

KUESIONER KONSUMEN

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Sdr/I Responden Nasabah Bank Danamon.

Saya selaku mahasiswa Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha akan melakukan pengamatan untuk mengetahui persepsi dari pihak manajemen terhadap harapan konsumen serta mengetahui standarisasi kualitas pelayanan dan penyampaian jasa yang diberikan oleh Bank Danamon. Oleh karena itu saya ingin meminta bantuan kepada pihak konsumen untuk mengisi kuesioner ini dengan cara melingkari salah satu angka pada kolom persepsi dan harapan.

Hormat Saya,
Edwin Sanjaya

Bagian 1 :

Kuesioner bagian 1 ini dilakukan untuk mengetahui mengenai bagaimana persepsi konsumen mengenai Bank Danamon dan harapan konsumen terhadap pelayanan Bank Danamon.

Petunjuk Pengisian : Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka

Keterangan :

STB : Sangat Tidak Baik TB : Tidak Baik B : Baik SB : Sangat Baik

STP : Sangat Tidak Penting TP : Tidak Penting P : Penting SP : Sangat Penting

No	Persepsi				Pernyataan	Harapan			
	STB	TB	B	SB		STP	TP	P	SP
1					Kenyamanan suasana bank				
2					Kebersihan ruangan bank (lantai, jendela, dll)				
3					Keamanan area sekitar lokasi bank				
4					Kebersihan Toilet Bank				
5					Ketersediaan Satpam di dalam Bank				
6					Ketersediaan Tempat Parkir yang Memadai				
7					Kecukupan jumlah loket yang beroperasi				
8					Kecukupan tempat duduk di dalam bank				
9					Ketersediaan fasilitas untuk antri yang (TV,AC)				
10					Keramahan Teller dalam melayani konsumen				
11					Keramahan Customer Service dalam melayani konsumen				
12					Keramahan Satpam dalam menyambut konsumen yang datang				
13					Kesigapan Satpam dalam melayani konsumen yang datang				
14					Kecepatan Teller dalam melayani konsumen				
15					Kecepatan Customer Service dalam melayani konsumen				
16					Kesigapan Customer Service dalam menangani keluhan konsumen				
17					Kemampuan Customer Service dalam memberikan informasi				
18					Pengetahuan Customer Service mengenai jasa yang ada				
19					Kesopanan Customer Service dalam melayani konsumen				
20					Kesopanan Teller dalam melayani konsumen				
21					Kejujuran Teller dalam melayani konsumen				
22					Kejujuran Customer Service dalam melayani konsumen				
23					Keamanan kendaraan di tempat parkir				
24					Kemudahan menemukan lokasi bank				
25					Kemudahan berkomunikasi dengan teller				
26					Kemudahan berkomunikasi dengan Customer Service				
27					Ketersediaan bonus menarik untuk konsumen				

Bagian 2 :

Kuesioner bagian 2 dilakukan untuk mengetahui besarnya tingkat kepentingan dari berbagai aspek dengan melakukan pembobotan.

Petunjuk pengisian : Isilah kuesioner dibawah ini dengan memasukkan nilai (dalam persen) ke dalam kolom bobot, dengan total bobot sebesar 100%.

No.	Menurut Anda seberapa penting hal dibawah ini	Bobot (%)
1	Fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi yang ada di bank	
2	Kemampuan bank dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dengan segera, akurat, dan memuaskan	
3	Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap	
4	Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan	
5	Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan	
	Total	100%

Bagian 3 :

Kuesioner Bagian 3 (Metode Kano) dilakukan untuk mengetahui atribut-atribut yang mempengaruhi konsumen terhadap pemenuhan kebutuhan pelanggan.

Petunjuk Pengisian : Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka

No	Pernyataan	Suka	Mengharapkan	Memberikan Toleransi	Tidak Suka
1	Kenyamanan suasana bank	1	2	3	4
2	Bonus Tidak Menarik	1	2	3	4
3	Kebersihan ruangan bank (lantai, jendela, dll)	1	2	3	4
4	Customer Service Lambat	1	2	3	4
5	Customer Service Tidak Sigap	1	2	3	4
6	Keamanan area sekitar lokasi bank	1	2	3	4
7	Kebersihan Toilet Bank	1	2	3	4
8	Ketersediaan Satpam di dalam Bank	1	2	3	4
9	Customer Service Kurang Sopan	1	2	3	4
10	Satpam Sedikit	1	2	3	4
11	Teller Lambat	1	2	3	4
12	Tempat Duduk Sedikit	1	2	3	4
13	Ketersediaan Tempat Parkir yang Memadai	1	2	3	4
14	Kesopanan Teller dalam melayani konsumen	1	2	3	4
15	Kemampuan Customer Service dalam memberikan informasi	1	2	3	4
16	Teller Kurang Sopan	1	2	3	4
17	Satpam Tidak Sigap	1	2	3	4
18	Pengetahuan Customer Service Buruk	1	2	3	4
19	Keramahan Satpam dalam menyambut konsumen yang datang	1	2	3	4
20	Teller Tidak Jujur	1	2	3	4
21	Toilet Bank Kotor	1	2	3	4
22	Satpam Tidak Ramah	1	2	3	4
23	Kesigapan Satpam dalam melayani konsumen yang datang	1	2	3	4
24	Teller Tidak Ramah	1	2	3	4
25	Kecepatan Customer Service dalam melayani konsumen	1	2	3	4
26	Kesigapan Customer Service dalam menangani keluhan konsumen	1	2	3	4
27	Suasana Bank Tidak Nyaman	1	2	3	4

