

Lampiran 1. Skor Preferensi Responden terhadap Akses Layanan Perbankan

Perhitungan skor dilakukan dengan cara pemberia bobot. Urutan preferensi kesatu diberi bobot 5 poin, urutan preferensi kedua diberi bobot 4 poin, urutan preferensi ketiga diberi bobot 3 poin, urutan preferensi keempat diberi bobot 2 poin, dan urutan preferensi kelima diberi bobot 1 poin. Selanjutnya seluruh bobot pada setiap akses layanan perbankan dijumlahkan.

Urutan Preferensi	Akses Layanan Perbankan									
	<i>Teller</i>		ATM		<i>SMS banking</i>		<i>Phone banking</i>		<i>Internet banking</i>	
	Jml.	Skor	Jml.	Skor	Jml.	Skor	Jml.	Skor	Jml.	Skor
1	4	20	108	540	8	40	1	5	29	145
2	29	116	30	120	39	156	20	80	32	128
3	74	222	11	33	25	75	14	42	26	78
4	26	52	1	2	52	104	57	114	14	28
5	17	17	0	0	26	26	58	58	49	49
Total Skor	427		695		401		299		428	
Peringkat	3		1		4		5		2	

Lampiran 2. Perbandingan Kepuasan Responden Bank Mandiri dan BCA

No.	Kode	Dimensi <i>Service Quality</i>	Mandiri				BCA				Total (Mandiri+BCA)			
			Puas		Tidak		Puas		Tidak		Puas		Tidak	
			Jml.	%	Jml.	%	Jml.	%	Jml.	%	Jml.	%	Jml.	%
1	TLR1	Kenyamanan kantor	65	87%	10	13%	45	60%	30	40%	110	73%	40	27%
2	TLR2	Jumlah loket	34	45%	41	55%	35	47%	40	53%	69	46%	81	54%
3	TLR3	Pengaturan antrian	51	68%	24	32%	41	55%	34	45%	92	61%	58	39%
4	TLR4	Keramahan <i>teller</i>	62	83%	13	17%	59	79%	16	21%	121	81%	29	19%
5	TLR5	Perhatian <i>teller</i>	63	84%	12	16%	50	67%	25	33%	113	75%	37	25%
6	TLR6	Kecepatan layanan	44	59%	31	41%	43	57%	32	43%	87	58%	63	42%
7	TLR7	Keterampilan <i>teller</i>	52	69%	23	31%	52	69%	23	31%	104	69%	46	31%
8	TLR8	Pengetahuan <i>teller</i>	49	65%	26	35%	49	65%	26	35%	98	65%	52	35%
9	ATM1	Lokasi ATM terjangkau	69	92%	6	8%	69	92%	6	8%	138	92%	12	8%
10	ATM2	Ruangannya nyaman	57	76%	18	24%	59	79%	16	21%	116	77%	34	23%
11	ATM3	Mudah digunakan (<i>user friendly</i>)	66	88%	9	12%	70	93%	5	7%	136	91%	14	9%
12	ATM4	Layanan ATM lengkap	58	77%	17	23%	66	88%	9	12%	124	83%	26	17%
13	ATM5	Layanan ATM akurat	59	79%	16	21%	61	81%	14	19%	120	80%	30	20%
14	ATM6	Layanan ATM cepat	66	88%	9	12%	66	88%	9	12%	132	88%	18	12%
15	ATM7	ATM berfungsi baik	26	35%	49	65%	21	28%	54	72%	47	31%	103	69%
16	ATM8	Keamanan menggunakan ATM	38	51%	37	49%	34	45%	41	55%	72	48%	78	52%
17	SMS1	Respon balasan cepat	26	59%	18	41%	26	72%	10	28%	52	65%	28	35%
18	SMS2	Layanan cepat	31	70%	13	30%	27	75%	9	25%	58	72,5%	22	27,5%
19	SMS3	Format perintah singkat	27	61%	17	39%	27	75%	9	25%	54	67,5%	26	32,5%
20	SMS4	Mudah digunakan	27	61%	17	39%	29	81%	7	19%	56	70%	24	30%
21	SMS5	Akurat (bebas error)	17	39%	27	61%	19	53%	17	47%	36	45%	44	55%
22	SMS6	Keamanan	22	50%	22	50%	27	75%	9	25%	49	61%	31	39%
23	SMS7	Praktis	34	77%	10	23%	33	92%	3	8%	67	84%	13	16%
24	SMS8	Hemat waktu	34	77%	10	23%	33	92%	3	8%	67	84%	13	16%
25	PH1	Mudah dihubungi	12	55%	10	45%	19	59%	13	41%	31	57%	23	43%
26	PH2	Petunjuk mudah diikuti	12	55%	10	45%	23	72%	9	28%	35	65%	19	35%
27	PH3	Waktu tunggu singkat	7	32%	15	68%	19	59%	13	41%	26	48%	28	52%
28	PH4	Layanan cepat	10	45%	12	55%	21	66%	11	34%	31	57%	23	43%
29	PH5	Informasi akurat	14	64%	8	36%	24	75%	8	25%	38	70%	16	30%
30	PH6	Keamanan	12	55%	10	45%	24	75%	8	25%	36	67%	18	33%
31	PH7	Hemat waktu	14	64%	8	36%	23	72%	9	28%	37	69%	17	31%
32	PH8	Praktis	16	73%	6	27%	23	72%	9	28%	39	72%	15	28%
33	NET1	<i>Website</i> mudah diakses	39	83%	8	17%	47	92%	4	8%	86	88%	12	12%
34	NET2	Tampilan <i>website</i> menarik	24	51%	23	49%	27	53%	24	47%	51	52%	47	48%
35	NET3	Mudah digunakan	37	79%	10	21%	42	82%	9	18%	79	81%	19	19%
36	NET4	Informasi <i>up to date</i>	40	85%	7	15%	49	96%	2	4%	89	91%	9	9%
37	NET5	Layanan cepat	39	83%	8	17%	44	86%	7	14%	83	85%	15	15%
38	NET6	Akurat (bebas error)	24	51%	23	49%	35	69%	16	31%	59	60%	39	40%
39	NET7	Keamanan	26	55%	21	45%	39	76%	12	24%	65	66%	33	34%
40	NET8	Hemat waktu	40	85%	7	15%	49	96%	2	4%	89	91%	9	9%
41	ALL1	Beragam akses layanan	64	85%	11	15%	66	88%	9	12%	130	87%	20	13%
42	ALL2	Kemudahan mengakses layanan	60	80%	15	20%	65	87%	10	13%	125	83%	25	17%
43	ALL3	Kecepatan layanan	53	71%	22	29%	53	71%	22	29%	106	71%	44	29%
44	ALL4	Keakuratan layanan	55	73%	20	27%	54	72%	21	28%	109	73%	41	27%
45	ALL5	Keamanan layanan	49	65%	26	35%	52	69%	23	31%	101	67%	49	33%
46	ALL6	Responsif terhadap keluhan	50	67%	25	33%	47	63%	28	37%	97	65%	53	35%
47	ALL7	Perbaikan yang berkelanjutan	58	77%	17	23%	53	71%	22	29%	111	74%	39	26%
48	ALL8	Beragam layanan yang tersedia	65	87%	10	13%	63	84%	12	16%	128	85%	22	15%

