

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

Kepada:

Yth: Bapak/Ibu/Saudara/i

Di Tempat

Saya adalah Mahasiswa Universitas Islam Indonesia yang saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BANK CENTRAL ASIA SYARIAH DI YOGYAKARTA DENGAN PENDEKATAN MODEL CARTER”. Penelitian ini merupakan syarat untuk kelulusan dijenjang pendidikan Strata Satu (S1).

Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon bantuan kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk bersedia mengisi kuisisioner sesuai dengan pernyataan-pernyataan yang tertera berikut ini. Bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i sangat saya harapkan demi terselesainya penelitian ini. Jawaban dan identitas responden akan terjamin kerahasiaanya.

Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuisisioner ini, dengan rendah hati saya ucapkan terima kasih.

DAFTAR PERTANYAAN

Karakteristik Responden

Mohon diisi semua pertanyaan dibawah ini dengan memberi tanda (X) pada jawaban yang paling sesuai.

1. Nama : (boleh tidak diisi)
2. Jenis Kelamin : Pria Wanita
3. Umur :
4. Pendidikan :
5. Penghasilan :

Isilah tanda silang (X) pada jawaban yang Bpk/Ibu/Sdr/i anggap paling cocok.
(satu jawaban saja)

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak setuju

N : Ragu-ragu

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

ITEM PERNYATAAN:

1. Compliance

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Menjalankan prinsip dan hukum Islam					
2	Tidak ada pembayaran bunga baik untuk tabungan maupun pinjaman					
3	Menerapkan ketentuan layanan produk secara Islami					
4	Kesempatan mendapatkan pinjaman bebas bunga					
5	Menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi					

2. Assurance

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Karyawan yang sopan dan bersahabat					
2	Menyediakan saran-saran/nasehat-nasehat keuangan					
3	Interior kantor dan ruang tunggu yang nyaman					
4	Bank Syariah menyediakan akses informasi rekening					
5	Tim manajemen yang berpengalaman dan memiliki pengetahuan luas					

3. Reliability

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Pemberian layanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat)					
2	Penyediaan produk dan layanan yang					

	luas					
3	Keamanan dalam bertransaksi yang terjamin					
4	Waktu (jam) layanan yang optimal					
5	Pengintegrasian penggunaan nilai tambah layanan (Ketersediaan ATM)					

4. Tangibles

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Tampilan kantor dan fasilitas fisik yang menarik					
2	Transaksi yang cepat dan efisien					
3	Jam operasi yang jelas					
4	Menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas					
5	Menyediakan layanan penarikan kas dengan hak istimewa					

5. Emphaty

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Lokasi yang mudah dijangkau					
2	Nama, reputasi dan citra yang mudah dikenali					
3	Bank memiliki aset dan modal yang besar					
4	Penyediaan area parkir yang memadai					
5	Kerahasiaan data nasabah yang terjamin					
6	Manajemen yang meyakinkan					

7	Penyediaan produk dan layanan yang menguntungkan					
8	Penetapan tarif layanan yang rendah					

6. Reliability

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Penyediaan ketentuan konsultasi keuangan					
2	Karyawan bersedia membantu konsumen					
3	Cara karyawan dalam melayani konsumen secara Islami					
4	Menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan					
5	Layanan yang cepat dan efisien					
6	Mempunyai cabang yang tersedia dengan cukup.					

7. Kepuasan Nasabah

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Kepuasan terhadap keseluruhan pelayanan bank					
2	Kepuasan terhadap hubungan personal dengan karyawan bank					
3	Kualitas layanan yang diberikan oleh BANK ISLAM kepada nasabahnya bagus					