No	Pernyataan	Suka	Mengharapkan	Memberikan Toleransi	Tidak Suka
28	Pengetahuan Customer Service mengenai jasa yang ada	1	2	3	4
29	Kesopanan Customer Service dalam melayani konsumen	1	2	3	4
30	Kecepatan Teller dalam melayani konsumen	1	2	3	4
31	Kejujuran Teller dalam melayani konsumen	1	2	3	4
32	Lokasi Bank Sulit Ditemukan	1	2	3	4
33	Teller Sulit Diajak Komunikasi	1	2	3	4
34	Kemudahan menemukan lokasi bank	1	2	3	4
35	Customer Service Sulit Diajak Komunikasi	1	2	3	4
36	Area Sekitar Lokasi Bank Tidak Aman	1	2	3	4
37	Kecukupan jumlah loket yang beroperasi	1	2	3	4
38	Kemudahan berkomunikasi dengan teller	1	2	3	4
39	Kemampuan Customer Service Dalam Memberikan Informasi Buruk	1	2	3	4
40	Ketersediaan bonus menarik untuk konsumen	1	2	3	4
41	Tempat Parkir Tidak Aman	1	2	3	4
42	Kecukupan tempat duduk di dalam bank	1	2	3	4
43	Customer Service Tidak Jujur	1	2	3	4
44	Ketersediaan fasilitas untuk menunggu di dalam bank (TV,AC)	1	2	3	4
45	Keramahan Teller dalam melayani konsumen	1	2	3	4
46	Fasilitas Untuk Menunggu Kurang Lengkap	1	2	3	4
47	Keramahan Customer Service dalam melayani konsumen	1	2	3	4
48	Jumlah Loket Sedikit	1	2	3	4
49	Kejujuran Customer Service dalam melayani konsumen	1	2	3	4
50	Tempat Parkir Sempit	1	2	3	4
51	Keamanan kendaraan di tempat parkir	1	2	3	4
52	Ruangan Bank Kotor	1	2	3	4
53	Customer Service Tidak Ramah	1	2	3	4
54	Kemudahan berkomunikasi dengan Customer Service	1	2	3	4

KUESIONER MANAJEMEN

Kepada Yth,

Bapak/Ibu manajer Bank Danamon Cabang Kopo

Saya selaku mahasiswa Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha akan melakukan pengamatan untuk mengetahui persepsi dari pihak manajemen terhadap harapan konsumen serta mengetahui standarisasi kualitas pelayanan dan penyampaian jasa yang diberikan oleh Bank Danamon. Oleh karena itu saya ingin meminta bantuan kepada pihak manajemen untuk mengisi kuesioner ini dengan cara melingkari salah satu angka pada kolom persepsi.

Hormat Saya,
Edwin Sanjaya

Bagian 1

Kuesioner Bagian 1 untuk mengetahui persepsi manajemen terhadap harapan konsumen.

Petunjuk Pengisian : Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka

Keterangan :

STP : Sangat Tidak Penting TP : Tidak Penting P : Penting SP : Sangat Penting

No	Menurut persepsi manajemen, harapan konsumen terhadap pernyataan dibawah ini adalah :	Persepsi			
		STP	TP	P	SP
1	Kenyamanan suasana bank	1	2	3	4
2	Kebersihan ruangan bank (lantai, jendela, dll)	1	2	3	4
3	Keamanan area sekitar lokasi bank	1	2	3	4
4	Kebersihan Toilet Bank	1	2	3	4
5	Ketersediaan Satpam di dalam Bank	1	2	3	4
6	Ketersediaan Tempat Parkir yang Memadai	1	2	3	4
7	Kecukupan jumlah loket yang beroperasi	1	2	3	4
8	Kecukupan tempat duduk di dalam bank	1	2	3	4
9	Ketersediaan fasilitas untuk antri yang (TV,AC)	1	2	3	4
10	Keramahan Teller dalam melayani konsumen	1	2	3	4
11	Keramahan Customer Service dalam melayani konsumen	1	2	3	4
12	Keramahan Satpam dalam menyambut konsumen yang datang	1	2	3	4
13	Kesigapan Satpam dalam melayani konsumen yang datang	1	2	3	4
14	Kecepatan Teller dalam melayani konsumen	1	2	3	4
15	Kecepatan Customer Service dalam melayani konsumen	1	2	3	4
16	Kesigapan Customer Service dalam menangani keluhan konsumen	1	2	3	4
17	Kemampuan Customer Service dalam memberikan informasi	1	2	3	4
18	Pengetahuan Customer Service mengenai jasa yang ada	1	2	3	4
19	Kesopanan Customer Service dalam melayani konsumen	1	2	3	4
20	Kesopanan Teller dalam melayani konsumen	1	2	3	4
21	Kejujuran Teller dalam melayani konsumen	1	2	3	4
22	Kejujuran Customer Service dalam melayani konsumen	1	2	3	4
23	Keamanan kendaraan di tempat parkir	1	2	3	4
24	Kemudahan menemukan lokasi bank	1	2	3	4
25	Kemudahan berkomunikasi dengan teller	1	2	3	4
26	Kemudahan berkomunikasi dengan Customer Service	1	2	3	4
27	Ketersediaan bonus menarik untuk konsumen	1	2	3	4

Bagian 2 :

Kuesioner bagian 2 dilakukan untuk mengetahui spesifikasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Danamon.

Petunjuk Pengisian : Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka

Keterangan :

