

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian Tesis

Salam Harmoni,

Saya Fiorentina Dewantari, Mahasiswa S2 Prodi Ilmu Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha sedang melakukan penelitian sehubungan dengan keperluan melengkapi data pada tesis mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah BRI di Buleleng dengan kriteria sebagai nasabah BRI yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan yang merupakan penduduk asli Kabupaten Buleleng dan memiliki rekening lainnya selain di BRI.


Dalam penelitian ini mengangkat topik **“Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah BRI Di Buleleng”**.

Saya berharap kepada rekan-rekan berkenan meluangkan waktunya untuk dapat membantu memberikan respon sejujur-jujurnya mengenai setiap pernyataan dalam kuesioner ini. Saya akan menjamin kerahasiaan data rekan-rekan terkait kuesioner ini. Hasil survei ini hanya digunakan untuk tujuan penelitian dan bukan untuk tujuan komersial. Atas kesediaan waktu dan perhatian rekan-rekan sekalian, saya mengucapkan terima kasih.

1. Berilah tanda silang (X) pada salah satu kolom yang sesuai dengan apa yang anda pilih dengan keterangan sebagai berikut.

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- N : Netral
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

2. Identitas Responden

- 
- a. Nama :
- b. Usia :
- c. Alamat :
- d. Jenis Kelamin :
- i. Laki-laki
 - ii. Perempuan
- e. Pendidikan Terakhir :
- i. SD/Sederajat
 - ii. SMP/Sederajat
 - iii. SMA/Sederajat
 - iv. Diploma
 - v. S1
 - vi. S2
 - vii. S3
- f. Pekerjaan :
- i. Tidak Bekerja
 - ii. Pelajar/Mahasiswa
 - iii. Karyawan Swasta
 - iv. PNS
 - v. Lainnya: _____
- g. Apakah saudara merupakan nasabah BRI di wilayah Kabupaten Buleleng?
- i. Iya

- ii. Tidak
- h. Lama menjadi nasabah BRI:
 - i. < 3 bulan
 - ii. 3 – 6 bulan
 - iii. 6 bulan – 1 tahun
 - iv. > 1 tahun

KUESIONER PENELITIAN

No.	Variabel	Indikator	Pernyataan	Jawaban				
				SS	S	N	TS	STS
1.	Loyalitas Pelanggan	Melakukan kegiatan transaksi berulang	1. Saya sering melakukan transaksi berulang pada BRI					
		Penggunaan lintas lini layanan	2. Saya melakukan berbagai macam transaksi dengan BRI					
		Merekomendasikan kepada orang lain	3. Saya merekomendasikan kepada kerabat saya untuk bertransaksi menggunakan BRI					
		Menunjukkan kekebalan terhadap pesaing	4. Saya tidak tertarik untuk melakukan transaksi keuangan di bank lainnya selain BRI					

		Nasabah setia dan tidak merubah preferensi	5. Saya selalu memilih BRI di setiap kegiatan transaksi saya					
2.	Kualitas Pelayanan	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	1. Kantor BRI memiliki ruangan dan fasilitas yang nyaman dalam melayani nasabah					
		Kehandalan (<i>Reliability</i>)	2. Karyawan BRI memberikan informasi yang akurat dan terpercaya dalam melayani nasabah					
		Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3. Karyawan BRI cepat dan tanggap dalam melayani nasabah					
		Jaminan (<i>Assurance</i>)	4. BRI memberikan jaminan yang membantu saya di setiap transaksi keuangan					
		Empati (<i>Empathy</i>)	5. Karyawan BRI memiliki rasa empati					

			dalam melayani nasabah					
3.	Kepercayaan Pelanggan	Kejujuran dalam mengelola keuangan	1. Karyawan BRI memberikan transparansi yang jelas berkaitan dengan pengelolaan keuangan nasabah					
		Dapat bersaing dan diandalkan	2. Pelayanan BRI lebih bagus dan mampu diandalkan dari bank lainnya					
		Informasi yang diberikan dapat dipercaya	3. Karyawan BRI selalu memberikan informasi yang jelas dan terpercaya					
		Jaminan kepuasan	4. Pihak BRI selalu memberikan jaminan kepuasan di setiap transaksi nasabah					
		Komunikasi yang interaktif	5. Karyawan BRI sangat interaktif dalam memberikan informasi					
4.	Kepuasan Pelanggan	Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat	1. Pelayanan yang diberikan karyawan BRI sudah sesuai dengan ekspektasi saya sebagai					

		harapan	nasabah					
		Kepuasan pelayanan dibandingkan dengan perusahaan sejenis	2. Saya puas melakukan kegiatan transaksi di BRI dibandingkan dengan bank lainnya					
		Tidak ada pengaduan yang dilayangkan	3. Saya tidak pernah memberikan <i>complain</i> atau pengaduan kepada BRI					
		Sikap atau keinginan memilih bank	4. Saya tertarik dalam menggunakan setiap penawaran yang diberikan oleh BRI					
		Merekomendasikan kepada pihak lain	5. Saya merekomendasikan BRI kepada orang lain dalam bertransaksi					

