

DAFTAR PUSTAKA

- Brown, Stanley. A, 2000, Customer Relationship Management, A Strategic Imperative in the World of e-Business, John Wiley & Sons Canada Ltd
- Hasan, Ali, 2008, Marketing, cetakan pertama, Penerbit : Medpress, Yogyakarta.
- Hurriyati, Ratih, 2005, Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen, cetakan pertama, Alfabeta, Bandung
- Irawan, Handi, 2004, 10 Prinsip Kepuasan Nasabah, cetakan kelima, Penerbit : Elex Media Komputindo, Jakarta
- Kotler, Philip, 2002, Manajemen Pemasaran, edisi Millenium, cetakan kesepuluh, Penerbit : Prenhalindo, Jakarta.
- Lupiyoadi Rambat, 2006, Manajemen Pemasaran Jasa, cetakan pertama, edisi kedua, Penerbit : Salemba Empat, Jakarta
- Mangkunegara, Prabu Anwar, 2002, Perilaku Konsumen, edisi revisi, cetakan kedua, Penerbit : Refika Aditama, Bandung
- Oesman Yevis Marty, 2010, Sukses Mengelola Marketing Mix, CRM, Customer Value dan Customer Dependency, cetakan pertama, Penerbit : Alfabeta, Bandung.
- Riduwan dan Akdom, 2007, Rumus dan Data Dalam Analisis Statistik, cetakan kedua, Penerbit : Alfabeta, Bandung
- Sekaran, Uma, 2006, Metodologi Penelitian Untuk Bisnis, edisi kelima, Penerbit : Salemba Empat, Jakarta
- Sutisna, 2003, Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran, cetakan ketiga, Penerbit : Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Sheth Jagdish N, Atul Parvatiyar, and G Shainesh, 2001, Customer Relationship Management : Emergin Concepts, Tools, and Aplications, New Delhi Tata McGraw-Hill
- Storbacka, Kaj and Lehtinen, Jarmo R. 2001, Customer Relationship Management, Creating Competitive Advantage Throught Win-Win Relationship Strategies, Mc Graw-Hill

Usmara, Usri, 2008, *Pemikiran Kreatif Pemasaran*, cetakan pertama, Penerbit : Amara Books, Yogyakarta.

Zikmund William G., McLeod. Raymond Jr, and Gilbert, 2003. Customer Relationship, Management, Integrating Marketing Strategy and Information Technology, International Edition, Wiley.

LAMPIRAN

Bapak/Ibu/Sdr(i) Nasabah pada PT. Bank Sulselbar, yth

Penulis merupakan salah satu mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, Makassar yang sedang melakukan penelitian mengenai "*Analisis Pengaruh Customer Relationship Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sulselbar di Makassar*"

Sehubungan dengan hal tersebut saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr (i) bisa membantu saya untuk mengisi kuesioner di bawah ini. Jawaban yang diberikan betul-betul hanya untuk kepentingan penelitian.

Atas partisipasi Bapak/Ibu/sdr (i) dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih yang tulus.

Hormat saya,

Masyita Suyuthi

Kuesioner untuk Nasabah pada PT. Bank Sulselbar Makassar
Penulis jamin rahasia pribadi anda

BAGIAN A

IDENTITAS RESPONDEN

1. Umur

- Di bawah 20 tahun
- 21 - 29 tahun
- 31 - 40 tahun
- 41 - 49 tahun
- Di atas 50 tahun

2. Jenis Kelamin

- Pria
- Wanita

3. Pekerjaan

- Karyawan Swasta
- Wiraswasta
- PNS
- ABRI
- Pelajar/Mahasiswa

4. Tingkat pendidikan terakhir

- Sekolah Dasar
- Sekolah Menengah Pertama
- Sekolah Menengah Atas
- Akademi
- Universitas
- S₁
- S₂
- S₃

BAGIAN B

Berikut ini persepsi anda terhadap pengaruh *customer relationship* terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Sulselbar di Makassar. Mohon anda memberi tanda silang (X) nomor yang disediakan sesuai dengan penilaian anda dalam menilai setiap item pertanyaan. Kriteria penilaiannya adalah sebagai berikut :

Sangat Tidak Puas (STP) = 1

Tidak Puas (TP) = 2

Netral (N) = 3

Puas (P) = 4

Sangat Puas (SP) = 5

RELATIONSHIP CUSTOMER

Pemasaran yang Berkelanjutan

No	Item	Tanggapan Responden				
		STP	TP	N	P	SP
1.	Karyawan menjamin kerahasiaan nasabah dalam melakukan setiap transaksi					
2.	Kecepatan karyawan dalam pelayanan administrasi kepada nasabah					
3.	Kebersihan ruang kantor PT. Bank Sulselbar di Makassar					
4.	Penyimpanan kendaraan dan Parkir khusus untuk nasabah					

Pemasaran Secara Individu

No	Item	Tanggapan Responden				
		STP	TP	N	P	SP
1.	Kecepatan dan tanggapan karyawan dalam melayani nasabah					
2.	Keramahan dan kesopanan karyawan kepada nasabah					
3.	Tanggapan karyawan terhadap keluhan yang dihadapi oleh para nasabah					
4.	Sapaan karyawan kepada setiap nasabah yang datang					

Program Kerja Sama

No	Item	Tanggapan Responden				
		STP	TP	N	P	SP
1.	Kerja sama karyawan dalam melakukan program pemasaran					
2.	Kerja sama yang dilakukan telah menciptakan hubungan nasabah					
3.	Menumbuhkan dan mempertahankan hubungan nasabah yang sifatnya jangka panjang dapat menciptakan nasabah yang loyal					
4.	Hubungan kemitraan antara nasabah dengan PT. Bank Sulselbar telah meningkatkan loyalitas nasabah					

LOYALITAS NASABAH

No	Item	Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Loyalitas nasabah memiliki peran penting dalam mempertahankan nasabah					
2.	Citra (image) PT. Bank Sulselbar dapat mempengaruhi loyalitas nasabah					
3.	Kepuasan atas pelayanan PT. Bank Sulselbar dapat mempengaruhi loyalitas nasabah					
4.	Saya setia hanya memiliki 1 tabungan, yaitu hanya pada Bank Sulselbar					
5.	Saya telah dan tetap menabung pada PT. Bank Sulselbar sejak beberapa tahun yang lalu					
6.	Saya setia terhadap PT. Bank Sulselbar, karena memiliki pelayanan yang bagus					
7.	Jaminan asuransi yang diberikan kepada PT. Bank Sulselbar kepada nasabah					