

Lampiran 1

Kuesioner



KUESIONER PENELITIAN

No. Respondent :

Jakarta, November 2008

Kepada responden yang terhormat,

Saya, Alvinor Yunaldi, mahasiswa Ekstensi Ilmu Administrasi Jurusan Administrasi Niaga FISIP Universitas Indonesia yang saat ini sedang melakukan penelitian untuk memperoleh data skripsi guna meraih gelar S1. Memohon kesediaan saudara/i untuk dapat meluangkan waktu dan mengisi kuesioner mengenai efektivitas service recovery terhadap kepuasan pengguna kartu kredit Bank Niaga.

Dalam penelitian ini, tidak ada jawaban benar ataupun salah. Semua jawaban saudara/i merupakan masukan yang berharga bagi penelitian saya. Oleh karena itu, mohon pertanyaan dijawab dengan lengkap dan apa adanya.

Semua informasi yang diterima dalam kuesioner ini bersifat confidential (terjaga kerahasiaannya) dan hanya untuk kepentingan akademis. Akhir kata saya ucapkan terima kasih atas kesediaan saudara/i meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Hormat saya,

Alvinor Yunaldi

I. DATA RESPONDEN

1. Usia responden:

- a. ≤ 25 thn
- b. 26 – 30 thn
- c. 31 – 35 thn
- d. 36 – 40 thn
- e. > 40 thn

2. Jenis kelamin:

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

3. Pendidikan terakhir yang ditamatkan:

- a. SD
- b. SMP
- c. SMU/ sederajat
- d. Diploma
- e. S1
- f. $> S1$

4. Pekerjaan responden:

- a. Pegawai (Negeri/Swasta)
- b. Profesional (dokter/guru/konsultan, dll)
- c. Wiraswasta
- d. Ibu Rumah Tangga

e. Lainnya.....

5. Penghasilan perbulan:

- a. Dibawah Rp.2.000.000
- b. Rp 2.000.000 – Rp. 3.000.000
- c. Rp. 3.000.001 – Rp. 4.000.000
- d. Rp. 4.000.001 – Rp. 5.000.000
- e. Diatas Rp. 5.000.000

6. Sudah berapa lama anda menjadi anggota kartu kredit Bank Niaga:

- a. < 6 bulan
- b. 6 – 12 bulan
- c. > 12 Bulan

7. Berapa kali anda melakukan transaksi dengan menggunakan kartu kredit Bank Niaga dalam sebulan:

- a. ≤ 5 kali
- b. 6 – 10 kali
- c. ≥ 11 kali

II. Berikan penilaian anda terhadap pertanyaan yang diberikan dengan melingkari nomor sesuai dengan skala jawaban anda berikut:

- 1. Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2. Tidak Setuju (TS)

- 3. Ragu (R)
- 4. Setuju (S)
- 5. Sangat Setuju (SS)

Communication

No.	Pernyataan	Skala Penilaian				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Customer service berkomunikasi dengan pelafalan/pengucapan (artikulasi) yang jelas	1	2	3	4	5
2.	Customer service melakukan probing (bertanya) untuk menggali informasi atas keluhan anda	1	2	3	4	5
3.	Customer service memahami keluhan yang anda sampaikan	1	2	3	4	5
4.	Customer service melakukan interupsi dengan sopan	1	2	3	4	5

Empowerment

No.	Pernyataan	Skala Penilaian				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Customer service mempunyai pengetahuan yang baik tentang kartu kredit	1	2	3	4	5
2.	Customer service dapat menyelesaikan sendiri keluhan anda, tanpa bantuan atasan/supervisor	1	2	3	4	5
3.	Customer service dapat dan segera memberikan solusi terhadap keluhan anda	1	2	3	4	5
4.	Customer service memiliki inisiatif dalam memberikan solusi atas keluhan anda	1	2	3	4	5

Feedback

No.	Pernyataan	Skala Penilaian				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Customer service memberikan permohonan maaf secara lisan ataupun tertulis	1	2	3	4	5
2.	Customer service memberikan informasi secara lisan ataupun tertulis mengenai status penyelesaian keluhan anda	1	2	3	4	5
3.	Customer service memberikan surat klarifikasi masalah	1	2	3	4	5
4.	Customer service menginformasikan nomor laporan atas keluhan anda	1	2	3	4	5

Atonement

No.	Pernyataan	Skala Penilaian				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Customer service menunjukkan rasa empati	1	2	3	4	5
2.	Customer service tidak bersifat defensif	1	2	3	4	5
3.	Customer service menunjukkan sikap penyesalan atas kejadian yang anda alami	1	2	3	4	5
4.	Customer service menangani keluhan dengan sikap yang sopan	1	2	3	4	5

Explanation

No.	Pernyataan	Skala Penilaian				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Customer service memberikan penjelasan yang dapat di mengerti oleh anda	1	2	3	4	5
2.	Customer service menjelaskan secara detail permasalahan yang terjadi	1	2	3	4	5
3.	Customer service memberikan penjelasan dengan menggunakan kata-kata yang mudah anda pahami sebagai nasabah	1	2	3	4	5
4.	Customer service menjelaskan secara sistematis	1	2	3	4	5

