

DAFTAR PUSTAKA

- Combe, Richard Hands. 1976. *Banker's Hand Book*, 1st Edition. London: Mc.Graw-Hill Company.
- Lupiyadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik*, 1st Edition. Salemba Empat (PT Salemba Emban Patria).
- Kotler, Philip.1997, *Marketing Manajemen: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, 9th Edition. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Kotler, Philip.2000. *Marketing Manajemen: The Millenium Edition*, 1st Edition. Jakarta: Prentice Hall Inc, Prehalindo.
- Kotler, Philip; Ang, Swe Hong; Leong, Seew Meng; Tan, Chin Tiong.1996, *Manajemen Pemasaran, Perspektif Asia*, 1st Edition, (diterjemahkan oleh Fandi Tjiptono). Yogyakarta: Andi.
- Murray, H.A.. 1938. *Exploration in Personality*. New York: Oxford University.
- Siegel, Sidney. 1997. *Statistik Nonparametrik Untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Singarimbun, Masri. 1989. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: PT Pustaka LP3ES.
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Zeithaml, Valerie. A. &Bitner, J.M.. 2003. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. 3rd Edition. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.

DAFTAR RUJUKAN

Clara. 2003. *Suatu Survei Mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Apotek 'X' di Kecamatan Patrol, Indramayu*. Skripsi sarjana, tidak diterbitkan. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.

Bank "X". 2006. *Jendela Bank "X"*, edisi No.86/April-Mei.

Lampiran A

Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur Bagian *Perceived Service*

- Validitas Alat Ukur:

No Item	Validitas	Keterangan	No Item	Validitas	Keterangan
1	-0,08	Ditolak	26	0,77	Diterima
2	0,59	Diterima	27	0,43	Diterima
3	0,41	Diterima	28	-0,52	Ditolak
4	0,88	Diterima	29	0,20	Ditolak
5	0,40	Diterima	30	0,78	Diterima
6	0,45	Diterima	31	0,19	Ditolak
7	0,41	Diterima	32	0,47	Diterima
8	0,27	Ditolak	33	0,63	Diterima
9	0,77	Diterima	34	0,52	Diterima
10	0,57	Diterima	35	0,09	Ditolak
11	0,18	Ditolak	36	0,39	Diterima
12	0,45	Diterima	37	0,57	Diterima
13	0,54	Diterima	38	0,41	Diterima
14	0,57	Diterima	39	0,67	Diterima
15	0,88	Diterima	40	0,76	Diterima
16	0,34	Diterima	41	0,68	Diterima
17	0,67	Diterima	42	0,24	Ditolak
18	0,06	Ditolak	43	0,61	Diterima
19	-0,09	Ditolak	44	0,78	Diterima
20	0,41	Diterima	45	0,47	Diterima
21	-0,03	Ditolak	46	0,47	Diterima
22	0,09	Ditolak	47	0,60	Diterima
23	0,38	Diterima	48	0,22	Ditolak
24	0,25	Ditolak	49	0,66	Diterima
25	0,14	Ditolak	50	0,54	Diterima

- Reliabilitas alat ukur: 0,74

Lampiran B

Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur Bagian *Perceived Service*

- Validitas Alat Ukur:

No Item	Validitas	Keterangan	No Item	Validitas	Keterangan
1	0,47	Diterima	26	0,70	Diterima
2	0,47	Diterima	27	0,21	Ditolak
3	0,71	Diterima	28	-0,13	Ditolak
4	0,43	Diterima	29	0,75	Diterima
5	0,56	Diterima	30	0,24	Ditolak
6	0,36	Diterima	31	0,46	Diterima
7	0,52	Diterima	32	-0,18	Ditolak
8	0,29	Ditolak	33	0,66	Diterima
9	0,71	Diterima	34	0,40	Diterima
10	0,67	Diterima	35	0,62	Diterima
11	0,68	Diterima	36	0,70	Diterima
12	0,74	Diterima	37	0,70	Diterima
13	0,70	Diterima	38	-0,11	Ditolak
14	0,57	Diterima	39	0,70	Diterima
15	0,44	Diterima	40	0,15	Diterima
16	0,65	Diterima	41	0,20	Ditolak
17	0,73	Diterima	42	0,76	Diterima
18	0,03	Ditolak	43	0,55	Diterima
19	0,25	Ditolak	44	0,32	Diterima
20	0,25	Ditolak	45	0,43	Diterima
21	-0,01	Ditolak	46	0,70	Diterima
22	-0,22	Ditolak	47	0,64	Diterima
23	0,32	Diterima	48	0,64	Diterima
24	-0,30	Ditolak	49	0,58	Diterima
25	0,69	Diterima	50	0,72	Diterima

- Reliabilitas alat ukur: 0,74

Lampiran C

Kisi-kisi Alat Ukur Kepuasan Konsumen

Dimensi	Indikator	Item-item Pernyataan
Tangibles	Lokasi bank	18. Lokasi bank sulit ditempuh dengan kendaraan umum.
	Kelengkapan peralatan dan fasilitas	4. Tempat duduk nasabah untuk menunggu giliran kurang mencukupi. 17. Perlengkapan komputer di bank 'X' selalu berfungsi dengan baik.
	Kenyamanan ruangan	1. Ruangan bank 'X' besar dan nyaman. 2. Ruang transaksi di bank 'X' kurang bersih. 3. Suhu dari AC (<i>air conditioner</i>) dalam gedung tidak cukup dingin.
Reliability	Pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	7. Pemberian pelayanan/informasi oleh staf terkadang tidak sesuai dengan yang dijanjikan. 28. Hadiah dari undian terhadap produk tertentu sesuai dengan yang dijanjikan.
	Pelayanan tanpa kesalahan	5. Satpam selalu memberikan informasi/ petunjuk yang benar dan sesuai. 16. <i>Teller</i> tidak pernah melakukan kesalahan pengetikan.

		29. <i>Customer service</i> terkadang memberikan informasi yang tidak tepat.
	Ketepatan dalam memberikan pelayanan	8. Para staf berusaha melayani permintaan nasabah dengan tepat. 9. <i>Customer service</i> terkadang memberikan informasi yang tidak sesuai dengan permintaan nasabah. 26. <i>Teller</i> terkadang melayani transaksi nasabah dengan tidak tepat
Reponsiveness	Kesiapan staf dalam melayani nasabah	12. Para staf lebih memprioritaskan nasabah yang datang daripada pekerjaan lain.
	Kecepatan memberikan pelayanan	6. Staf memberikan pelayanan yang cepat sehingga anda tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. 15. Anda sering mengantri lama untuk melakukan transaksi di meja <i>teller</i> .
	Penyampaian informasi yang jelas	10. <i>Teller</i> memberikan keterangan mengenai hasil transaksi dengan jelas. 20. Para satpam sering memberikan petunjuk yang kurang dipahami. 25. Penjelasan <i>customer service</i> terkadang sulit dipahami.

