**Kuesioner Pengaruh Kualitas Layanan Antar Jemput dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Di BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo**

1. **Identitas Responden**

Sebelum menjawab pertanyaan dalam kuesioner ini mohon saudara mengisi data berikut terlebih dahulu. (jawaban yang saudara berikan akan diperlakukan secara rahasia)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nama |  | | |
| Jenis Kelamin | Laki-laki / Perempuan | | |
| Usia | 21-30 tahun  31-40 tahun | 41-50 tahun  51-60 tahun | 61-70 tahun  >71 tahun |
| Pendidikan Terakhir | SD  SMP  SMA/SMK | D1  D2  D3 | S1  S2  S3 |
| Pekerjaan | Pelajar/ Mahasiswa  ASN/TNI/Polri  Pegawai Swasta  Wiraswasta  Belum Bekerja | | |
| Status | Sudah Menikah / Belum Menikah | | |

**\*Sudah berapa lama anda menjadi nasabah BPRS Lantabur Tebuireng Sidoarjo:**

1. 1 tahun
2. 2 tahun
3. > 3 dst

**\*Apakah anda selama menjadi nasabah sudah merasakan kepuasan atas layanan antar jemput yang diberikan oleh BPRS Lantabur Tebuireng Sidoarjo:**

|  |  |
| --- | --- |
| **a) Sudah puas** | **Alasan:** |
| **b) Belum puas** | **Alasan:** |

1. **Petunjuk Pengisian**

Mohon dengan hormat, bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini dengan memberi tanda centang **(**🗸**) pada pernyataan berikut yang sesuai dengan jawaban yang ada pilih.** Ada (lima) pilihan jawaban yang tersedia untuk masing-masing pernyataan, yaitu:

Sangat setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Netral (N) = 3

Tidak setuju (TS) = 2

Sangat tidak setuju (STS) = 1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Instrument Pernyataan Variabel Kualitas Layanan (X1)** | | | | | | |
| **Pernyataan** | | **Jawaban** | | | | |
| **DimensiBukti Fisik (*Tangible*)** | | **5****(SS)** | **4****(S)** | **3****(N)** | **2****(TS)** | **1****(STS)** |
| **1** | Setiap saya menabung di BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo ada bukti berupa struk setoran |  |  |  |  |  |
| **2** | Setiap saya mengambil uang tabungan ada bukti pengambilan berupa struk |  |  |  |  |  |
| **3** | Saya memperoleh buku tabungan pada saat awal menjadi seorang nasabah |  |  |  |  |  |
| **Dimensi Kehandalan (*Reability*)** | | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| **4** | Pelayanan di BPRS Lantabur saya rasakan baik dan cepat |  |  |  |  |  |
| **5** | Saya merasa puas atas penjelasan pegawai BPRS terkait produk di BPRS Lantabur |  |  |  |  |  |
| **6** | Pegawai BPRS Lantabur Tebu ireng selalu menunjukkan rasa percaya diri dan ramah dalam melayani nasabah |  |  |  |  |  |
| **Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)** | | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| **7** | Pegawai BPRS senantiasa merespon setiap keluhan nasabah dengan tanggap |  |  |  |  |  |
| **8** | Pegawai BPRS memberikan informasi penjemputan setoran yang jelas kepada nasabah |  |  |  |  |  |
| **9** | Saya merasakan puas atas kesigapan karyawan dalam memberikan pelayanan |  |  |  |  |  |
| **Dimensi Jaminan *(Assurance)*** | | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| **10** | Pegawai BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo menjamin kerahasiaan data nasabah serta ramah dalam berkomunikasi |  |  |  |  |  |
| **11** | Layanan antar jemput sangat mempermudah dan sesuai kompetensi karyawan sehingga menimbulkan kepercayaan |  |  |  |  |  |
| **12** | Pegawai BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo memberikan pelayanan yang adil tanpa membedakan strata sosial |  |  |  |  |  |
| **Dimensi Empati *(Emphaty)*** | | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| **13** | Saya merasakan kemudahan dalam menghubungi pihak BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo sehingga proses layanan antar jemput bisa maksimal |  |  |  |  |  |
| **14** | Pegawai BPRS Lantabur Tebuireng memahami dan memberi solusi atas segala keinginan dan kebutuhan nasabah |  |  |  |  |  |
| **15** | Dalam memberikan pelayanan karyawan BPRS menunjukkan kepedulian, kesopanan ketika berkomunikasi dengan nasabah |  |  |  |  |  |
| **Instrument Pernyataan Variabel Penanganan Komplain (X2)** | | | | | | |
| **Pernyataan** | | **Jawaban** | | | | |
| **Dimensi Kecepatan Penanganan Komplain** | | **5****(SS)** | **4****(S)** | **3****(N)** | **2****(TS)** | **1****(STS)** |
| **16** | Pegawai BPRS Lantabur Tebuireng Sidoarjo siap siaga dalam menangani komplain nasabah layanan antar jemput |  |  |  |  |  |
| **17** | Saya merasa puas atas kecepatan pelayanan dalam mengatasi segala keluhan nasabah |  |  |  |  |  |
| **18** | Saya merasa puas karena pegawai BPRS Lantabur Tebuireng Sidoarjo sopan saat merespon komplain nasabah |  |  |  |  |  |
| **Dimensi Penyelesaian Masalah Secara Memuaskan** | | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| **19** | Pegawai BPRS memberika prosedur penyelesaian masalah dengan baik |  |  |  |  |  |
| **20** | Saya merasa puas atas ruang diskusi yang diberikan pihak bank |  |  |  |  |  |
| **21** | Saya merasa puas saat keluhan ditanggapi dan diselesaikan dengan tepat |  |  |  |  |  |
| **Dimensi Kemudahan Pengajuan Komplain** | | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| **22** | BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo terbuka dalam menerima saran, kritik, pertanyaan maupun keluhan |  |  |  |  |  |
| **23** | BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo dapat menampung dan memberi solusi komplain nasabah |  |  |  |  |  |
| **24** | Saya merasa puas atas kejelasan mekanisme pengajuan komplain yang diberikan oleh pihak bank |  |  |  |  |  |
| **Instrument Pernyataan Variabel Kepuasan Nasabah (Y)** | | | | | | |
| **Pernyataan** | | **Jawaban** | | | | |
| **Dimensi Keinginan (*desire*)** | | **5****(SS)** | **4****(S)** | **3****(N)** | **2****(TS)** | **1****(STS)** |
| **25** | Nasabah memilih produk perbankan BPRS Lantabur Tebuireng Sidoarjo karena sesuai dengan keinginan masyarakat |  |  |  |  |  |
| **26** | Pegawai BPRS memberikan solusi yang tepat sehingga sesuai dengan keinginan nasabah |  |  |  |  |  |
| **27** | Kinerja yang dilakukan pegawai BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo dalam memberi kemudahan dan menjelaskan produk sesuai keinginan nasabah |  |  |  |  |  |
| **Dimensi kemudahan (*convenience*)** | | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| **28** | Nasabah sangat dimudahkan karena pelayanan BPRS Lantabur Tebuireng Sidoarjo yang sangat profesional |  |  |  |  |  |
| **29** | Nasabah merasakan kemudahan dalam memperoleh produk perbankan karena pelayanan dan persyaratan BPRS Lantabur Tebuireng Sidoarjo tidak berbelit-belit |  |  |  |  |  |
| **30** | Nasabah merasakan kepuasan atas fasilitas layanan antar jemput nasabah karena memberi kemudahan nasabah yang tidak bisa bertransaksi langsung di bank |  |  |  |  |  |
| **Dimensi Ketertarikan (*interest*)** | | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| **31** | Nasabah merasa tertarik untuk menggunakan produk berkualitas dan dibutuhkan |  |  |  |  |  |
| **32** | Nasabah memutuskan untuk menabung di BPRS Lantabur Tebuireng Sidoarjo lantaran sistem layanan yang diberikan tidak mengecewakan |  |  |  |  |  |
| **33** | Nasabah tertarik dengan sistem layanan antar jemput tabungan yang ditawarkan BPRS Lantabur Tebuireng Sidoarjo |  |  |  |  |  |
| **Dimensi Tindakan (action)** | | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| **34** | Pegawai BPRS menjelaskan terkait layanan antar jemput sehingga nasabah memutuskan untuk melakukan transaksi pada BPRS Lantabur Tebuireng Sidoarjo |  |  |  |  |  |
| **35** | Nasabah merasakan kepuasan sehingga merekomendasikan produk BPRS Lantabur Tebuireng Sidoarjo kepada orang lain |  |  |  |  |  |
| **36** | Pegawai BPRS menjelaskan Langkah-langkah pelayanan dengan baik |  |  |  |  |  |