Lampiran 3. Hasil Pengujian Validitas Kuesioner Penelitian

Kepuasan layanan teller			
<i>Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)</i>		: 0,865	
<i>Bartlett's test of sphericity-Sig.</i>		: 0,000	
<i>Total variance explained</i>		: 61,878%	
Instrumen Alat Ukur	<i>Communalities</i>	<i>Factor loading</i>	Keterangan
Kenyamanan kantor cabang	0,604	0,777	valid
Jumlah loket yang beroperasi	0,422	0,650	tidak valid
Pengaturan antrian di teller	0,526	0,725	tidak valid
Keramahan teller	0,686	0,828	valid
Perhatian teller	0,675	0,822	valid
Kecepatan teller	0,671	0,819	valid
Keterampilan teller	0,737	0,858	valid
Pengetahuan teller	0,630	0,794	valid
Kepuasan layanan ATM			
<i>Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)</i>		: 0,820	
<i>Bartlett's test of sphericity-Sig.</i>		: 0,000	
<i>Total variance explained</i>		: 52,172%	
Instrumen Alat Ukur	<i>Communalities</i>	<i>Factor loading</i>	Keterangan
Lokasi ATM terjangkau	0,554	0,744	valid
Kenyamanan ruangan	0,560	0,749	valid
Mudah digunakan	0,637	0,798	valid
Fasilitas layanan lengkap	0,655	0,809	valid
Layanan akurat	0,665	0,815	valid
Layanan cepat	0,681	0,825	valid
ATM berfungsi baik	0,267	0,517	tidak valid
Keamanan	0,155	0,394	tidak valid
Kepuasan layanan SMS banking			
<i>Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)</i>		: 0,849	
<i>Bartlett's test of sphericity-Sig.</i>		: 0,000	
<i>Total variance explained</i>		: 65,795%	
Instrumen Alat Ukur	<i>Communalities</i>	<i>Factor loading</i>	Keterangan
Kecepatan respon balasan	0,744	0,863	valid
Layanan cepat	0,804	0,896	valid
Format perintah SMS singkat	0,695	0,834	valid
Mudah digunakan	0,722	0,850	valid
Keakuratan	0,552	0,743	valid
Keamanan	0,504	0,710	valid
Praktis	0,614	0,783	valid
Hemat waktu	0,630	0,794	valid

Lampiran 3. Hasil Pengujian Validitas Kuesioner Penelitian (lanjutan)

Kepuasan layanan <i>Phone banking</i>			
<i>Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)</i> : 0,728			
<i>Bartlett's test of sphericity-Sig.</i> : 0,000			
<i>Total variance explained</i> : 52,588%			
Instrumen Alat Ukur	<i>Communalities</i>	<i>Factor loading</i>	Keterangan
Nomor mudah dihubungi	0,272	0,521	tidak valid
Petunjuk mudah diikuti	0,351	0,592	tidak valid
Waktu tunggu singkat	0,758	0,870	valid
Layanan cepat	0,782	0,884	valid
Informasi akurat	0,311	0,558	tidak valid
Keamanan	0,364	0,603	tidak valid
Hemat waktu	0,682	0,826	valid
Praktis	0,687	0,829	valid
Kepuasan layanan <i>Internet banking</i>			
<i>Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)</i> : 0,808			
<i>Bartlett's test of sphericity-Sig.</i> : 0,000			
<i>Total variance explained</i> : 54,104%			
Instrumen Alat Ukur	<i>Communalities</i>	<i>Factor loading</i>	Keterangan
Website mudah diakses	0,573	0,757	valid
Tampilan website menarik	0,440	0,663	tidak valid
Mudah digunakan	0,536	0,732	valid
Kecepatan informasi terkini	0,671	0,819	valid
Layanan cepat	0,654	0,808	valid
Layanan akurat	0,342	0,585	tidak valid
Keamanan	0,461	0,679	tidak valid
Hemat waktu	0,653	0,808	valid
Kepuasan layanan bank secara keseluruhan			
<i>Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)</i> : 0,835			
<i>Bartlett's test of sphericity-Sig.</i> : 0,000			
<i>Total variance explained</i> : 54,704%			
Instrumen Alat Ukur	<i>Communalities</i>	<i>Factor loading</i>	Keterangan
Beragam jenis akses	0,505	0,711	tidak valid
Kemudahan mengakses	0,601	0,775	tidak valid
Kecepatan	0,439	0,663	tidak valid
Keakuratan	0,647	0,804	valid
Keamanan	0,467	0,684	valid
Tanggap menangani keluhan	0,524	0,724	valid
Perbaikan berkelanjutan	0,631	0,794	valid
Beragam layanan	0,563	0,750	valid

Sumber: output diolah kembali

Lampiran 4. Hasil Regresi Berdasarkan Gabungan Bank

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,440(a)	,193	,182	,90417788	2,002

a Predictors: (Constant), Kepuasan ATM, Kepuasan teller

b Dependent Variable: Kepuasan Total

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	28,822	2	14,411	17,627	,000(a)
	Residual	120,178	147	,818		
	Total	149,000	149			

a Predictors: (Constant), Kepuasan ATM, Kepuasan teller

b Dependent Variable: Kepuasan Total

Coefficients(a)

		Model		
		1		
		(Constant)	Kepuasan teller	Kepuasan ATM
Unstandardized	B	2,23E-016	,228	,287
Coefficients	Std. Error	,074	,083	,083
Standardized	Beta		,228	,287
t		,000	2,749	3,463
Sig.		1,000	,007	,001
95% Confidence Interval	Lower Bound	-,146	,064	,123
for B	Upper Bound	,146	,392	,451
Collinearity Statistics	Tolerance		,797	,797
	VIF		1,254	1,254

a Dependent Variable: Kepuasan Total

Lampiran 5. Hasil Regresi Kepuasan Layanan Bank Mandiri

Model Summary^{b,c}

		Model 1
R	Bank = 1 (Selected)	,677 ^a
	Bank ~ 1 (Unselected)	,260
R Square		,459
Adjusted R Square		,444
Std. Error of the Estimate		,7326974
Durbin-Watson Statistic	Bank = 1 (Selected)	1,665
	Bank ~ 1 (Unselected)	2,125

a. Predictors: (Constant), Kepuasan ATM, Kepuasan teller

b. Unless noted otherwise, statistics are based only on cases for which Bank = 1.

c. Dependent Variable: Kepuasan Total

Coefficients(a,b)