0 = Tidak ada standar

1 = Ada standar lisan dan masih dalam pembahasan

2 = Ada standar tulisan dan belum dikomunikasikan

3 = Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan

4 = Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan

No	Pernyataan	Tidak ada standar	Ada standar lisan tetapi belum dikomunikasikan	Ada standar tulisan tetapi belum dikomunikasikan	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan
1	Kenyamanan suasana bank	0	1	2	3	4
2	Kebersihan ruangan bank (lantai, jendela, dll)	0	1	2	3	4
3	Keamanan area sekitar lokasi bank	0	1	2	3	4
4	Kebersihan Toilet Bank	0	1	2	3	4
5	Ketersediaan Satpam di dalam Bank	0	1	2	3	4
6	Ketersediaan Tempat Parkir yang Memadai	0	1	2	3	4
7	Kecukupan jumlah loket yang beroperasi	0	1	2	3	4
8	Kecukupan tempat duduk di dalam bank	0	1	2	3	4
9	Ketersediaan fasilitas untuk antri yang (TV,AC)	0	1	2	3	4
10	Keramahan Teller dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
11	Keramahan Customer Service dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
12	Keramahan Satpam dalam menyambut konsumen yang datang	0	1	2	3	4
13	Kesigapan Satpam dalam melayani konsumen yang datang	0	1	2	3	4
14	Kecepatan Teller dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
15	Kecepatan Customer Service dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
16	Kesigapan Customer Service dalam menangani keluhan konsumen	0	1	2	3	4
17	Kemampuan Customer Service dalam memberikan informasi	0	1	2	3	4
18	Pengetahuan Customer Service mengenai jasa yang ada	0	1	2	3	4
19	Kesopanan Customer Service dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
20	Kesopanan Teller dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
21	Kejujuran Teller dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
22	Kejujuran Customer Service dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
23	Keamanan kendaraan di tempat parkir	0	1	2	3	4
24	Kemudahan menemukan lokasi bank	0	1	2	3	4
25	Kemudahan berkomunikasi dengan teller	0	1	2	3	4
26	Kemudahan berkomunikasi dengan Customer Service	0	1	2	3	4
27	Ketersediaan bonus menarik untuk konsumen	0	1	2	3	4

Bagian 3 :

Kuesioner bagian 3 dilakukan untuk mengetahui spesifikasi pelayanan yang diberikan oleh Bank Danamon, sudah sesuai dengan harapan pelanggan atau belum.

Petunjuk Pengisian : Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka

Keterangan :

1 = STS = Sangat Tidak Sesuai

2 = TS = Tidak Sesuai

3 = S = Sesuai

4 = S = Sangat Sesuai

No	Pernyataan	Persepsi			
		STS	TS	S	SS
1	Kenyamanan suasana bank	1	2	3	4
2	Kebersihan ruangan bank (lantai, jendela, dll)	1	2	3	4
3	Keamanan area sekitar lokasi bank	1	2	3	4
4	Kebersihan Toilet Bank	1	2	3	4
5	Ketersediaan Satpam di dalam Bank	1	2	3	4
6	Ketersediaan Tempat Parkir yang Memadai	1	2	3	4
7	Kecukupan jumlah loket yang beroperasi	1	2	3	4
8	Kecukupan tempat duduk di dalam bank	1	2	3	4
9	Ketersediaan fasilitas untuk antri yang (TV,AC)	1	2	3	4
10	Keramahan Teller dalam melayani konsumen	1	2	3	4
11	Keramahan Customer Service dalam melayani konsumen	1	2	3	4
12	Keramahan Satpam dalam menyambut konsumen yang datang	1	2	3	4
13	Kesigapan Satpam dalam melayani konsumen yang datang	1	2	3	4
14	Kecepatan Teller dalam melayani konsumen	1	2	3	4
15	Kecepatan Customer Service dalam melayani konsumen	1	2	3	4
16	Kesigapan Customer Service dalam menangani keluhan konsumen	1	2	3	4
17	Kemampuan Customer Service dalam memberikan informasi	1	2	3	4
18	Pengetahuan Customer Service mengenai jasa yang ada	1	2	3	4
19	Kesopanan Customer Service dalam melayani konsumen	1	2	3	4
20	Kesopanan Teller dalam melayani konsumen	1	2	3	4
21	Kejujuran Teller dalam melayani konsumen	1	2	3	4
22	Kejujuran Customer Service dalam melayani konsumen	1	2	3	4
23	Keamanan kendaraan di tempat parkir	1	2	3	4
24	Kemudahan menemukan lokasi bank	1	2	3	4
25	Kemudahan berkomunikasi dengan teller	1	2	3	4
26	Kemudahan berkomunikasi dengan Customer Service	1	2	3	4
27	Ketersediaan bonus menarik untuk konsumen	1	2	3	4

Bagian 4 :

Kuesioner bagian 4 dilakukan untuk mengetahui penilaian manajemen dalam mengukur kekonsistenan penyampaian jasa yang dilakukan karyawan Bank Danamon.

Petunjuk Pengisian : Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka

Keterangan :

0 = Tidak ada standar

1 = Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten

2 = Mendekati Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten

3 = Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten

4 = Mampu memenuhi standar secara konsisten

No	Pernyataan	Menurut Karyawan Saya :				
		Tidak ada standar	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mampu memenuhi standar secara konsisten
1	Kenyamanan suasana bank	0	1	2	3	4
2	Kebersihan ruangan bank (lantai, jendela, dll)	0	1	2	3	4
3	Keamanan area sekitar lokasi bank	0	1	2	3	4
4	Kebersihan Toilet Bank	0	1	2	3	4
5	Ketersediaan Satpam di dalam Bank	0	1	2	3	4
6	Ketersediaan Tempat Parkir yang Memadai	0	1	2	3	4
7	Kecukupan jumlah loket yang beroperasi	0	1	2	3	4
8	Kecukupan tempat duduk di dalam bank	0	1	2	3	4
9	Ketersediaan fasilitas untuk antri yang (TV,AC)	0	1	2	3	4
10	Keramahan Teller dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
11	Keramahan Customer Service dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
12	Keramahan Satpam dalam menyambut konsumen yang datang	0	1	2	3	4
13	Kesigapan Satpam dalam melayani konsumen yang datang	0	1	2	3	4
14	Kecepatan Teller dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
15	Kecepatan Customer Service dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
16	Kesigapan Customer Service dalam menangani keluhan konsumen	0	1	2	3	4
17	Kemampuan Customer Service dalam memberikan informasi	0	1	2	3	4
18	Pengetahuan Customer Service mengenai jasa yang ada	0	1	2	3	4
19	Kesopanan Customer Service dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
20	Kesopanan Teller dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
21	Kejujuran Teller dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
22	Kejujuran Customer Service dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
23	Keamanan kendaraan di tempat parkir	0	1	2	3	4
24	Kemudahan menemukan lokasi bank	0	1	2	3	4
25	Kemudahan berkomunikasi dengan teller	0	1	2	3	4
26	Kemudahan berkomunikasi dengan Customer Service	0	1	2	3	4
27	Ketersediaan bonus menarik untuk konsumen	0	1	2	3	4

Bagian 5 :

Kuesioner bagian 5 dilakukan untuk mengukur konsistensi komunikasi ke luar yang dilakukan oleh pihak Bank Danamon.

