

DAFTAR PUSTAKA

- As'ad, Moh., 1995, *Psikologi Industri*, Edisi IV, Cetakan ke-2, Yogyakarta
- Bennet, P.D., 1989, *Dictionary of Marketing Term*, New York: The American Marketing Association.
- Bryson, John M., 1988, *Strategic Planning for Public and Nonprofit Organizations*, Jossey Bass Publisher, San Fransisco.
- Casio, Wayne, 1992, *Managing Human Resource*, New York, Mc. Graw Hill Inc.,
- Cassell, Chaterine dan Symon, Gillian (ed), 1994, *Qualitative Methods in Organizations Research: A Practical Guide*, Sage Publications, London.
- Certo, Samuel C., Peter, J. Paul, 1990, *Strategic Manajemen: A Focus on Process*, McGraw Hill International Editions, Singapore.
- David W. Cravens (1996), *Pemasaran Strategis*, Alih Bahasa oleh Lina Salim, Penerbit Erlangga – Jakarta.
- Dolan, R.J., 1995, *Strategic Marketing Manajemen*, Boston, Massachusetts; Harvard Bussiness School Publications.
- Fandy Tjiptono, 1997, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Fandi Tjiptono, 1997, *Total Quality Service*, Andi Offset, Yogyakarta
- Jain, S.C., 1998, *Marketing Planning and Strategy*, 3rd ed. Cincinnati, O.H; South-Western Publishing Company.
- J. Supranta. 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah (untuk Meningkatkan Pangsa Pasar)*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Murti Sumarni, Drs., (1993), *Marketing Perbankan*, Penerbit Liberty, Yogyakarta
- Phillip Kotler. 1997, *Marketing Manajemen*, Edisi Bahasa Indonesia, Simon & Schuster (Asia) Pte. Ltd.
- Setyo Soedradjat, Drs. APU, 1993, *Manajemen Pemasaran Jasa Bank*, Penerbit InfoBank, Jakarta.

Suwarsono, 1996, *Manajemen Strategik, Konsep dan Kasus*, Penerbit Unit dan Percetakan, AMP-YKPN, Yogyakarta

Tull, D.S and L.R Kahle, 1995, *Marketing Manajemen*, New York: Macmillan Publishing Company.

LAMPIRAN 2
HASIL KUISIONER FAKTOR PERFORMANCE

DAFTAR PERTANYAAN**RESPONDEN**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4
4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
6	5	4	5	0	5	5	5	5	5	4	5	5
7	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
8	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1
9	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	3
10	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3
11	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5
12	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
13	1	2	3	1	1	1	3	2	1	1	1	1
14	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5
15	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
16	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5
17	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5
18	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5
19	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
21	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
23	5	3	4	3	4	2	5	4	3	2	4	5
24	5	3	4	5	2	5	3	5	2	4	5	1
25	5	2	5	2	4	5	2	4	2	3	5	2
26	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5
27	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1
28	2	1	1	2	1	3	1	1	1	3	2	1
29	5	5	3	5	4	5	5	5	3	2	4	5
30	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	3	5
31	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
32	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3
33	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5
34	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
35	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
36	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	3	1
37	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1	3	1
38	5	3	4	5	3	2	4	3	5	3	4	2
39	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
40	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3

13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	0	5	3	5	5	4	0	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5
5	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2
4	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
4	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5
5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	1	4	5	2	4	3	2	5	3	4	1	2	5	1	3	3	4
1	3	5	2	5	1	5	3	1	4	5	1	3	2	5	2	5	5	3
2	3	4	5	2	4	5	3	5	2	4	5	2	2	5	4	2	5	3
5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5
1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	1	1
1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1
5	3	2	5	4	5	3	2	5	4	5	2	3	5	5	5	4	5	5
5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5
5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5
3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5
5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5
1	2	1	3	1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	1	1
3	4	1	3	1	1	3	1	2	3	1	1	3	2	4	1	1	3	1
4	4	3	5	2	4	4	3	4	5	2	3	4	4	5	3	4	3	4
5	5	2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2