Assurance	Pengetahuan dan kecakapan karyawan	11. Para staf terkadang tidak dapat menjawab pertanyaan nasabah sehingga perlu bertanya pada staf lain. 21. Pengetahuan para staf tentang informasi mengenai bank 'X' baik.
	Komunikasi	24. Komunikasi dengan staf bank sering menimbulkan kesalahpahaman.
	Pelayanan yang sopan dan ramah	30. Para staf bank 'X' terkadang bersikap kurang ramah.
	Kepercayaan nasabah ihak bank	27. Informasi yang diberikan <i>customer service</i> dapat dipercaya.
Empathy	Perhatian khusus pada setiap nasabah	13. Para staf sering tidak menyambut nasabah yang datang. 23. <i>Teller</i> terlihat tidak peduli terhadap keberadaan nasabah ketika menghitung uang. 31. <i>Teller</i> berusaha mengingat nama nasabah yang dilayani. 33. <i>Customer service</i> kurang menunjukkan sikap simpatik
	Pemahaman staf terhadap kebutuhan nasabah	14. Para staf sering memberikan informasi yang tidak dibutuhkan nasabah

		<p>19. <i>Customer service</i> terkadang kurang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah.</p> <p>22. <i>Customer service</i> menanyakan kebutuhan nasabah terlebih dahulu ketika nasabah datang.</p> <p>32. <i>Teller</i> dapat melayani nasabah sesuai dengan permintaan.</p>
--	--	--

KUESIONER
&
HASIL KUESIONER

No :

Kata Pengantar

Kuesioner ini merupakan salah satu usaha untuk memenuhi tugas akhir di Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank “X” cabang Cimahi. Sehubungan dengan hal tersebut, maka saya meminta kesediaan Saudara untuk meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Kuesioner ini berisi beberapa pertanyaan dan pernyataan berhubungan dengan tujuan penelitian. Kuesioner ini akan sangat berguna dan bermanfaat bagi penelitian saya. Saudara diharapkan untuk mengisi angket ini dengan selengkap mungkin. Identitas, pernyataan atau jawaban Saudara bersifat rahasia, serta hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian ini saja.

Jawablah semua pernyataan yang diberikan langsung pada lembar soal yang telah disediakan. Jawaban atas pernyataan yang diberikan Saudara tidak ada yang dikatakan benar/salah, oleh karena itu jawablah sesuai dengan apa yang dirasakan Saudara.

Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i meluangkan waktunya, peneliti mengucapkan banyak terima kasih.

Peneliti

I. Data pribadi

Saudara diminta untuk mengisi identitas Saudara

1. Jenis kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia : tahun
3. Lama menjadi nasabah bank "X" :

II. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

Saudara diminta untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan berikut dengan cara memberi tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang sesuai dengan saudara atau mengisi titik-titik dengan singkat dan jelas.

1. Apa yang mendasari Saudara menjadi nasabah bank "X"?
 - a. Ingin memiliki tabungan di bank agar aman
 - b. Atas referensi dari teman atau kerabat
 - c. Kepercayaan terhadap bank "X"
 - d. Lainnya
2. Apakah menurut Saudara para nasabah sebaiknya mendapatkan pelayanan yang sama dari bank "X"?
 - a. Ya
 - b. Tidak
3. Apakah pihak bank "X" bersedia membantu Saudara bila membutuhkan bantuan yang mendesak (seperti pengamanan ketika baru menarik uang dalam jumlah besar)?
 - a. Ya
 - b. Tidak
4. Menurut Saudara bagaimanakah kualitas pelayanan bank "X" dibandingkan bank lain?
 - a. Lebih baik
 - b. Kurang baik

III. Pilihlah salah satu alternatif jawaban yang sesuai dengan **KENYATAAN** Saudara dengan memberikan tanda silang (X)!

Keterangan :

SS : sangat setuju

S : setuju

TS : tidak setuju

STS : sangat tidak setuju

No.	Pernyataan	KENYATAAN			
		SS	S	TS	STS
1.	Ruangan bank "X" besar dan nyaman.				
2.	Ruang transaksi di bank "X" kurang bersih.				
3.	Suhu dari AC (<i>air conditioner</i>) dalam gedung tidak cukup dingin.				
4.	Tempat duduk nasabah untuk menunggu giliran kurang mencukupi.				
5.	Satpam selalu memberikan informasi/petunjuk yang benar dan sesuai.				
6.	Staf memberikan pelayanan yang cepat sehingga anda tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan.				
7.	Pemberian pelayanan/informasi oleh staf terkadang tidak sesuai dengan yang dijanjikan.				
8.	Para staf berusaha melayani permintaan nasabah dengan tepat.				

No.	Pernyataan	KENYATAAN			
		SS	S	TS	STS
9.	<i>Customer service</i> terkadang memberikan informasi yang tidak sesuai dengan permintaan nasabah.				
10.	<i>Teller</i> memberikan keterangan mengenai hasil transaksi dengan jelas.				
11.	Para staf terkadang tidak dapat menjawab pertanyaan nasabah sehingga perlu bertanya pada staf lain.				
12.	Para staf lebih memprioritaskan nasabah yang datang daripada pekerjaan lain.				
13.	Para staf sering tidak menyambut nasabah yang datang.				
14.	Para staf sering memberikan informasi yang tidak dibutuhkan nasabah.				
15.	Anda sering mengantri lama untuk melakukan transaksi di meja <i>teller</i> .				
16.	<i>Teller</i> tidak pernah melakukan kesalahan pengetikan.				
17.	Perlengkapan komputer di bank "X" selalu berfungsi dengan baik.				
18.	Lokasi bank sulit ditempuh dengan kendaraan umum.				

No.	Pernyataan	KENYATAAN			
		SS	S	TS	STS
19.	<i>Customer service</i> terkadang kurang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah.				
20.	Para satpam sering memberikan petunjuk yang kurang dapat dipahami.				
21.	Pengetahuan para staf tentang informasi mengenai bank “X” baik.				
22.	<i>Customer service</i> menanyakan kebutuhan nasabah terlebih dahulu ketika nasabah datang.				
23.	<i>Teller</i> terlihat tidak peduli terhadap keberadaan nasabah ketika menghitung uang.				
24.	Komunikasi dengan staf bank sering menimbulkan kesalahpahaman.				
25.	Penjelasan <i>customer service</i> terkadang sulit dipahami.				
26.	<i>Teller</i> terkadang melayani transaksi nasabah dengan tidak tepat.				
27.	Informasi yang diberikan <i>customer service</i> dapat dipercaya.				
28.	Hadiah dari undian terhadap produk tertentu sesuai dengan yang dijanjikan.				