Tangibles

No.	Pernyataan	Skala Penilaian				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Anda merasa nyaman berada di dalam ruangan ini	1	2	3	4	5
2.	Alat-alat yang digunakan oleh customer service dapat mendukung tertanganinya keluhan anda secara cepat	1	2	3	4	5
3.	Customer service berpenampilan baik	1	2	3	4	5
4.	Customer service menunjukkan sikap profesional	1	2	3	4	5

Customer Satisfaction

No.	Pernyataan	Skala Penilaian				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Puas karena keluhan ditangani dengan cepat dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan	1	2	3	4	5
2.	Puas terhadap cara penanganan keluhan oleh customer service	1	2	3	4	5
3.	Puas terhadap perilaku customer service dalam menangani keluhan	1	2	3	4	5
4.	Puas karena diberikan solusi yang tepat	1	2	3	4	5

Lampiran 2

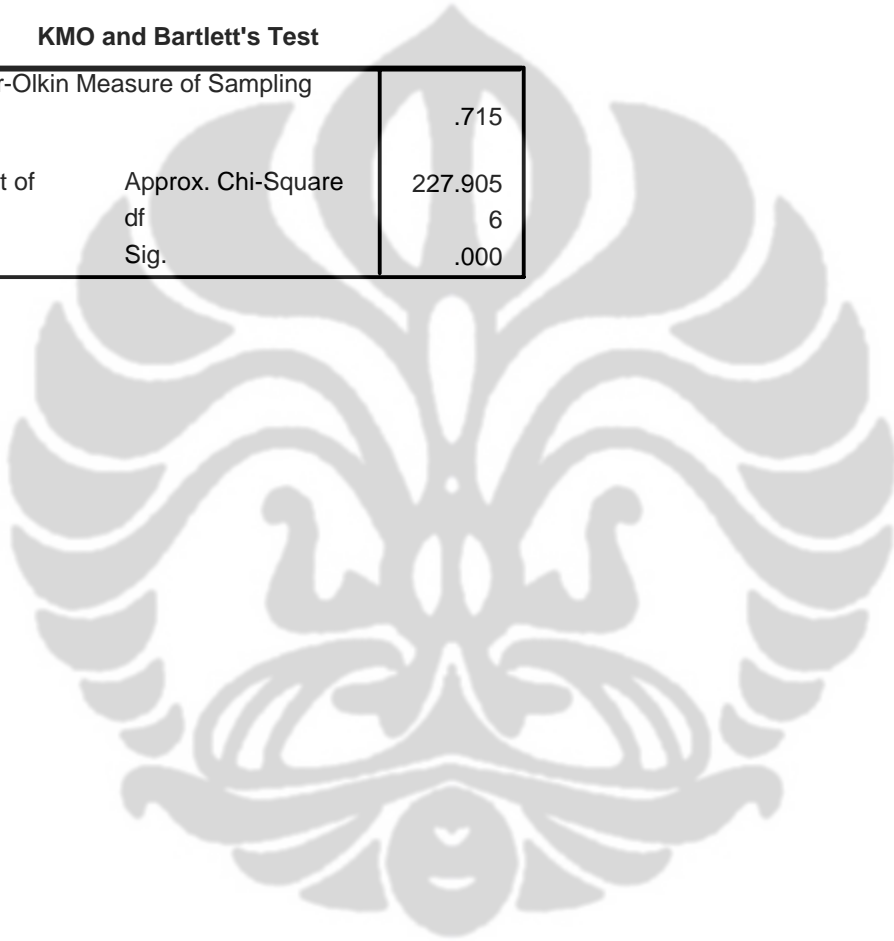
Hasil Analisis Validitas dan Realibilitas Pretest

A. Hasil Validitas

1. Dimensi *Communication*

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.715
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	227.905
	df	6
	Sig.	.000



Anti-image Matrices

	Sustomer service berkomunikasi dengan pelafalan/pengucapan (artikulasi) yang jelas	Customer service melakukan probing (bertanya) untung menggali informasi atas keluhan anda	Customer service memahami keluhan yang anda sampaikan	Customer service melakukan interupsi dengan sopan	
Anti-image Covariance	Sustomer service berkomunikasi dengan pelafalan/pengucapan (artikulasi) yang jelas	.552	-.244	.051	-.165
	Customer service melakukan probing (bertanya) untung menggali informasi atas keluhan anda	-.244	.533	-.145	-.026
	Customer service memahami keluhan yang anda sampaikan	.051	-.145	.468	-.257
	Customer service melakukan interupsi dengan sopan	-.165	-.026	-.257	.424
Anti-image Correlation	Sustomer service berkomunikasi dengan pelafalan/pengucapan (artikulasi) yang jelas	.718 ^a	-.451	.100	-.342
	Customer service melakukan probing (bertanya) untung menggali informasi atas keluhan anda	-.451	.761 ^a	-.291	-.056
	Customer service memahami keluhan yang anda sampaikan	.100	-.291	.687 ^a	-.577
	Customer service melakukan interupsi dengan sopan	-.342	-.056	-.577	.702 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Correlation Matrix

	Sustomer service berkomunikasi dengan pelafalan/pengucapan (artikulasi) yang jelas	Customer service melakukan probing (bertanya) untung menggali informasi atas keluhan anda	Customer service memahami keluhan yang anda sampaikan	Customer service melakukan interupsi dengan sopan
Sig. (1-tailed)				
Sustomer service berkomunikasi dengan pelafalan/pengucapan (artikulasi) yang jelas		.000	.000	.000
Customer service melakukan probing (bertanya) untung menggali informasi atas keluhan anda	.000		.000	.000
Customer service memahami keluhan yang anda sampaikan	.000	.000		.000
Customer service melakukan interupsi dengan sopan	.000	.000	.000	

