

## Lampiran. 1 Kuesioner PENELITIAN

### KUESIONER PENELITIAN KUALITAS JASA/PELAYANAN DI PT. BANK MANDIRI DI AREA KANWIL I MEDAN P.PINANG SERTA LOYALITAS PELANGGAN

#### PETUNJUK PENGISIAN

1. Pada kolom **Yang Saya Inginkan/harapkan**; Berilah tanda silang (X) pada sub kolom SB, B, BI, K atau SK sesuai dengan kualitas jasa/pelayanan yang anda inginkan pada isi pernyataan tersebut.

Makna singkatan :

- SB** : bila kualitas jasa/pelayanan yang anda inginkan/harapkan adalah jasa/pelayanan yang **sangat baik**
- B** : bila kualitas jasa/pelayanan yang anda inginkan adalah jasa/pelayanan yang **baik**
- BI** : bila kualitas jasa/pelayanan yang anda inginkan adalah jasa/pelayanan yang **biasa saja**
- K** : bila kualitas jasa/pelayanan yang anda inginkan adalah jasa/pelayanan yang **kurang**
- SK** : bila kualitas jasa/pelayanan yang anda inginkan adalah jasa/pelayanan yang **sangat kurang**

2. Pada kolom **Yang Saya Rasakan di Bank Mandiri (Medan P.Pinang)**; Berilah tanda silang (X) pada sub kolom SB, B, BI, K, atau SK sesuai dengan kualitas jasa/pelayanan yang anda rasakan pada waktu anda bertransaksi dengan Bank Mandiri, pada isi pernyataan tersebut.

Makna singkatan :

- SB** : bila kualitas jasa/pelayanan *yang anda rasakan* di Mandiri adalah **sangat baik**
- B** : bila kualitas jasa/pelayanan *yang anda rasakan* di Mandiri adalah **baik**
- BI** : bila kualitas jasa/pelayanan *yang anda rasakan* di Mandiri adalah **biasa saja**
- K** : bila kualitas jasa/pelayanan *yang anda rasakan* di Mandiri adalah **kurang**
- SK** : bila kualitas jasa/pelayanan *yang anda rasakan* di Mandiri adalah **sangat kurang**

#### CONTOH PENGISIAN :

Misalnya untuk pernyataan butir 3, tentang ketepatan pelayanan.

Misalnya pula saya menganggap hal itu **sangat penting**, sehingga bila saya melakukan aktivitas perbankan, saya menginginkan/mengharapkan aktivitas perbankan tersebut **selalu** dipenuhi oleh pegawai bank mandiri Jadi saya mengharapkan pelayanan yang **sangat baik**. Akan tetapi kenyataan yang saya rasakan (yang saya alami) setiap mengajukan pinjaman sejumlah tertentu, selalu dipenuhi kurang dari jumlah yang saya ajukan. Tapi saya menilai hal itu **biasa saja**.

Maka isian yang saya berikan adalah sebagai berikut :

No	DIMENSI KUALITAS JASA	YANG SAYA INGINKAN / HARAPAN					YANG SAYA RASAKAN DI SAAT INI				
		S B	B	B I	K	S K	S B	B	B I	K	S K
3	Ketepatan dalam memenuhi informasi saldo uang sesuai dengan kebutuhan SAYA (anggota)	X							X		
	Dan seterusnya .....										

Catatan : pelanggan = nasabah

**TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA MENGISI ANGKET INI !**

**DAFTAR PENYATAAN KUALITAS JASA**

No	DIMENSI KUALITAS JASA	YANG SAYA INGINKAN/ HARAPAN					YANG SAYA RASAKAN DI SAAT INI				
		S B	B	B I	K	S K	S B	B	B I	K	S K
	<b>A. Keandalan (Reliability)</b>										
1	Kecepatan proses administrasi permohonan pembukaan rekening, pendaftaran fasilitas transaksi perbankan.										
2	Kecepatan dan ketepatan waktu (sesuai janji) aplikasi pendaftaran transaksi perbankan										
3	Ketepatan dalam memenuhi standar layanan sesuai dengan kebutuhan nasabah										

