

LEMBAR PERSETUJUAN
MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yanti Maria M. Sitorus

NIM : 142103063

Prodi : DIII Kesekretariatan

Saya mendari bahwa waktu Bapak/Ibu sangat berharga, dalam kesempatan ini saya mengajukan kuesioner penelitian kepada Bapak/Ibu.Saya bermohon kepada Bapak/Ibu untuk menyediakan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini adalah sebagai bahan penyusunan Tugas Akhir berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “Peran Kualitas Pelayanan Karyawan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pringgan Medan” .

Bapak/Ibu diminta untuk mengisi jawaban sesuai keadaan nyata yang Bapak/Ibu rasakan terhadap Kualitas Pelayanan pada *Front Liner* Terhadap Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian (Persero) Cabang Pringgan Medan.Oleh karena itu saya sangat mengharapkan dukungan yang serius dari Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner ini.

Atas partisipasi dan dukungan Bapak/Ibu saya ucapkan terima kasih.

Responden

Peneliti

(.....)

Yanti Maria M. Sitorus

KUESIONER PENELITIAN

KUALITAS PELAYANAN PADA *FRONT LINER* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT PEGADAIAN (PERSERO) CABANG PRINGGAN MEDAN

Petunjuk Pengisian:

Jawablah pernyataan dibawah ini yang sesuai dengan kualitas pelayanan *front liner* dengan memberi tanda (X) pada pilihan yang sesuai dengan keadaan yang Saudara/I rasakan.

- Keterangan:
- 4. SB dan SP = Sangat Baik dan Sangat Puas
 - 3. B dan P = Baik dan Puas
 - 2. TB dan TP = Tidak Baik dan Tidak Puas
 - 1. STB dan STP = Sangat Tidak Baik dan Sangat Tidak Puas

No.	PERNYATAAN	SKALA KINERJA			
		SB	B	TB	STB
<i>Atribut yang bersifat Responsiveness (Daya Tanggap)</i>					
1.	Ketanggapan <i>front liner</i> dalam merespon keluhan nasabah				
2.	Kesabaran dan perhatian dari <i>front liner</i> terhadap nasabah				
<i>Atribut yang bersifat Assurance (Jaminan)</i>					
3.	Nasabah merasa aman dalam bertransaksi				
4.	Bagian <i>front liner</i> memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan nasabah				
<i>Atribut yang bersifat Tangibles (Bukti Fisik)</i>					
5.	Kebersihan ruang tunggu dan loket pelayanan <i>front liner</i>				
6.	Karyawan <i>front liner</i> berpenampilan rapi				
<i>Atribut yang bersifat Emphaty (Empati)</i>					
7.	Bagian <i>front liner</i> memahami kebutuhan pihak nasabah				
8.	Keramahan dan kesopanan <i>front liner</i> dalam melayani nasabah				
<i>Atribut yang bersifat Reliability (Kehandalan)</i>					
9.	Proses pelayanan di bagian <i>front liner</i> cepat dan tidak berbelit-belit				
10.	Disiplin waktu pelayanan (Jam Buka dan Jam Tutup) dibagian <i>front liner</i>				

**JAWABAN RESPONDEN TERHADAP KUESIONER PENELITIAN
KUALITAS PELAYANAN PADA *FRONT LINER* TERHADAPA
KEPUASAN NASABAH DI PT PEGADAIAN (PERSERO) CABANG
PRINGGAN MEDAN**

NO.	PERNYATAAN										JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	26
2.	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	35
3.	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	34
4.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
5.	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	37
6.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
7.	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	35
8.	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	35
9.	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
10.	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	36
11.	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	35
12.	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	28
13.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	30
14.	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	26
15.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
16.	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	35
17.	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	34
18.	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	36
19.	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
20.	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	36
21.	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	33
22.	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	36
23.	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	37
24.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
25.	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	36
26.	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	34
27.	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38
28.	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	21
29.	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	36
30.	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	35

- Keterangan:
- 4. SB dan SP = Sangat Baik dan Sangat Puas
 - 3. B dan P = Baik dan Puas
 - 2. TB dan TP = Tidak Baik dan Tidak Puas
 - 1. STB dan STP = Sangat Tidak Baik dan Sangat Tidak Puas