

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK BRI SYARIAH CABANG KENDARI

Responden yang terhormat,

Pertama-tama saya berterimakasih atas waktu yang anda berikan untuk menjawab kuesioner ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Syariah Cabang Kendari. Penelitian ini dilakukan untuk menyusun tesis pendidikan Pascasarjana di IAIN Kendari.

Saya sangat mengharapkan kesediaan anda untuk mengisi kuesioner yang telah saya sediakan. Setiap jawaban yang Anda berikan merupakan informasi yang sangat berharga bagi penelitian ini. Sebagai bagian dari tanggung jawab penelitian, saya menjamin kerahasiaan jawaban Anda. Atas bantuannya saya ucapkan terimakasih.

Data Responden

1. Nama : (dapat diisi atau tidak)
2. Jenis Kelamin :
 - a) Laki-Laki
 - b) Wanita
3. Umur
 - a). kurang dari 20 Tahun
 - b). 20-29 Tahun
 - c). 30-39 Tahun
 - d). 40-49 Tahun
 - e). 50 Tahun keatas
4. Latar Belakang Pendidikan
 - a). SD dan SMP
 - b). SMA
 - c). D3
 - d). S1
 - e). S2 dan S3
5. Pendapatan per Bulan:
 - a). kurang dari Rp 1 Juta
 - b). Rp. 1 Juta – Rp. 2.5 Juta
 - c). Rp. 2,5 Juta – Rp. 5 Juta
 - d). Rp. 5,1 Juta keatas
6. Status Perkawinan
 - a). Menikah
 - b) Belum Menikah
7. Bidang Pekerjaan
 - a) Pelajar
 - b) Pegawai Negeri
 - c) Pegawai Swasta
 - d) Wiraswasta
8. Lama Menjadi Nasabah
 - a) Kurang dari 1 Tahun
 - b) 1 – 2 Tahun
 - c) 2,1 – 3 Tahun
 - d) 3,1 – 4 Tahun

Berikan tanda silang (X) untuk jawaban yang sesuai dengan pilihan Anda (Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju)

Kepatuhan (*Compliance*)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	Bank menjalankan operasional sesuai dengan hukum prinsip-prinsip syariah					
2	Tidak ada bunga yang diambil atau diberikan pada produk tabungan atau pembiayaan					
3	Ketentuan produk dan layanan yang Islami					
4	Ketentuan pembiayaan yang bebas bunga					
5	Ketentuan pembagian investasi prinsip dengan bagi hasil					

Jaminan (*Assurance*)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	Nasabah merasa aman dalam bertransaksi					
2	Pegawai bersikap ramah dan sopan kepada nasabah					
3	Pegawai memiliki pengetahuan tentang produk-produk					
4	Bank memberi perhatian individu kepada nasabah					
5	Bank menyediakan saran-saran dan nasehat keuangan					

Kehandalan (*Reability*)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	Menyediakan produk layanan yang luas					
2	Pegawai memberi pelayanan yang terbaik dan menyenangkan					
3	Jaminan keamanan dalam bertransaksi					
4	Bebas dari rekaman kesalahan					
5	Waktu layanan yang optimal					

Bukti Fisik (*Tangibility*)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	Transaksi yang cepat dan efisien					
2	Tampilan kantor dan fasilitas yang menarik					
3	Bank memperhatikan penataan ruang kantor					
4	Menyediakan sekat-sekat atau pembatas ruang yang rapi dan indah					
5	Bank menyediakan majalah, koran dan sebagainya untuk bahan bacaan saat nasabah menunggu					
6	Bank menyediakan layanan penarikan dengan hak istimewa					

Empati (*Empathy*)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	Lokasi yang mudah dijangkau					
2	Nama, reputasi dan citra bank yang mudah dikenal					
3	Bank memiliki aset dan modal yang besar					
4	Bank menyediakan area parkir yang luas dan memadai					
5	Bank menjamin kerahasiaan data nasabah					
6	Menyediakan produk dan layanan yang menguntungkan					

Ketanggapan (*Responsiveness*)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	Pegawai bank mengatakan yang benar kepada nasabah ketika melayani					
2	Pegawai bank memberikan pelayanan yang cepat pada nasabah					
3	Pegawai bank bersedia membantu nasabah					
4	Pegawai bank tidak pernah kerepotan dalam menanggapi nasabah					

Loyalitas

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	Menceritakan kebaikan dan memberi rekomendasi					
2	Menolak tawaran produk pesaing					
3	Menyampaikan komplain kepada pihak perusahaan					