		Model 1		
		(Constant)	Kepuasan teller	Kepuasan ATM
Unstandardized Coefficients	B	,077	,367	,509
	Std. Error	,088	,130	,110
Standardized Coefficients	Beta		,290	,475
t		,881	2,817	4,611
Sig.		,381	,006	,000
95% Confidence Interval for B	Lower Bound	-,098	,107	,289
	Upper Bound	,253	,626	,730
Collinearity Statistics	Tolerance		,708	,708
	VIF		1,412	1,412

a Dependent Variable: Kepuasan Total

b Selecting only cases for which Bank = 1

Lampiran 6. Hasil Regresi Kepuasan Layanan BCA

Model Summary^{b,c}

		Model
		1
R	Bank = 2 (Selected)	,264 ^a
	Bank ~= 2 (Unselected)	,671
R Square		,070
Adjusted R Square		,044
Std. Error of the Estimate		,9944885
Durbin-Watson Statistic	Bank = 2 (Selected)	2,253
	Bank ~= 2 (Unselected)	1,580

a. Predictors: (Constant), Kepuasan ATM, Kepuasan teller

b. Unless noted otherwise, statistics are based only on cases for which Bank = 2.

c. Dependent Variable: Kepuasan Total

ANOVA^{b,c}

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5,325	2	2,662	2,692	,075 ^a
	Residual	71,209	72	,989		
	Total	76,533	74			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan ATM, Kepuasan teller

b. Dependent Variable: Kepuasan Total

c. Selecting only cases for which Bank = 2

Coefficients^{a,b}

		Model		
		1		
		(Constant)	Kepuasan teller	Kepuasan ATM
Unstandardized Coefficients	B	-,074	,153	,127
	Std. Error	,117	,109	,119
Standardized Coefficients	Beta		,176	,135
t		-,634	1,397	1,069
Sig.		,528	,167	,289
95% Confidence Interval for B	Lower Bound	-,307	-,065	-,110
	Upper Bound	,159	,371	,364
Collinearity Statistics	Tolerance		,814	,814
	VIF		1,229	1,229

a. Dependent Variable: Kepuasan Total

b. Selecting only cases for which Bank = 2

Lampiran 6. Hasil Regresi Kepuasan Layanan BCA (lanjutan)

Pengujian Heteroskedastisitas Kepuasan Layanan ATM

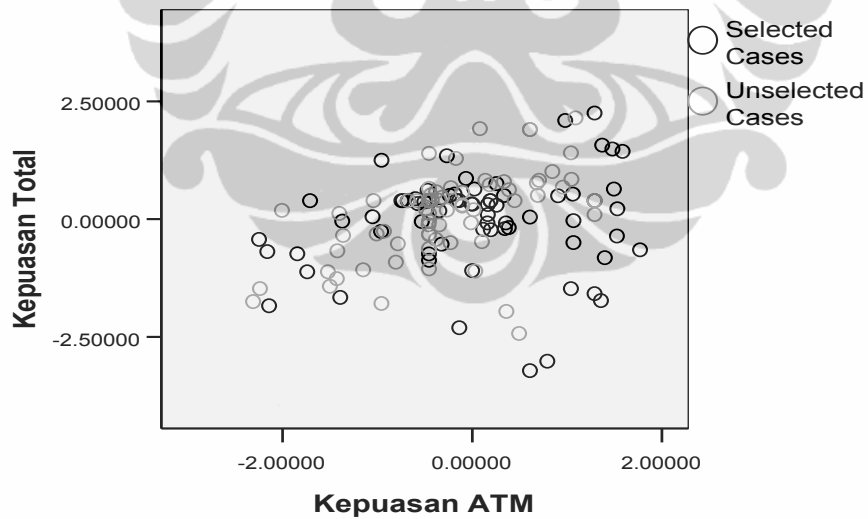
Correlations

			Resid BCA	Kepuasan teller	Kepuasan ATM
Spearman's rho	Resid_BCA	Correlation Coefficient	1,000	,108	,239**
		Sig. (2-tailed)	.	,187	,003
		N	150	150	150
	Kepuasan teller	Correlation Coefficient	,108	1,000	,393**
		Sig. (2-tailed)	,187	.	,000
		N	150	150	150
	Kepuasan ATM	Correlation Coefficient	,239**	,393**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,003	,000	.
		N	150	150	150

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Partial Regression Plot

Dependent Variable: Kepuasan Total



Lampiran 6. Hasil Regresi Kepuasan Layanan BCA (lanjutan)

Hasil Regresi Kepuasan Layanan *Teller*

Model Summary^{b,c}

		Model
		1
R	Bank = 2 (Selected)	,234 ^a
	Bank ~= 2 (Unselected)	,547
R Square		,055
Adjusted R Square		,042
Std. Error of the Estimate		,9954629
Durbin-Watson Statistic	Bank = 2 (Selected)	2,212
	Bank ~= 2 (Unselected)	1,617

a. Predictors: (Constant), Kepuasan teller

b. Unless noted otherwise, statistics are based only on cases for which Bank = 2.

c. Dependent Variable: Kepuasan Total

ANOVA^{b,c}

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,194	1	4,194	4,233	,043 ^a
	Residual	72,339	73	,991		
	Total	76,533	74			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan teller

b. Dependent Variable: Kepuasan Total

c. Selecting only cases for which Bank = 2

Coefficients^{a,b}

		Model	
		1	
		(Constant)	Kepuasan teller
Unstandardized Coefficients	B	-,057	,203
	Std. Error	,116	,099
Standardized Coefficients	Beta		,234
t		-,489	2,057
Sig.		,626	,043
Correlations	Zero-order		,234
	Partial		,234
	Part		,234

a. Dependent Variable: Kepuasan Total

b. Selecting only cases for which Bank = 2

Lampiran 6. Hasil Regresi Kepuasan Layanan Bank Berdasarkan Gender

Hasil Regresi Kepuasan Gender Laki-Laki

Model Summary^{b,c}

		Model
		1
R	Gender = 1 (Selected)	,408 ^a
	Gender ~= 1 (Unselected)	,457
R Square		,167
Adjusted R Square		,145
Std. Error of the Estimate		,9454379
Durbin-Watson Statistic	Gender = 1 (Selected)	1,824
	Gender ~= 1 (Unselected)	1,908

a. Predictors: (Constant), Kepuasan ATM, Kepuasan teller

b. Unless noted otherwise, statistics are based only on cases for which Gender = 1.

c. Dependent Variable: Kepuasan Total

ANOVA^{b,c}

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13,424	2	6,712	7,509	,001 ^a
	Residual	67,039	75	,894		
	Total	80,463	77			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan ATM, Kepuasan teller

b. Dependent Variable: Kepuasan Total

c. Selecting only cases for which Gender = 1

Coefficients^{ab}

		Model		
		1		
		(Constant)	Kepuasan teller	Kepuasan ATM
Unstandardized Coefficients	B	,019	,119	,332
	Std. Error	,108	,112	,118
Standardized Coefficients	Beta		,126	,334
t		,175	1,061	2,811
Sig.		,861	,292	,006
95% Confidence Interval for B	Lower Bound	-,196	-,104	,097
	Upper Bound	,233	,342	,567
Collinearity Statistics	Tolerance		,785	,785
	VIF		1,274	1,274

a. Dependent Variable: Kepuasan Total

b. Selecting only cases for which Gender = 1

Lampiran 6. Hasil Regresi Kepuasan Layanan Bank Berdasarkan Gender
(lanjutan)