Petunjuk Pengisian : Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka

Keterangan :

0 = Tidak ada janji

1 = Tidak konsisten

2 = Kurang konsisten

3 = Cukup konsisten

4 = Konsisten

No	Pernyataan	Tidak ada Janji	Tidak Konsisten	Sedikit Konsisten	Cukup Konsisten	Konsisten
1	Kenyamanan suasana bank	0	1	2	3	4
2	Kebersihan ruangan bank (lantai, jendela, dll)	0	1	2	3	4
3	Keamanan area sekitar lokasi bank	0	1	2	3	4
4	Kebersihan Toilet Bank	0	1	2	3	4
5	Ketersediaan Satpam di dalam Bank	0	1	2	3	4
6	Ketersediaan Tempat Parkir yang Memadai	0	1	2	3	4
7	Kecukupan jumlah loket yang beroperasi	0	1	2	3	4
8	Kecukupan tempat duduk di dalam bank	0	1	2	3	4
9	Ketersediaan fasilitas untuk antri yang (TV,AC)	0	1	2	3	4
10	Keramahan Teller dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
11	Keramahan Customer Service dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
12	Keramahan Satpam dalam menyambut konsumen yang datang	0	1	2	3	4
13	Kesigapan Satpam dalam melayani konsumen yang datang	0	1	2	3	4
14	Kecepatan Teller dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
15	Kecepatan Customer Service dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
16	Kesigapan Customer Service dalam menangani keluhan konsumen	0	1	2	3	4
17	Kemampuan Customer Service dalam memberikan informasi	0	1	2	3	4
18	Pengetahuan Customer Service mengenai jasa yang ada	0	1	2	3	4
19	Kesopanan Customer Service dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
20	Kesopanan Teller dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
21	Kejujuran Teller dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
22	Kejujuran Customer Service dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
23	Keamanan kendaraan di tempat parkir	0	1	2	3	4
24	Kemudahan menemukan lokasi bank	0	1	2	3	4
25	Kemudahan berkomunikasi dengan teller	0	1	2	3	4
26	Kemudahan berkomunikasi dengan Customer Service	0	1	2	3	4
27	Ketersediaan bonus menarik untuk konsumen	0	1	2	3	4

Bagian 6 :

Kuesioner bagian 6 dilakukan untuk mengetahui penyebab dari munculnya GAP.

Petunjuk Pengisian : Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka

GAP 1

No	Pernyataan	Pendapat anda	
		TS	S
1	Kami secara rutin mengumpulkan informasi mengenai permintaan konsumen	1	2
2	Kami jarang menggunakan informasi dari riset pasar yang telah dikumpulkan dari pelanggan (-)	1	2
3	Kami secara rutin mengumpulkan informasi mengenai harapan kualitas pelayanan dari pelanggan	1	2
4	Pihak manajemen jarang melakukan komunikasi dengan konsumen (-)	1	2
5	Pihak <i>contact person</i> kami sering berkomunikasi dengan manajemen	1	2
6	Manajer perusahaan kami jarang mencari saran mengenai pelayanan konsumen kepada <i>contact person</i>	1	2
7	Manajer perusahaan kami sering melakukan interaksi tatap muka dengan bagian <i>contact person</i>	1	2
8	Sarana utama komunikasi perusahaan kami antara kontak pribadi dengan manajer tingkat atas adalah melalui memo (-)	1	2
9	Perusahaan kami memiliki banyak tingkatan level manajemen dari bawah sampai atas (-)	1	2

GAP 2

No	Pernyataan	Pendapat anda	
		TS	S
10	Perusahaan kami tidak berkomitmen terhadap sumber daya dalam kualitas pelayanan (-)	1	2
11	Perusahaan kami memiliki program internal untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan	1	2
12	Perusahaan kami, manajer yang meningkatkan kualitas pelayanan akan cenderung untuk dihargai dibandingkan manajer lain	1	2
13	Perusahaan kami menekankan kepada penjualan sebanyaknya dibandingkan pelayanan kepada konsumen (-)	1	2
14	Perusahaan kami memiliki proses formal dalam menetapkan tujuan kualitas pelayanan untuk karyawan	1	2
15	Perusahaan kami mencoba mengatur tujuan spesifik dari kualitas pelayanan	1	2
16	Perusahaan kami secara efektif menggunakan otomasi untuk mencapai konsistensi dalam melayani pelanggan	1	2
17	Program pada perusahaan kami digunakan untuk meningkatkan prosedur operasi untuk memberikan pelayanan yang konsisten	1	2
18	Perusahaan kami memiliki kemampuan yang memenuhi persyaratan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan	1	2
19	Perusahaan tidak akan bertahan jika memberikan tingkatan level pelayanan yang terus menerus kepada pelanggan (-)	1	2
20	Perusahaan kami memiliki sistem operasi untuk memberikan pelayanan berdasarkan permintaan dari konsumen	1	2

KUESIONER KARYAWAN

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Sdr/I Responden Karyawan Bank Danamon.

Saya selaku mahasiswa Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha akan melakukan pengamatan untuk mengetahui kejelasan spesifikasi kualitas pelayanan oleh pihak Bank Danamon dan kinerja karyawan. Oleh karena itu saya ingin meminta bantuan kepada pihak karyawan untuk mengisi kuesioner ini dengan cara melingkari salah satu angka pada kolom yang tersedia.

Hormat Saya,
Edwin Sanjaya

Bagian 1 :

Kuesioner bagian 1 dilakukan untuk mengetahui kejelasan spesifikasi kualitas pelayanan Bank Danamon bagi karyawan Bank Danamon.