Communalities

	Initial	Extraction
Sustomer service berkomunikasi dengan pelafalan/pengucapan (artikulasi) yang jelas	1.000	.608
Customer service melakukan probing (bertanya) untung menggali informasi atas keluhan anda	1.000	.663
Customer service memahami keluhan yang anda sampaikan	1.000	.660
Customer service melakukan interupsi dengan sopan	1.000	.734

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.665	66.625	66.625	2.665	66.625	66.625
2	.654	16.354	82.980			
3	.427	10.664	93.643			
4	.254	6.357	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
Sustomer service berkomunikasi dengan pelafalan/pengucapan (artikulasi) yang jelas	.780
Customer service melakukan probing (bertanya) untung menggali informasi atas keluhan anda	.814
Customer service memahami keluhan yang anda sampaikan	.812
Customer service melakukan interupsi dengan sopan	.857

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

2. Dimensi *Empowerment*

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.785
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	152.827
	df	6
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		Customer service mempunyai pengetahuan yang baik tentang kartu kredit	Customer service dapat menyelesaikan sendiri keluhan anda, tanpa bantuan atasan/supervisor	Customer Service dapat dan segera memberikan solusi terhadap keluhan anda	Customer service memiliki inisiatif dalam memberikan solusi atas keluhan anda
Anti-image Covariance	Customer service mempunyai pengetahuan yang baik tentang kartu kredit	.649	-.118	-.102	-.211
	Customer service dapat menyelesaikan sendiri keluhan anda, tanpa bantuan atasan/supervisor	-.118	.674	-.148	-.160
	Customer Service dapat dan segera memberikan solusi terhadap keluhan anda	-.102	-.148	.661	-.183
	Customer service memiliki inisiatif dalam memberikan solusi atas keluhan anda	-.211	-.160	-.183	.556
Anti-image Correlation	Customer service mempunyai pengetahuan yang baik tentang kartu kredit	.791 ^a	-.179	-.155	-.351
	Customer service dapat menyelesaikan sendiri keluhan anda, tanpa bantuan atasan/supervisor	-.179	.814 ^a	-.221	-.261
	Customer Service dapat dan segera memberikan solusi terhadap keluhan anda	-.155	-.221	.803 ^a	-.301
	Customer service memiliki inisiatif dalam memberikan solusi atas keluhan anda	-.351	-.261	-.301	.746 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Correlation Matrix

	Customer service mempunyai pengetahuan yang baik tentang kartu kredit	Customer service dapat menyelesaikan sendiri keluhan anda, tanpa bantuan atasan/supervisor	Customer Service dapat dan segera memberikan solusi terhadap keluhan anda	Customer service memiliki inisiatif dalam memberikan solusi atas keluhan anda
Sig. (1-tailed)				
Customer service mempunyai pengetahuan yang baik tentang kartu kredit		.000	.000	.000
Customer service dapat menyelesaikan sendiri keluhan anda, tanpa bantuan atasan/supervisor	.000		.000	.000
Customer Service dapat dan segera memberikan solusi terhadap keluhan anda	.000	.000		.000
Customer service memiliki inisiatif dalam memberikan solusi atas keluhan anda	.000	.000	.000	

Communalities

	Initial	Extraction
Customer service mempunyai pengetahuan yang baik tentang kartu kredit	1.000	.594
Customer service dapat menyelesaikan sendiri keluhan anda, tanpa bantuan atasan/supervisor	1.000	.578
Customer Service dapat dan segera memberikan solusi terhadap keluhan anda	1.000	.588
Customer service memiliki inisiatif dalam memberikan solusi atas keluhan anda	1.000	.693

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.453	61.324	61.324	2.453	61.324	61.324
2	.577	14.425	75.749			
3	.548	13.706	89.455			
4	.422	10.545	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
Customer service mempunyai pengetahuan yang baik tentang kartu kredit	.771
Customer service dapat menyelesaikan sendiri keluhan anda, tanpa bantuan atasan/supervisor	.760
Customer Service dapat dan segera memberikan solusi terhadap keluhan anda	.767
Customer service memiliki inisiatif dalam memberikan solusi atas keluhan anda	.832

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

3. Dimensi *Feedback*

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.709
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	296.786
	df	6
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		Customer service memberikan permohonan maaf secara lisan ataupun tertulis	Customer service memberikan informasi secara lisan ataupun tertulis mengenai status penyelesaian keluhan anda	Customer service memberikan surat klarifikasi masalah	Customer service menginformasikan nomor laporan atas keluhan anda
Anti-image Covariance	Customer service memberikan permohonan maaf secara lisan ataupun tertulis	.405	-.148	.092	-.205
	Customer service memberikan informasi secara lisan ataupun tertulis mengenai status penyelesaian keluhan anda	-.148	.505	-.173	-.013
	Customer service memberikan surat klarifikasi masalah	.092	-.173	.423	-.193
	Customer service menginformasikan nomor laporan atas keluhan anda	-.205	-.013	-.193	.289
Anti-image Correlation	Customer service memberikan permohonan maaf secara lisan ataupun tertulis	.681 ^a	-.327	.222	-.601
	Customer service memberikan informasi secara lisan ataupun tertulis mengenai status penyelesaian keluhan anda	-.327	.814 ^a	-.375	-.035
	Customer service memberikan surat klarifikasi masalah	.222	-.375	.689 ^a	-.551
	Customer service menginformasikan nomor laporan atas keluhan anda	-.601	-.035	-.551	.679 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Correlation Matrix

