

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 1993. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi II Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Engel, J.F, Roger D.B & Paul W. Miniard, 1994, *Perilaku Konsumen*, Jilid I diterjemahkan oleh F.X Budiyo. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Hadianti, 2003, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Widya Malang", *Kompak*.No 8, Mei-Agustus, hal :298-311.
- Kerlinger, F.N, 1998. *Asas-asas Penelitian Behavior*. Edisi Ketiga, diterjemahkan oleh R. Simatupang. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Kotler, P. 1995. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jilid I. Edisi kedelapan.Diterjemahkan oleh Acella Aniarwati Hermawan. Jakarta: Salemba Empat.
- Louden , D.L. & Albert J. Della Bitta 1993 *Consumer Behavior Concept & Applications* Fourth Edition. New York.
- Mangkunegara, A A. Anwar Prabu 1998. *Perilaku Konsumen*, Bandung: PT Eresco.
- Samiadji, 2001, "Pengaruh Eksternal dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Sabun Mandi Nuvo", *Jurnal Ekonomi*. No. 7, Thn 5, November, hal 59-71.
- Singarimbun, M. & Effendi, S, 1991. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Stanton, W.J 1996. *Fundamental of Marketing*. Sevent Edition. Jilid 1 Edisi Ke Tujuh.. Diterjemahkan oleh Johanes Lamarto. Jakarta: Erlangga.
- Swastha, & Handoko, TH 1997 *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Suhartanto,Dwi. 2001," Kepuasan Pelanggan : Pengaruh terhadap Perilaku Konsumen Di Industri Perhotelan", *Usahawan*. No.07 TH XXX, Juli, hal :42-47.
- Tri Wijayanto, Himawan, 2005 " Analisis Faktor –faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Hotel Srikandi di Prambanan ,Klaten " .
- Zaliman, G. and Wallendorf. M.1983 *Consumer Behavior: Basic Finding and Management Implications*. New York. John Willey & sens.



**Lampiran 1 . Daftar Pertanyaan / Kuisioner**

**KUESIONER**  
**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH PADA**  
**BRI UNIT GODEAN I KANTOR CABANG SLEMAN**

**IDENTITAS RESPONDEN**

Berilah tanda silang (X) pada jawaban anda

Nama :

Saudara termasuk nasabah

:a. Penabung

b. Peminjam

Umur

:a. 18 th-25th

b. 26th-35th

c. 36th keatas

Jenis Kelamin

:a. Laki-laki

b. Perempuan

Pendapatan

:a.  $\leq$  Rp 750.000

b. Rp.751.000 – Rp 1.250.000

c. Rp 1.251.000 – Rp 1.750.000

d.  $>$  Rp 1.750.000

## KUESIONER

### FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH PADA BRI UNIT GODEAN I KANTOR CABANG SLEMAN

#### Kriteria Nilai untuk Kuesioner :

- ❖ Jawaban Sangat Tidak Setuju diberi nilai 1
- ❖ Jawaban Tidak Setuju diberi nilai 2
- ❖ Jawaban Netral diberi nilai 3
- ❖ Jawaban Setuju diberi nilai 4
- ❖ Jawaban Sangat Setuju diberi nilai 5

Berdasarkan kriteria nilai diatas, berilah tanda silang (X) pada jawaban yang anda pilih pada setiap pertanyaan dibawah ini.

#### A. Faktor Harga ( $X_1$ ):

No.	Pertanyaan	Pilihan				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Apakah menurut saudara tingkat suku bunga di BRI sudah memuaskan nasabah ?					
2.	Apakah menurut saudara setoran awal sudah sesuai dengan keinginan nasabah ?					
3.	Apakah menurut saudara setoran awal yang dibebankan sudah sesuai dengan kemampuan keuangan nasabah ?					
4.	Apakah menurut saudara biaya administrasi yang dibebankan sudah sesuai dengan keinginan para nasabah ?					
5.	Apakah menurut saudara biaya administrasi yang dibebankan sesuai dengan kualitas yang diberikan?					

**B. Faktor Situasi (X<sub>2</sub>):**

No.	Pertanyaan	Pilihan				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Apakah menurut saudara lokasi BRI mudah dijangkau oleh para nasabah?					
2.	Apakah menurut saudara BRI mempunyai gedung yang baik ?					
3.	Apakah menurut saudara bentuk bangunan bank BRI sudah memenuhi keinginan nasabah ?					
4.	Apakah menurut saudara lokasi parkir yang tersedia sudah memadai ?					
5.	Apakah menurut saudara keamanan lokasi parkir sudah terjamin?					