Petunjuk Pengisian : Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka

Keterangan :

0 = Tidak mengetahui standar

1 = Kurang mengetahui standar lisan yang disampaikan

2 = Kurang mengetahui standar tulisan yang disampaikan

3 = Mengetahui standar lisan yang disampaikan

4 = Mengetahui standar tulisan yang disampaikan

No	Pernyataan		Kurang Mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Kurang Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas
Bank Danamon memiliki standar dalam :		Tidak Mengetahui				
1	Kenyamanan suasana bank	0	1	2	3	4
2	Kebersihan ruangan bank (lantai, jendela, dll)	0	1	2	3	4
3	Keamanan area sekitar lokasi bank	0	1	2	3	4
4	Kebersihan Toilet Bank	0	1	2	3	4
5	Ketersediaan Satpam di dalam Bank	0	1	2	3	4
6	Ketersediaan Tempat Parkir yang Memadai	0	1	2	3	4
7	Kecukupan jumlah loket yang beroperasi	0	1	2	3	4
8	Kecukupan tempat duduk di dalam bank	0	1	2	3	4
9	Ketersediaan fasilitas untuk antri yang (TV,AC)	0	1	2	3	4
10	Keramahan Teller dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
11	Keramahan Customer Service dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
12	Keramahan Satpam dalam menyambut konsumen yang datang	0	1	2	3	4
13	Kesigapan Satpam dalam melayani konsumen yang datang	0	1	2	3	4
14	Kecepatan Teller dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
15	Kecepatan Customer Service dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
16	Kesigapan Customer Service dalam menangani keluhan konsumen	0	1	2	3	4
17	Kemampuan Customer Service dalam memberikan informasi	0	1	2	3	4
18	Pengetahuan Customer Service mengenai jasa yang ada	0	1	2	3	4
19	Kesopanan Customer Service dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
20	Kesopanan Teller dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
21	Kejujuran Teller dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
22	Kejujuran Customer Service dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
23	Keamanan kendaraan di tempat parkir	0	1	2	3	4
24	Kemudahan menemukan lokasi bank	0	1	2	3	4
25	Kemudahan berkomunikasi dengan teller	0	1	2	3	4
26	Kemudahan berkomunikasi dengan Customer Service	0	1	2	3	4
27	Ketersediaan bonus menarik untuk konsumen	0	1	2	3	4

Bagian 2 :

Kuesioner bagian 2 dilakukan untuk penilaian karyawan terhadap kinerjanya.

Petunjuk Pengisian : Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka

Keterangan :

0 = Karyawan menganggap bahwa **tidak ada standar** pelayanan untuk pernyataan tersebut

1 = Karyawan menganggap bahwa kinerjanya **tidak mampu** memenuhi standar

2 = Karyawan menganggap bahwa kinerjanya **cenderung tidak mampu** memenuhi standar

3 = Karyawan menganggap bahwa kinerjanya **cenderung mampu** memenuhi standar

4 = Karyawan menganggap bahwa kinerjanya **mampu** memenuhi standar

No	Pernyataan	Menurut Saya :				
		Tidak ada standar	Kinerja saya tidak mampu memenuhi standar	Kinerja saya cenderung tidak mampu memenuhi standar	Kinerja saya cenderung mampu memenuhi standar	Kinerja saya mampu memenuhi standar
1	Kenyamanan suasana bank	0	1	2	3	4
2	Kebersihan ruangan bank (lantai, jendela, dll)	0	1	2	3	4
3	Keamanan area sekitar lokasi bank	0	1	2	3	4
4	Kebersihan Toilet Bank	0	1	2	3	4
5	Ketersediaan Satpam di dalam Bank	0	1	2	3	4
6	Ketersediaan Tempat Parkir yang Memadai	0	1	2	3	4
7	Kecukupan jumlah loket yang beroperasi	0	1	2	3	4
8	Kecukupan tempat duduk di dalam bank	0	1	2	3	4
9	Ketersediaan fasilitas untuk antri yang (TV,AC)	0	1	2	3	4
10	Keramahan Teller dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
11	Keramahan Customer Service dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
12	Keramahan Satpam dalam menyambut konsumen yang datang	0	1	2	3	4
13	Kesigapan Satpam dalam melayani konsumen yang datang	0	1	2	3	4
14	Kecepatan Teller dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
15	Kecepatan Customer Service dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
16	Kesigapan Customer Service dalam menangani keluhan konsumen	0	1	2	3	4
17	Kemampuan Customer Service dalam memberikan informasi	0	1	2	3	4
18	Pengetahuan Customer Service mengenai jasa yang ada	0	1	2	3	4
19	Kesopanan Customer Service dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
20	Kesopanan Teller dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
21	Kejujuran Teller dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
22	Kejujuran Customer Service dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
23	Keamanan kendaraan di tempat parkir	0	1	2	3	4
24	Kemudahan menemukan lokasi bank	0	1	2	3	4
25	Kemudahan berkomunikasi dengan teller	0	1	2	3	4
26	Kemudahan berkomunikasi dengan Customer Service	0	1	2	3	4
27	Ketersediaan bonus menarik untuk konsumen	0	1	2	3	4

Bagian 3 :

Kuesioner bagian 3 dilakukan untuk mengukur konsistensi komunikasi ke luar yang dilakukan oleh pihak Bank Danamon.