32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5
5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
4	5	0	5	5	4	5	5	0	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	1
5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4
5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
1	3	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1
5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	3	1	1
5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5
5	3	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3
3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5
5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4
4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5
5	4	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3
5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
2	5	3	4	1	2	3	3	5	4	2	3	5	4	3	4	2	5	2
5	5	5	2	2	5	3	4	5	2	2	3	5	1	4	5	1	5	3
2	5	4	2	5	2	4	5	2	3	4	5	2	2	2	5	4	2	3
5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	1	2	3	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	3
3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1
2	5	5	3	4	2	5	5	2	5	3	4	5	2	5	3	5	5	4
5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5
5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5
5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3
1	2	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1
1	3	1	2	1	1	3	1	1	4	2	3	1	1	1	1	2	3	2
3	5	3	4	4	3	4	4	3	5	2	4	4	3	3	4	5	2	5
4	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5
3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2

51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69
5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	
5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	
5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	
1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	3	1	2	1	1	3	1	2	
5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	
5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
1	2	1	1	2	3	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1	2	1	
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	5	3	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	
5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	
3	3	2	5	4	3	2	3	5	4	2	4	3	2	5	3	4	2	
5	5	4	5	1	2	5	1	5	5	1	4	5	5	1	5	5	2	
4	5	4	3	2	2	5	4	3	5	2	5	3	4	5	2	3	5	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	
1	1	2	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	
2	3	5	3	5	4	3	3	5	3	5	2	5	4	5	3	5	3	
3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	2	
5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	
5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	
5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	5	
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	3	1	2	3	1	1	1	2	3	1	2	1	1	3	2	1	2	
1	3	4	1	3	2	1	1	2	3	3	2	1	3	2	4	3	2	
4	3	5	4	5	2	4	5	3	4	3	4	5	2	5	4	5	3	
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	
2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	

70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88
4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	2	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4
4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
3	1	1	2	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	1	2	1	3	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	2	3	4	2	3	3	5	4	4	3	2	4	3	3	5	4	3
4	5	1	5	5	5	2	1	4	5	1	5	5	5	1	5	5	1	3
4	2	3	5	2	3	3	2	5	2	2	2	5	2	5	2	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	1	1	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
5	3	4	5	3	5	3	3	5	4	5	5	3	5	3	5	3	5	5
5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	5	5
5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	1	2	1	3	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	2	3	1
5	3	1	2	3	1	1	3	2	1	2	1	2	1	4	1	2	1	1
5	5	3	5	4	5	3	5	3	4	3	3	5	3	5	4	3	5	3
5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3

89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
1	1	1	3	1	2	1	1	1	3	1	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	3	2	3	2	5	2	3	2	3	2	5
5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	1	5
2	5	5	2	2	5	2	2	2	2	3	2
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5
5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	3	5
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	2	1	1	3	2	1	1	2	1	2	3
1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	4
5	3	3	5	3	5	3	3	3	5	3	3
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2

LAMPIRAN 3
UJI VALIDITAS FAKTOR IMPORTANCE

Correlations

KPNT 1	Pearson	0.6707
	Sig.(2-tailed)	0.02
	N	100
KPNT 2	Pearson	0.7909
	Sig.(2-tailed)	0
	N	100
KPNT 3	Pearson	0.7256
	Sig.(2-tailed)	0
	N	100
KPNT 4	Pearson	0.7866
	Sig.(2-tailed)	0
	N	100
KPNT 5	Pearson	0.7885
	Sig.(2-tailed)	0
	N	100
KPNT 6	Pearson	0.6004
	Sig.(2-tailed)	0
	N	100
KPNT 7	Pearson	0.8714
	Sig.(2-tailed)	0
	N	100
KPNT 8	Pearson	0.7834
	Sig.(2-tailed)	.
	N	100
KPNT 9	Pearson	0.6491
	Sig.(2-tailed)	0
	N	100
KPNT 10	Pearson	0.7554
	Sig.(2-tailed)	0.02
	N	100