No.	Pernyataan	KENYATAAN			
		SS	S	TS	STS
29.	<i>Customer service</i> terkadang memberikan informasi yang tidak tepat.				
30.	Para staf bank “X” terkadang bersikap kurang ramah.				
31.	<i>Teller</i> berusaha mengingat nama nasabah yang dilayani.				
32.	<i>Teller</i> dapat melayani nasabah sesuai dengan permintaan.				
33.	<i>Customer service</i> kurang menunjukkan sikap simpatik.				

IV. Pilihlah salah satu alternatif jawaban yang menurut Saudara sesuai dengan **HARAPAN** dengan memberikan tanda silang (X)!

Keterangan :

SS : sangat setuju

S : setuju

TS : tidak setuju

STS : sangat tidak setuju

No.	Pernyataan	HARAPAN			
		SS	S	TS	STS
1.	Ruangan bank "X" besar dan nyaman.				
2.	Ruang transaksi di bank "X" kurang bersih.				
3.	Suhu dari AC (<i>air conditioner</i>) dalam gedung tidak cukup dingin.				
4.	Tempat duduk nasabah untuk menunggu giliran kurang mencukupi.				
5.	Satpam selalu memberikan informasi/petunjuk yang benar dan sesuai.				
6.	Staf memberikan pelayanan yang cepat sehingga anda tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan.				
7.	Pemberian pelayanan/informasi oleh staf terkadang tidak sesuai dengan yang dijanjikan.				
8.	Para staf berusaha melayani permintaan nasabah dengan tepat.				

No.	Pernyataan	HARAPAN			
		SS	S	TS	STS
9.	<i>Customer service</i> terkadang memberikan informasi yang tidak sesuai dengan permintaan nasabah.				
10.	<i>Teller</i> memberikan keterangan mengenai hasil transaksi dengan jelas.				
11.	Para staf terkadang tidak dapat menjawab pertanyaan nasabah sehingga perlu bertanya pada staf lain.				
12.	Para staf lebih memprioritaskan nasabah yang datang daripada pekerjaan lain.				
13.	Para staf sering tidak menyambut nasabah yang datang.				
14.	Para staf sering memberikan informasi yang tidak dibutuhkan nasabah.				
15.	Anda sering mengantri lama untuk melakukan transaksi di meja <i>teller</i> .				
16.	<i>Teller</i> tidak pernah melakukan kesalahan pengetikan.				
17.	Perlengkapan komputer di bank "X" selalu berfungsi dengan baik.				
18.	Lokasi bank sulit ditempuh dengan kendaraan umum.				

No.	Pernyataan	HARAPAN			
		SS	S	TS	STS
19.	<i>Customer service</i> terkadang kurang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah.				
20.	Para satpam sering memberikan petunjuk yang kurang dapat dipahami.				
21.	Pengetahuan para staf tentang informasi mengenai bank “X” baik.				
22.	<i>Customer service</i> menanyakan kebutuhan nasabah terlebih dahulu ketika nasabah datang.				
23.	<i>Teller</i> terlihat tidak peduli terhadap keberadaan nasabah ketika menghitung uang.				
24.	Komunikasi dengan staf bank sering menimbulkan kesalahpahaman.				
25.	Penjelasan <i>customer service</i> terkadang sulit dipahami.				
26.	<i>Teller</i> terkadang melayani transaksi nasabah dengan tidak tepat.				
27.	Informasi yang diberikan <i>customer service</i> dapat dipercaya.				
28.	Hadiah dari undian terhadap produk tertentu sesuai dengan yang dijanjikan.				

No.	Pernyataan	HARAPAN			
		SS	S	TS	STS
29.	<i>Customer service</i> terkadang memberikan informasi yang tidak tepat.				
30.	Para staf bank “X” terkadang bersikap kurang ramah.				
31.	<i>Teller</i> berusaha mengingat nama nasabah yang dilayani.				
32.	<i>Teller</i> dapat melayani nasabah sesuai dengan permintaan.				
33.	<i>Customer service</i> kurang menunjukkan sikap simpatik.				

Lampiran D. Gambaran Tingkat Kepuasan Secara Umum

Tingkat Kepuasan Nasabah	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Puas	9 orang	30%
Puas	7 orang	23,3%
Tidak Puas	14 orang	46,7%
Jumlah	30 orang	100%

Lampiran E. Gambaran Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan

Tingkat Kepuasan Nasabah	Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan									
	<i>Tangibles</i>		<i>Reliability</i>		<i>Responsiveness</i>		<i>Assurance</i>		<i>Empathy</i>	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	10 orang	33,3%	6 orang	20%	4 orang	13,3%	6 orang	20%	7 orang	23,3%
Puas	6 orang	20%	7 orang	23,3%	4 orang	13,3%	12 orang	40%	10 orang	33,3%
Tidak Puas	14 orang	46,7%	17 orang	56,7%	22 orang	73,4%	12 orang	40%	13 orang	43,3%
Jumlah	30 orang	100%	30 orang	100%	30 orang	100%	30 orang	100%	30 orang	100%

Lampiran F.1. Tabulasi silang antara Tingkat Kepuasan Dimensi *Tangibles* dengan Indikatornya

<i>Tangibles</i>	Lokasi				Perlengkapan				Ruangan			
	SP	P	TP	Jumlah	SP	P	TP	Jumlah	SP	P	TP	Jumlah
Sangat Puas	7	3	0	10	5	3	2	10	6	4	0	10
Puas	1	5	0	6	0	5	1	6	1	4	1	6
Tidak puas	3	11	0	14	0	3	11	14	0	6	8	14
Jumlah	11	19	0	30	5	11	14	30	7	14	9	30

Lampiran F.2. Tabulasi silang antara Tingkat Kepuasan Dimensi *Reliability* dengan Indikatornya

<i>Reliability</i>	Sesuai janji				Tanpa kesalahan				Ketepatan			
	SP	P	TP	Jumlah	SP	P	TP	Jumlah	SP	P	TP	Jumlah
Sangat Puas	4	2	0	6	2	2	2	6	4	2	0	6
Puas	0	7	0	7	0	7	0	7	0	7	0	7
Tidak puas	1	6	10	17	1	4	12	17	1	6	10	17
Jumlah	5	15	10	30	3	13	14	30	5	15	10	30