		Customer service memberikan informasi secara lisan ataupun tertulis mengenai status penyelesaian keluhan anda	Customer service memberikan surat klarifikasi masalah	Customer service menginformasikan nomor laporan atas keluhan anda
Sig. (1-tailed)	Customer service memberikan permohonan maaf secara lisan ataupun tertulis		.000	.000
	Customer service memberikan informasi secara lisan ataupun tertulis mengenai status penyelesaian keluhan anda	.000		.000
	Customer service memberikan surat klarifikasi masalah	.000	.000	
	Customer service menginformasikan nomor laporan atas keluhan anda	.000	.000	.000

Communalities

	Initial	Extraction
Customer service memberikan permohonan maaf secara lisan ataupun tertulis	1.000	.681
Customer service memberikan informasi secara lisan ataupun tertulis mengenai status penyelesaian keluhan anda	1.000	.683
Customer service memberikan surat klarifikasi masalah	1.000	.677
Customer service menginformasikan nomor laporan atas keluhan anda	1.000	.822

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.863	71.584	71.584	2.863	71.584	71.584
2	.539	13.465	85.049			
3	.423	10.568	95.617			
4	.175	4.383	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
Customer service memberikan permohonan maaf secara lisan ataupun tertulis	.825
Customer service memberikan informasi secara lisan ataupun tertulis mengenai status penyelesaian keluhan anda	.827
Customer service memberikan surat klarifikasi masalah	.823
Customer service menginformasikan nomor laporan atas keluhan anda	.907

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

4. Dimensi Atonement

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.712
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	222.921
	df	6
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		Customer Service menunjukkan rasa empati	Customer service tidak bersifat defensif	Customer service menunjukkan sikap penyesalan atas kejadian yang anda alami	Customer service menangani keluhan dengan sikap yang sopan
Anti-image Covariance	Customer Service menunjukkan rasa empati	.570	-.248	.052	-.161
	Customer service tidak bersifat defensif	-.248	.537	-.148	-.029
	Customer service menunjukkan sikap penyesalan atas kejadian yang anda alami	.052	-.148	.467	-.261
	Customer service menangani keluhan dengan sikap yang sopan	-.161	-.029	-.261	.432
Anti-image Correlation	Customer Service menunjukkan rasa empati	.716 ^a	-.448	.101	-.324
	Customer service tidak bersifat defensif	-.448	.758 ^a	-.296	-.059
	Customer service menunjukkan sikap penyesalan atas kejadian yang anda alami	.101	-.296	.682 ^a	-.581
	Customer service menangani keluhan dengan sikap yang sopan	-.324	-.059	-.581	.701 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Correlation Matrix

		Customer Service menunjukkan rasa empati	Customer service tidak bersifat defensif	Customer service menunjukkan sikap penyesalan atas kejadian yang anda alami	Customer service menangani keluhan dengan sikap yang sopan
Sig. (1-tailed)	Customer Service menunjukkan rasa empati		.000	.000	.000
	Customer service tidak bersifat defensif	.000		.000	.000
	Customer service menunjukkan sikap penyesalan atas kejadian yang anda alami	.000	.000		.000
	Customer service menangani keluhan dengan sikap yang sopan	.000	.000	.000	

Communalities

	Initial	Extraction
Customer Service menunjukkan rasa empati	1.000	.591
Customer service tidak bersifat defensif	1.000	.663
Customer service menunjukkan sikap penyesalan atas kejadian yang anda alami	1.000	.661
Customer service menangani keluhan dengan sikap yang sopan	1.000	.728

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.643	66.074	66.074	2.643	66.074	66.074
2	.669	16.731	82.805			
3	.430	10.748	93.553			
4	.258	6.447	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
Customer Service menunjukkan rasa empati	.769
Customer service tidak bersifat defensif	.814
Customer service menunjukkan sikap penyesalan atas kejadian yang anda alami	.813
Customer service menangani keluhan dengan sikap yang sopan	.853

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

5. Dimensi Explanation

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.726
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	229.283
	df	6
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		Customer service memberikan penjelasan yang dapat dimengerti oleh anda	Customer service menjelaskan secara detail permasalahan yang terjadi	Customer service memberikan penjelasan dengan menggunakan kata-kata yang mudah anda pahami sebagai nasabah	Customer service menjelaskan secara sistematis
Anti-image Covariance	Customer service memberikan penjelasan yang dapat dimengerti oleh anda	.547	-.241	.040	-.162
	Customer service menjelaskan secara detail permasalahan yang terjadi	-.241	.531	-.142	-.031
	Customer service memberikan penjelasan dengan menggunakan kata-kata yang mudah anda pahami sebagai nasabah	.040	-.142	.473	-.255
	Customer service menjelaskan secara sistematis	-.162	-.031	-.255	.428
Anti-image Correlation	Customer service memberikan penjelasan yang dapat dimengerti oleh anda	.731 ^a	-.448	.078	-.335
	Customer service menjelaskan secara detail permasalahan yang terjadi	-.448	.768 ^a	-.283	-.065
	Customer service memberikan penjelasan dengan menggunakan kata-kata yang mudah anda pahami sebagai nasabah	.078	-.283	.701 ^a	-.566
	Customer service menjelaskan secara sistematis	-.335	-.065	-.566	.712 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Correlation Matrix