LAMPIRAN 3
UJI VALIDITAS FAKTOR IMPORTANCE

KPNT 11	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.7659 0.02 100
KPNT 12	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.7145 0 100
KPNT 13	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.6025 0 100
KPNT 14	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.6057 0 100
KPNT 15	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.8146 0 100
KPNT 16	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.8746 0 100
KPNT 17	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.7149 0 100
KPNT 18	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.4859 . 100
KPNT 19	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.7847 0 100
KPNT 20	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.7114 0.02 100

LAMPIRAN 3
UJI VALIDITAS FAKTOR IMPORTANCE

KPNT 21	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.6537 0.02 100
KPNT 22	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.7231 0.02 100
KPNT 23	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.7088 0 100
KPNT 24	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.894 0 100
KPNT 25	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.8785 0 100
KPNT 26	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.8523 0 100
KPNT 27	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.7995 0 100
KPNT 28	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.8178 0 100
KPNT 29	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.836 . 100
KPNT 30	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.6147 0 100

LAMPIRAN 3
UJI VALIDITAS FAKTOR IMPORTANCE

KPNT 31	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.8722 0 100
KPNT 32	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.6879 0 100
KPNT 33	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.7246 0 100
KPNT 34	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.665 0 100
KPNT 35	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.739 0 100
KPNT 36	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.8792 0 100
KPNT 37	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.79987 0 100
KPNT 38	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.8541 . 100
KPNT 39	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.6802 0 100
KPNT 40	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.8458 0.02 100

LAMPIRAN 4
UJI VALIDITAS FAKTOR PERFORMANCE

Correlations

KPNT 1	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.564 0.02 100
KPNT 2	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.775 0 100
KPNT 3	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.675 0 100
KPNT 4	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.734 0 100
KPNT 5	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.826 0 100
KPNT 6	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.822 0 100
KPNT 7	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.77 0 100
KPNT 8	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.734 . 100
KPNT 9	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.634 0 100
KPNT 10	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.614 0.02 100

LAMPIRAN 4
UJI VALIDITAS FAKTOR PERFORMANCE

KPNT 11	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.7143 0.02 100
KPNT 12	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.6143 0 100
KPNT 13	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.7412 0 100
KPNT 14	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.6027 0 100
KPNT 15	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.6874 0 100
KPNT 16	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.8763 0 100
KPNT 17	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.8741 0 100
KPNT 18	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.8971 . 100
KPNT 19	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.7847 0 100
KPNT 20	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.7114 0.02 100

LAMPIRAN 4
UJI VALIDITAS FAKTOR PERFORMANCE

KPNT 21	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.6415 0.7231 100
KPNT 22	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.7231 0.02 100
KPNT 23	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.8744 0 100
KPNT 24	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.7874 0 100
KPNT 25	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.6458 0 100
KPNT 26	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.8551 0 100
KPNT 27	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.7995 0 100
KPNT 28	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.8178 0 100
KPNT 29	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.6745 . 100
KPNT 30	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.7871 0 100

LAMPIRAN 4
UJI VALIDITAS FAKTOR PERFORMANCE

KPNT 31	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.8722 0 100
KPNT 32	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.7306 0 100
KPNT 33	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.6874 0 100
KPNT 34	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.79 0 100
KPNT 35	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.687 0 100
KPNT 36	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.5099 0 100
KPNT 37	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.8859 0 100
KPNT 38	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.7812 . 100
KPNT 39	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.1965 0 100
KPNT 40	Pearson Sig.(2-tailed) N	0.1965 0.02 100

LAMPIRAN 5

Uji Reliabilitas IMPORTANCE

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H
A)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	164.4242	39.6753	6.2988	40