Lampiran F.3. Tabulasi silang antara Tingkat Kepuasan Dimensi *Responsiveness* dengan Indikatornya

<i>Responsiveness</i>	Kesiapan				Kecepatan				Kejelasan informasi			
	SP	P	TP	Jumlah	SP	P	TP	Jumlah	SP	P	TP	Jumlah
Sangat Puas	1	3	0	4	2	1	1	4	4	0	0	4
Puas	1	3	0	4	0	3	1	4	0	4	0	4
Tidak puas	1	12	9	22	0	3	19	22	4	12	6	22
Jumlah	3	18	9	30	2	7	21	30	8	16	6	30

Lampiran F.4. Tabulasi silang antara Tingkat Kepuasan Dimensi *Assurance* dengan Indikatornya

<i>Assurance</i>	Pengetahuan				Komunikasi				Keramahan				Kepercayaan			
	SP	P	TP	Jumlah	SP	P	TP	Jumlah	SP	P	TP	Jumlah	SP	P	TP	Jumlah
Sangat Puas	3	2	1	6	2	4	0	6	4	2	0	6	2	4	0	6
Puas	2	9	1	12	0	11	1	12	1	9	2	12	1	11	0	12
Tidak puas	0	1	11	12	0	9	3	12	1	9	2	12	2	3	7	12
Jumlah	5	12	12	30	2	24	4	30	6	20	4	30	5	18	7	30

Lampiran F.5. Tabulasi silang antara Tingkat Kepuasan Dimensi *Empathy* dengan Indikatornya

<i>Empathy</i>	Perhatian khusus				Pemahaman kebutuhan			
	SP	P	TP	Jumlah	SP	P	TP	Jumlah
Sangat Puas	7	0	0	7	1	6	0	7
Puas	3	7	0	10	0	7	3	10
Tidak puas	2	1	10	13	1	4	8	13
Jumlah	12	8	10	30	2	17	11	30

Lampiran G.1. Gambaran Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	10 orang	33,3%
Wanita	20 orang	66,7%
Jumlah	30 orang	100%

Lampiran G.2. Gambaran Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase
18-25 tahun	11 orang	36,7%
25-33 tahun	8 orang	26,7%
34-41 tahun	6 orang	20%
42-49 tahun	1 orang	3,3%
>50 tahun	4 orang	13,3%
Jumlah	30 orang	100%

Lampiran G.3. Gambaran Lama menjadi Nasabah Bank "X" Cimahi

Lama	Jumlah	Persentase
1-3 tahun	11 orang	36,7%
4-6 tahun	9 orang	30%
7-9 tahun	4 orang	13,3%
> 10 tahun	6 orang	20%
Jumlah	30 orang	100%

Lampiran G.4. Gambaran Alasan Responden menjadi Nasabah Bank "X" Cabang Cimahi (*Personal Needs*)

Alasan	Jumlah	Persentase
Keamanan	14 orang	46,7%
Referensi	7 orang	23,3%
Kepercayaan	9 orang	30%
Jumlah	30 orang	100%

Lampiran G.5. Gambaran Pendapat Responden Mengenai Pelayanan yang Sama dari Bank "X" Cimahi (*Enduring Service Intensifiers*)

Pendapat	Jumlah	Persentase
Sesuai	28 orang	93,3%
Tidak Sesuai	2 orang	6,7%
Jumlah	30 orang	100%

Lampiran G.6. Gambaran Pendapat Responden Mengenai Bantuan yang Mendesak (*Transitory Service Intensifiers*)

Pendapat	Jumlah	Persentase
Sesuai	27 orang	90%
Tidak Sesuai	3 orang	10%
Jumlah	30 orang	100%

Lampiran G.7. Gambaran Kualitas Pelayanan Bank "X" Cimahi Dibandingkan Bank Lain (*Perceived Service Alternatives*)

Pendapat	Jumlah	Persentase
Lebih Baik	25 orang	83,3%
Kurang Baik	5 orang	16,7%
Jumlah	30 orang	100%

Lampiran G.8. Gambaran Pemberian Informasi yang Dibutuhkan Nasabah oleh Bank "X" Cimahi (*Self-Perceived Service Role*)

Pendapat	Jumlah	Persentase
Sesuai	23 orang	76,7%
Tidak Sesuai	7 orang	23,3%
Jumlah	30 orang	100%

Lampiran G.9. Gambaran Penyediaan Asuransi oleh Bank "X" Cimahi (*Situational Factors*)

Pendapat	Jumlah	Persentase
Sesuai	25 orang	83,3%
Tidak Sesuai	5 orang	16,7%
Jumlah	30 orang	100%

Lampiran G.10. Gambaran Pelayanan yang Diberikan oleh Bank "X" Cimahi (*Predicted Service*)

Pendapat	Jumlah	Persentase
Sudah Optimal	25 orang	83,3%
Belum Optimal	5 orang	16,7%
Jumlah	30 orang	100%

Lampiran G.11. Gambaran Sumber Informasi yang Berkaitan dengan Bank "X" Cimahi (*Explicit Service Promises & Word-of-Mouth Communication*)

Pendapat	Jumlah	Persentase
Iklan atau Brosur	14 orang	46,7%
Staf Bank	14 orang	46,7%
Teman	2 orang	6,7%
Keluarga	2 orang	6,7%

Lampiran G.12. Gambaran Usaha Pelayanan dan Perbaikan Kekurangan oleh Bank "X" Cimahi (*Implicit Service Promises*)

Pendapat	Jumlah	Persentase
Sesuai	27 orang	90%
Tidak Sesuai	3 orang	10%
Jumlah	30 orang	100%

Lampiran G.13. Gambaran Informasi dari Teman dan Kerabat tentang Bank "X" Cimahi (*Word-of-Mouth Communication*)

Pendapat	Jumlah	Persentase
Sesuai	22 orang	73,3%
Tidak Sesuai	8 orang	26,7%
Jumlah	30 orang	100%

Lampiran G.14. Gambaran Harapan Responden akan Peningkatan Pelayanan Bank "X" Cimahi (*Past Experience*)

Pendapat	Jumlah	Persentase
Antrian <i>Teller</i>	7 orang	23,3%
Hadiah	6 orang	20%
Kualitas Pelayanan	2 orang	6,7%
Keramahan Karyawan	2 orang	6,7%
Penjelasan Produk	1 orang	3,3%
Penambahan ATM	1 orang	3,3%

Lampiran H.1. Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan dan Lama Menjadi Nasabah Bank "X" Cimahi

