

## DEMOGRAFI RESPONDEN

### Lingkari Jawaban Pilihan anda

- I. Jenis Kelamin Anda.
  1. Laki-laki
  2. Wanita
- II. Berapa Usia Anda saat ini (.....) tahun. Tuliskan usia Anda di dalam kurung.
- III. Apa pekerjaan Anda saat ini (pilih salah satu yang utama)?
  1. Pelajar/mahasiswa
  2. Pegawai Negeri Sipil
  3. TNI/POLRI
  4. Karyawan Swasta
  5. Ibu Rumah Tangga
  6. Guru/Dosen
  7. Lainnya, sebutkan.....
- IV. Berapa rata-rata pengeluaran Anda seluruhnya per bulan?
  1. < Rp 500.000
  2. Rp 500.001 – Rp 1.000.000
  3. Rp 1.000.001 – Rp 1.500.000
  4. Rp 1.500.001 – Rp 2.500.000
  5. Diatas Rp 2.500.000
- V. Berapa lama Anda menjadi nasabah Bank BNI ? (.....)bulan/tahun
- VI. Apakah Anda pernah mengalami masalah kegagalan layanan yang diberikan BNI Cabang UI Depok misalnya seperti Biaya semester tidak terauto debet, ATM rusak, kartu ATM tertelan, Transfer tidak sampai tujuan, pengajuan pinjaman lama,dll.

1. Tidak Pernah , **jika tidak STOP**
2. Pernah, **Lanjut ke pertanyaan berikutnya (Bagian A)**

VII. Sebutkan jenis kegagalan layanan dari BNI Cabang UI Depok yang pernah Anda alami ?

1. Kesalahan mendebet jumlah tabungan/kartu kredit
2. Biaya semester kuliah (BOP) tidak terauto debet
3. Transfer tidak sampai tujuan
4. Saldo kartu kredit berkurang
5. Antrian yang panjang
6. ATM rusak
7. Jumlah ATM yang terbatas
8. Jumlah kantor cabang terbatas
9. Karyawan tidak dapat menjawab pertanyaan nasabah
10. Karyawan tidak sepenuh hati membantu nasabah
11. Jawaban pengajuan pinjaman yang lama
12. Bank tidak pernah mengirimkan rekening koran kepada nasabah
13. lainnya, sebutkan.....

## Karakteristik Responden

### Frequencies

#### Jenis Kelamin Responden

##### Statistics

Jenis Kelamin

N	Valid	113
	Missing	0

#### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	53	46.9	46.9	46.9
	Perempuan	60	53.1	53.1	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

### Frequencies

#### Pekerjaan Responden

##### Statistics

Pekerjaan

N	Valid	113
	Missing	0

#### Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TNI/POLRI	1	.9	.9	.9
	Guru/Dosen	1	.9	.9	1.8
	Karyawan Swasta	2	1.8	1.8	3.5
	Ibu Rumah Tangga	2	1.8	1.8	5.3
	Lainnya	3	2.7	2.7	8.0
	Pegawai Negeri Sipil	4	3.5	3.5	11.5
	Pelajar/Mahasiswa	100	88.5	88.5	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

**Frequencies**  
**Usia Responden**  
**Statistics**

Usia

N	Valid	113
	Missing	0

**Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-20 tahun	76	67.3	67.3	67.3
	21-24 tahun	32	28.3	28.3	95.6
	25-28 tahun	2	1.8	1.8	97.3
	diatas 28 tahun	3	2.7	2.7	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

**Frequencies**  
**Pengeluaran per bulan Responden**  
**Statistics**

Pengeluaran per bulan

N	Valid	113
	Missing	0

**Pengeluaran per bulan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp.500.000	33	29.2	29.2	29.2
	500.001-1000.000	56	49.6	49.6	78.8
	Rp.1000.001-1500.000	19	16.8	16.8	95.6