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H
A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KPNT1	160.2727	36.9351	.6003	.7707
KPNT2	160.2424	38.2059	.7070	.8909
KPNT3	160.2121	39.8627	.8330	.8256
KPNT4	160.4040	37.4881	.6918	.7266
KPNT5	160.1313	38.0132	.6203	.8822
KPNT6	160.3636	38.5195	.7506	.6004
KPNT7	160.1111	39.7324	.8675	.8214
KPNT8	160.2626	39.3181	.6238	.7134
KPNT9	160.3636	35.7644	.8074	.7491
KPNT10	160.2525	37.7621	.7308	.8854
KPNT11	160.3939	38.0575	.8952	.8919
KPNT12	160.2828	39.1641	.6208	.7145
KPNT13	160.3232	38.5271	.7401	.6025
KPNT14	160.2121	38.6586	.8381	.6027
KPNT15	160.3232	38.4659	.8318	.7046
KPNT16	160.3636	37.1725	.7699	.8763
KPNT17	160.2525	39.2111	.7237	.7149
KPNT18	160.3030	38.9072	.7066	.6089
KPNT19	160.3838	37.6471	.6309	.7847
KPNT20	160.3838	38.7899	.8008	.7114
KPNT21	160.2626	37.9711	.6835	.8937
KPNT22	160.3333	39.5510	.6599	.7231
KPNT23	160.2828	38.9396	.8061	.7088

KPNT24	160.3636	37.8052	.7050	.6894
KPNT25	160.4444	37.4739	.6323	.7835
KPNT26	160.4646	37.4962	.6418	.8523
KPNT27	160.2626	38.4201	.6552	.7995
KPNT28	160.2222	39.4603	.7431	.8178
KPNT29	160.3737	37.4201	.8360	.8827
KPNT30	160.2727	39.1596	.6210	.6147
KPNT31	160.5051	37.6403	.7143	.8722
KPNT32	160.3939	38.7514	.8234	.7306
KPNT33	160.3232	40.2210	.8167	.6304
KPNT34	160.3333	37.8571	.6024	.7900
KPNT35	160.3333	37.6735	.6166	.6870
KPNT36	160.3838	38.9736	.6009	.7099
KPNT37	160.2727	37.7514	.7265	.6859
KPNT38	160.4040	38.1820	.6633	.8792
KPNT39	160.2727	38.5473	.8581	.7990
KPNT40	160.2020	40.0608	.7013	.6282

A) RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPH

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 40

Alpha = .8045

LAMPIRAN 6

Uji Reliabilitas PERFORMANCE

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPH

A)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
SCALE	164.1084	35.9027	5.9919	Variables
				40

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPH

A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KNRJ1	160.1687	35.3127	.6407	
KNRJ2	160.2289	34.3006	.7580	.7371
KNRJ3	160.0361	35.1816	.8740	.6168
KNRJ4	159.9639	34.0597	.6072	.8323
KNRJ5	160.0361	35.5475	.8651	.7042
KNRJ6	159.9759	35.1214	.6349	.6384
KNRJ7	159.9157	35.3952	.8306	.6267
KNRJ8	160.0482	32.9001	.8724	.8355
KNRJ9	159.9759	37.0482	.8113	.7629
KNRJ10	160.0843	32.9806	.7112	.6964
KNRJ11	160.0843	36.3708	.7172	.7872
KNRJ12	160.2289	31.9104	.7424	.7274
KNRJ13	160.0361	35.9133	.6608	.6483
KNRJ14	160.1325	35.4578	.7241	.7429
KNRJ15	160.0000	32.6585	.8320	.6351
KNRJ16	160.1325	34.5310	.6478	.6719
KNRJ17	160.0964	35.2345	.8077	.7190
KNRJ18	160.0723	35.2386	.6030	.7276
KNRJ19	159.9157	34.1269	.6068	.7305
KNRJ20	159.9518	36.1684	.8988	.8053
KNRJ21	160.0361	36.4499	.7228	.7538
				.8551