	Customer service memberikan penjelasan yang dapat dimengerti oleh anda	Customer service menjelaskan secara detail permasalahan yang terjadi	Customer service memberikan penjelasan dengan menggunakan kata-kata yang mudah anda pahami sebagai nasabah	Customer service menjelaskan secara sistematis
Sig. (1-tailed)				
Customer service memberikan penjelasan yang dapat dimengerti oleh anda		.000	.000	.000
Customer service menjelaskan secara detail permasalahan yang terjadi	.000		.000	.000
Customer service memberikan penjelasan dengan menggunakan kata-kata yang mudah anda pahami sebagai nasabah	.000	.000		.000
Customer service menjelaskan secara sistematis	.000	.000	.000	

Communalities

	Initial	Extraction
Customer service memberikan penjelasan yang dapat dimengerti oleh anda	1.000	.619
Customer service menjelaskan secara detail permasalahan yang terjadi	1.000	.665
Customer service memberikan penjelasan dengan menggunakan kata-kata yang mudah anda pahami sebagai nasabah	1.000	.663
Customer service menjelaskan secara sistematis	1.000	.733

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.680	67.011	67.011	2.680	67.011	67.011
2	.639	15.972	82.982			
3	.421	10.529	93.511			
4	.260	6.489	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
Customer service memberikan penjelasan yang dapat dimengerti oleh anda	.787
Customer service menjelaskan secara detail permasalahan yang terjadi	.816
Customer service memberikan penjelasan dengan menggunakan kata-kata yang mudah anda pahami sebagai nasabah	.814
Customer service menjelaskan secara sistematis	.856

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

6. Dimensi Tangibles

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.659
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	201.525
	df	6
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		Anda merasa nyaman berada di dalam ruangan ini	Alat-alat yang digunakan oleh customer service dapat mendukung tertanganinya keluhan anda secara cepat	Customer service berpenampilan baik	Customer service menunjukkan sikap profesional
Anti-image Covariance	Anda merasa nyaman berada di dalam ruangan ini	.540	-.299	.021	-.150
	Alat-alat yang digunakan oleh customer service dapat mendukung tertanganinya keluhan anda secara cepat	-.299	.613	-.051	-.017
	Customer service berpenampilan baik	.021	-.051	.502	-.297
	Customer service menunjukkan sikap profesional	-.150	-.017	-.297	.431
Anti-image Correlation	Anda merasa nyaman berada di dalam ruangan ini	.675 ^a	-.520	.039	-.311
	Alat-alat yang digunakan oleh customer service dapat mendukung tertanganinya keluhan anda secara cepat	-.520	.695 ^a	-.091	-.032
	Customer service berpenampilan baik	.039	-.091	.637 ^a	-.640
	Customer service menunjukkan sikap profesional	-.311	-.032	-.640	.642 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Correlation Matrix

	Anda merasa nyaman berada di dalam ruangan ini	Alat-alat yang digunakan oleh customer service dapat mendukung tertanganinya keluhan anda secara cepat	Customer service berpenampilan baik	Customer service menunjukkan sikap profesional
Sig. (1-tailed)				
Anda merasa nyaman berada di dalam ruangan ini		.000	.000	.000
Alat-alat yang digunakan oleh customer service dapat mendukung tertanganinya keluhan anda secara cepat	.000		.000	.000
Customer service berpenampilan baik	.000	.000		.000
Customer service menunjukkan sikap profesional	.000	.000	.000	

Communalities

	Initial	Extraction
Anda merasa nyaman berada di dalam ruangan ini	1.000	.627
Alat-alat yang digunakan oleh customer service dapat mendukung tertanganinya keluhan anda secara cepat	1.000	.534
Customer service berpenampilan baik	1.000	.590
Customer service menunjukkan sikap profesional	1.000	.710

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.461	61.521	61.521	2.461	61.521	61.521
2	.871	21.783	83.304			
3	.401	10.037	93.341			
4	.266	6.659	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
Anda merasa nyaman berada di dalam ruangan ini	.792
Alat-alat yang digunakan oleh customer service dapat mendukung tertanganinya keluhan anda secara cepat	.731
Customer service berpenampilan baik	.768
Customer service menunjukkan sikap profesional	.843

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

7. Dimensi Customer Satisfaction

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.754
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	205.644
	df	6
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		Puas karena keluhan ditangani dengan cepat dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan	Puas terhadap cara penanganan keluhan oleh Customer service	Puas terhadap perilaku customer service dalam menangani keluhan	Puas karena diberikan solusi yang tepat
Anti-image Covariance	Puas karena keluhan ditangani dengan cepat dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan	.532	-.225	-.174	.044
	Puas terhadap cara penanganan keluhan oleh Customer service	-.225	.502	-.107	-.134
	Puas terhadap perilaku customer service dalam menangani keluhan	-.174	-.107	.483	-.223
	Puas karena diberikan solusi yang tepat	.044	-.134	-.223	.636
Anti-image Correlation	Puas karena keluhan ditangani dengan cepat dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan	.734 ^a	-.435	-.344	.075
	Puas terhadap cara penanganan keluhan oleh Customer service	-.435	.770 ^a	-.217	-.237
	Puas terhadap perilaku customer service dalam menangani keluhan	-.344	-.217	.756 ^a	-.403
	Puas karena diberikan solusi yang tepat	.075	-.237	-.403	.755 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Correlation Matrix