Petunjuk Pengisian : Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka

Keterangan :

0 = Tidak ada janji

1 = Tidak konsisten

2 = Kurang konsisten

3 = Cukup konsisten

4 = Konsisten

No	Pernyataan	Tidak ada Janji	Tidak Konsisten	Sedikit Konsisten	Cukup Konsisten	Konsisten
1	Kenyamanan suasana bank	0	1	2	3	4
2	Kebersihan ruangan bank (lantai, jendela, dll)	0	1	2	3	4
3	Keamanan area sekitar lokasi bank	0	1	2	3	4
4	Kebersihan Toilet Bank	0	1	2	3	4
5	Ketersediaan Satpam di dalam Bank	0	1	2	3	4
6	Ketersediaan Tempat Parkir yang Memadai	0	1	2	3	4
7	Kecukupan jumlah loket yang beroperasi	0	1	2	3	4
8	Kecukupan tempat duduk di dalam bank	0	1	2	3	4
9	Ketersediaan fasilitas untuk antri yang (TV,AC)	0	1	2	3	4
10	Keramahan Teller dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
11	Keramahan Customer Service dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
12	Keramahan Satpam dalam menyambut konsumen yang datang	0	1	2	3	4
13	Kesigapan Satpam dalam melayani konsumen yang datang	0	1	2	3	4
14	Kecepatan Teller dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
15	Kecepatan Customer Service dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
16	Kesigapan Customer Service dalam menangani keluhan konsumen	0	1	2	3	4
17	Kemampuan Customer Service dalam memberikan informasi	0	1	2	3	4
18	Pengetahuan Customer Service mengenai jasa yang ada	0	1	2	3	4
19	Kesopanan Customer Service dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
20	Kesopanan Teller dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
21	Kejujuran Teller dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
22	Kejujuran Customer Service dalam melayani konsumen	0	1	2	3	4
23	Keamanan kendaraan di tempat parkir	0	1	2	3	4
24	Kemudahan menemukan lokasi bank	0	1	2	3	4
25	Kemudahan berkomunikasi dengan teller	0	1	2	3	4
26	Kemudahan berkomunikasi dengan Customer Service	0	1	2	3	4
27	Ketersediaan bonus menarik untuk konsumen	0	1	2	3	4

Bagian 4 :

Kuesioner bagian 4 dilakukan untuk mengetahui penyebab dari munculnya GAP 3.

Petunjuk Pengisian : Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka

No	Pernyataan	Pendapat Anda	
		TS	S
1	Saya merasa bahwa saya adalah bagian dari sebuah tim di perusahaan		
2	Semua orang dalam perusahaan memberikan kontribusi kepada upaya tim dalam melayani konsumen		
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu sesama karyawan dalam melakukan pekerjaan mereka		
4	Saya dan karyawan yang lain lebih sering bekerja sama daripada bersaing		
5	Saya merasa bahwa saya merupakan bagian penting dari perusahaan		
6	Saya merasa nyaman dalam pekerjaan saya dimana saya mampu bekerja dengan baik		
7	Perusahaan merekrut karyawan berkualitas yang dapat melakukan pekerjaan mereka		
8	Perusahaan memberikan alat-alat dan perlengkapan yang saya butuhkan agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik		
9	Saya menghabiskan banyak waktu untuk memecahkan masalah, dimana tidak menguasainya (-)		
10	Saya memilih kebebasan dalam pekerjaan di dalam memenuhi kebutuhan konsumen		
11	Saya terkadang merasa kurang memiliki kontrol terhadap pekerjaan terlalu banyak permintaan dari konsumen dalam waktu yang bersamaan (-)		
12	Salah satu yang membuat saya kecewa karena terkadang saya harus bergantung kepada karyawan lain dalam melayani pelanggan saya (-)		
13	Penilaian pekerjaan yang diberikan oleh supervisor mencakupi seberapa saya berinteraksi dengan konsumen		
14	Di perusahaan, kami membuat usaha khusus dalam melayani konsumen agar menghasilkan penghargaan yang lebih banyak (-)		
15	Diperusahaan, karyawan yang melakukan pekerjaan terbaik dalam melayani konsumen akan cenderung dihargai dibanding karyawan lain		
16	Jumlah pekerjaan dalam bentuk dokumen membuat saya tidak dapat melayani konsumen dengan efektif (-)		
17	Perusahaan terlalu menekankan kepada penjualan yang menyebabkan sulit untuk melayani konsumen dengan benar (-)		
18	Pekerjaan yang diminta oleh konsumen dan manajer kepada saya biasanya adalah permintaan yang sama		
19	Perusahaan dan saya mempunyai persamaan ide mengenai bagaimana seharusnya melakukan pekerjaan		
20	Saya menerima informasi dalam jumlah yang memadai dari manajer mengenai tugas yang seharusnya saya kerjakan		
21	Saya sering merasa tidak dapat mengerti layanan yang ditawarkan oleh perusahaan (-)		
22	Saya dapat mengikuti perubahan pada perusahaan yang mempengaruhi pekerjaan saya		
23	Saya merasa belum dilatih dengan baik oleh perusahaan mengenai cara berkomunikasi secara efektif dengan konsumen (-)		
24	Saya tidak yakin bagian aspek pekerjaan mana yang akan dinilai secara mendalam oleh manajer untuk mengevaluasi hasil kerja saya (-)		

Bagian 5 :

Kuesioner bagian 4 dilakukan untuk mengetahui penyebab dari munculnya GAP 4.

Petunjuk Pengisian : Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka

No	Pernyataan	Pendapat Anda	
		TS	S
25	Orang-orang yang mengembangkan publikasi keluar, melakukan konsultasi kepada karyawan seperti saya tentang janji-janji yang akan dibuat pada saat publikasi ke luar		
26	Saya sering tidak sadar mengenai janji yang dibuat perusahaan kami melalui publikasi ke luar (-)		
27	Karyawan seperti saya berkomunikasi dengan orang-orang untuk membahas tingkat pelayanan perusahaan yang akan diberikan kepada konsumen		
28	Kebijakan perusahaan kami selalu konsisten mengenai pelayanan kepada konsumen		
29	Persaingan yang ketat adalah dengan menciptakan tekanan baru di dalam perusahaan untuk menciptakan suatu bisnis baru (-)		
30	Pesaing usaha kami menciptakan janji-janji yang berubah-ubah untuk mendapatkan konsumen baru (-)		

Persepsi Konsumen

Table with 27 columns (Responden 1-27) and 27 rows (1-27). Each cell contains a numerical value representing a consumer's perception score. The table is a square grid of 27x27 data points.