KNRJ22	160.0723	34.0679	.6045	.7054
KNRJ23	159.9277	34.7752	.6722	.7147
KNRJ24	160.0000	33.8780	.8167	.6019
KNRJ25	160.0241	34.8531	.6050	.7187
KNRJ26	160.0602	33.9354	.7291	.8003
KNRJ27	159.8554	36.1008	.8608	.8477
KNRJ28	160.0843	35.1269	.7180	.6255
KNRJ29	159.8072	36.5478	.6329	.8572
KNRJ30	159.9518	33.2659	.8404	.7849
KNRJ31	159.8313	35.0444	.6328	.7246
KNRJ32	159.9277	32.6532	.8945	.6650
KNRJ33	159.9518	35.6806	.6441	.7390
KNRJ34	160.0361	33.1816	.7290	.8792
KNRJ35	159.8916	38.6832	.6445	.7998
KNRJ36	160.0602	32.9597	.8692	.7721
KNRJ37	159.7952	33.2868	.7306	.8805
KNRJ38	160.0120	34.2560	.6970	.7078
KNRJ39	159.8916	36.1466	.6933	.7502
KNRJ40	159.9277	35.9703	.6748	.7458

A) RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPH

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

Alpha = .8253

N of Items = 40

LAMPIRAN 7
DAFTAR PERETANYAAN

Kepada Yth: Yogyakarta, Oktober 2003
Bp/Ibu/Sdr/Sdri. Nasabah
PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk
Kantor Cabang UGM
di Yogyakarta

Salam Sejahtera,

Saya mengucapkan terima kasih kepada para nasabah yang terhormat yang telah berkenan mengisi formulir ini untuk kepentingan penyusunan karya ilmiah berupa Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana S1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia dengan judul "Analisa Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk Kantor cabang UGM Yogyakarta" Hasil Karya ilmiah tersebut semata-mata bersifat dan bertujuan keilmuan dan tidak disajikan kepada pihak luar sehingga semua data/keterangan yang diberikan oleh saudara sekalian saya jamin kerahasiaannya.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

(Shanty Shartyka Dewi)

KETERANGAN JAWABAN :

SP : SANGAT PENTING

P : PENTING

CP : CUKUP PENTING

TP : TIDAK PENTING

STP : SANGAT TIDAK PENTING

**KUESIONER FAKTOR IMPORTANCE
DAFTAR PERTANYAAN****Beri tanda silang (X) untuk Jawaban saudara**

Pertanyaan	Jawaban				
	SP	P	CP	TP	STP
Kchandalan					
1. Menurut saudara, seberapa pentingkah pihak Bank dalam memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada nasabahnya?					
2. Menurut saudara seberapa pentingkah perhatian yang diBerikan oleh pihak Bank dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabahnya?					
3. Seberapa pentingkah Bagi anda tidak adanya kesalahan yang dilakukan oleh pihak Bank dalam memBerikan pelayanan kepada nasabah?					
4. Apakah penting Bagi saudara penyelesaian Pelayanan yang diBerikan oleh pihak Bank kepada nasabah harus sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan?					
5. Seberapa pentingkah Bagi anda tidak adanya kesalahan pencatatan yang dilakukan oleh pihak Bank dalam memBerikan pelayanan kepada nasabah?					
6. Seberapa pentingkah kemudahan dalam mengakses nomor telepon pelayanan phone Banking Bagi anda?					
Keresponsifan					
7. Menurut saudara seberapa penting nasabah dalam memperoleh pelayanan Bank tidak pernah menunggu lebih dari 5 menit?					
8. Menurut anda senerapa pentingkah kesediaan karyawan					