**C. Faktor Pribadi (X<sub>3</sub>):**

No.	Pertanyaan	Pilihan				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Apakah menurut saudara kebersihan lingkungan bank sudah baik ?					
2.	Apakah menurut saudara keindahan lingkungan bank sudah baik ?					
3.	Apakah menurut saudara penataan ruang tunggu nasabah sudah baik ?					
4.	Apakah menurut saudara kenyamanan ruang tunggu sudah baik ?					
5.	Apakah menurut saudara kenyamanan ruang tunggu nasabah sudah maksimal manfaatnya ?					

#### D. Faktor Kualitas Layanan (X<sub>4</sub>)

No.	Pertanyaan	Pilihan				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Apakah menurut saudara bagian pelayanan informasi sudah baik ?					
2.	Apakah menurut saudara keramahan dan kesopanan karyawan sudah baik ?					
3.	Apakah menurut saudara persyaratan administrasi yang dibebankan bank sudah layak ?					
4.	Apakah menurut saudara jumlah mesin ATM yang disediakan sudah mencukupi ?					
5.	Apakah menurut saudara keamanan lingkungan bank sudah terjamin ?					

#### E. Faktor Kualitas Produk (X<sub>5</sub>)

No.	Pertanyaan	Pilihan				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Apakah menurut saudara keamanan dalam menyimpan dana di bank sudah baik ?					
2.	Apakah menurut saudara keamanan dalam menyimpan dana lebih terjamin ?					
3.	Apakah menurut saudara produk bank ( tabungan dan simpanan ) sudah sesuai dengan keinginan para nasabah ?					
4.	Apakah menurut saudara produk yang ditawarkan lebih berkualitas daripada produk bank lain ?					
5.	Apakah menurut saudara dalam memanfaatkan produk bank BRI merasa lebih puas daripada produk bank lain ?					

### F. Faktor Citra (X<sub>6</sub>)

No.	Pertanyaan	Pilihan				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Apakah menurut saudara nama bank mudah diingat ?					
2.	Apakah menurut saudara bentuk iklan bank sudah bagus ?					
3.	Apakah menurut saudara iklan yang dilakukan pihak bank menarik perhatian ?					
4.	Apakah menurut saudara promosi yang dilakukan pihak bank sudah meluas diwilayah lain ?					
5.	Apakah menurut saudara bank BRI mempunyai citra sebagai bank yang baik kualitasnya ?					

### E. Faktor Pesaing (X<sub>7</sub>)

No.	Pertanyaan	Pilihan				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Apakah menurut saudara hadiah yang ditawarkan pihak bank sudah menarik ?					
2.	Apakah menurut saudara bank BRI lebih baik kualitasnya daripada bank lain ?					
3.	Apakah menurut saudara promosi yang dilakukan pihak bank lebih baik daripada bank lain ?					
4.	Apakah menurut saudara promosi yang diikuti oleh pihak bank sudah menarik perhatian masyarakat ?					
5.	Apakah menurut saudara pihak bank perlu mengikuti pameran –pameran di wilayahnya untuk meningkatkan kualitasnya ?					

**E. Kepuasan Nasabah (Y):**

**Jawablah pertanyaan – pertanyaan dibawah ini dengan menggunakan tanda ( X ) pada jawaban yang anda pilih.**

1. Menurut saudara *faktor harga* (tingkat bunga simpanan, setoran awal, biaya administrasi) sudah memuaskan nasabah bank ?

- a. Sangat Tidak Setuju
- b. Tidak Setuju
- c. Netral
- d. Setuju
- e. Sangat Setuju

2. Menurut saudara *faktor situasi* ( lokasi perusahaan, gedung yang megah, tersedianya tempat parkir) sudah memuaskan nasabah bank ?

- a. Sangat Tidak Setuju
- b. Tidak Setuju
- c. Netral
- d. Setuju
- e. Sangat Setuju

3. Menurut saudara *faktor pribadi* (kebersihan dan keindahan, kenyamanan ruang tunggu) sudah memuaskan nasabah bank ?

- a. Sangat Tidak Setuju
- b. Tidak Setuju
- c. Netral
- d. Setuju
- e. Sangat Setuju

4. Menurut saudara faktor *kualitas layanan* ( pelayanan selain jasa pokok, personal selling, keramahan dan kesopanan karyawan, kualitas pelayanan, persyaratan administrasi, jumlah cabang yang dimiliki, ATM yang dimiliki ) sudah memuaskan nasabah bank ?

- a. Sangat Tidak Setuju
- b. Tidak Setuju
- c. Netral
- d. Setuju
- e. Sangat Setuju

5. Menurut saudara faktor *kualitas produk* (keamanan dalam menyimpan dana ) sudah memuaskan nasabah bank ?

- a. Sangat Tidak Setuju
- b. Tidak Setuju
- c. Netral
- d. Setuju
- e. Sangat Setuju

6. Menurut saudara *faktor citra* ( nama bank, periklanan.) sudah memuaskan nasabah bank ?

- a. Sangat Tidak Setuju
- b. Tidak Setuju
- c. Netral
- d. Setuju
- e. Sangat Setuju