Hasil Regresi Kepuasan Gender Perempuan

Model Summary^{b,c}

		Model
		1
R	Gender = 2 (Selected)	,507 ^a
	Gender ~= 2 (Unselected)	,371
R Square		,257
Adjusted R Square		,235
Std. Error of the Estimate		,8585606
Durbin-Watson Statistic	Gender = 2 (Selected)	1,921
	Gender ~= 2 (Unselected)	1,791

a. Predictors: (Constant), Kepuasan ATM, Kepuasan teller

b. Unless noted otherwise, statistics are based only on cases for which Gender = 2.

c. Dependent Variable: Kepuasan Total

ANOVA^{b,c}

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17,557	2	8,778	11,909	,000 ^a
	Residual	50,862	69	,737		
	Total	68,418	71			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan ATM, Kepuasan teller

b. Dependent Variable: Kepuasan Total

c. Selecting only cases for which Gender = 2

Coefficients^{a,b}

		Model		
		1		
		(Constant)	Kepuasan teller	Kepuasan ATM
Unstandardized Coefficients	B	-,029	,396	,238
	Std. Error	,102	,125	,117
Standardized Coefficients	Beta		,363	,232
t		-,288	3,168	2,026
Sig.		,774	,002	,047
95% Confidence Interval for B	Lower Bound	-,233	,147	,004
	Upper Bound	,174	,645	,472
Collinearity Statistics	Tolerance		,821	,821
	VIF		1,217	1,217

a. Dependent Variable: Kepuasan Total

b. Selecting only cases for which Gender = 2

Lampiran 7. Hasil Regresi Kepuasan Layanan Bank Berdasarkan Kelompok Usia

Hasil Regresi Kepuasan Layanan Bank Kelompok Usia Muda (26-35 tahun)

Model Summary^c

		Model
		1
R	Usia = 1 (Selected)	,493 ^a
	Usia ~= 1 (Unselected)	,315
R Square		,243
Adjusted R Square		,229
Std. Error of the Estimate		,8868226
Durbin-Watson Statistic	Usia = 1 (Selected)	1,914
	Usia ~= 1 (Unselected)	1,517

a. Predictors: (Constant), Kepuasan ATM, Kepuasan teller

b. Unless noted otherwise, statistics are based only on cases for which Usia = 1.

c. Dependent Variable: Kepuasan Total

ANOVA^{b,c}

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	26,297	2	13,148	16,719	,000 ^a
	Residual	81,791	104	,786		
	Total	108,088	106			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan ATM, Kepuasan teller

b. Dependent Variable: Kepuasan Total

c. Selecting only cases for which Usia = 1

Coefficients^{a,b}

		Model		
		1		
		(Constant)	Kepuasan teller	Kepuasan ATM
Unstandardized Coefficients	B	,017	,284	,313
	Std. Error	,086	,096	,097
Standardized Coefficients	Beta		,279	,304
t		,201	2,957	3,220
Sig.		,841	,004	,002
95% Confidence Interval for B	Lower Bound	-,153	,094	,120
	Upper Bound	,187	,475	,506
Collinearity Statistics	Tolerance		,816	,816
	VIF		1,226	1,226

a. Dependent Variable: Kepuasan Total

b. Selecting only cases for which Usia = 1

Lampiran 7. Hasil Regresi Kepuasan Layanan Bank Berdasarkan Kelompok Usia
(lanjutan)

Hasil Regresi Kepuasan Layanan Bank Kelompok Usia Menengah (36-55 tahun)

Model Summary^c

		Model
		1
R	Usia = 2 (Selected)	,324 ^a
	Usia ~= 2 (Unselected)	,477
R Square		,105
Adjusted R Square		,060
Std. Error of the Estimate		,9568198
Durbin-Watson Statistic	Usia = 2 (Selected)	1,646
	Usia ~= 2 (Unselected)	1,848

a. Predictors: (Constant), Kepuasan ATM, Kepuasan teller

b. Unless noted otherwise, statistics are based only on cases for which Usia = 2.

c. Dependent Variable: Kepuasan Total

ANOVA^{b,c}

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,288	2	2,144	2,342	,109 ^a
	Residual	36,620	40	,916		
	Total	40,908	42			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan ATM, Kepuasan teller

b. Dependent Variable: Kepuasan Total

c. Selecting only cases for which Usia = 2

Coefficients^{a,b}

		Model		
		1		
		(Constant)	Kepuasan teller	Kepuasan ATM
Unstandardized Coefficients	B	-,036	,090	,250
	Std. Error	,147	,165	,163
Standardized Coefficients	Beta		,094	,266
t		-,242	,544	1,539
Sig.		,810	,589	,132
95% Confidence Interval for B	Lower Bound	-,333	-,244	-,078
	Upper Bound	,262	,424	,579
Collinearity Statistics	Tolerance		,749	,749
	VIF		1,336	1,336

a. Dependent Variable: Kepuasan Total

b. Selecting only cases for which Usia = 2

Lampiran 7. Hasil Regresi Kepuasan Layanan Bank Berdasarkan Kelompok Usia
(lanjutan)

Model Summary^{b,c}

		Model
		1
R	Usia = 2 (Selected)	,228 ^a
	Usia ~= 2 (Unselected)	,410
R Square		,052
Adjusted R Square		,029
Std. Error of the Estimate		,9726637
Durbin-Watson Statistic	Usia = 2 (Selected)	1,597
	Usia ~= 2 (Unselected)	1,784

a. Predictors: (Constant), Kepuasan teller

b. Unless noted otherwise, statistics are based only on cases for which Usia = 2.

c. Dependent Variable: Kepuasan Total

Coefficients^{a,b}

		Model	
		1	
		(Constant)	Kepuasan teller
Unstandardized Coefficients	B	-,008	,218
	Std. Error	,148	,146
Standardized Coefficients	Beta		,228
t		-,054	1,497
Sig.		,957	,142
Correlations	Zero-order		,228
	Partial		,228
	Part		,228

a. Dependent Variable: Kepuasan Total

b. Selecting only cases for which Usia = 2

Lampiran 7. Hasil Regresi Kepuasan Layanan Bank Berdasarkan Kelompok Usia
(lanjutan)

Model Summary^{b,c}

		Model
		1
R	Usia = 2 (Selected)	,313 ^a
	Usia ~= 2 (Unselected)	,424
R Square		,098
Adjusted R Square		,076
Std. Error of the Estimate		,9485746
Durbin-Watson Statistic	Usia = 2 (Selected)	1,710
	Usia ~= 2 (Unselected)	1,856

a. Predictors: (Constant), Kepuasan ATM

b. Unless noted otherwise, statistics are based only on cases for which Usia = 2.

