

## DAFTAR PUSTAKA

### Teks :

Aritonang, R Lerbin. 2005, *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran Dan Penganalisaan Dengan SPSS*, edisi pertama, Penerbit : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Barata, Atep Adya, 2004, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, cetakan kedua, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.

Dendawijaya Lukman, 2008, *Manajemen Perbankan*, cetakan pertama, Ghalia Indonesia, Jakarta

Ghozali Iman, 2001, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, edisi pertama, cetakan pertama, Penerbit : Universitas Diponegoro, Jakarta

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 Pelanggan*, cetakan kelima, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.

J. Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, cetakan kedua, Rineka Cipta, Jakarta

Kotler Philip, dan Keller Lane Kevin, 2008, *Manajemen Pemasaran*, edisi ketigabelas, jilid I dan II, terjemahan Hendra Teguh, Penerbit : Prenhalindo, Jakarta

Lopiyoadi Rambat dan Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, edisi kedua, Penerbit : Salemba Empat, Jakarta

Oliver, RL, 1997, " *A Cognitive Model of The Antecedents and Consequences of*

Parasuraman, A., V.A. Zeithmal, and L.L. Berry, 2005. *SERVQUAL. A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality.*

Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*, cetakan keempat, Penerbit : Alfabeta, Bandung

Tjiptono, Fandy, 2009, *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, cetakan ketujuh, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2005, *Service, Citra Wisata dan Satisfaction*, Andi, Yogyakarta

Umar Husain, 2003, *Riset Pemasaran, Dan Perilaku Konsumen*, cetakan ketiga, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Yazid, 2005, *Pemasaran Jasa Konsep Dan Implementasi*, edisi kedua, cetakan ketiga, Ekonisia, Jakarta

Zeithaml, 2002, *Service Quality, Profitabilitas, and the Economic Worth of Customers: What We Know and What We Need to Learn. Journal of the Academy of Marketing Science*, McGraw-Hill/Irwin, Boston

**Jurnal :**

Novel fatrio, 2006, *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam meningkatkan loyalitas nasabah* Pada PT. Bank Bukopin Kantor Cabang Tegal

[www.vibinews.com](http://www.vibinews.com) (15 April 2008).

# LAMPIRAN

**KUESIONER UNTUK PARA NASABAH  
PADA PT. BANK MEGA, TBK. DI MAKASSAR**



Bapak/Ibu/Sdr (i) yang terhormat,

Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk penulisan skripsi dalam rangka salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Universitas Hasanuddin Makassar mengenai : “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mega, Tbk. Cabang Makassar.”

Sehubungan dengan hal tersebut saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr (i) bisa membantu saya untuk mengisi kuesioner di bawah ini. Semua pernyataan atau pertanyaan berkaitan dengan sikap Bapak/Ibu/Sdr (i) terhadap kepuasan nasabah. Jawaban yang diberikan betul-betul hanya untuk kepentingan penelitian.

Demikian saya sampaikan, atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/ Sdr(i) terlebih dahulu kami ucapkan terima kasih.

Hormat saya

M Taufiq Reza AF

**TANGGAPAN ANDA MENGENAI FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH PADA\_PT. BANK  
MEGA, TBK. CABANG MAKASSAR**

**IDENTITAS BAPAK / IBU/ SDR (I)**

1. Umur

- 20 - 29 tahun
- 30 - 39 tahun
- 40 - 49 tahun
- Diatas 50 tahun

2. Gender (Jenis Kelamin)

- Pria
- Wanita

3. Pekerjaan
- Mahasiswa/pelajar
  - Wiraswasta
  - Pegawai Swasta
  - Pegawai Negeri

4. Pendidikan
- SMA
  - Akademi/Diploma
  - Sarjana
  - Pasca Sarjana

**PILIH LAH SALAH SATU JAWABAN PERTANYAAN DI BAWAH INI YANG DIANGGAP PALING TEPAT DENGAN MEMBERI TANDA  $\surd$  (Contreng) :**

Pilihan jawaban :	Nilai
a. Sangat tidak setuju	: 1
b. Tidak setuju	: 2
c. Cukup setuju	: 3
d. Setuju	: 4

e. Sangat setuju

: 5

#### A. KEUNGGULAN PRODUK

No	Item	Tanggapan Responden				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Produk-produk tabungan yang ditawarkan oleh nasabah sesuai kebutuhan nasabah					
2.	Keunggulan kualitas produk tabungan lebih tinggi jika dibandingkan dengan tabungan lain					
3.	Kerahasiaan dana simpanan nasabah terjamin					
4.	Produk tabungan perbankan dijamin oleh asuransi					

#### B. RASA PERCAYA

No	Item	Tanggapan Responden				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Nasabah percaya dengan keamanan dana nasabah					
2.	Rasa percaya nasabah terhadap kerahasiaan dana yang disimpan oleh nasabah					
3.	Image atau citra perbankan di mata nasabah sehingga nasabah percaya untuk menyimpan					



	dananya					
--	---------	--	--	--	--	--

**C. PELAYANAN**

No	Item	Tanggapan Responden				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Sikap dan perilaku karyawan yang ramah tamah dalam melayani nasabah					
2.	Ketepatan waktu dalam melayani transaksi nasabah					
3.	Pengetahuan karyawan mengenai produk-produk perbankan					
4.	Kemampuan perusahaan memberikan kesan atau citra di hati nasabah					

**D. KEPUASAN NASABAH**

No	Item	Tanggapan Responden				
		STS	TS	CS	S	SS

1.	Keunggulan produk perbankan yang ditawarkan oleh perusahaan memberikan kepuasan bagi nasabah					
2.	Adanya rasa percaya nasabah terhadap keamanan dana nasabah					
3.	Pelayanan yang diberikan oleh Bank memberikan kepuasan bagi nasabah					
4.	Jaminan produk Bank telah memberikan kepuasan bagi nasabah penabung					

□□□□□□□□□□□□□□□□ Terima Kasih □□□□□□□□□□□□□□□□