

## DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang R. Lerbin. R, 2005, **Kepuasan Pelanggan**, PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Atep Adya Barata, 2004, **Dasar-Dasar Pelayanan Prima**, PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Beerli dkk., 2004 Beerli, A., Martin, J.D., & Quintana, A. 2004, **A Model of Customer Loyalty in The Retail Banking Market**, European Journal of Marketing, 38.
- Caruana A., 2002, **Service Loyalty The Effects of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction**, European Journal of Marketing, 36.
- Cooper R. G and E. J kleinschmidt (1987), “**What Makes a New Product a Winner: Success Factors at The Project Level**”, R & D Management, 175-189.
- Cooper, D.R., & Schindler, P.S., 2006, **Business Research Methods (9th ed.)**, New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Didik Isnadi, 2005, **Analisis Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Nilai Nasabah dan Keunggulan Produk dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bank BRI Kantor Cabang Pekalongan)**, Tesis pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro, Semarang.
- Dwi Aryani & Febrina Rosinta, 2010, **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan**, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi, Vol. 17, No. 2 (Mei – Agustus 2010, hal.114 – 126)
- Elu, Balthasar, 2005, **Manajemen Penanganan Komplain Konsumen di Industri Jasa. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi**, Vol. 13, No. 3 (September)
- Engel, J. Et Al, 2000, **Consumer Behaviour**, 6th ed, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Evans, Joel R and Laskin, Richard L, 1994, **The Relationship Marketing Process: A Conceptualization and Application**, Industrial Marketing Management 23, 439-452.

- Fornell, C., 1992, **A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience**, *Journal of Marketing*, 56.
- Freddy Rangkuti, 2006, **Measuring Customer Satisfaction**, Cetakan III, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Fuad Mas'ud, 2004, **Survai Diagnosis Organisasional (Konsep dan Aplikasi)**, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gilbert, G.R. et.al., 2004, **Measuring Customer Satisfaction in The Fast Food Industry: A cross-national Approach**, The Journal of Services Marketing, 18.
- Hair, et. al., 2006, **Multivariate Data Analysis (6th ed.)**, Upper Saddle River, New Jersey: Prantice Hall, Inc. 2006.
- Husein Umar, 2003, **Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa**, Cetakan I, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2002, **Manajemen Pemasaran**, Edisi Millenium, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2005, **Manajemen Pemasaran Jilid 1 (11th ed.)**, (Benyamin Molan, Penerjemah). Jakarta : PT. Indeks.
- Kotler, Philip & Garry Armstrong, 1996, **Dasar-Dasar Pemasaran (Principles of Marketing)**, Prentice Hall Inc.
- Lupiyoadi, 2001, **Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek**, Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, R. & Hamdani, A. 2006, **Manajemen Pemasaran Jasa**, Jakarta: Salemba Empat
- Oliver, RL, 1980, “**A Cognitive Model of The Antecedents and Consequences of Satisfactions Decisions**,” *Journal of Marketing Research*, vol. 17, No.4, November,p.460-469.
- Prichard, Mark P., Havitz, Mark E., & Howard, Dennis R., 1999, “**Analyzing the Commitment-Loyalty Link in Service Contexts**”, *Journal of the Academy of Marketing Science 27 (3)*, p.333-348.
- Ramadhina, Aprilinda, 2011, **SPSS untuk UKM**, Petunjuk Cepat dan Mudah Menguasai SPSS 19 Untuk Usaha Kecil Menengah (UKM), PT Elex Media Komputindo, Jakarta
- Ridwan, 2004, **Metode dan Teknik Penyusunan Tesis**, Alfabetika, Bandung.

- Santoso, Singgih, 2007, ***Structural Equation Modelling: Konsep dan Aplikasi dengan AMOS Membuat dan Menganalisis Model SEM Menggunakan Program AMOS***, PT. Elex Media Komp., Jakarta.
- Sarwono, J. 2006, ***Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS***, Yogyakarta : Andi Offset.
- Schiffman, L.G. and L.L. Kanuk, 1994, ***Consumer Behavior***, Prentice-Hall, New Jersey.
- Sedarmayanti, 2001, ***Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja***, Penerbit Mandar Maju, Bandung.
- Supranto, J. 2001, ***Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan***, Cetakan Kedua, Rineka Cipta, Jakarta.
- Swastha, Basu D.H, dan Irawan, 2000, ***Manajemen Pemasaran Modern***, Cetakan Kelima, Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 1998, ***Metode Pemasaran, 1th ed. Konsep Strategi Pemasaran***, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Undang Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan ***Undang Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan***, 1996.
- Wilkie, W.L., 1994, ***Consumer Behavior***, John Wiley & Sons, New York.
- Winahyu Sari, 1996, ***Modul Pelatihan Pemasaran***, PPM, UGM, Yogyakarta.
- Zeithami, Valerie A, 1987, “***Defining and Relating Price, Perceived Quality, and Perceived Value***,” Marketing Science, Institute, Cambridge, MA Report No.87-101.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L., & Parasuraman, A., 1996, ***The Behavioral Consequences of Service Quality***. Journal of Marketing, 60.