c. Dependent Variable: Kepuasan Total

Coefficients^{a,b}

		Model	
		1	
		(Constant)	Kepuasan ATM
Unstandardized Coefficients	B	-,040	,295
	Std. Error	,145	,140
Standardized Coefficients	Beta		,313
t		-,277	2,113
Sig.		,783	,041
Correlations	Zero-order		,313
	Partial		,313
	Part		,313

a. Dependent Variable: Kepuasan Total

b. Selecting only cases for which Usia = 2

Lampiran 8. Hasil t-test Berdasarkan Bank

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Kepuasan teller	Equal variances assumed	6,808	,010	1,652	148	,101	,26819331	,16236025	-,052650	,5890370
	Equal variances not assumed			1,652	128,627	,101	,26819331	,16236025	-,053049	,5894359
Kepuasan ATM	Equal variances assumed	2,989	,086	-1,027	148	,306	-,16770541	,16326914	-,490345	,1549344
	Equal variances not assumed			-1,027	144,285	,306	-,16770541	,16326914	-,490414	,1550029
Kepuasan Total	Equal variances assumed	,203	,653	1,027	148	,306	,16774724	,16326885	-,154892	,4903865
	Equal variances not assumed			1,027	147,823	,306	,16774724	,16326885	-,154895	,4903897
Kepuasan SMS	Equal variances assumed	1,902	,172	-1,264	78	,210	-,28298817	,22388804	-,728715	,1627387
	Equal variances not assumed			-1,282	77,689	,204	-,28298817	,22075598	-,722507	,1565309
Kepuasan phone	Equal variances assumed	2,429	,125	-1,185	52	,241	-,32690198	,27590676	-,880549	,2267454
	Equal variances not assumed			-1,103	33,870	,278	-,32690198	,29633118	-,929205	,2754008
Kepuasan internet	Equal variances assumed	,271	,604	-1,153	96	,252	-,23273996	,20185656	-,633422	,1679421
	Equal variances not assumed			-1,145	90,500	,255	-,23273996	,20323672	-,636475	,1709949

Hasil t-test Dimensi Layanan Teller

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Kenyamanan kantor	Equal variances assumed	31,612	,000	4,169	148	,000	,56000	,13432	,29457	,82543
	Equal variances not assumed			4,169	120,121	,000	,56000	,13432	,29406	,82594
Keramahan teller	Equal variances assumed	2,223	,138	1,227	148	,222	,13333	,10863	-,08133	,34800
	Equal variances not assumed			1,227	145,375	,222	,13333	,10863	-,08137	,34803
Perhatian teller	Equal variances assumed	22,677	,000	2,742	148	,007	,28000	,10213	,07817	,48183
	Equal variances not assumed			2,742	124,425	,007	,28000	,10213	,07786	,48214
Kecepatan layanan	Equal variances assumed	,177	,675	-,111	148	,911	-,01333	,11960	-,24968	,22301
	Equal variances not assumed			-,111	147,174	,911	-,01333	,11960	-,24969	,22302
Keterampilan teller	Equal variances assumed	,555	,458	,127	148	,899	,01333	,10483	-,19382	,22048
	Equal variances not assumed			,127	145,279	,899	,01333	,10483	-,19385	,22052
Pengetahuan teller	Equal variances assumed	4,164	,043	,678	148	,499	,08000	,11804	-,15327	,31327
	Equal variances not assumed			,678	139,272	,499	,08000	,11804	-,15339	,31339

Lampiran 9. Hasil t-test Berdasarkan Gender

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Kepuasan teller	Equal variances assumed	1,034	,311	-,875	148	,383	-,14308098	,16355900	-,466294	,1801316
	Equal variances not assumed			-,881	146,355	,380	-,14308098	,16234249	-,463919	,1777574
Kepuasan ATM	Equal variances assumed	,400	,528	-1,456	148	,147	-,23708923	,16281912	-,558840	,0846613
	Equal variances not assumed			-1,460	147,990	,146	-,23708923	,16234619	-,557905	,0837269
Kepuasan Total	Equal variances assumed	,046	,830	-,344	148	,732	-,05634627	,16391589	-,380264	,2675716
	Equal variances not assumed			-,344	147,763	,731	-,05634627	,16364882	-,379741	,2670481
Kepuasan SMS	Equal variances assumed	,272	,603	-,429	78	,669	-,09792832	,22829357	-,552426	,3565693
	Equal variances not assumed			-,424	66,304	,673	-,09792832	,23078331	-,558663	,3628059
Kepuasan phone	Equal variances assumed	1,013	,319	-,235	52	,815	-,06505857	,27633478	-,619565	,4894477
	Equal variances not assumed			-,244	51,396	,808	-,06505857	,26631767	-,599614	,4694965
Kepuasan internet	Equal variances assumed	,002	,964	-,070	96	,945	-,01421934	,20375491	-,418670	,3902310
	Equal variances not assumed			-,070	93,628	,944	-,01421934	,20364762	-,418587	,3901487

Hasil t-test Dimensi Layanan ATM

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Lokasi ATM terjangkau	Equal variances assumed	,107	,744	-2,432	148	,016	-,27137	,11158	-,49186	-,05088
	Equal variances not assumed			-2,462	140,490	,015	-,27137	,11020	-,48923	-,05350
Ruangan ATM nyaman	Equal variances assumed	,654	,420	-,114	148	,909	-,01603	,14046	-,29360	,26154
	Equal variances not assumed			-,114	143,394	,910	-,01603	,14102	-,29478	,26273
Mudah digunakan (user friendly)	Equal variances assumed	,447	,505	-,896	148	,372	-,09509	,10615	-,30485	,11468
	Equal variances not assumed			-,899	147,966	,370	-,09509	,10574	-,30404	,11387
Layanan ATM lengkap	Equal variances assumed	,086	,770	-2,264	148	,025	-,25534	,11280	-,47824	-,03244
	Equal variances not assumed			-2,276	147,652	,024	-,25534	,11221	-,47709	-,03359
Layanan ATM akurat	Equal variances assumed	,187	,666	-,479	148	,633	-,05876	,12266	-,30115	,18363
	Equal variances not assumed			-,477	142,768	,634	-,05876	,12321	-,30232	,18480
Layanan ATM cepat	Equal variances assumed	,234	,629	-,813	148	,418	-,08868	,10914	-,30434	,12699
	Equal variances not assumed			-,813	147,274	,418	-,08868	,10909	-,30426	,12691