Pertanyaan	Jawaban				
	SP	P	CP	TP	STP
Bank dalam membantu kesulitan nasabah?					
9. Menurut anda seberapa pentingkah kesediaan satpam Bank dalam membantu kesulitan nasabah?					
10. Menurut anda seberapa pentingkah Kemudahan dalam menjangkau lokasi atm?					
11. Menurut anda seberapa pentingkah luasnya jaringan ATM Bagi anda?					
12. Menurut anda seberapa pentingkah kecepatan petugas phone Banking dalam mengangkat telpon yang Perdering sehingga nasabah tidak perlu menunggu lePih dari 3 (tiga) dering telepon untuk mendapatkan pelayanan?					
Keyakinan					
13. Menurut saudara, sejauhmana cara karyawan dalam melayani nasabah merupakan ujung tomPak dalam menumPuhkan kepercayaan nasabah pada Bank?					
14. Menurut anda seberapa pentingkah perasaan aman nasabah dalam melakukan transaksi dengan Bank?					
15. Menurut harapan saudara sejauhmana sikap professional dan ramah karyawan Bank: tersenyum, mengucapkan salam, dan terima kasih merupakan ujung tomPak pelayanan					
16. Seberapa pentingkah kemudahan informasi dan layanan dalam menjawab pertanyaan nasabah?					
17. Seberapa penting sikap professional satpam Bank dalam menBerikan rasa aman kepada nasabah?					
18. Seberapa pentingkah tingkat keamanan lokasi ATM Bagi					

Pertanyaan	Jawaban				
	SP	P	CP	TP	STP
anda?					
19. Menurut anda seberapa penting keamanan nasabah dalam Pertransaksi lewat ATM?					
20. Menurut anda seberapa penting pelayanan phone Banking yang yang ramah dan sopan Bagi anda?					
21. Menurut anda seberapa penting keamanan nasabah dalam menggunakan jasa layanan phone Banking?					
EMPATI					
22. Sepenting apakah informasi terParu tentang produk dan pelayanan dari Bank Bagi nasabah?					
23. Apakah penting Bagi saudara jam waktu Pelayanan yang diBerikan oleh pihak Bank kepada nasabah harus sesuai dengan jam waktu kebutuhan nasabah?					
24. Menurut saudara pentingkah karyawan Bank tidak pernah lupa menyebut nama nasabah dalam memBerikan pelayanan?					
25. Sejauhmanakah nasabah merasa Bahwa kepentingannya selalu leBih diutamakan oleh Bank?					
26. Pentingkah pada setiap ATM yang rusak terdapat pengumuman Bahwa ATM tidak bisa digunakan?					
27. Pentingkah pada setiap ATM yang rusak terdapat informasi tentang lokasi ATM yang terdekat?					
28. Apakah penting Bagi saudara jam waktu Pelayanan phone Banking yang diBerikan oleh pihak Bank kepada nasabah harus sesuai dengan jam waktu					
BERWUJUD					

Pertanyaan	Jawaban				
	SP	P	CP	TP	STP
29. Seberapa penting Bagi anda karyawan Bank selalu berpakaian rapi dalam melayani nasabah?					
30. Sejauhmana kelengkapan formulir yang diperlukan selalu tersedia dan mudah diperoleh sehingga memudahkan nasabah dalam mencari informasi yang dibutuhkannya?					
31. Seberapa penting kemudahan mengisi formulir Bagi nasabah sehingga tidak menemui kesulitan?					
32. Seberapa penting Bagi anda Satpam Bank selalu berpakaian rapi dalam melayani nasabah?					
33. Seberapa penting kebersihan ruang tunggu Bank yang selalu bersih Bagi nasabah?					
34. Seberapa penting kenyamanan ruang tunggu Bank Bagi nasabah?					
35. Seberapa penting jumlah counter Teller yang signifikan dengan jumlah nasabah dalam melayani nasabah?					
36. Seberapa penting jumlah Customer Service yang signifikan dengan jumlah nasabah dalam melayani nasabah?					
37. Menurut anda seberapa penting kelengkapan fasilitas ATM yang dimiliki Bank Bagi nasabah?					
38. Seberapa penting penerangan lampu yang cukup di lokasi ATM Bagi nasabah?					
39. Seberapa penting ATM Bank harus selalu dalam keadaan bisa digunakan selama 24 jam Bagi nasabah?					
40. Menurut anda seberapa penting pelayanan phone Banking yang modern yang diberikan oleh Bank Bagi kebutuhan nasabah?					