4	Kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian komplain																		
5	Kecepatan/kemudahan mencari dan menemukan informasi jasa-jasa perbankan yang ditawarkan																		
6	Tingkat perbandingan suku bunga produk dana dan pinjaman yang ditawarkan																		
7	Kecepatan memberikan informasi atau penawaran-penawaran kepada nasabah																		
	<b>B. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>																		
8	Komitmen terhadap nasabah pada saat menghubungi kembali																		
9	Kesiap-siagaan petugas untuk melayani nasabah dengan segera																		
10	Keseriusan/kesungguhan Petugas dalam menanggapi keluhan nasabah																		
11	Keseriusan/kesungguhan petugas administrasi saat menjalankan tugas melayani nasabah																		
	<b>C. Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>																		
12	Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam menyelesaikan permasalahan pelanggan																		
13	Keadilan petugas dalam memperlakukan sama semua nasabah																		
14	Kesopanan dan keramahan petugas saat dihubungi atau melayani nasabah																		
15	Kemampuan dan keterampilan petugas saat melayani nasabah																		
16	Kemampuan dan kecekatan kerja petugas dalam melayani nasabah																		
17	Kesopanan dan keramahan seluruh karyawan pada nasabah saat menjalankan tugasnya																		
	<b>D. Empati (<i>empathy</i>)</b>																		

19	Kesediaan petugas untuk dengan mudah bisa dihubungi nasabah																		
20	Sikap dan kejelasan bicara pengurus saat berkomunikasi dengan nasabah																		
21	Saat berkomunikasi dengan anggota, keseriusan dan perhatian petugas terhadap permasalahan dan keinginan nasabah .....																		
22	Saat berkomunikasi dengan nasabah, ketanggapan keakrapan dan perhatian pribadi pengurus terhadap adalah .....																		
23	Kesediaan diri dari semua petugas untuk dengan mudah dihubungi nasabah adalah																		
24	Saat melayani anggota, kesungguhan petugas untuk memahami dan melayani kebutuhan nasabah .....																		
26	Kesediaan pelayan toko untuk dengan mudah dimintai bantuan oleh pelanggan .....																		
	<b>E. Wujud Fisik (<i>Tangible</i>)</b>																		
27	Kestrategisan lokasi gedung KP-RI sehingga mudah dijangkau oleh semua anggota/ pelanggan																		
28	Keluasan, penataan dan kebersihan ruang pelayanan administrasi (kantor) sehingga memberikan kenyamanan dan kebetahan bagi setiap pelanggan yang menunggu pelayanan																		
29	Keluasan, penataan dan kebersihan ruangan toko sehingga memberikan kenyamanan dan kebetahan bagi setiap pelanggan yang berbelanja																		
30	Pakaian seragam dan kerapihan penampilan semua karyawan KP-RI																		
31	Ketersediaan sarana komunikasi seperti telepon, kotak surat/saran, buletin, laporan- laporan dan lain-lain																		

32	Kelengkapan peralatan (hardware) kantor seperti komputer, mesin ketik manual, mesin hitung dan lain-lain sehingga mempercepat proses pelayanan administrasi																		
----	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**Petunjuk Pengisian Untuk Angket berikut :**

Berilah tanda silang (X) pada kolom SS, S, RR, KS atau SKS sesuai dengan pilihan anda, dan isilah alasan-alasannya (pada lembar yang disediakan).

Arti singkatan :

SS = sangat setuju

S = setuju

RR = ragu-ragu

KS = kurang setuju

SKS = sangat kurang setuju

No	Karakteristik Loyalitas	Alternatif Jawaban				
		SS	S	RR	KS	SKS
1	Jika SAYA ingin meminjam uang (kredit), maka SAYA selalu meminjamnya di KP-RI Alasannya .....(tuliskan pada lembar yang disediakan)					
2	Jika SAYA ingin menyimpan uang (menabung), maka SAYA tidak menyimpannya di KP-RI Alasannya .....					
3	Jika SAYA membutuhkan sesuatu barang, maka SAYA selalu memenuhinya atau membelinya di KP-RI. Alasannya .....					
4	Jika SAYA ingin menyewa kendaraan, maka SAYA selalu menyewa di KP-RI Alasannya .....					

5	Jika SAYA ingin menjual beras jatah PNS yang SAYA miliki, maka SAYA selalu menjualnya ke KP-RI. Alasannya .....					
6	Jika SAYA mendapat tawaran tentang barang atau jasa dari luar KP-RI, sedang SAYA tahu bahwa barang dan jasa itu juga ada di KP-RI, maka SAYA selalu terpengaruh tawaran tersebut Alasannya .....					
7	Jika SAYA mendapat tawaran seperti yang dimaksud pada pernyataan butir 6 di atas, maka SAYA selalu menolak tawaran tersebut. Alasannya .....					
8	Pada setiap ada kesempatan, SAYA selalu memberitahu pihak lain (misalnya teman ...) tentang barang/jasa yang ada atau yang ditawarkan oleh KP-RI.					
9	Pada setiap ada kesempatan, SAYA selalu mengajak pihak lain untuk memanfaatkan (membeli) barang dan jasa yang ditawarkan KP-RI.					
10	Jika ada pihak lain yang bertanya kepada SAYA tentang barang dan jasa yang ditawarkan di KP-RI, SAYA selalu memberikan rekomendasi yang positif.					
11	Jika SAYA menemukan atau merasakan citra buruk di KP-RI, maka SAYA selalu menceritakannya kepada pihak lain.					
12	Jika SAYA menemukan atau merasakan citra buruk di KP-RI, maka SAYA selalu memberikan saran kepada pihak KP-RI agar memperbaikinya.					