00				
Rp.1.500.001- Rp.2.500.000	3	2.7	2.7	98.2
>Rp.2.500.000	2	1.8	1.8	100.0
Total	113	100.0	100.0	

**Frequencies**  
**Lama menjadi Nasabah**

**Statistics**

Lama menjadi nasabah

N	Valid	113
	Missing	0

**Lama menjadi nasabah**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 1 tahun	6	5.3	5.3	5.3
1-5 tahun	107	94.7	94.7	100.0
Total	113	100.0	100.0	

**KUESIONER****No.Kuesioner:**

Responden Yth,

Assalamu'alaikum Wr Wb, Selamat pagi/siang/sore/malam. Saya adalah Mahasiswa FISIP (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik) UI, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Konsentrasi Marketing (Pemasaran) sedang melakukan penelitian untuk Tugas Akhir/Skripsi mengenai **Pengaruh *Perceived Justice* dalam *Service Recovery* terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada: Nasabah Bank BNI Cabang Utama UI Depok)**. Dengan ini mengharapkan bantuan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Perlu saya informasikan bahwa dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini :

1. **Tidak ada jawaban yang benar ataupun salah.** Semua jawaban diharapkan sesuai dengan yang Anda alami.
2. **Mohon semua pertanyaan dijawab.** Hal ini disebabkan dengan adanya 1 pertanyaan saja yang tidak dijawab, maka kuesioner ini tidak akan bisa diolah lebih lanjut.

Jawaban Anda akan diperlakukan dengan standar profesionalitas dan etika penelitian. Oleh karena itu, peneliti akan menjaga kerahasiaan identitas Anda. Saya ucapkan banyak terima kasih atas kesediaan Anda meluangkan waktu untuk berpartisipasi menjadi responden dalam penelitian ini.

**BAGIAN A****PETUNJUK :Lingkari pilihan jawaban anda**

- Apakah anda Nasabah Bank BNI Cabang Utama UI Depok?

YA	TIDAK
----	-------

**Jika tidak STOP**

- Apakah anda pernah melakukan komplain/keluhan kepada *Customer Service* BNI ?

YA	TIDAK
----	-------

**Jika Tidak STOP**

<b>BAGIAN B</b>
-----------------

**PETUNJUK PENGISIAN:**

Lingkari pilihan jawaban anda pada pilihan jawaban yang tersedia di bawah ini dengan **nilai yang menurut anda pantas diberikan.**

**Semakin ke kanan jawaban Anda semakin setuju dengan pernyataan.**

**Procedural Justice (Keadilan Prosedural)**

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	1	2	3	4	5	6	7	Sangat Setuju
1	Para karyawan <i>Customer Service</i> Bank BNI memberikan saya kesempatan untuk menceritakan keluhan.		1	2	3	4	5	6	7	
2	Para karyawan <i>Customer Service</i> Bank BNI memberikan prosedur (tata cara pengaduan keluhan) yang memudahkan bagi saya untuk menyuarakan keluhan saya.		1	2	3	4	5	6	7	
3	Waktu penyelesaian masalah yang saya keluhkan berjalan cepat.		1	2	3	4	5	6	7	
4	Karyawan <i>Customer Service</i> Bank BNI mau mendengarkan dengan baik seluruh keluhan saya.		1	2	3	4	5	6	7	
5	Antrian nasabah yang sedang menunggu untuk dilayani oleh <i>Customer Service</i> sangat baik.		1	2	3	4	5	6	7	

**Interactional Justice (Keadilan Interaksional)****Explanation and Effort (Penjelasan dan Dorongan)**

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	1	2	3	4	5	6	7	Sangat Setuju
6	Para karyawan <i>Customer Service</i> sangat berkeinginan untuk membantu saya.	1	2	3	4	5	6	7		
7	Saya diberikan penjelasan logis tentang penyebab masalah yang saya alami oleh <i>Customer Service</i> .	1	2	3	4	5	6	7		
8	<i>Customer Service</i> BNI berupaya secara optimal untuk menyelesaikan masalah yang saya keluhkan.	1	2	3	4	5	6	7		
9	Para karyawan <i>Customer Service</i> Bank BNI berusaha perhatian dalam menyediakan pelayanan ( <i>service</i> ) yang baik kepada saya.	1	2	3	4	5	6	7		