		Puas karena keluhan ditangani dengan cepat dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan	Puas terhadap cara penanganan keluhan oleh Customer service	Puas terhadap perilaku customer service dalam menangani keluhan	Puas karena diberikan solusi yang tepat
Sig. (1-tailed)	Puas karena keluhan ditangani dengan cepat dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan		.000	.000	.000
	Puas terhadap cara penanganan keluhan oleh Customer service	.000		.000	.000
	Puas terhadap perilaku customer service dalam menangani keluhan	.000	.000		.000
	Puas karena diberikan solusi yang tepat	.000	.000	.000	

Communalities

	Initial	Extraction
Puas karena keluhan ditangani dengan cepat dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan	1.000	.637
Puas terhadap cara penanganan keluhan oleh Customer service	1.000	.710
Puas terhadap perilaku customer service dalam menangani keluhan	1.000	.732
Puas karena diberikan solusi yang tepat	1.000	.536

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.615	65.365	65.365	2.615	65.365	65.365
2	.668	16.693	82.057			
3	.395	9.884	91.941			
4	.322	8.059	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
Puas karena keluhan ditangani dengan cepat dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan	.798
Puas terhadap cara penanganan keluhan oleh Customer service	.843
Puas terhadap perilaku customer service dalam menangani keluhan	.855
Puas karena diberikan solusi yang tepat	.732

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

B. Realibilitas

1. Dimensi *Communication*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	140	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	140	100.0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.827	4

2. Dimensi *Empowerment*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	140	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	140	100.0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.783	4

3. Dimensi *Feedback*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	140	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	140	100.0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	4

4. Dimensi *Atonement*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	140	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	140	100.0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.823	4

5. Dimensi *Explanation*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	140	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	140	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.830	4

6. Dimensi *Tangibles*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	140	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	140	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.790	4

7. Dimensi *Customer Satisfaction*

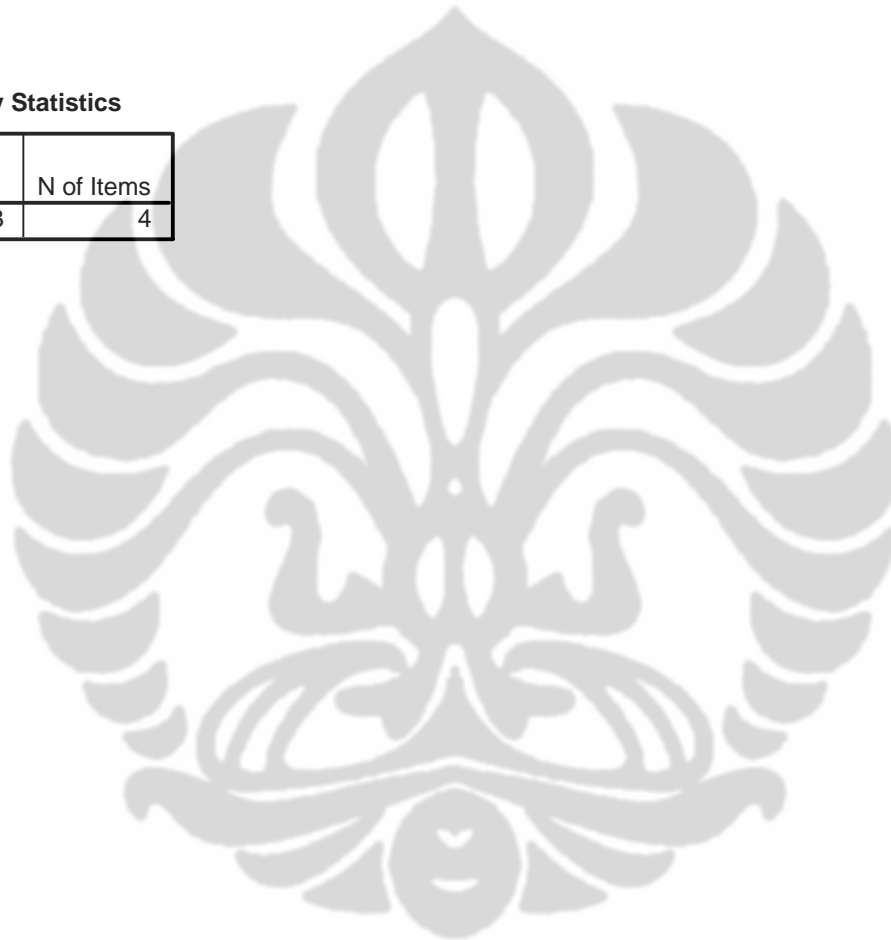
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	140	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	140	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.813	4



Lampiran 3

Hasil analisis Frekuensi

1. Dimensi *Communication*

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Sustomer service berkomunikasi dengan pelafalan/pengucapan (artikulasi) yang jelas	140	3	5	4.62	.569
Customer service melakukan probing (bertanya) untung menggali informasi atas keluhan anda	140	2	5	4.17	.839
Customer service memahami keluhan yang anda sampaikan	140	3	5	4.35	.699
Customer service melakukan interupsi dengan sopan	140	2	5	3.92	.750
Valid N (listwise)	140				