Lampiran 10. Perbandingan Kepuasan Responden Berdasarkan Gender

No.	Kode	Dimensi <i>Service Quality</i>	Laki-laki				Perempuan			
			Puas		Tidak		Puas		Tidak	
			Jml.	%	Jml.	%	Jml.	%	Jml.	%
1	TLR1	Kenyamanan kantor	54	69%	24	31%	56	78%	16	22%
2	TLR2	Jumlah loket	35	45%	43	55%	34	47%	38	53%
3	TLR3	Pengaturan antrian	45	58%	33	42%	47	65%	25	35%
4	TLR4	Keramahan <i>teller</i>	64	82%	14	18%	57	79%	15	21%
5	TLR5	Perhatian <i>teller</i>	58	74%	20	26%	55	76%	17	24%
6	TLR6	Kecepatan layanan	42	54%	36	46%	45	63%	27	38%
7	TLR7	Keterampilan <i>teller</i>	50	64%	28	36%	54	75%	18	25%
8	TLR8	Pengetahuan <i>teller</i>	48	62%	30	38%	50	69%	22	31%
9	ATM1	Lokasi ATM terjangkau	69	88%	9	12%	69	96%	3	4%
10	ATM2	Ruangan ATM nyaman	61	78%	17	22%	55	76%	17	24%
11	ATM3	Mudah digunakan (<i>user friendly</i>)	71	91%	7	9%	65	90%	7	10%
12	ATM4	Layanan ATM lengkap	62	79%	16	21%	62	86%	10	14%
13	ATM5	Layanan ATM akurat	62	79%	16	21%	58	81%	14	19%
14	ATM6	Layanan ATM cepat	67	86%	11	14%	65	90%	7	10%
15	ATM7	ATM berfungsi baik	22	28%	56	72%	25	35%	47	65%
16	ATM8	Keamanan menggunakan ATM	38	49%	40	51%	34	47%	38	53%
17	SMS1	Respon balasan cepat	27	57%	20	43%	25	76%	8	24%
18	SMS2	Layanan cepat	33	70%	14	30%	25	76%	8	24%
19	SMS3	Format perintah singkat	32	68%	15	32%	22	67%	11	33%
20	SMS4	Mudah digunakan	34	72%	13	28%	22	67%	11	33%
21	SMS5	Akurat (bebas eror)	22	47%	25	53%	14	42%	19	58%
22	SMS6	Keamanan	26	55%	21	45%	23	70%	10	30%
23	SMS7	Praktis	41	87%	6	13%	26	79%	7	21%
24	SMS8	Hemat waktu	40	85%	7	15%	27	82%	6	18%
25	PH1	Mudah dihubungi	14	58%	10	42%	17	57%	13	43%
26	PH2	Petunjuk mudah diikuti	14	58%	10	42%	21	70%	9	30%
27	PH3	Waktu tunggu singkat	10	42%	14	58%	16	53%	14	47%
28	PH4	Layanan cepat	12	50%	12	50%	19	63%	11	37%
29	PH5	Informasi akurat	13	54%	11	46%	25	83%	5	17%
30	PH6	Keamanan	14	58%	10	42%	22	73%	8	27%
31	PH7	Hemat waktu	15	63%	9	38%	22	73%	8	27%
32	PH8	Praktis	16	67%	8	33%	23	77%	7	23%
33	NET1	<i>Website</i> mudah diakses	44	83%	9	17%	42	93%	3	7%
34	NET2	Tampilan <i>website</i> menarik	25	47%	28	53%	26	58%	19	42%
35	NET3	Mudah digunakan	40	75%	13	25%	39	87%	6	13%
36	NET4	Informasi <i>up to date</i>	48	91%	5	9%	41	91%	4	9%
37	NET5	Layanan cepat	46	87%	7	13%	37	82%	8	18%
38	NET6	Akurat (bebas eror)	33	62%	20	38%	26	58%	19	42%
39	NET7	Keamanan	33	62%	20	38%	32	71%	13	29%
40	NET8	Hemat waktu	49	92%	4	8%	40	89%	5	11%
41	ALL1	Beragam akses layanan	67	86%	11	14%	63	88%	9	13%
42	ALL2	Kemudahan mengakses layanan	63	81%	15	19%	62	86%	10	14%
43	ALL3	Kecepatan layanan	53	68%	25	32%	53	74%	19	26%
44	ALL4	Keakuratan layanan	60	77%	18	23%	49	68%	23	32%
45	ALL5	Keamanan layanan	55	71%	23	29%	46	64%	26	36%
46	ALL6	Responsi f terhadap keluhan	49	63%	29	37%	48	67%	24	33%
47	ALL7	Perbaikan yang berkelanjutan	54	69%	24	31%	57	79%	15	21%
48	ALL8	Beragam layanan yang tersedia	64	82%	14	18%	64	89%	8	11%

Lampiran 11. Hasil t-test Berdasarkan Kelompok Usia

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Kepuasan teller	Equal variances assumed	,002	,968	-,014	148	,989	-,00249974	,18116801	-,360510	,3555104
	Equal variances not assumed			-,014	74,931	,989	-,00249974	,18422049	-,369491	,3644918
Kepuasan ATM	Equal variances assumed	,552	,459	-,861	148	,390	-,15564995	,18071578	-,512766	,2014666
	Equal variances not assumed			-,837	73,120	,405	-,15564995	,18600198	-,526341	,2150412
Kepuasan Total	Equal variances assumed	,001	,974	,059	148	,953	,01070100	,18116599	-,347305	,3687072
	Equal variances not assumed			,060	79,219	,953	,01070100	,17939147	-,346353	,3677555
Kepuasan SMS	Equal variances assumed	1,469	,229	-1,269	78	,208	-,31221274	,24607875	-,802118	,1776924
	Equal variances not assumed			-1,344	46,264	,186	-,31221274	,23238374	-,779905	,1554795
Kepuasan phone	Equal variances assumed	,057	,813	-,003	52	,998	-,00091736	,29143761	-,585730	,5838950
	Equal variances not assumed			-,003	39,535	,997	-,00091736	,27578672	-,558507	,5566727
Kepuasan internet	Equal variances assumed	,032	,857	,666	96	,507	,15482807	,23239683	-,306476	,6161321
	Equal variances not assumed			,648	39,694	,521	,15482807	,23896700	-,328258	,6379144

Hasil t-test Dimensi Layanan SMS banking

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Respon balasan cepat	Equal variances assumed	1,723	,193	-,750	78	,456	-,16018	,21362	-,58547	,26510
	Equal variances not assumed			-,779	44,280	,440	-,16018	,20562	-,57450	,25414
Layanan cepat	Equal variances assumed	,863	,356	-,299	78	,766	-,06331	,21195	-,48527	,35865
	Equal variances not assumed			-,300	41,189	,765	-,06331	,21084	-,48905	,36243
Format perintah singkat	Equal variances assumed	3,087	,083	-1,492	78	,140	-,29062	,19480	-,67843	,09719
	Equal variances not assumed			-1,604	47,931	,115	-,29062	,18121	-,65498	,07375
Mudah digunakan	Equal variances assumed	9,467	,003	-1,899	78	,061	-,40351	,21250	-,82656	,01954
	Equal variances not assumed			-2,166	55,415	,035	-,40351	,18631	-,77683	-,03019
Akurat (bebas error)	Equal variances assumed	1,117	,294	-1,432	78	,156	-,29367	,20511	-,70201	,11467
	Equal variances not assumed			-1,318	34,653	,196	-,29367	,22287	-,74629	,15895
Keamanan	Equal variances assumed	,157	,693	-,231	78	,818	-,04653	,20141	-,44750	,35445
	Equal variances not assumed			-,240	44,197	,812	-,04653	,19403	-,43752	,34446
Praktis	Equal variances assumed	,311	,579	-1,508	78	,136	-,25248	,16745	-,58586	,08090
	Equal variances not assumed			-1,740	57,041	,087	-,25248	,14513	-,54309	,03813
Hemat waktu	Equal variances assumed	,048	,826	-,653	78	,516	-,12128	,18584	-,49126	,24870
	Equal variances not assumed			-,671	43,321	,506	-,12128	,18064	-,48549	,24293