**Empathy and Politeness (Empati dan Kesopanan)**

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	1	2	3	4	5	6	7	Sangat Setuju
10	Para karyawan <i>Customer Service</i> Bank BNI bersikap sopan kepada saya.	1	2	3	4	5	6	7		
11	Para karyawan <i>Customer service</i> Bank BNI mendengarkan dengan baik tentang apa yang saya keluhkan.	1	2	3	4	5	6	7		
12	Saya merasa diperlakukan dengan baik oleh <i>Customer Service</i> BNI.	1	2	3	4	5	6	7		
13	Para karyawan <i>Customer service</i> Bank BNI terlihat berusaha memahami masalah yang saya alami.	1	2	3	4	5	6	7		
14	Komunikasi antara <i>Customer service</i> Bank BNI dengan saya berlangsung baik.	1	2	3	4	5	6	7		
15	<i>Customer Service</i> Bank BNI menghargai saya sebagai nasabah.	1	2	3	4	5	6	7		



**Distributive Justice (Keadilan Hasil)**

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	1	2	3	4	5	6	7	Sangat Setuju
16	Dalam menyelesaikan keluhan saya, <i>Customer Service</i> BNI berusaha memberikan apa yang saya butuhkan.	1	2	3	4	5	6	7		
17	Hasil penanganan keluhan yang saya terima sesuai dengan harapan.	1	2	3	4	5	6	7		
18	Dengan mempertimbangkan segala hal, hasil penanganan keluhan yang saya rasakan cukup adil.	1	2	3	4	5	6	7		

**Service Recovery Satisfaction (Tingkat Kepuasan Pemulihan Jasa Pelanggan)**

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	1	2	3	4	5	6	7	Sangat Setuju
19	Saya merasa <b>sangat puas</b> dengan prosedur penanganan keluhan yang diberikan <i>Customer Service</i> BNI.	1	2	3	4	5	6	7		
20	Saya merasa <b>sangat puas</b> dengan interaksi yang diberikan oleh <i>Customer service</i> BNI kepada saya dalam menangani keluhan saya.	1	2	3	4	5	6	7		
21	Saya merasa <b>sangat puas</b> dengan hasil dari penanganan keluhan saya oleh <i>Customer Service</i> BNI.	1	2	3	4	5	6	7		

**Word-Of Mouth Behaviour (Perilaku Rekomendasi dari Mulut ke Mulut)**

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	1	2	3	4	5	6	7	Sangat Setuju
22	Setelah komplain saya ditangani dengan baik, saya merekomendasikan agar orang lain juga menggunakan jasa BNI.	1	2	3	4	5	6	7		
23	Saya tidak pernah mengeluh kepada teman-teman dan keluarga saya tentang BNI.	1	2	3	4	5	6	7		
24	Saya biasanya mengatakan hal-hal yang baik tentang BNI.	1	2	3	4	5	6	7		
25	Saya merekomendasikan teman dan keluarga saya untuk mempergunakan produk-produk BNI.	1	2	3	4	5	6	7		

**Trust (Kepercayaan)**

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	1	2	3	4	5	6	7	Sangat Setuju
26	Saya yakin Bank BNI dapat diandalkan dalam memegang janji mereka.	1	2	3	4	5	6	7		
27	Saya yakin Bank BNI dapat dipercaya.	1	2	3	4	5	6	7		
28	Saya mempunyai perasaan positif tentang Bank BNI.	1	2	3	4	5	6	7		

**Customer Loyalty (Kesetiaan Pelanggan)**

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	1	2	3	4	5	6	7	Sangat Setuju
29	Saya akan kembali lagi ke BNI sebagai jasa perbankan yang biasa saya gunakan.	1	2	3	4	5	6	7		
30	Setelah kegagalan jasa yang saya alami pada salah satu produk BNI, saya akan tetap menggunakan produk tersebut.	1	2	3	4	5	6	7		
31	Dalam waktu dekat, saya akan berencana menggunakan lebih banyak layanan yang disediakan oleh BNI.	1	2	3	4	5	6	7		
32	Saya adalah pelanggan setia bagi Bank BNI.	1	2	3	4	5	6	7		