2. Dimensi *Empowerment*

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Customer service mempunyai pengetahuan yang baik tentang kartu kredit	140	2	5	3.95	.992
Customer service dapat menyelesaikan sendiri keluhan anda, tanpa bantuan atasan/supervisor	140	3	5	4.09	.791
Customer Service dapat dan segera memberikan solusi terhadap keluhan anda	140	2	5	3.96	.852
Customer service memiliki inisiatif dalam memberikan solusi atas keluhan anda	140	3	5	4.24	.776
Valid N (listwise)	140				

3. Dimensi *Feedback*

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Customer service memberikan permohonan maaf secara lisan ataupun tertulis	140	3	5	4.19	.729
Customer service memberikan informasi secara lisan ataupun tertulis mengenai status penyelesaian keluhan anda	140	3	5	4.51	.791
Customer service memberikan surat klarifikasi masalah	140	3	5	4.43	.750
Customer service menginformasikan nomor laporan atas keluhan anda	140	3	5	3.92	.700
Valid N (listwise)	140				

4. Dimensi *Atonement*

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Customer Service menunjukkan rasa empati	140	3	5	4.61	.570
Customer service tidak bersifat defensif	140	2	5	4.16	.845
Customer service menunjukkan sikap penyesalan atas kejadian yang anda alami	140	3	5	4.35	.699
Customer service menangani keluhan dengan sikap yang sopan	140	2	5	3.92	.750
Valid N (listwise)	140				

5. Dimensi *Explanation*

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Customer service memberikan penjelasan yang dapat dimengerti oleh anda	140	3	5	4.60	.573
Customer service menjelaskan secara detail permasalahan yang terjadi	140	2	5	4.18	.825
Customer service memberikan penjelasan dengan menggunakan kata-kata yang mudah anda pahami sebagai nasabah	140	3	5	4.33	.694
Customer service menjelaskan secara sistematis	140	2	5	3.91	.744
Valid N (listwise)	140				

6. Dimensi *Tangibles*

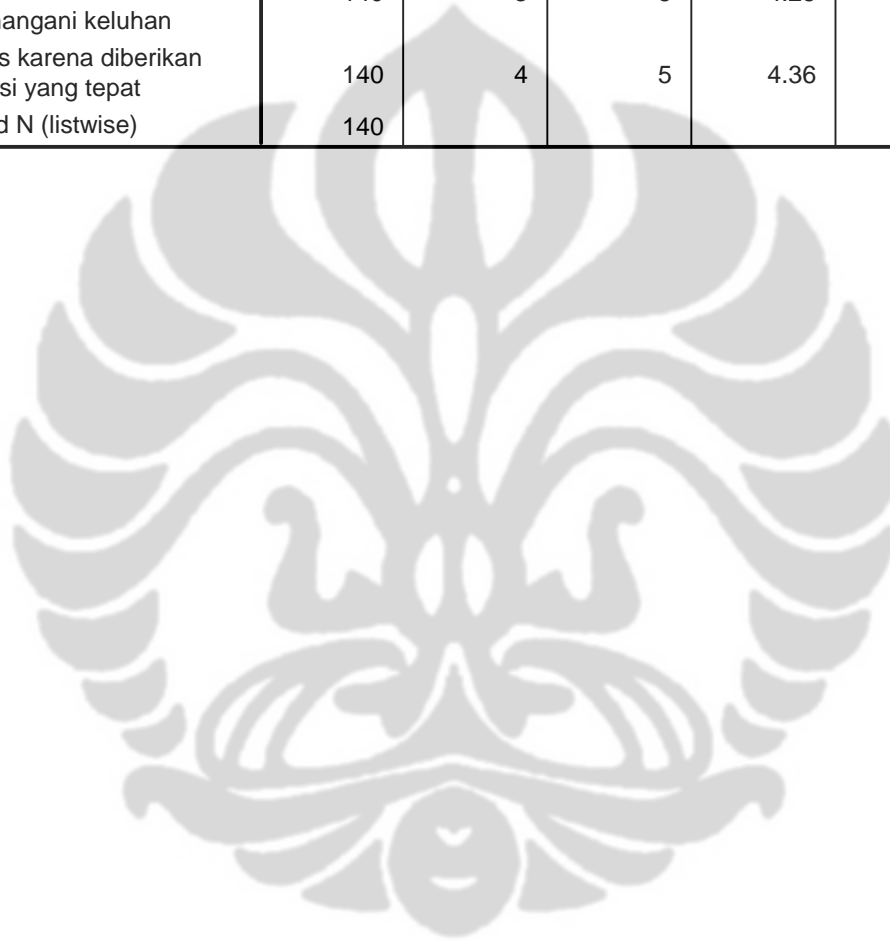
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Anda merasa nyaman berada di dalam ruangan ini	140	3	5	3.97	.656
Alat-alat yang digunakan oleh customer service dapat mendukung tertanganinya keluhan anda secara cepat	140	2	5	3.96	.661
Customer service berpenampilan baik	140	3	5	4.25	.601
Customer service menunjukkan sikap professional	140	3	5	4.13	.655
Valid N (listwise)	140				