Summary row containing statistical data for each of the 27 respondents, including values like 3.368, 3.383, 3.392, etc., up to 3.688.

Harapan Konsumen

Responden	Nomor Pernyataan																											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	
4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	
6	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	
7	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	
8	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	3	4	4
9	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
10	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
11	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
12	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
13	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
16	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4
17	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
18	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4
19	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	4
20	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
21	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
22	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
23	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
24	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
25	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
26	4	4	3	2	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
27	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4
28	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
29	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2
30	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2
31	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2
32	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
33	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
36	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	3	3	2	3	3
38	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4
39	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4
41	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
42	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	4
43	4	4	3	4	4	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
44	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
45	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4
46	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
47	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4
48	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
49	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
50	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
52	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3
54	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
55	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
56	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3
60	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4
61	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	2
62	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3
63	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
65	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4
66	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
67	4	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4			

Spesifikasi Kualitas Jasa Menurut Manajemen

No	Pernyataan	Spesifikasi Kualitas Jasa Menurut manajemen
1	Kenyamanan suasana bank	2
2	Kebersihan ruangan bank (lantai, jendela, dll)	3
3	Keamanan area sekitar lokasi bank	3
4	Kebersihan Toilet Bank	3
5	Ketersediaan Satpam di dalam Bank	3
6	Ketersediaan Tempat Parkir yang Memadai	0
7	Kecukupan jumlah loket yang beroperasi	3
8	Kecukupan tempat duduk di dalam bank	3
9	Ketersediaan fasilitas untuk menunggu di dalam bank (TV,AC)	3
10	Keramahan Teller dalam melayani konsumen	4
11	Keramahan Customer Service dalam melayani konsumen	4
12	Keramahan Satpam dalam menyambut konsumen yang datang	4
13	Kesigapan Satpam dalam melayani konsumen yang datang	3
14	Kecepatan Teller dalam melayani konsumen	4
15	Kecepatan Customer Service dalam melayani konsumen	4
16	Kesigapan Customer Service dalam menangani keluhan konsumen	3
17	Kemampuan Customer Service dalam memberikan informasi	4
18	Pengetahuan Customer Service mengenai jasa yang ada	4
19	Kesopanan Customer Service dalam melayani konsumen	3
20	Kesopanan Teller dalam melayani konsumen	3
21	Kejujuran Teller dalam melayani konsumen	3
22	Kejujuran Customer Service dalam melayani konsumen	3
23	Keamanan kendaraan di tempat parkir	3
24	Kemudahan menemukan lokasi bank	2
25	Kemudahan berkomunikasi dengan teller	2
26	Kemudahan berkomunikasi dengan Customer Service	2
27	Ketersediaan bonus menarik untuk konsumen	2

Spesifikasi Kualitas Jasa Menurut Karyawan

No	Pernyataan	Spesifikasi Kualitas Jasa Menurut :				Rata-rata Spesifikasi Kualitas Jasa
		Teller	Customer Service	Satpam	Office Boy	
1	Kenyamanan suasana bank	-	-	-	3	3
2	Kebersihan ruangan bank (lantai, jendela, dll)	-	-	-	3	3
3	Keamanan area sekitar lokasi bank	-	-	3	-	3
4	Kebersihan Toilet Bank	-	-	-	3	3
5	Ketersediaan Satpam di dalam Bank	-	-	4	-	4
6	Ketersediaan Tempat Parkir yang Memadai	-	-	3	3	3
7	Kecukupan jumlah loket yang beroperasi	4	4	-	-	4
8	Kecukupan tempat duduk di dalam bank	-	-	3	3	3
9	Ketersediaan fasilitas untuk menunggu di dalam bank (TV,AC)	-	-	-	3	3
10	Keramahan Teller dalam melayani konsumen	3	-	-	-	3
11	Keramahan Customer Service dalam melayani konsumen	-	3	-	-	3
12	Keramahan Satpam dalam menyambut konsumen yang datang	-	-	3	-	3
13	Kesigapan Satpam dalam melayani konsumen yang datang	-	-	3	-	3
14	Kecepatan Teller dalam melayani konsumen	3	-	-	-	3
15	Kecepatan Customer Service dalam melayani konsumen	-	3	-	-	3
16	Kesigapan Customer Service dalam menangani keluhan konsumen	-	3	-	-	3
17	Kemampuan Customer Service dalam memberikan informasi	-	4	-	-	4
18	Pengetahuan Customer Service mengenai jasa yang ada	-	4	-	-	4
19	Kesopanan Customer Service dalam melayani konsumen	-	3	-	-	3
20	Kesopanan Teller dalam melayani konsumen	3	-	-	-	3
21	Kejujuran Teller dalam melayani konsumen	3	-	-	-	3
22	Kejujuran Customer Service dalam melayani konsumen	-	3	-	-	3
23	Keamanan kendaraan di tempat parkir	-	-	3	3	3
24	Kemudahan menemukan lokasi bank	-	3	3	3	3
25	Kemudahan berkomunikasi dengan teller	3	-	-	-	3
26	Kemudahan berkomunikasi dengan Customer Service	-	3	-	-	3
27	Ketersediaan bonus menarik untuk konsumen	3	3	-	-	3

