

DAFTAR PUSTAKA

- Durianto, Darmadi, Sugiarto dan Tony Sitinjak, 2001. *Strategi Menaklukkan Pasar: Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, Philip, 1994. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Edisi Satu, FE Universitas Indonesia, Jakarta.
- Kotler, Phillip, AB, Susanto, 2001. *Manajemen Pemasaran*, Cetakan Kedua, Salemba Empat, Jakarta.
- Nawawi, Hadari, H., 1992. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy, 2003. *Riset Pemasaran*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Simamora, Bilson, 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Supranto, J., 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Edisi Baru, Rineka Cipta, Jakarta.
- Susanto, A.B. DR, 1998. *Obor Pemasaran*, The Jakarta Consulting Group, Jakarta.
- Umar, Husein, 2002. *Metode Riset Bisnis*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- _____, 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Ghalia Indonesia.
- _____, 2002. *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama dan Jakarta Business Research Center, Jakarta.
- Yazid, 2003. *Pemasaran Jasa*, Ekonesia, Yogyakarta.

LAMPIRAN



PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT
REDJO BHAWONO

SURAT KETERANGAN

No. 031 / RB - Pers/ III/ 2005

Bersama ini kami sampaikan bahwa :

Nama : TRINIDYA FIRDAYANI
No. Mahasiswa : 98311502
Fakultas/Jurusan : Ekonomi Manajemen
Universitas : Islam Indonesia Yogyakarta

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian di BPR. Redjo Bhawono Jl. Pandega Sakti No. 5 Jl. Kaliurang KM 6 Sleman Yogyakarta dari tanggal 17 September 2004 sampai 27 Desember 2004, dengan judul skripsi :
"Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa BPR Redjo Bhawono Yogyakarta"

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 24 Maret 2005



Sinar Marsudianto
Personalia Dept

Isurat

KUESIONER

A. Profil Pribadi

Berilah tanda silang (X) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan data pribadi Anda.

1. Jenis kelamin Anda?.....
2. Usia Anda saat ini
 - a. Kurang dari 20 tahun
 - b. Antara 20 tahun sampai dengan 30 tahun
 - c. Antara 31 tahun sampai dengan 40 tahun
 - d. Lebih dari 40 tahun
3. Pekerjaan Anda saat ini
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Pegawai Negeri
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Wiraswasta
 - e. Lain-lain (Pensiunan, Ibu Rumah Tangga)

B. Pendapatan

1. Pendapatan Anda per bulan
 - a. Kurang dari Rp 500.000,-
 - b. Rp 500.000,- sampai dengan Rp 1.000.000,-
 - c. Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 2.000.000,-
 - d. Rp 2.000.001,- sampai dengan Rp 3.000.000,-
 - e. Lebih dari Rp 3.000.000,-

C. Pertanyaan Umum

1. Puaskah Anda dengan kualitas pelayanan jasa pada PT. BPR Rejo Bawono, Yogyakarta?
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Cukup Puas
 - d. Kurang Puas
 - e. Tidak Puas

D. Pertanyaan Khusus

1. Kinerja (Pelaksanaan)

Berilah tanda silang (X) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan pendapat Anda mengenai kinerja (pelaksanaan) atribut-atribut di bawah ini pada PT. BPR Rejo Bawono, Yogyakarta.

Keterangan

- SB = Sangat Baik/Sangat Puas
- B = Baik/Puas
- CB = Cukup Baik/Cukup Puas
- KB = Kurang Baik/Kurang Puas
- TB = Tidak Baik/Tidak Puas

No	PERNYATAAN	KINERJA				
		SB	B	CB	KB	TB
1	Kecepatan dalam pemrosesan dan penyampaian pelayanan pada BPR Rejo Bawono, Yogyakarta.					
2	Pelaksanaan pelayanan yang sama kepada semua nasabah pada BPR Rejo Bawono, Yogyakarta.					
3	Teller yang tepat tanggap atas keluhan nasabah pada BPR Rejo Bawono, Yogyakarta.					
4	Teller menguasai peraturan dan terampil dalam bidang tugasnya pada BPR Rejo Bawono, Yogyakarta.					
5	Teller mampu memberikan penjelasan dengan komunikasi yang baik pada BPR Rejo Bawono, Yogyakarta.					
6	Teller bertindak ramah dan sopan, serta memberikan pelayanan yang menyeluruh dan tuntas pada BPR Rejo Bawono, Yogyakarta.					
7	Memberikan perhatian secara individu kepada nasabah pada BPR Rejo Bawono, Yogyakarta.					
8	Mendengarkan dengan baik ketika nasabah minta pelayanan transaksi pada BPR Rejo Bawono, Yogyakarta.					
9	Ruangan pelayanan yang nyaman dan memadai serta kebersihan dan kerapian penampilan teller pada BPR Rejo Bawono, Yogyakarta.					
10	Adanya fasilitas lapangan parkir dan toilet yang memadai pada BPR Rejo Bawono, Yogyakarta.					

