700 |
| | Equal variances not assumed | | | -31.303 | 57.818 | .000 | -2.72100 | .08693 | -2.89501 | -2.54699 |



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Curriculum Vitae



I. Data Pribadi

1. Nama : Jaabir.....
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Singaraja, 12 April 1985.....
3. Jenis Kelamin : Laki - Laki.....
4. Agama : Islam.....
5. Status Pernikahan : Menikah.....
6. Warga Negara : Indonesia.....
7. Alamat KTP : Jalan Mangga No 15 Singaraja.....
8. Nomor Telepon / HP : 081 805 571 505.....
10. e-mail : Kampoeng.reto@gmail.com.....

II. Pendidikan Formal :

| Periode (Tahun) | | | Sekolah / Institusi / Universitas | Jurusan | Jenjang Pendidikan | IPK / UAN/ RAPOR |
|--------------------|---|----|--------------------------------------|----------------|-----------------------|---------------------|
| 91 | - | 97 | MIN Singaraja | - | SD | 36.36 |
| 97 | - | 00 | SMP N 1 Singaraja | - | SMP | 39.40 |
| 00 | - | 03 | SMA N 1 Singaraja | IPS | SMA | 45.40 |
| 03 | - | 06 | UNDIKSHA | TEKNIK ELEKTRO | D3 | 2.90 |
| 08 | - | 11 | UNIVERSITAS MAHASARASWATI | ILMU HUKUM | S1 | 3.10 |

III. Riwayat Pengalaman Kerja

| Periode | | Instansi / Perusahaan | Posisi |
|---------|------------|--------------------------|-----------|
| 08 | - sekarang | PT Bank Negara Indonesia | Marketing |

Demikian CV ini saya buat dengan sebenarnya.

Singaraja,

(Jaabir)

