

ANGKET KUESIONER KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Mohon berikan tanda (X) pada pernyataan di bawah ini yang sesuai dengan kualitas pelayanan *Customer Service* dan kepuasan yang anda rasakan atas pelayanan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang A.Rivai Palembang.

Keterangan

Kualiatas Pelayanan CS	
SS	Sangat Setuju
S	Setuju
CS	Cukup Setuju
TS	Tidak Setuju
STS	Sangat Tidak Setuju

No	PERNYATAAN	KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Kehandalan (<i>Realibility</i>) <i>Customer service</i> melayani anda dengan cepat dan tepat sesuai dengan keinginan anda.					
2	Keresponsifan (<i>Responsivenes</i>) <i>Customer service</i> selalu siap dan cepat dalam menanggapi setiap keluhan anda					
3	Keyakinan (<i>Confidence</i>) <i>Customer service</i> memiliki pengetahuan yang baik serta sopan dalam menjawab pertanyaan anda					
4	Empati (<i>Emphaty</i>) <i>Customer service</i> memahami dengan baik setiap keinginan dan kebutuhan anda					
5	Berwujud (<i>Tangibel</i>) <i>Customer service</i> berpenampilan rapi, bersih, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)					

No	PERNYATAAN	KEPUASAN NASABAH				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Harapan (<i>Expectations</i>)					
	Setiap <i>Customer service</i> memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan harapan					
2	Kinerja (<i>Performance</i>)					
	<i>Customer service</i> selalu mengutamakan kepentingan ,kebutuhan dan keinginan anda					
3	Perbandingan (<i>Comprison</i>)					
	<i>Customer service</i> PT Bank BRI Syariah memberikan pelayanan yang terbaik sepanjang <i>Customer service</i> yang pernah anda temui.					
4	Pengalaman (<i>Confirmations</i>)					
	Selama menjadi nasabah Bank BRI Syariah saya merasa puas dengan pelayanan jasa yang diberikan oleh <i>Customer service</i> PT Bank BRI Syariah.					
5	Kesesuaian Pelayanan (<i>Positif Disconfiations</i>)					
	Pelayanan jasa yang diberikan <i>Customer service</i> PT Bank BRI Syariah sesuai dengan harapan					

TERIMA KASIH