Tingkat Kepuasan Nasabah	Lama Menjadi Nasabah								Total Responden	
	1-3 tahun		4-6 tahun		7-9 tahun		≥10 tahun			
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	4 orang	13,3%	1 orang	3,3%			4 orang	13,3%	9 orang	30%
Puas	1 orang	3,3%	3 orang	10%	1 orang	3,3%	2 orang	6,7%	7 orang	23,3%
Tidak Puas	6 orang	20%	5 orang	16,7%	3 orang	10%			14 orang	46,7%
Total Responden	11 orang	36,7%	9 orang	30%	4 orang	13,3%	6 orang	20%	30 orang	100%

Lampiran H.2. Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan dan Alasan Menjadi Nasabah

Tingkat Kepuasan Nasabah	Alasan Menjadi Nasabah						Total Responden	
	Keamanan		Referensi		Kepercayaan			
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	4 orang	13,3%	1 orang	3,3%	4 orang	13,3%	9 orang	30%
Puas	4 orang	13,3%	2 orang	6,7%	1 orang	3,3%	7 orang	23,3%
Tidak Puas	6 orang	20%	4 orang	13,3%	4 orang	13,3%	14 orang	46,7%
Total Responden	14 orang	46,7%	7 orang	23,3%	9 orang	30%	30 orang	100%

Lampiran H.3. Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan dan Pelayanan yang Sama pada Setiap Nasabah

Tingkat Kepuasan Nasabah	Pelayanan yang Sama				Total Responden	
	Sesuai		Tidak Sesuai			
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	8 orang	26,7%	1 orang	3,3%	9 orang	30%
Puas	7 orang	23,3%			7 orang	23,3%
Tidak Puas	13 orang	43,3%	1 orang	3,3%	14 orang	46,7%
Total Responden	28 orang	93,3%	2 orang	6,7%	30 orang	100%

Lampiran H.4. Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan dan Bantuan yang Mendesak

Tingkat Kepuasan Nasabah	Bantuan yang Mendesak				Total Responden	
	Sesuai		Tidak Sesuai			
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	7 orang	23,3%	2 orang	6,7%	9 orang	30%
Puas	7 orang	23,3%			7 orang	23,3%
Tidak Puas	13 orang	43,3%	1 orang	3,3%	14 orang	46,7%
Total Responden	27 orang	90%	3 orang	10%	30 orang	100%

Lampiran H.5. Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan dan Kualitas Pelayanan Dibandingkan Bank Lain

Tingkat Kepuasan Nasabah	Kualitas Pelayanan				Total Responden	
	Lebih Baik		Kurang Baik			
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	9 orang	30%			9 orang	30%
Puas	6 orang	20%	1 orang	3,3%	7 orang	23,3%
Tidak Puas	10 orang	33,3%	4 orang	13,3%	14 orang	46,7%
Total Responden	25 orang	83,3%	5 orang	16,7%	30 orang	100%

Lampiran H.6. Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan dan Pemberian Informasi yang Dibutuhkan Nasabah

Tingkat Kepuasan Nasabah	Pemberian Informasi				Total Responden	
	Sesuai		Tidak Sesuai			
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	7 orang	23,3%	1 orang	3,3%	8 orang	26,7%
Puas	5 orang	16,7%	2 orang	6,7%	7 orang	23,3%
Tidak Puas	11 orang	36,7%	4 orang	13,3%	15 orang	50%
Total Responden	23 orang	76,7%	7 orang	23,3%	30 orang	100%

Lampiran H.7. Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan dan Penyediaan Asuransi oleh Bank "X" Cimahi

Tingkat Kepuasan Nasabah	Penyediaan Asuransi				Total Responden	
	Sesuai		Tidak Sesuai			
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	7 orang	23,3%	1 orang	3,3%	8 orang	26,7%
Puas	6 orang	20%	1 orang	3,3%	7 orang	23,3%
Tidak Puas	12 orang	40%	3 orang	10%	15 orang	50%
Total Responden	25 orang	83,3%	5 orang	16,7%	30 orang	100%

Lampiran H.8. Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan dan Pelayanan yang Diberikan oleh Bank "X" Cimahi

Tingkat Kepuasan Nasabah	Pelayanan				Total Responden	
	Sudah Optimal		Belum Optimal			
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	9 orang	30%			9 orang	30%
Puas	6 orang	20%	1 orang	3,3%	7 orang	23,3%
Tidak Puas	10 orang	33,3%	4 orang	13,3%	14 orang	46,7%
Total Responden	21 orang	70%	5 orang	16,7%	30 orang	100%

Lampiran H.9. Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan dan Sumber Informasi yang Berkaitan dengan Bank "X" Cimahi

Tingkat Kepuasan Nasabah	Sumber Informasi							
	Iklan atau Brosur		Staf Bank		Teman		Keluarga	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	3 orang	10%	3 orang	10%	1 orang	3,3%	2 orang	6,7%
Puas	2 orang	6,7%	6 orang	20%				
Tidak Puas	9 orang	30%	5 orang	16,7%	1 orang	3,3%		

Lampiran H.10. Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan dan Usaha Pelayanan dan Perbaikan Kekurangan oleh Bank "X" Cimahi

Tingkat Kepuasan Nasabah	Usaha dan Perbaikan				Total Responden	
	Sesuai		Tidak Sesuai			
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	9 orang	30%			9 orang	30%
Puas	7 orang	23,3%			7 orang	23,3%
Tidak Puas	11 orang	36,7%	3 orang	10%	14 orang	46,7%
Total Responden	27 orang	90%	3 orang	10%	30 orang	100%

Lampiran H.11. Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan dan *Word-of-Mouth Communication*

Tingkat Kepuasan Nasabah	<i>Word-of-Mouth Communication</i>				Total Responden	
	Sesuai		Tidak Sesuai			
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	8 orang	26,7%	1 orang	3,3%	9 orang	30%
Puas	4 orang	13,3%	3 orang	10%	7 orang	23,3%
Tidak Puas	10 orang	33,3%	4 orang	13,3%	14 orang	46,7%
Total Responden	22 orang	73,3%	8 orang	26,7%	30 orang	100%

Lampiran H.12. Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan dan Harapan Responden akan Peningkatan Pelayanan Bank "X" Cimahi

Tingkat Kepuasan Nasabah	Harapan Peningkatan Pelayanan					
	Antrian <i>Teller</i>		Hadiah		Kualitas Pelayanan	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	1 orang	3,3%	2 orang	6,7%	2 orang	6,7%
Puas	1 orang	3,3%	1 orang	3,3%		
Tidak Puas	5 orang	16,7%	3 orang	10%		

Tingkat Kepuasan Nasabah	Harapan Peningkatan Pelayanan					
	Keramahan Karyawan		Penjelasan Produk		Penambahan ATM	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	1 orang	3,3%	1 orang	3,3%	1 orang	3,3%
Puas						
Tidak Puas	1 orang	3,3%			2 orang	6,7%