7. Dimensi *Customer Satisfaction*

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Puas karena keluhan ditangani dengan cepat dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan	140	4	5	4.61	.490
Puas terhadap cara penanganan keluhan oleh Customer service	140	4	5	4.60	.492
Puas terhadap perilaku customer service dalam menangani keluhan	140	3	5	4.25	.721
Puas karena diberikan solusi yang tepat	140	4	5	4.36	.481
Valid N (listwise)	140				



Lampiran 4 Hasil Analisis Demografi Responden

Usia Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <= 25 tahun	10	7.1	7.1	7.1
26 - 30 tahun	46	32.9	32.9	40.0
31 - 35 tahun	41	29.3	29.3	69.3
36 - 40 tahun	28	20.0	20.0	89.3
> 40 tahun	15	10.7	10.7	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Jenis Kelamin Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	84	60.0	60.0	60.0
Perempuan	56	40.0	40.0	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Pendidikan responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMU/Sederajat	8	5.7	5.7	5.7
Diploma	43	30.7	30.7	36.4
S1	81	57.9	57.9	94.3
> S1	8	5.7	5.7	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Pekerjaan Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pegawai (Negeri/Swasta)	78	55.7	55.7	55.7
Profesional (dokter/guru/konsultan, dll)	32	22.9	22.9	78.6
Wiraswasta	25	17.9	17.9	96.4
Ibu rumah tangga	5	3.6	3.6	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Penghasilan perbulan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dibawah Rp 2.000.000	34	24.3	24.3	24.3
	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000	67	47.9	47.9	72.1
	Rp 3.000.001 - Rp 4.000.000	26	18.6	18.6	90.7
	Rp 4.000.001 - Rp 5.000.000	10	7.1	7.1	97.9
	Diatas Rp 5.000.001 -	3	2.1	2.1	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

Sudah berapa lama anda menjadi anggota kartu kredit Bank Niaga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 6 bulan	24	17.1	17.1	17.1
	6 - 12 bulan	63	45.0	45.0	62.1
	> 12 bulan	53	37.9	37.9	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

Berapakali anda melakukan transaksi dengan menggunakan kartu kredit bank niaga dalam sebulan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<= 5 kali	91	65.0	65.0	65.0
	6 - 10 kali	40	28.6	28.6	93.6
	>= 11 kali	9	6.4	6.4	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

Lampiran 5

Hasil Analisis Model Regresi

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
satisfaction	.0000000	1.0000000	140
Communication	.0000000	1.0000000	140
Empowerment	.0000000	1.0000000	140
Feedback	.0000000	1.0000000	140
Atonement	.0000000	1.0000000	140
Explanation	.0000000	1.0000000	140
Tangibles	.0000000	1.0000000	140

Correlations

		satisfaction	Communi cation	Empower ment	Feedback	Atonement	Explanation	Tangibles
Pearson Correlation	satisfaction	1.000	.448	.248	.185	.452	.466	.468
	Communication	.448	1.000	.695	.544	.999	.990	.510
	Empowerment	.248	.695	1.000	.623	.697	.686	.426
	Feedback	.185	.544	.623	1.000	.544	.546	.283
	Atonement	.452	.999	.697	.544	1.000	.993	.516
	Explanation	.466	.990	.686	.546	.993	1.000	.531
	Tangibles	.468	.510	.426	.283	.516	.531	1.000
Sig. (1-tailed)	satisfaction	.	.000	.002	.014	.000	.000	.000
	Communication	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000
	Empowerment	.002	.000	.	.000	.000	.000	.000
	Feedback	.014	.000	.000	.	.000	.000	.000
	Atonement	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000
	Explanation	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000
	Tangibles	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	satisfaction	140	140	140	140	140	140	140
	Communication	140	140	140	140	140	140	140
	Empowerment	140	140	140	140	140	140	140
	Feedback	140	140	140	140	140	140	140
	Atonement	140	140	140	140	140	140	140
	Explanation	140	140	140	140	140	140	140
	Tangibles	140	140	140	140	140	140	140

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tangibles, Feedback, Communication, Empowerment, Explanation, Atonement ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: satisfaction

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.551 ^a	.304	.272	.85305924	.304	9.668	6	133	.000

a. Predictors: (Constant), Tangibles, Feedback, Communication, Empowerment, Explanation, Atonement

b. Dependent Variable: satisfaction

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	42.215	6	7.036	9.668	.000 ^a
	Residual	96.785	133	.728		
	Total	139.000	139			

a. Predictors: (Constant), Tangibles, Feedback, Communication, Empowerment, Explanation, Atonement

b. Dependent Variable: satisfaction

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.27E-016	.072		.000	1.000
	Communication	-.134	1.464	-.134	-.092	.927
	Empowerment	-.139	.112	-.139	-1.238	.218
	Feedback	-.046	.095	-.046	-.481	.632
	Atonement	-.230	1.810	-.230	-.127	.899
	Explanation	.783	.678	.783	1.154	.250
	Tangibles	.311	.087	.311	3.585	.000

a. Dependent Variable: satisfaction

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	-1.22849	.7674118	.0000000	.55109154	140
Residual	-1.65936	1.353060	.00000000	.83444480	140
Std. Predicted Value	-2.229	1.393	.000	1.000	140
Std. Residual	-1.945	1.586	.000	.978	140

a. Dependent Variable: satisfaction