KETERANGAN JAWABAN:

SP : SANGAT PUAS
 P : PUAS
 CP : CUKUP PUAS
 TP : TIDAK PUAS
 STP : SANGAT TIDAK PUAS

**KUESIONER FAKTOR PERFORMANCE
 DAFTAR PERTANYAAN**

Beri tanda silang (X) untuk Jawaban saudara

Pertanyaan	Jawaban				
	SP	P	CP	TP	STP
Kehandalan					
1. Menurut saudara, Bagaimanai pelayanan ynag diBerikan kepada nasabahnya sesuai dengan yang dijanjikan kepada nasabahnya?					
2. Bagaimana perhatian yang diBerikan oleh pihak Bank dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabahnya?					
3. Bagaimana tingkat minimilisasi kesalahan yang dilakukan oleh pihak Bank dalam memBerikan pelayanan kepada nasabah?					
4. Bagaimana menurut anda penyelesaian Pelayanan yang diBerikan oleh pihak Bank kepada nasabah sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan?					
5. Bagaimana tingkat minimalisasi tingkat kesalahan pencatatan yang dilakukan oleh pihak Bank dalam memBerikan pelayanan kepada nasabah?					
6. Bagaimana kemudahan dalam mengakses nomor telepon pelayanan phone Banking Bagi anda?					
Keresponsifan					
7. Pagaimamana menurut anda waktu pelayanan yang dibutuhkan oleh Bank dalam melayani nasabahnya tidak pernah lebih dari 5 (lima)					

Pertanyaan	Jawaban				
	SP	P	CP	TP	STP
8. Bagaimana kesediaan karyawan Bank dalam membantu kesulitan nasabah?					
9. Bagaimana kesediaan satpam Bank dalam membantu kesulitan nasabah?					
10. Bagaimana Kemudahan dalam menjangkau lokasi atm?					
11. Menurut anda Bagaimana luasnya jaringan ATM yang dimiliki oleh Bank Bagi anda?					
12. Bagaimana kecepatan petugas phone Banking dalam mengangkat telpon yang berdering sehingga nasabah tidak perlu menunggu lebih dari 3 (tiga) dering telepon untuk mendapatkan pelayanan?					
Keyakinan					
13. Bagaiman cara karyawan dalam melayani nasabah yang merupakan ujung tombak dalam menumbuhkan kepercayaan nasabah pada Bank?					
14. Bagaimana Keamanan nasabah dalam melakukan transaksi dengan Bank?					
15. Bagaiman sikap professional dan ramah karyawan Bank :tersenyum , mengucapkan salam, dan terima kasih merupakan ujung tombak pelayanan					
16. Bagaimana kemudahan memperoleh informasi dan layanan dari pihak Bank dalam menjawab pertanyaan nasabah?					
17. Bagaimana sikap professional satpam Bank dalam memBerikan rasa aman kepada nasabah?					
18. Bagaimana tingkat keamanan lokasi ATM Bank Bagi anda?					
19. Bagaimana keamanan nasabah dalam bertransaksi lewat ATM?					

Pertanyaan	Jawaban				
	SP	P	CP	TP	STP
20. Bagaimana pelayanan phone Banking Bank BNI yang yang ramah dan sopan?					
21. Bagaimana keamanan nasabah dalam menggunakan jasa layanan phone Banking?					
EMPATI					
22. Bagaimana informasi terbaru tentang produk dan pelayanan dari Bank Bagi nasabah?					
23. Bagaimana jam waktu Pelayanan yang diBerikan oleh pihak Bank kepada nasabah sesuai dengan jam waktu kebutuhan nasabah?					
24. Bagaimana cara karyawan dalam melayani nasabah tidak pernah lupa menyebut nama nasabah yang bersangkutan?					
25. Bagaimana perlakuan pihak Bank sudah menempatkan kepentingan nasabah selalu lebih diutamakan oleh Bank?					
26. Bagaimana pada ATM yang rusak terdapat pengumuman bahwa ATM tidak bisa digunakan?					
27. Bagaimana pada setiap ATM yang rusak terdapat informasi tentang lokasi ATM yang terdekat?					
28. Bagaimana jam waktu Pelayanan phone Banking yang diBerikan oleh pihak Bank kepada nasabah harus sesuai dengan jam waktu kebutuhan nasabah?					
PERWUJUD					
29. Bagaimana kerapian karyawan Bank dalam Perpakaian?					
30. Bagaimana kelengkapan formulir yang diperlukan selalu tersedia dan mudah diperoleh sehingga memudahkan nasabah dalam mencari informasi yang diPutuhkannya?					