Lampiran 12. Perbandingan Kepuasan Responden Berdasarkan Kelompok Usia

No.	Kode	Dimensi <i>Service Quality</i>	Usia Muda (20-35 tahun)				Usia Menengah (36-55 tahun)			
			Puas		Tidak		Puas		Tidak	
			Jml.	%	Jml.	%	Jml.	%	Jml.	%
1	TLR1	Kenyamanan kantor	79	74%	28	26%	31	72%	12	28%
2	TLR2	Jumlah loket	46	43%	61	57%	23	53%	20	47%
3	TLR3	Pengaturan antrian	66	62%	41	38%	26	60%	17	40%
4	TLR4	Keramahan <i>teller</i>	85	79%	22	21%	36	84%	7	16%
5	TLR5	Perhatian <i>teller</i>	79	74%	28	26%	34	79%	9	21%
6	TLR6	Kecepatan layanan	63	59%	44	41%	24	56%	19	44%
7	TLR7	Keterampilan teller	74	69%	33	31%	30	70%	13	30%
8	TLR8	Pengetahuan <i>teller</i>	71	66%	36	34%	27	63%	16	37%
9	ATM1	Lokasi ATM terjangkau	98	92%	9	8%	40	93%	3	7%
10	ATM2	Ruangan ATM nyaman	79	74%	28	26%	37	86%	6	14%
11	ATM3	Mudah digunakan (<i>user friendly</i>)	96	90%	11	10%	40	93%	3	7%
12	ATM4	Layanan ATM lengkap	87	81%	20	19%	37	86%	6	14%
13	ATM5	Layanan ATM akurat	84	79%	23	21%	36	84%	7	16%
14	ATM6	Layanan ATM cepat	93	87%	14	13%	39	91%	4	9%
15	ATM7	ATM berfungsi baik	32	30%	75	70%	15	35%	28	65%
16	ATM8	Keamanan menggunakan ATM	50	47%	57	53%	22	51%	21	49%
17	SMS1	Respon balasan cepat	35	61%	22	39%	17	74%	6	26%
18	SMS2	Layanan cepat	39	68%	18	32%	19	83%	4	17%
19	SMS3	Format perintah singkat	36	63%	21	37%	18	78%	5	22%
20	SMS4	Mudah digunakan	36	63%	21	37%	20	87%	3	13%
21	SMS5	Akurat (bebas error)	22	39%	35	61%	14	61%	9	39%
22	SMS6	Keamanan	35	61%	22	39%	14	61%	9	39%
23	SMS7	Praktis	45	79%	12	21%	22	96%	1	4%
24	SMS8	Hemat waktu	46	81%	11	19%	21	91%	2	9%
25	PH1	Mudah dihubungi	23	64%	13	36%	8	44%	10	56%
26	PH2	Petunjuk mudah diikuti	25	69%	11	31%	10	56%	8	44%
27	PH3	Waktu tunggu singkat	18	50%	18	50%	8	44%	10	56%
28	PH4	Layanan cepat	24	67%	12	33%	7	39%	11	61%
29	PH5	Informasi akurat	27	75%	9	25%	11	61%	7	39%
30	PH6	Keamanan	26	72%	10	28%	10	56%	8	44%
31	PH7	Hemat waktu	25	69%	11	31%	12	67%	6	33%
32	PH8	Praktis	26	72%	10	28%	13	72%	5	28%
33	NET1	<i>Website</i> mudah diakses	64	88%	9	12%	22	88%	3	12%
34	NET2	Tampilan <i>website</i> menarik	39	53%	34	47%	12	48%	13	52%
35	NET3	Mudah digunakan	60	82%	13	18%	19	76%	6	24%
36	NET4	Informasi <i>up to date</i>	67	92%	6	8%	22	88%	3	12%
37	NET5	Layanan cepat	61	84%	12	16%	22	88%	3	12%
38	NET6	Akurat (bebas error)	45	62%	28	38%	14	56%	11	44%
39	NET7	Keamanan	48	66%	25	34%	17	68%	8	32%
40	NET8	Hemat waktu	66	90%	7	10%	23	92%	2	8%
41	ALL1	Beragam akses layanan	90	84%	17	16%	40	93%	3	7%
42	ALL2	Kemudahan mengakses layanan	91	85%	16	15%	34	79%	9	21%
43	ALL3	Kecepatan layanan	75	70%	32	30%	31	72%	12	28%
44	ALL4	Keakuratan layanan	79	74%	28	26%	30	70%	13	30%
45	ALL5	Keamanan layanan	70	65%	37	35%	31	72%	12	28%
46	ALL6	Responsif terhadap keluhan	67	63%	40	37%	30	70%	13	30%
47	ALL7	Perbaikan yang berkelanjutan	81	76%	26	24%	30	70%	13	30%
48	ALL8	Beragam layanan yang tersedia	91	85%	16	15%	37	86%	6	14%

KUESIONER

Bapak/Ibu responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan tesis kami bermaksud mengadakan penelitian mengenai tingkat kepuasan nasabah bank Mandiri/BCA terhadap berbagai akses layanan jasa perbankan yang tersedia. Jawaban bapak/ibu akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan akademis semata. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan bapak/ibu bersedia mengisi kuesioner ini secara lengkap dan dengan sejujur-jujurnya karena akan sangat membantu dalam penelitian kami. Atas kesediaannya, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Mohon isi nama bank dan cabang Anda membuka rekening:

Bank : Mandiri / BCA (coret yang tidak perlu)
Cabang:

Berilah tanda silang (X) pada jawaban Anda.

1. Apakah Anda pernah menggunakan salah satu dari layanan SMS Banking, Phone Banking, atau Internet Banking?
(1) Ya (2) Tidak
Jika YA silahkan lanjut ke pertanyaan berikutnya.
Jika TIDAK Anda bisa berhenti disini. Terima kasih atas partisipasinya.
2. Jenis Kelamin:
(1) Laki-laki (2) Perempuan
3. Usia:
(1) 20-25 tahun (2) 26-35 tahun (3) 36-45 tahun (4) 46-55 tahun
(5) 56-65 tahun (6) > 65 tahun
4. Tingkat pendidikan terakhir:
(1) SD-SMA (2) D1-D3 (3) S1 (4) S2-S3
5. Jenis pekerjaan:
(1) PNS/BUMN (2) Pegawai swasta (3) TNI/Polri
(4) Pensiunan/Ibu rumah tangga (5) Wiraswasta
(6) Mahasiswa (7) Lainnya (sebutkan):

6. Rata-rata pengeluaran per bulan:
- (1) <= Rp 2.000.000,- (2) Rp 2.000.001,- – Rp 4.000.000,-
 (3) Rp 4.000.001,- – Rp 6.000.000,- (4) Rp 6.000.001,- – Rp 8.000.000,-
 (5) Rp 8.000.001,- – Rp 10.000.000,- (6) > Rp 10.000.000,-
7. Berapa kali dalam sebulan Anda mengunjungi bank:
- (1) 0-1 x (2) 2-4 x (3) 5-8 x (4) > 8 x
8. Sebutkan akses layanan perbankan apa saja yang Anda gunakan (jawaban dapat lebih dari 1)
- (1) Teller (2) ATM (3) SMS Banking (4) Phone Banking
 (5) Internet Banking
9. Sebutkan akses layanan perbankan yang paling sering Anda gunakan: (jawaban hanya 1)
- (1) Teller (2) ATM (3) SMS Banking (4) Phone Banking
 (5) Internet Banking