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian  
Kepada yth.  
Bapak/Ibu/Sdr. Nasabah  
PT Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Cokroaminoto

Dengan Hormat,

Peneliti sangat mengharapkan Bapak/Ibu/Sdr(i) berkenan mengisi angket penelitian ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Jawaban terhadap pertanyaan/pernyataan yang Bapak/Ibu/Sdr (i) berikan dijamin kerahasiananya dan tidak akan mengganggu atau merusak nama baik Bapak/Ibu/Sdr(i).

Penyebaran angket (kuesioner) ini semata-mata dilakukan untuk penelitian dalam rangka penulisan Tesis berjudul **“Pengaruh Faktor-faktor Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Makassar Cokroaminoto”**

Atas perhatian dan kerjasamanya, peneliti mengucapkan terima kasih.

Peneliti,

Dede Giantoro

----- o0o -----

#### A. PERTANYAAN IDENTITAS RESPONDEN

1. Usia : .....
2. Jenis Kelamin :  
 Laki-laki       Perempuan
3. Tingkat Pendidikan :  
 SD       SLTP  
 DIPLOMA       S1  
 SLTA  
 S2/S3
4. Kerjaan Anda Sekarang :  
 Pegawai Negeri       Pegawai BUMN  
 Pengusaha       Pensiunan  
 Mahasiswa       Pegawai Swasta
5. Dah berapa lama menjadi nasabah Bank Mandiri  
 Kurang dari 1 tahun       1 - 3 tahun  
 3 - 5 Tahun       Lebih dari 5 tahun

#### B. DATA PERSEPSI/TANGGAPAN

##### Petunjuk :

Daftar berikut adalah diskripsi pernyataan tentang kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas anda terhadap Bank Mandiri Cokroaminoto. Untuk lima kemungkinan pilihan tanggapan atau persepsi adalah :

1 Tidak Baik/ Tidak Puas	2 Kurang Baik/ Kurang Puas	3 Cukup Baik/ Cukup Puas	4 Baik/ Puas	5 Sangat Baik/ Sangat Puas

Berilah tanda silang (x) pada jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu/Saudara(i).

### I. Kualitas Layanan

### Tanggapan/Persepsi

No	Pertanyaan mengenai kualitas pelayanan	1	2	3	4	5
A.	Dimensi Tangible (bukti-bukti fisik) :					
1.	Kebersihan sarana fisik kantor (gedung, ATM, parkir dll).					
2.	Penampilan karyawan bank selalu rapi.					
3.	Kemodernan sarana transaksi yang dimiliki (computerized on line, internet banking dll.)					
B.	Dimensi Emphaty (kemampupahaman) :					
4.	Karyawan bank selalu memberikan perhatian secara personal dan mengutamakan kepentingan nasabah.					
5.	Pelayanan (lokasi kantor dan telepon) mudah diakses.					
6.	Karyawan Bank selalu memperhatikan kebutuhan pelanggan secara sungguh-sungguh.					
C.	Dimensi Reliability (kehandalan) :					
7.	Bank ini menyediakan layanan dari awal sampai akhir.					
8.	Keakuratan di dalam penanganan transaksi dan dokumen.					
9.	Pelayanan yang diberikan bank sesuai dengan yang dijanjikan atau diiklankan.					
D.	Dimensi Responsiveness (daya tanggap) :					
10.	Karyawan bank ini bersedia untuk melayani dengan cepat.					
11.	Karyawan bank ini bersedia untuk membantu kesulitan nasabah dengan cepat.					
12.	Karyawan bank selalu menyediakan waktu untuk menanggapi permintaan nasabah dengan cepat.					
E.	Dimensi Assurance (rasa aman dan kepercayaan) :					
13.	Reputasi bank ini terjamin dan dikenal luas.					
14.	Karyawan bank memiliki kompetensi (profesional) dalam melayani nasabah.					
15.	Karyawan bank bersikap ramah, sopan dan jujur.					

### II. Kepuasan Nasabah

### Tanggapan/Persepsi

No	Pertanyaan mengenai kepuasan nasabah	1	2	3	4	5
16.	Saya selalu senang dan percaya bahwa menjadi nasabah bank ini selalu memuaskan.					
17.	Secara umum, layanan yang diberikan oleh bank ini telah memenuhi harapan saya.					
18.	Hingga saat ini saya merasa puas dengan jaminan layanan yang diberikan.					

19.	Secara keseluruhan, saya puas dengan kualitas layanan yang diberikan bank ini.					
-----	--	--	--	--	--	--

### III. Loyalitas Nasabah

### Tanggapan/Persepsi

No	Pertanyaan mengenai loyalitas nasabah	1	2	3	4	5
20.	Sangat sulit bagi saya untuk pindah ke bank lain meskipun terjadi kenaikan biaya transaksi.					
21.	Saya akan mengajak dan merekomendasikan keluarga dan teman agar menabung pada bank ini.					
22.	Saya akan tetap memilih bank ini meskipun muncul pesaing dari bank lain.					