HASIL ANALISIS GAP SECARA UMUM

RESP.	SKOR PS	SKOR ES	GAP	KETERANGAN
1	103	96	7	Sangat Puas
2	102	102	0	Puas
3	104	98	6	Sangat Puas
4	84	83	1	Sangat Puas
5	96	90	6	Sangat Puas
6	113	106	7	Sangat Puas
7	104	97	7	Sangat Puas
8	98	103	-5	Tidak puas
9	93	99	-6	Tidak puas
10	99	99	0	Puas
11	99	99	0	Puas
12	91	91	0	Puas
13	96	117	-21	Tidak puas
14	100	100	0	Puas
15	95	95	0	Puas
16	98	96	2	Sangat Puas
17	92	100	-8	Tidak puas
18	99	109	-10	Tidak puas
19	104	109	-5	Tidak puas
20	93	91	2	Sangat Puas
21	96	106	-10	Tidak puas
22	100	119	-19	Tidak puas
23	99	110	-11	Tidak puas
24	102	110	-8	Tidak puas
25	114	113	1	Sangat Puas
26	103	113	-10	Tidak puas
27	96	103	-7	Tidak puas
28	101	101	0	Puas
29	98	105	-7	Tidak puas
30	94	104	-10	Tidak puas

HASIL ANALISIS GAP PADA DIMENSI TANGIBLES

RESP.	SKOR PS	SKOR ES	GAP	KETERANGAN
1	19	14	5	Sangat Puas
2	20	14	6	Sangat Puas
3	18	17	1	Sangat Puas
4	15	16	-1	Tidak puas
5	19	14	5	Sangat Puas
6	19	16	3	Sangat Puas
7	17	15	2	Sangat Puas
8	18	18	0	Puas
9	18	18	0	Puas
10	16	16	0	Puas
11	18	19	-1	Tidak puas
12	12	15	-3	Tidak puas
13	18	19	-1	Tidak puas
14	17	16	1	Sangat Puas
15	18	18	0	Puas
16	16	17	-1	Tidak puas
17	18	19	-1	Tidak puas
18	18	19	-1	Tidak puas
19	19	18	1	Sangat Puas
20	20	18	2	Sangat Puas
21	17	18	-1	Tidak puas
22	18	22	-4	Tidak puas
23	18	21	-3	Tidak puas
24	21	23	-2	Tidak puas
25	22	19	3	Sangat Puas
26	20	20	0	Puas
27	17	19	-2	Tidak puas
28	18	18	0	Puas
29	18	19	-1	Tidak puas
30	14	18	-4	Tidak puas

HASIL ANALISIS GAP PADA DIMENSI RELIABILITY

RESP.	SKOR PS	SKOR ES	GAP	KETERANGAN
1	26	24	2	Sangat Puas
2	24	26	-2	Tidak puas
3	26	23	3	Sangat Puas
4	19	19	0	Puas
5	24	22	2	Sangat Puas
6	28	26	2	Sangat Puas
7	23	24	-1	Tidak puas
8	21	23	-2	Tidak puas
9	20	24	-4	Tidak puas
10	22	22	0	Puas
11	23	23	0	Puas
12	24	23	1	Sangat Puas
13	23	28	-5	Tidak puas
14	24	24	0	Puas
15	23	23	0	Puas
16	23	23	0	Puas
17	21	23	-2	Tidak puas
18	24	28	-4	Tidak puas
19	25	27	-2	Tidak puas
20	20	21	-1	Tidak puas
21	25	26	-1	Tidak puas
22	25	29	-4	Tidak puas
23	24	25	-1	Tidak puas
24	24	25	-1	Tidak puas
25	28	30	-2	Tidak puas
26	24	27	-3	Tidak puas
27	24	25	-1	Tidak puas
28	24	24	0	Puas
29	21	24	-3	Tidak puas
30	24	23	1	Sangat Puas

HASIL ANALISIS GAP PADA DIMENSI *RESPONSIVENESS*

RESP.	SKOR PS	SKOR ES	GAP	KETERANGAN
1	17	18	-1	Tidak puas
2	18	20	-2	Tidak puas
3	18	19	-1	Tidak puas
4	16	15	1	Sangat Puas
5	16	17	-1	Tidak puas
6	19	21	-2	Tidak puas
7	22	19	3	Sangat Puas
8	19	18	1	Sangat Puas
9	17	18	-1	Tidak puas
10	20	21	-1	Tidak puas
11	18	18	0	Puas
12	17	15	2	Sangat Puas
13	16	21	-5	Tidak puas
14	17	18	-1	Tidak puas
15	17	17	0	Puas
16	18	18	0	Puas
17	12	16	-4	Tidak puas
18	18	19	-1	Tidak puas
19	19	20	-1	Tidak puas
20	17	18	-1	Tidak puas
21	16	19	-3	Tidak puas
22	18	23	-5	Tidak puas
23	15	19	-4	Tidak puas
24	19	22	-3	Tidak puas
25	21	22	-1	Tidak puas
26	19	21	-2	Tidak puas
27	15	18	-3	Tidak puas
28	18	18	0	Puas
29	19	20	-1	Tidak puas
30	18	21	-3	Tidak puas

HASIL ANALISIS GAP PADA DIMENSI ASSURANCE

RESP.	SKOR PS	SKOR ES	GAP	KETERANGAN
1	15	16	-1	Tidak puas
2	15	17	-2	Tidak puas
3	16	15	1	Sangat Puas
4	13	13	0	Puas
5	14	14	0	Puas
6	19	17	2	Sangat Puas
7	18	15	3	Sangat Puas
8	17	17	0	Puas
9	15	15	0	Puas
10	16	16	0	Puas
11	15	15	0	Puas
12	14	14	0	Puas
13	15	19	-4	Tidak puas
14	15	15	0	Puas
15	14	14	0	Puas
16	15	14	1	Sangat Puas
17	16	17	-1	Tidak puas
18	14	17	-3	Tidak puas
19	16	18	-2	Tidak puas
20	16	13	3	Sangat Puas
21	16	17	-1	Tidak puas
22	15	17	-2	Tidak puas
23	16	19	-3	Tidak puas
24	14	15	-1	Tidak puas
25	17	16	1	Sangat Puas
26	15	18	-3	Tidak puas
27	16	16	0	Puas
28	15	15	0	Puas
29	17	17	0	Puas
30	15	16	-1	Tidak puas