I. Kepuasan Nasabah

Mohon berikan pendapat terhadap pernyataan di bawah ini berdasarkan pengalaman Anda. (Berilah tanda V pada jawaban Anda)

Keterangan:

STS = Sangat Tidak Setuju TS = Tidak Setuju ATS = Agak Tidak Setuju
 AS = Agak Setuju S = Setuju SS = Sangat Setuju

A. Kepuasan terhadap layanan teller bank:

No.	Pernyataan	STS	TS	ATS	AS	S	SS
1.	Saya merasa puas dengan kenyamanan kantor cabang bank						
2.	Saya merasa puas dengan jumlah loket yang beroperasi						
3.	Saya merasa puas dengan pengaturan antrian di <i>teller</i>						
4.	Saya merasa puas dengan keramahan <i>teller</i>						
5.	Saya merasa puas dengan perhatian yang diberikan oleh <i>teller</i>						
6.	Saya merasa puas dengan kecepatan <i>teller</i> dalam memberikan layanan						
7.	Saya merasa puas dengan keterampilan <i>teller</i> dalam melakukan tugasnya						

No.	Pernyataan	STS	TS	ATS	AS	S	SS
8.	Saya merasa puas dengan pengetahuan <i>teller</i> dalam memberikan informasi yang dibutuhkan						

B. Kepuasan terhadap layanan ATM:

No.	Pernyataan	STS	TS	ATS	AS	S	SS
1.	Saya merasa puas menggunakan ATM karena lokasinya terjangkau						
2.	Saya merasa puas menggunakan ATM karena berada di ruangan/tempat yang nyaman						
3.	Saya merasa puas menggunakan ATM karena mudah digunakan (<i>user friendly</i>)						
4.	Saya merasa puas menggunakan ATM karena fasilitas layanannya lengkap						
5.	Saya merasa puas menggunakan ATM karena layanannya akurat						
6.	Saya merasa puas menggunakan ATM karena layanannya cepat						
7.	Saya merasa puas menggunakan ATM karena selalu berfungsi dengan baik (tidak pernah rusak/ kehabisan uang)						
8.	Saya merasa puas menggunakan ATM karena aman						

C. Apakah Anda menggunakan layanan SMS banking?

(1) Ya (2) Tidak. Alasan:

Jika Ya, silahkan jawab pertanyaan di bawah ini.

Jika Tidak, lanjut ke bagian D.

No.	Pernyataan	STS	TS	ATS	AS	S	SS
1.	Saya merasa puas menggunakan SMS banking karena respon balasannya cepat						
2.	Saya merasa puas menggunakan SMS banking karena layanannya cepat						
3.	Saya merasa puas menggunakan SMS banking karena format perintah SMS nya singkat						

No.	Pernyataan	STS	TS	ATS	AS	S	SS
4.	Saya merasa puas menggunakan SMS banking karena mudah digunakan						
5.	Saya merasa puas menggunakan SMS banking karena layanan yang diberikan akurat (bebas error)						
6.	Saya merasa puas menggunakan SMS banking karena aman						
7.	Saya merasa puas menggunakan SMS banking karena praktis						
8.	Saya merasa puas menggunakan SMS banking karena menghemat waktu						

D. Apakah Anda pernah menggunakan layanan phone banking?

(1) Ya (2) Tidak. Alasan:

Jika Ya, silahkan jawab pertanyaan di bawah ini.

Jika Tidak, lanjut ke bagian E.

No.	Pernyataan	STS	TS	ATS	AS	S	SS
1.	Saya merasa puas menggunakan phone banking karena nomer teleponnya mudah dihubungi						
2.	Saya merasa puas menggunakan phone banking karena petunjuk layanannya mudah diikuti						
3.	Saya merasa puas menggunakan phone banking karena tidak harus menunggu lama untuk berbicara dengan petugas						
4.	Saya merasa puas menggunakan phone banking karena petugas melayani dengan cepat						
5.	Saya merasa puas menggunakan phone banking karena petugas dapat memberikan informasi yang dibutuhkan secara akurat						
6.	Saya merasa puas menggunakan phone banking karena aman						

No.	Pernyataan	STS	TS	ATS	AS	S	SS
7.	Saya merasa puas menggunakan phone banking karena menghemat waktu						
8.	Saya merasa puas menggunakan phone banking karena praktis						

E. Apakah Anda menggunakan layanan internet banking?

(1) Ya (2) Tidak. Alasan:

Jika Ya, silahkan jawab pertanyaan di bawah ini.

Jika Tidak, lanjut ke bagian F.

No.	Pernyataan	STS	TS	ATS	AS	S	SS
1.	Saya merasa puas menggunakan internet banking karena websitenya dapat diakses dengan mudah						
2.	Saya merasa puas menggunakan internet banking karena tampilan websitenya menarik						
3.	Saya merasa puas menggunakan internet banking karena fiturnya mudah digunakan (<i>user friendly</i>)						
4.	Saya merasa puas menggunakan internet banking karena dapat memberikan informasi terkini (saldo terakhir, riwayat transaksi, dan lain-lain)						
5.	Saya merasa puas menggunakan internet banking karena layanannya cepat						
6.	Saya merasa puas menggunakan internet banking karena layanan yang diberikan akurat (bebas error)						
7.	Saya merasa puas menggunakan internet banking karena aman						
8.	Saya merasa puas menggunakan internet banking karena menghemat waktu						

F. Berdasarkan pengalaman Anda, berikanlah pendapat Anda atas keseluruhan layanan yang diberikan oleh bank:

No.	Pernyataan	STS	TS	ATS	AS	S	SS
1.	Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan adanya berbagai akses layanan yang disediakan oleh bank (ATM, SMS banking, dan lain-lain)						
2.	Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan kemudahan mengakses layanan yang disediakan oleh bank						
3.	Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan kecepatan bank dalam memberikan layanan						
4.	Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan keakuratan bank dalam melaksanakan transaksi						
5.	Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan keamanan layanan yang diberikan oleh bank						
6.	Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan respon bank (<i>customer service</i>) dalam menangani keluhan nasabah						
7.	Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan perbaikan layanan yang terus menerus dilakukan oleh bank						
8.	Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan adanya berbagai layanan transaksi yang disediakan oleh bank (transfer, pembayaran, dan lain-lain)						

II. Preferensi Akses Layanan

Mohon urutkan preferensi Anda (1 s.d. 5) dalam menggunakan akses layanan bank:

Tuliskan angka 1 untuk akses layanan yang menjadi pilihan pertama Anda dalam melakukan transaksi, tuliskan angka 2 untuk akses layanan yang menjadi pilihan kedua Anda, dan seterusnya. Jika Anda tidak pernah menggunakan layanan tersebut tempatkan pada urutan terakhir.

Jenis layanan	Preferensi	Alasan
Teller bank		
ATM		
SMS banking		
Phone banking		
Internet banking		

= Terima Kasih atas Partisipasi Anda =