**Gunakan lembaran-lembaran kosong berikut ini untuk mengisi alasan-alasan pada butir-butir no. 1 s/d no. 7 di atas, serta untuk mengisi kritik dan saran.**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Tuliskan kritik dan saran-saran anda demi peningkatan kinerja KP-RI kita dalam memberikan jasa/pelayanan kepada anggota/pelanggan pada halaman di bawah ini :

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....



**TABULASI**

No. Resp	Reliability				Responsiveness				Assurance				Empathy				Tangible				L				
	N o	P K	E	P	N o	P K	E	P	N o	P K	E	P	N o	P K	E	P	N o	P K	E	P					
1					8					13							19				27				
2					9					14							20				28				
3					10					15							21				29				
4					11					16							22				30				
5					12					17							23				31				
6										18							24				32				
7																	25								
																	26								
Rata-rata																									
Servqual																									



**Rekap : Servqual dan Loyalty (untuk Path Analysis)**

No. Resp.	Servqual (rata-rata per responden)					Loyalty
	Reliabel	Responsiv	Assurance	Empathy	Tangible	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						

27						
28						
29						
30						
31						
32						
33						
34						
35						
36						
37						
38						
39						
40 (bersambung)						

**Rekap. : PK dan P (untuk analisis PIR)**

No. Resp	PK (rata-rata/responde)					P (rata-rata/responde)				
	R-1	R-2	A	E	T	R-1	R-2	A	E	T
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										

11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
30										
<b>31</b>										
32										
33										
Rata-rata (utk pe- rush)										

**Rekap. Akhir : PK dan P (untuk analisis PIR Perush)**

	Dimensi Servqual				
	R-1	R-2	A	E	T
P.Kepentingan					
Performance					

## Lampiran 2. Regression

### Notes

Output Created		03-SEP-2009 20:38:16
Comments		
Input	Data	D:\irwanbaruaja\irwansyah baru1.sav
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	182
	File	
Missing Value Handling	Definition of Missing Cases Used	User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT yy1 /METHOD=ENTER xx2 xx1 xx3 xx4 /METHOD=ENTER xx2 xx1 xx3 xx4 /SCATTERPLOT=(*ZRESID ,*ZPRED ) /RESIDUALS DURBIN NORM(ZRESID) /CASEWISE PLOT(ZRESID) OUTLIERS(3) .
Resources	Elapsed Time	0:00:00.06
	Memory Required	3324 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	544 bytes

### Variables Entered/Removed(b)

Mode 1	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Perishability, Inseparability, intangibility, Varability (a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: Kesetiaan Nasabah

### Model Summary(b)

Mode 1	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin- Watson
1	.976(a)	.952	.950	.597	2.254

a Predictors: (Constant), Perishability, Inseparability, intangibility, Varability

b Dependent Variable: Kesetiaan Nasabah

### ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regressi on	671.145	4	167.786	470.955	.000(a)
	Residual	33.845	95	.356		
	Total	704.990	99			

a Predictors: (Constant), Perishability, Inseparability, intangibility, Varability

b Dependent Variable: Kesetiaan Nasabah



### Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.101	.738		.136	.892		
Inseparability	.116	.051	.158	2.292	.024	.106	7.401
intangibility	.099	.043	-.135	-2.333	.022	.152	6.597
Varability	.276	.062	.337	4.427	.000	.187	1.452
Perishability	.416	.029	.653	14.428	.000	.247	4.048

a Dependent Variable: Kesetiaan Nasabah

### Casewise Diagnostics(a)

Case Number	Std. Residual	Kesetiaan Nasabah	Predicted Value	Residual
74	-3.290	27	28.96	-1.96
81	-3.066	25	26.83	-1.83
93	3.552	27	24.88	2.12

a Dependent Variable: Kesetiaan Nasabah

### Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	20.49	29.93	24.99	2.604	100
Residual	-1.96	2.12	.00	.585	100
Std. Predicted Value	-1.730	1.897	.000	1.000	100
Std. Residual	-3.290	3.552	.000	.980	100

a Dependent Variable: Kesetiaan Nasabah

plot normalitas

