PENELITIAN AKADEMIK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PT. BANK CENTRAL ASIA , Tbk CABANG YOS SUDARSO

DATA UMUM

Jenis Kelamin

☐ **Laki-laki** ☐ **Perempuan**

Usia

☐ **17 – 25 tahun** ☐ **26 – 35 tahun** ☐ **36 – 45 tahun** ☐ **> 45 tahun**

Pekerjaan

☐ **Wiraswasta**	☐ **Pelajar/Mahasiswa**	☐ **Professional**
☐ **Pegawai Negeri**	☐ **Ibu Rumah Tangga**	☐ **Lainnya**
☐ **Pegawai Swasta**	☐ **TNI/POLRI**	**.....**

Kuesioner ini disebarkan sebagai sumber data primer dalam rangka penyelesaian Skripsi pada Program sarjana Sekolah Tinggi Manajemen Informasi dan Komputer Nusa Mandiri

Segala data pribadi yang diberikan akan dirahasiakan

SURVEY KUALITAS PELAYANAN

Beri tanda silang (X) atau bulat (O) pada angka yang ada di akir pertanyaan berdasarkan pengalaman yang Bapak/Ibu rasakan dan alami sejujurnya selama mendapat pelayanan PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang Yos Sudarso

Keterangan	:	5. SB & SP	= Sangat Baik & Sangat Puas
		4. B & P	= Baik & Puas
		3. CB & CP	= Cukup Baik & Cukup Puas
		2. TB & TP	= Tidak Baik & Tidak Puas
		1. STB & STP	= Sangat Tidak Baik & Sangat Tidak Puas

No	Indikator	Kualitas pelayanan					Kepuasan Pelanggan				
		STB	KB	CB	B	SB	STP	KP	CP	P	SP
1	1. Ketersediaan lahan parkir yang memadai										
	2. Ruangan pelayanan nasabah rapih dan bersih										
	3. Ketersediaan peralatan bank yang modern										
	4. Media-media yang berkaitan dengan jasa dan produk disajikan secara menarik										
2	1. Dapat diandalkan dalam menangani masalah nasabah										
	2. Kecepatan dan ketelitian bertransaksi yang diberikan karyawan bank										
	3. Menyelesaikan pelayanan tepat waktu sesuai yang dijanjikan										
	4. Menyimpan dokumen nasabah tanpa kesalahan										
	5. Menjelaskan produk dan jasa secara benar dan jelas saat pertama kali										
3	1. Security selalu siap membantu keperluan nasabah										
	2. Menginformasikan nasabah tentang waktu pelayanan jasa										
	3. Layanan yang cepat dan tepat bagi nasabah										
	4. Kesiapan merespon keluhan dan permintaan nasabah										
4	1. Karyawan bank mampu menjawab semua pertanyaan nasabah										
	2. Karyawan menumbuhkan rasa percaya para nasabah										
	3. Nasabah merasa aman saat melakukan transaksi										
	4. Karyawan secara konsisten bersikap ramah dan sopan										
5	1. Dalam memberikan pelayanan karyawan tidak lupa menyebutkan nama nasabah										
	2. Bersungguh-sungguh mengutamakan kepentingan nasabah										
	3. Memberikan perhatian individual kepada nasabah										
	4. Karyawan memperlakukan nasabah secara penuh perhatian										