Pertanyaan	Jawaban				
	SP	P	CP	TP	STP
31. Bagaimana kemudahan mengisi formulir Bagi nasabah sehingga tidak menemui kesuklitan?					
32. Bagaimana kerapian satpam Bank dalam berpakaian ketika melayani nasabah?					
33. Bagaimana kebersihan ruang tunggu Bank yang selalu bersih Bagi nasabah?					
34. Bagaimana kenyamanan ruang tunggu Bank Bagi nasabah?					
35. Bagaimana jumlah counter Teller sudah signifikan dengan jumlah nasabah dalam melayani nasabah?					
36. Bagaimana jumlah Customer Service sudah signifikan dengan jumlah nasabah dalam melayani nasabah?					
37. Bagaimana Menurut anda kelengkapan fasilitas ATM yang dimiliki Bank Bagi nasabah?					
38. Bagimanana penerangan lampu yang cukup di lokasi ATM Bagi nasabah?					
39. Bagaimana keadaan ATM Bank selalu dalam keadaan bisa digunakan selama 24 jam Bagi nasabah?					
40. Bagaimana pelayanan phone Banking yang modern yang diBerikan oleh Bank Bagi kebutuhan nasabah?					

Bila berkenan silahkan mengisi data dibawah ini:

Nama	:	
Umur	:	
Alamat	:	
Pekerjaan	:	

Swasta kantor/institusi PNS Pelajar/Mahasiswa Swasta
 Pensiunan lain-lain

Tanda Tangan & Nama Jelas Responden

(.....)

PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk
Kantor Cabang UGM
Jl. Persatuan, Bulaksumur
Telp. (0274) 561016, Fax. (0274) 565985
TELEX. 25153 BNI UGM - 1 A
YOGYAKARTA - 55281



Yogyakarta, 13 Oktober 2003

or : UGM/1/ 6433
: Izin Penelitian
: —

Kepada Yth :
Drs. Suwarsono Muhammad, MA
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia
Condong Catur, Depok, Sleman
YOGYAKARTA

Surat No : 819 / DEK / 10/ Bag.Um / X / 2003 tertanggal 23-10-2003

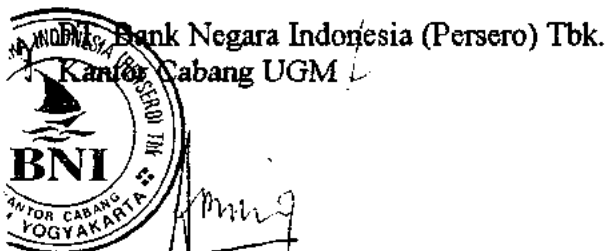
Menunjuk surat Saudara tersebut diatas perihal pada pokok surat, dengan ini kami sampaikan bahwa permohonan izin penelitian :

Nama : Shanty Shartyka Dewi
NIM : 00311092

Telah mendapat izin dan Ybs. dapat memulai penelitian di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang UGM, dengan kewajiban sebagai berikut :

- Menjadi nasabah Bank BNI dan mempunyai saldo Taplus minimal Rp 150.000,00.
- Menjaga kerahasiaan data dan hal-hal yang bersifat rahasia, yang hanya boleh diketahui oleh kalangan terbatas.
- Memberikan 2 (dua) buah copy hasil penelitian/riset/internship, setelah observasi berakhir untuk Bank BNI Kantor Cabang UGM (1 (satu) untuk Kantor Wilayah 05 Semarang dan 1 (satu) untuk Kantor cabang UGM).

Demikian harap maklum, atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.



Endang Ardiati MF
P B O