LAMPIRAN

A- Kuesioner

Profil Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
   a. perempuan b.Laki-laki
3. Usia :
   a. <20 b. 21-30 c.31-40 d. >40
4. Pendidikan Terakhir :
   a. SMA b. S1 c. S2 d. S3
5. Pekerjaan :
   a. Mahasiswa b. PNS c. Wiraswasta d. Pegawai swasta
6. Penghasilan setiap bulan
   a. < Rp.1.000.000
   b. Rp.1.000.001 - Rp.2.000.000
   c. Rp.2.000.001- Rp.3.000.000
   d. > Rp.4.000.000

Keterangan :

Skala Kepentingan : aspek yang dianggap penting adanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan

Skala Kepuasan : nilai pelayanan yang diperikan pada setiap aspek

1 = sangat tidak setuju
2 = tidak setuju
3 = setuju
4 = sangat setuju

1. Dimensi Pemenuhan (Compliance)

No	Pernyataan	Skala Kepentingan				Skala Kepuasan			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Bank BPD *Syariah* menjalankan prinsip dan hukum islam								
2.	Bank BPD *Syariah* menerapkan ketentuan layanan dan produk Islam								
3.	Bank BPD *Syariah* menerapkan ketentuan bebas bunga pinjaman								

No	Pernyataan	Skala Kepentingan				Skala Kepuasan			
		1	2	3	4	1	2	3	4
4.	Bank BPD *Syariah* menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi								

2. Dimensi Jaminan (Assurance)

No	Pernyataan	Skala Kepentingan				Skala Kepuasan			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Memberikan layanan secara menyeluruh dan tuntas								
2.	Pegawai senangtiasa bersikap ramah, sopan, dan bersahabat dengan nasabah								
3.	Kejujuran Pegawai								
4.	Pegawai memberikan layanan sesuai dengan prosedur								
5.	Keamanan dan kenyamanan dalam layanan								
6.	Jaminan keamanan bagi nasabah								
7.	Layanan yang diberikan memberikan jaminan kepastian hukum bagi nasabah								

3. Dimensi Kehandalan (Reliability)

No	Pernyataan	Skala Kepentingan				Skala Kepuasan			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Ketepatan waktu layanan (jam buka/tutup)								
2.	Setiap nasabah mendapat layanan yang sama dan adil								
3.	Lamanya layanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan (seperti membuat kartu ATM)								

4. Dimensi Bentuk Fisik (Tangibles)

No	Pernyataan	Skala Kepentingan				Skala Kepuasan			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Kecukupan Pegawai yang								

No	Pernyataan	Skala Kepentingan				Skala Kepuasan			
		1	2	3	4	1	2	3	4
	menunjang pelaksanaan tugas								
2.	Penampilan pegawai rapi dan profesional								
3.	Kemudahan memperoleh formulir bagi nasabah								
4.	Persyaratan menjadi nasabah berbelit belit								
5.	Formulir transaksi tidak membingungkan								
6.	Lokasi mudah dicari								
7.	Kenyamanan dan kebersihan ruangan								
8.	Tersedia tempat sampah sebagai penunjang kebersihan								
9.	Tersedianya fasilitas layanan (contoh: Pena)								

5. Dimensi Empati (Empathy)

No	Pernyataan	Skala Kepentingan				Skala Kepuasan			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Memberikan kontak pengaduan nasabah								
2.	Memberikan Informasi baru kepada nasabah								
3.	Pihak Bank memerlakukan nasabah dengan penuh perhatian								
4.	Terjadi komunikasi yang baik anatar pihak Bank dengan nasabah								

6. Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)

No	Pernyataan	Skala Kepentingan				Skala Kepuasan			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Cepat tanggap dalam keluhan nasabah								
2.	Pihak Bank memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti								