

- f. Pelayanan Teller, pelayanan teller yang ramah, cepat, sigap dalam melayani nasabah dapat memberikan kepuasan tersendiri pada nasabah dan memberikan rasa nyaman dalam bertransaksi.
- g. Menerima Berbagai Keluhan Dengan Baik, Bank apabila menerima komplain dari nasabahnya dengan baik maka nasabah tersebut tidak akan kecewa dan tetap mempercayakan dananya di Bank yang bersangkutan sehingga kredibilitas Bank dimata nasabahnya tetap baik.
- h. Bunga Bank yang Tinggi, memberikan bunga yang tinggi pada nasabah akan menarik minat nasabah untuk menyimpan dananya di Bank agar memperoleh keuntungan yang besar hal itu akan sangat menguntungkan bagi Bank itu sendiri karena secara otomatis Bank akan memperoleh dana yang besar dari masyarakat dan kepuasan konsumen akan tercapai.
- i. Kelengkapan Fasilitas Pendukung (ATM), kelengkapan yang dimaksud oleh penulis terdiri atas ATM atau Anjungan Tunai Mandiri yang online selama 24 jam dimana ATM ini akan mempermudah nasabah untuk menarik dananya lewat mesin ATM tanpa perlu bersusah payah antri di Bank untuk mendapatkan dananya dengan segera. Ini merupakan nilai lebih dari fasilitas yang diberikan oleh Bank untuk nasabahnya.
- j. Hadiah Bulanan, adanya hadiah bulanan akan memberikan dorongan pada nasabah untuk meningkatkan saldo tabungannya agar memperoleh hadiah tersebut dengan syarat saldo minimum yang telah

b. Kuisisioner (daftar pertanyaan)

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner, kuisisioner merupakan daftar pertanyaan yang relevan dengan tujuan penelitian yaitu mengenai harapan nasabah dengan kinerja Bank BNI. Jenis datanya yaitu data primer, Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden dalam hal ini berkaitan dengan penilaian responden atau nasabah terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan peneliti tentang harapan dan kinerja yang mereka rasakan setelah menjadi nasabah Bank BNI.

Sedangkan untuk susunan kuisisionernya terdiri atas beberapa bagian yaitu:

Bagian I

Bagian ini berisi tentang karakteristik konsumen yang dapat dijadikan alat ukur kepuasan konsumen yang dalam penelitian ini adalah nasabah yang menabung di Bank BNI Tasikmalaya berdasarkan karakteristik konsumen. Adapun rinciannya dari karakteristik konsumen seperti yang telah diuraikan pada point 3.2

Bagian II

Kuisisioner atau angket berisi tentang indikator harapan Hasil dari angket ini sebagai data yang digunakan untuk menganalisis harapan konsumen menjadi nasabah Bank BNI Tasikmalaya yang diedarkan dengan menggunakan angket tertutup. Artinya pada setiap pertanyaan yang diajukan peneliti diberi skor 5 (sangat penting) untuk nilai tertinggi dan

kondisi kebersihan ruangan Bank, ruang antrian untuk nasabah yang nyaman.

Sedangkan bagi responden yang berpendidikan SD/SMP/SMA, bukti/tanda setoran yang bebas dari kesalahan dan adanya hadiah bulanan merupakan atribut yang paling memberikan kepuasan. Kemudian secara berurutan diikuti oleh atribut ruang antrian untuk nasabah yang nyaman, lokasi Bank yang strategis dan pelayanan teller yang ramah, cepat dan sigap, Bunga Bank yang tinggi, kelengkapan fasilitas pendukung (ATM), kondisi kebersihan ruangan Bank, tempat parkir yang luas, menerima berbagai keluhan dengan baik.

Dari hasil signifikansi menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berdasarkan pendidikan terakhir tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada hampir keseluruhan atribut yaitu ruang antrian untuk nasabah yang nyaman, kondisi kebersihan ruangan bank, tempat parkir yang luas, lokasi bank yang strategis, bukti atau tanda setoran yang bebas dari kesalahan, pelayanan teller yang ramah, capat dan sigap, menerima berbagai keluhan dengan baik, bunga Bank yang tinggi, kelengkapan fasilitas pendukung (ATM), sedangkan pada atribut adanya hadiah bulanan, kepuasan nasabah berdasarkan pendidikan terakhir terdapat perbedaan yang signifikan.