2. Harapan (Tingkat Kepentingan)

Berilah tanda silang (X) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan pendapat Anda mengenai harapan (tingkat kepentingan) atribut-atribut di bawah ini pada PT. BPR Rejo Bawono, Yogyakarta.

Keterangan

SP = Sangat Penting

P = Penting

CP = Cukup Penting

KP = Kurang Penting

TP = Tidak Penting

No	PERNYATAAN	HARAPAN				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Kecepatan dalam pemrosesan dan penyampaian pelayanan pada BPR Rejo Bawono, Yogyakarta.					
2	Pelaksanaan pelayanan yang sama kepada semua nasabah pada BPR Rejo Bawono, Yogyakarta.					
3	Teller yang tepat tanggap atas keluhan nasabah pada BPR Rejo Bawono, Yogyakarta.					
4	Teller menguasai peraturan dan terampil dalam bidang tugasnya pada BPR Rejo Bawono, Yogyakarta.					
5	Teller mampu memberikan penjelasan dengan komunikasi yang baik pada BPR Rejo Bawono, Yogyakarta.					
6	Teller bertindak ramah dan sopan, serta memberikan pelayanan yang menyeluruh dan tuntas pada BPR Rejo Bawono, Yogyakarta.					
7	Memberikan perhatian secara individu kepada nasabah pada BPR Rejo Bawono, Yogyakarta.					
8	Mendengarkan dengan baik ketika nasabah minta pelayanan transaksi pada BPR Rejo Bawono, Yogyakarta.					
9	Ruangan pelayanan yang nyaman dan memadai serta kebersihan dan kerapian penampilan teller pada BPR Rejo Bawono, Yogyakarta.					
10	Adanya fasilitas lapangan parkir dan toilet yang memadai pada BPR Rejo Bawono, Yogyakarta.					

*** Performance

ATRIBUT										
Resp	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	5	3	4	4	3	4	4	5	3	3
2	3	3	4	4	3	3	3	4	5	3
3	3	4	4	4	5	3	5	5	3	3
4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3
5	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3
6	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3
7	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3
8	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3
9	3	5	4	5	4	5	5	5	5	3
10	3	3	3	5	5	3	5	4	3	4
11	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
12	5	3	4	3	3	4	3	5	3	4
13	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4
14	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4
15	3	3	4	3	5	4	4	4	5	4
16	5	3	4	3	5	5	5	5	5	4
17	4	4	4	3	5	3	5	4	3	4
18	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
19	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4
21	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4
22	5	5	3	4	3	3	3	5	5	4
23	3	3	3	5	3	5	4	4	5	5
24	4	4	3	5	4	3	4	5	3	5
25	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5
26	4	4	4	3	3	5	4	3	4	5
27	3	5	4	3	3	5	5	4	3	5
28	5	5	4	4	3	5	3	3	4	5
29	3	3	4	5	4	3	5	3	3	3
30	3	3	5	3	5	3	4	3	5	5
31	3	4	5	5	3	3	4	3	5	5
32	3	3	3	5	5	4	4	4	3	3

33	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4
34	3	5	5	4	4	4	5	3	3	4
35	3	3	4	3	5	5	4	3	3	3
36	3	4	4	3	3	5	5	4	3	3
37	3	4	4	3	4	5	3	5	4	4
38	3	4	4	3	4	5	5	3	5	3
39	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5
40	4	3	3	4	3	3	3	5	5	4
41	4	3	5	4	3	4	3	3	3	4
42	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
43	4	3	5	5	4	4	3	3	4	4
44	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5
45	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3
46	4	4	5	5	4	5	4	4	3	5
47	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4
48	5	5	4	4	3	3	5	4	4	5
49	5	4	3	5	3	4	4	4	3	4
50	5	3	3	3	4	4	4	5	4	4
51	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5
52	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3
53	5	4	4	5	4	3	5	4	3	3
54	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3
55	4	4	4	3	5	5	5	4	3	3
56	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4
57	3	3	5	4	3	3	4	5	5	4
58	4	3	4	3	4	3	5	5	5	4
59	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5
60	5	5	5	4	5	3	4	3	4	5
61	3	5	3	4	3	3	5	4	5	5
62	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5
63	3	4	4	3	4	3	3	5	3	5
64	3	4	3	4	4	3	5	3	4	5
65	3	5	5	4	5	3	3	3	5	5
66	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3
67	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3

68	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4
69	5	4	4	3	5	3	3	3	4	5
70	3	3	3	4	5	4	3	4	3	4
71	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4
72	3	5	3	5	3	4	3	4	3	3
73	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4
74	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4
75	4	3	5	3	4	5	5	3	4	4
76	4	3	3	4	4	5	5	3	5	4
77	5	3	4	4	4	5	3	5	4	4
78	5	3	3	4	5	5	3	3	4	5
79	3	4	3	5	5	3	4	3	4	3
80	3	4	3	4	5	3	3	3	4	3
81	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3
82	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3
83	3	5	4	4	3	5	3	5	5	3
84	3	3	4	4	5	3	3	4	3	4
85	4	3	3	5	5	4	4	4	3	4
86	5	3	3	4	5	4	4	3	3	4
87	5	3	3	4	5	3	4	4	4	4
88	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4
89	3	3	4	4	3	4	3	3	5	4
90	5	3	4	4	5	5	3	4	5	4
91	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4
92	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4
93	5	4	3	3	3	3	5	3	4	4
94	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4
95	4	5	3	3	4	5	4	3	3	4
96	5	5	3	4	3	3	5	4	5	4
97	3	3	3	5	3	5	4	4	5	5
98	4	4	3	5	4	3	4	4	3	5
99	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5
100	4	4	4	3	3	5	3	3	4	5
Jumlah	388	375	377	391	388	385	390	385	392	399
Rata-rata	3.88	3.75	3.77	3.91	3.88	3.85	3.9	3.85	3.92	3.99

*** Importance

ATRIBUT										
Resp	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5
2	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4
3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3
4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5
5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
6	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3
7	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4
8	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
9	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
10	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
11	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4
12	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5
13	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
14	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4
15	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4
16	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4
17	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5
18	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
19	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5
20	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5
21	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
23	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4
24	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
25	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
26	4	5	5	5	3	5	4	5	4	4
27	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4
28	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4
29	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5
30	5	5	4	3	4	4	4	3	5	4
31	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3
32	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5

33	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4
34	5	3	4	5	5	4	4	5	5	3
35	3	3	5	4	5	4	5	4	4	5
36	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4
37	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5
38	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4
39	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5
40	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4
41	3	5	4	5	4	4	3	4	4	3
42	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5
43	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
44	3	5	4	5	4	4	3	5	5	5
45	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4
46	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5
47	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4
48	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4
49	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4
50	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5
51	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5
52	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
53	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
54	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
55	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4
56	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4
57	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5
58	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5
59	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
60	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
61	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4
62	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
63	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
64	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
65	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
66	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5
67	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4

68	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5
69	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
70	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4
71	4	4	4	5	5	4	5	4	3	5
72	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
73	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
74	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
75	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
76	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
77	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5
78	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
79	5	4	4	5	4	5	3	5	4	4
80	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5
81	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
82	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
83	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
84	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5
85	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4
86	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
87	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
88	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4
89	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
90	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4
91	5	4	4	5	5	4	5	4	1	5
92	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5
93	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
94	5	4	3	5	3	5	4	5	4	5
95	5	3	4	5	5	5	3	5	4	4
96	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4
97	5	5	3	4	4	5	4	3	5	4
98	5	5	5	3	4	4	4	3	5	5
99	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5
100	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
Jumlah	440	438	441	441	441	441	416	439	438	439
Rata-rata	4.4	4.38	4.41	4.41	4.41	4.41	4.16	4.39	4.38	4.39