HASIL ANALISIS GAP PADA DIMENSI *EMPATHY*

RESP.	SKOR <i>PS</i>	SKOR <i>ES</i>	<i>GAP</i>	KETERANGAN
1	26	24	2	Sangat Puas
2	25	25	0	Puas
3	26	24	2	Sangat Puas
4	21	20	1	Sangat Puas
5	23	23	0	Puas
6	28	26	2	Sangat Puas
7	24	24	0	Puas
8	23	27	-4	Tidak puas
9	23	24	-1	Tidak puas
10	25	24	1	Sangat Puas
11	25	24	1	Sangat Puas
12	24	24	0	Puas
13	24	30	-6	Tidak puas
14	27	27	0	Puas
15	23	23	0	Puas
16	26	24	2	Sangat Puas
17	25	25	0	Puas
18	25	26	-1	Tidak puas
19	25	26	-1	Tidak puas
20	20	21	-1	Tidak puas
21	22	26	-4	Tidak puas
22	24	28	-4	Tidak puas
23	26	26	0	Puas
24	24	25	-1	Tidak puas
25	26	26	0	Puas
26	25	27	-2	Tidak puas
27	24	25	-1	Tidak puas
28	26	26	0	Puas
29	23	25	-2	Tidak puas
30	23	26	-3	Tidak puas

DIMENSI TANGIBLES

RESP.	SKOR PERCEIVED SERVICE							SKOR EXPECTED SERVICE						
	LOKASI	PERLENGKAPAN		RUANGAN			TOTAL SKOR	LOKASI	PERLENGKAPAN		RUANGAN			TOTAL SKOR
	18	4	17	1	2	3		18	4	17	1	2	3	
1	4	2	4	3	3	3	19	2	2	4	4	1	1	14
2	3	3	3	3	4	4	20	3	1	4	4	1	1	14
3	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	3	3	17
4	2	2	2	3	2	4	15	2	2	3	3	2	4	16
5	3	3	3	4	3	3	19	2	2	3	4	1	2	14
6	3	2	4	4	3	3	19	3	1	4	4	2	2	16
7	4	2	4	3	2	2	17	3	2	3	3	2	2	15
8	3	2	3	4	4	2	18	3	3	3	3	3	3	18
9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
10	3	2	2	3	3	3	16	3	2	2	3	3	3	16
11	4	3	2	3	3	3	18	4	3	3	3	3	3	19
12	3	1	2	4	1	1	12	3	2	2	4	2	2	15
13	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	3	4	2	19
14	4	2	2	4	3	2	17	3	2	2	4	3	2	16
15	3	3	3	4	3	2	18	3	3	3	4	3	2	18
16	3	3	2	3	3	2	16	3	3	2	3	3	3	17
17	4	3	2	3	3	3	18	4	3	3	3	3	3	19
18	4	3	2	3	3	3	18	2	3	4	3	4	3	19
19	3	3	3	3	4	3	19	2	3	3	3	4	3	18
20	4	3	3	4	3	3	20	3	3	4	3	4	1	18
21	3	3	3	4	3	1	17	3	3	3	4	3	2	18
22	3	3	3	3	3	3	18	3	4	4	4	4	3	22
23	4	3	2	3	3	3	18	3	3	3	4	4	4	21
24	4	3	3	3	4	4	21	4	4	4	3	4	4	23
25	4	3	3	4	4	4	22	3	3	4	3	3	3	19
26	4	4	3	3	3	3	20	4	4	3	3	3	3	20
27	3	3	3	4	3	1	17	3	3	3	4	3	3	19
28	4	3	3	3	3	2	18	3	3	3	3	3	3	18
29	3	2	3	4	4	2	18	3	3	3	4	3	3	19
30	4	1	2	4	2	1	14	2	3	3	4	3	3	18

DIMENSI RELIABILITY

RESP.	SKOR PERCEIVED SERVICE									SKOR EXPECTED SERVICE								
	SESUAI JANJI		TANPA KESALAHAN			KETEPATAN			TOTAL SKOR	SESUAI JANJI		TANPA KESALAHAN			KETEPATAN			TOTAL SKOR
	7	28	5	16	29	8	9	26		7	28	5	16	29	8	9	26	
1	3	3	4	3	3	4	3	3	26	1	4	4	4	3	4	2	2	24
2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1	4	4	4	3	4	3	3	26
3	3	4	4	2	3	4	3	3	26	2	3	3	3	3	3	3	3	23
4	2	3	3	2	2	3	2	2	19	2	3	3	2	2	3	2	2	19
5	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	4	2	3	3	2	3	22
6	3	4	4	3	4	4	3	3	28	2	4	4	3	3	4	3	3	26
7	3	2	3	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	3	24
8	2	2	3	3	2	3	3	3	21	3	2	3	3	3	3	3	3	23
9	2	2	2	2	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	3	24
10	3	2	3	3	3	3	3	2	22	3	2	3	3	3	3	3	2	22
11	3	3	3	2	3	3	3	3	23	3	3	3	2	3	3	3	3	23
12	3	3	3	2	3	3	3	4	24	3	3	4	2	3	3	3	2	23
13	3	3	3	2	3	3	3	3	23	4	4	3	3	3	4	4	3	28
14	3	4	3	2	3	3	3	3	24	3	4	3	2	3	3	3	3	24
15	2	3	3	3	3	3	3	3	23	2	3	3	3	3	3	3	3	23
16	3	3	3	2	3	3	3	3	23	3	3	3	2	3	3	3	3	23
17	2	3	3	2	3	3	3	2	21	3	3	3	3	3	3	2	3	23
18	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	4	3	4	4	3	4	3	28
19	3	3	3	3	3	3	4	3	25	3	4	3	4	3	4	3	3	27
20	3	3	2	3	2	3	2	2	20	3	3	4	4	1	2	3	1	21
21	3	4	4	3	3	3	3	2	25	3	4	3	3	3	3	3	4	26
22	3	3	4	3	3	3	3	3	25	4	3	4	4	4	3	4	3	29
23	3	3	3	3	3	4	3	2	24	3	3	3	3	3	4	3	3	25
24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	4	25
25	4	4	4	3	3	3	4	3	28	4	4	4	3	4	4	4	3	30
26	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	4	3	3	3	4	3	27
27	3	3	4	3	3	3	3	2	24	3	3	4	3	3	3	3	3	25
28	3	3	4	2	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24
29	2	2	3	3	2	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	24
30	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	2	3	3	3	3	23

