|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Variable** | | **Atribut** |
| 1. | *Tangible* (Bukti fisik) | TA01 | Fasilitas yang berdaya tarik visual dan nyaman, mutahir dan [5] |
| 2. | TA02 | Petunjuk layanan transaksi yang terlihat jelas, menarik dan informatif [5] |
| 3. | TA03 | Penampilan fisik dan profesional [5] |
| 4. | TA04 | Pelayanan bank yang mudah diakses dan selalu diperbarui [18] |
| 5. | *Reability* (keandalan) | RL05 | Kemampuan pegawai menjelasan pelayanan bank dengan mudah [5] |
| 6. | RL06 | Kemampuan pegawai dalam memahami pertanyaan serta memberikan pelayanan sesuai kebutuhan nasabah [18] |
| 7. | RL07 | keakuratan pencatatan transaksi dan tidak adanya kesalahan pegawai dalam memberikan pelayanan [18] |
| 8. | RL08 | ketertarikan pegawai dan kemampuan pegawai melakukan koreksi dengan cepat pada waktu terjadi kesalahan [5] |
| 9. | RL09 | pemberian layanan sesuai waktu yang dijanjikan sehingga bank mempunyai repiutasi yang baik dimata nasabahnya [18] |
| 10. | *Responsiv-ness* (Ketanggap-- an) | RS10 | pemberitahuan akan kapan tepatnya pelayanan diberikan sehingga diberikan dengan segera [18] |
| 11. | RS11 | kesiapsediaan pegawai dalam membantu nasabah [18] |
| 12. | RS12 | Pegawai sigap menanggapi permintaan / keinginan nasabah [18] |
| 13. | *Asurance* (Jaminan) | AS13 | kecepatan dan keakuratan dalam pelayanan maupun transaksi dan tidak adanya kesalahan sistem maupun gangguan pada saat transaksi berlangsung [5] |
| 14. | AS14 | keandalan dan keamanan dalam transaksi teller maupun mesin atm [18] |
| 15. | AS15 | kualitas baik pada fasilitas mesin atm dan kemudahan menggunakan menu pilihan yang ada [18] |
| 16. | AS16 | sikap dan pengetahuan yang dimiliki pegawai baik sehingga menanamkan kepercayaan kepada nasabah dan nasabah merasa aman bertransaksi [18] |
| 17. | AS17 | Sikap profesional, positif, ramah dan sopan karyawan dalam membrikan pelayanan [18] |
| 18. | *Empaty* (Empati) | EM18 | jam oprasional *fleksible* dan dapat menyesuaikan terhadap kebutuhan nasabah [18] |
| 19. | EM19 | perhatian personal yang diberikan oleh pegawai [18] |
| 20. | EM20 | pemahaman akan kebutuhan nasabah secara spesifik [18] |
| 21. | EM21 | pegawai bank mampu memberikan kesan bersahabat pada nasabah dan meninggalkan kesan yang baik pada nasabah [18] |