Penyampaian Jasa Menurut Karyawan

No	Pernyataan	Penyampaian Jasa Menurut :				Rata-rata Spesifikasi
		Teller	Customer Service	Satpam	Office Boy	Kualitas Jasa
1	Kenyamanan suasana bank	-	-	-	3	3
2	Kebersihan ruangan bank (lantai, jendela, dll)	-	-	-	4	4
3	Keamanan area sekitar lokasi bank	-	-	4	-	4
4	Kebersihan Toilet Bank	-	-	-	3	3
5	Ketersediaan Satpam di dalam Bank	-	-	4	-	4
6	Ketersediaan Tempat Parkir yang Memadai	-	-	3	3	3
7	Kecukupan jumlah loket yang beroperasi	4	4	-	-	4
8	Kecukupan tempat duduk di dalam bank	-	-	3	3	3
9	Ketersediaan fasilitas untuk menunggu di dalam bank (TV,AC)	-	-	-	4	4
10	Keramahan Teller dalam melayani konsumen	4	-	-	-	4
11	Keramahan Customer Service dalam melayani konsumen	-	4	-	-	4
12	Keramahan Satpam dalam menyambut konsumen yang datang	-	-	4	-	4
13	Kesigapan Satpam dalam melayani konsumen yang datang	-	-	4	-	4
14	Kecepatan Teller dalam melayani konsumen	4	-	-	-	4
15	Kecepatan Customer Service dalam melayani konsumen	-	4	-	-	4
16	Kesigapan Customer Service dalam menangani keluhan konsumen	-	4	-	-	4
17	Kemampuan Customer Service dalam memberikan informasi	-	4	-	-	4
18	Pengetahuan Customer Service mengenai jasa yang ada	-	4	-	-	4
19	Kesopanan Customer Service dalam melayani konsumen	-	4	-	-	4
20	Kesopanan Teller dalam melayani konsumen	4	-	-	-	4
21	Kejujuran Teller dalam melayani konsumen	4	-	-	-	4
22	Kejujuran Customer Service dalam melayani konsumen	-	4	-	-	4
23	Keamanan kendaraan di tempat parkir	-	-	4	2	3
24	Kemudahan menemukan lokasi bank	-	4	4	4	4
25	Kemudahan berkomunikasi dengan teller	3	-	-	-	3
26	Kemudahan berkomunikasi dengan Customer Service	-	3	-	-	3
27	Ketersediaan bonus menarik untuk konsumen	3	3	-	-	3

Konsistensi Komunikasi Keluar Menurut Karyawan :

No	Pernyataan	Konsistensi Komunikasi Keluar Menurut :				Rata-rata Spesifikasi Kualitas Jasa
		Teller	Customer Service	Satpam	Office Boy	
10	Keramahan Teller dalam melayani konsumen	4	-	-	-	4
11	Keramahan Customer Service dalam melayani konsumen	-	4	-	-	4
12	Keramahan Satpam dalam menyambut konsumen yang datang	-	-	4	-	4
13	Kesigapan Satpam dalam melayani konsumen yang datang	-	-	3	-	3
14	Kecepatan Teller dalam melayani konsumen	4	-	-	-	4
15	Kecepatan Customer Service dalam melayani konsumen	-	4	-	-	4
16	Kesigapan Customer Service dalam menangani keluhan konsumen	-	4	-	-	4
19	Kesopanan Customer Service dalam melayani konsumen	-	4	-	-	4
20	Kesopanan Teller dalam melayani konsumen	4	-	-	-	4
21	Kejujuran Teller dalam melayani konsumen	4	-	-	-	4
22	Kejujuran Customer Service dalam melayani konsumen	-	4	-	-	4
23	Keamanan kendaraan di tempat parkir	-	-	3	3	3
27	Ketersediaan bonus menarik untuk konsumen	2	2	-	-	2

Konsistensi Komunikasi Keluar Menurut Manajemen :

No	Pernyataan	Manajemen
10	Keramahan Teller dalam melayani konsumen	3
11	Keramahan Customer Service dalam melayani konsumen	3
12	Keramahan Satpam dalam menyambut konsumen yang datang	3
13	Kesigapan Satpam dalam melayani konsumen yang datang	2
14	Kecepatan Teller dalam melayani konsumen	3
15	Kecepatan Customer Service dalam melayani konsumen	3
16	Kesigapan Customer Service dalam menangani keluhan konsumen	2
19	Kesopanan Customer Service dalam melayani konsumen	3
20	Kesopanan Teller dalam melayani konsumen	3
21	Kejujuran Teller dalam melayani konsumen	4
22	Kejujuran Customer Service dalam melayani konsumen	4
23	Keamanan kendaraan di tempat parkir	3
27	Ketersediaan bonus menarik untuk konsumen	2

Kano

No	Questionable	Reverse	Attractive	One Dimensional	Must Be	Indifferent	Modus
1	13	7	36	10	21	33	A
2	17	19	19	20	13	32	I
3	15	14	22	8	21	40	I
4	9	19	30	22	8	32	I
5	13	16	26	15	18	32	I
6	12	12	37	12	21	26	A
7	16	13	30	16	18	27	A
8	15	11	21	13	19	41	I
9	19	16	24	13	20	28	I
10	21	8	17	9	14	51	I
11	15	14	28	11	17	35	I
12	16	11	32	8	16	37	I
13	7	10	34	14	15	40	I
14	8	5	36	16	18	37	I
15	16	9	28	15	21	31	I
16	19	16	19	18	22	26	I
17	13	21	20	18	21	27	I
18	18	17	15	19	16	35	I
19	16	9	25	16	11	43	I
20	13	23	23	13	15	33	I
21	11	25	18	17	19	30	I
22	12	16	28	15	12	37	I
23	19	15	33	9	16	28	A
24	14	19	25	13	16	33	I
25	17	21	25	10	15	32	I
26	12	16	27	8	13	44	I
27	16	11	23	21	10	39	I
Total	392	393	701	379	446	929	

RIWAYAT HIDUP

Nama : Edwin Sanjaya

Tanggal lahir : 26 Juni 1990

Alamat : Perum. Taman Kopo Indah 2 Blok 3G No 36

No Telepon Asal : (022) 5426556

No Handphone : 081809800799

Alamat E-mail : esancious90@yahoo.com

Pendidikan : 1995 – 2001 SDK BPK PENABUR RENGASDENGKLOK
2001 – 2004 SLTPK SANTO MIKAEL CIMAHI
2004 – 2007 SMAK 3 BPK PENABUR BANDUNG
2007 –2011 Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha.

Nilai Mutu Tugas Akhir : B+