DIMENSI RESPONSIVENESS

RESP.	SKOR PERCEIVED SERVICE							SKOR EXPECTED SERVICE						
	KESIAPAN	KECEPATAN		KEJELASAN INFORMASI			TOTAL SKOR	KESIAPAN	KECEPATAN		KEJELASAN INFORMASI			TOTAL SKOR
	12	6	15	10	20	25		12	6	15	10	20	25	
1	3	3	2	3	3	3	17	3	4	2	4	2	3	18
2	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	4	3	2	20
3	3	3	3	3	3	3	18	3	3	4	3	3	3	19
4	3	3	3	3	2	2	16	3	3	3	2	2	2	15
5	3	3	2	3	2	3	16	3	3	2	3	3	3	17
6	2	4	3	4	3	3	19	4	4	3	4	3	3	21
7	4	3	4	3	4	4	22	4	3	3	3	3	3	19
8	4	3	2	4	3	3	19	3	3	3	3	3	3	18
9	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18
10	3	3	3	4	4	3	20	3	4	3	4	4	3	21
11	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
12	4	3	2	3	2	3	17	4	2	2	2	2	3	15
13	2	3	2	3	3	3	16	3	4	4	3	4	3	21
14	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18
15	3	3	2	3	3	3	17	3	3	2	3	3	3	17
16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
17	2	1	1	2	3	3	12	3	1	3	3	3	3	16
18	3	3	2	4	3	3	18	3	4	3	3	3	3	19
19	3	4	2	3	3	4	19	4	4	3	3	3	3	20
20	3	3	2	3	3	3	17	3	3	4	4	3	1	18
21	2	3	2	3	3	3	16	3	3	4	3	3	3	19
22	4	3	2	3	3	3	18	4	4	3	4	4	4	23
23	2	2	3	2	3	3	15	3	3	4	3	3	3	19
24	3	3	3	3	4	3	19	4	4	4	4	3	3	22
25	4	3	4	3	3	4	21	4	3	4	3	4	4	22
26	4	1	3	4	3	4	19	3	3	4	4	3	4	21
27	2	3	1	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
28	4	3	2	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
29	4	3	2	4	3	3	19	4	3	3	4	3	3	20
30	4	2	2	3	4	3	18	4	4	4	3	3	3	21

DIMENSI ASSURANCE

RESP.	SKOR PERCEIVED SERVICE						SKOR EXPECTED SERVICE					
	PENGETAHUAN		KOMUNIKASI	KERAMAHAN	KEPERCAYAAN	TOTAL	PENGETAHUAN		KOMUNIKASI	KERAMAHAN	KEPERCAYAAN	TOTAL
	11	21	24	30	27	SKOR	11	21	24	30	27	SKOR
1	2	3	3	4	3	15	2	4	3	3	4	16
2	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	4	17
3	2	3	3	4	4	16	3	3	3	3	3	15
4	3	3	2	2	3	13	3	3	2	2	3	13
5	2	3	3	3	3	14	3	3	3	2	3	14
6	3	4	4	4	4	19	3	4	3	3	4	17
7	3	4	4	4	3	18	3	3	3	3	3	15
8	3	4	3	3	4	17	3	3	4	4	3	17
9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
10	2	4	3	3	4	16	2	4	3	3	4	16
11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
12	2	3	3	3	3	14	2	2	3	4	3	14
13	3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	4	19
14	2	3	3	3	4	15	2	3	3	3	4	15
15	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14
16	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14
17	2	4	3	3	4	16	3	4	3	3	4	17
18	2	3	3	3	3	14	3	4	3	3	4	17
19	2	3	3	4	4	16	4	4	3	4	3	18
20	3	3	3	4	3	16	3	2	3	2	3	13
21	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	4	17
22	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	4	17
23	2	4	3	3	4	16	3	4	4	4	4	19
24	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15
25	4	3	3	3	4	17	3	4	3	3	3	16
26	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	4	18
27	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16
28	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
29	3	4	3	3	4	17	3	4	3	3	4	17
30	2	3	3	3	4	15	4	3	3	3	3	16

DIMENSI EMPATHY

RESP.	SKOR PERCEIVED SERVICE									SKOR EXPECTED SERVICE								
	PERHATIAN KHUSUS				PEMAHAMAN KEBUTUHAN				TOTAL SKOR	PERHATIAN KHUSUS				PEMAHAMAN KEBUTUHAN				TOTAL SKOR
	13	23	31	33	14	19	22	32		13	23	31	33	14	19	22	32	
1	4	3	3	3	3	3	4	3	26	3	3	3	2	3	2	4	4	24
2	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3	3	4	3	3	2	3	4	25
3	3	3	4	4	3	2	4	3	26	2	4	3	3	3	3	3	3	24
4	2	2	3	3	2	3	3	3	21	2	2	3	2	2	3	3	3	20
5	3	3	3	3	2	3	3	3	23	3	3	3	2	3	3	3	3	23
6	3	3	4	3	4	3	4	4	28	3	3	3	3	3	3	4	4	26
7	4	3	3	2	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24
8	2	2	3	3	3	3	4	3	23	4	3	3	4	4	3	3	3	27
9	3	3	2	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	3	24
10	3	3	4	3	3	3	2	4	25	3	3	3	3	3	3	2	4	24
11	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	3	24
12	4	2	4	3	3	2	3	3	24	4	3	3	3	3	2	3	3	24
13	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	3	4	4	4	4	4	30
14	3	3	4	3	3	3	4	4	27	3	3	4	3	3	3	4	4	27
15	3	3	3	3	2	3	3	3	23	3	3	3	3	2	3	3	3	23
16	4	4	3	3	3	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	3	3	24
17	3	4	3	3	3	3	3	3	25	4	3	3	3	3	3	3	3	25
18	3	3	3	3	4	3	3	3	25	3	3	3	4	3	3	3	4	26
19	3	4	4	3	2	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	4	4	26
20	2	2	3	2	3	2	3	3	20	3	3	4	2	3	1	2	3	21
21	3	3	3	2	2	2	4	3	22	3	3	4	3	3	3	3	4	26
22	3	3	4	3	2	3	3	3	24	3	4	3	4	4	4	3	3	28
23	3	4	4	3	3	3	3	3	26	3	4	3	3	3	3	4	3	26
24	4	3	3	4	2	3	2	3	24	4	3	3	3	3	3	3	3	25
25	3	4	4	3	3	3	3	3	26	4	3	3	3	3	3	3	4	26
26	3	3	3	3	4	3	3	3	25	3	4	3	3	3	4	4	3	27
27	3	3	4	2	2	3	4	3	24	3	3	4	2	3	3	4	3	25
28	4	4	3	3	3	3	3	3	26	4	4	3	3	3	3	3	3	26
29	2	2	3	3	3	3	4	3	23	3	3	3	3	3	3	3	4	25
30	4	2	3	3	3	2	3	3	23	4	4	3	3	3	3	3	3	26