Terima kasih ☺

**Pengaruh Variabel *Procedural Justice, Explanation and Effort, Emphaty and Politeness, Distributive Justice* terhadap Tingkat Kepuasan.**

## Regression

### Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Distributive Justice (REGR factor score), Procedural Justice (REGR factor score) , Explanation & Effort (REGR factor score) , Emphaty & Politeness (REGR factor score)(a)		Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: Service Recovery Satisfaction (REGR factor score)

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.588(a)	.346	.242	.67974055

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS 11.5

### ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.117	4	1.529	3.310	.026(a)
	Residual	11.551	25	.462		
	Total	17.669	29			

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS 11.5

**Coefficients(a)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.201	.158		-1.273	.215
	Explanation & Effort (REGR factor score)	.139	.223	.177	.625	.538
	Emphaty & Politeness (REGR factor score)	.377	.265	.473	1.421	.168
	Procedural Justice (REGR factor score)	-.320	.236	-.373	-1.355	.188
	Distributive Justice (REGR factor score)	.204	.189	.261	1.077	.292

**Regression****Variables Entered/Removed(b)**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Service Recovery Satisfaction (REGR factor score)(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: WOM (REGR factor score)

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.550(a)	.303	.278	.84979844

a Predictors: (Constant), Service Recovery Satisfaction (REGR factor score)

**ANOVA(b)**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.780	1	8.780	12.157	.002(a)
	Residual	20.220	28	.722		
	Total	29.000	29			

a Predictors: (Constant), Service Recovery Satisfaction (REGR factor score)

b Dependent Variable: WOM (REGR factor score)

**Coefficients(a)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.262	.172		1.521	.140
	Service Recovery Satisfaction (REGR factor score)	.705	.202	.550	3.487	.002

a Dependent Variable: WOM (REGR factor score)

**Regression****Variables Entered/Removed(b)**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Service Recovery Satisfaction (REGR factor score)(a)		Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: Trust (REGR factor score)

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.641(a)	.411	.390	.78083907

a Predictors: (Constant), Service Recovery Satisfaction (REGR factor score)

**ANOVA(b)**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.928	1	11.928	19.564	.000(a)
	Residual	17.072	28	.610		
	Total	29.000	29			

a Predictors: (Constant), Service Recovery Satisfaction (REGR factor score)

b Dependent Variable: Trust (REGR factor score)

**Coefficients(a)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.306	.158		1.929	.064
	Service Recovery Satisfaction (REGR factor score)	.822	.186	.641	4.423	.000

a Dependent Variable: Trust (REGR factor score)

**Regression****Variables Entered/Removed(b)**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Service Recovery Satisfaction (REGR factor score)(a)		Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: Customer Loyalty (REGR factor score)

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.407(a)	.166	.136	.92947727

a Predictors: (Constant), Service Recovery Satisfaction (REGR factor score)

**ANOVA(b)**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.810	1	4.810	5.568	.026(a)
	Residual	24.190	28	.864		
	Total	29.000	29			

a Predictors: (Constant), Service Recovery Satisfaction (REGR factor score)

b Dependent Variable: Customer Loyalty (REGR factor score)

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.194	.189		1.029	.312
	Service Recovery Satisfaction (REGR factor score)	.522	.221	.407	2.360	.026

a. Dependent Variable: Customer Loyalty (REGR factor score)



## Frequencies

### Variabel *Procedural Justice*

#### Statistics

		Procedural Justice1: Memberi kesempatan menceritakan komplain	Procedural Justice 2: Memberi prosedur yang memudahkan nasabah	Procedural Justice 3: Proses (waktu) Penyampaian komplain secara keseluruhan berjalan cepat	Procedural Justice 4: Mau mendengarkan dengan baik seluruh komplain/keluhan	Procedural Justice 5: Antrian nasabah yang sedang menunggu dilayani sangat baik
N	Valid	113	113	113	113	113
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		5.47	4.81	4.51	5.24	4.80
Median		6.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Mode		6	6	6	6	6
Std. Deviation		1.203	1.505	1.559	1.304	1.477

#### Procedural Justice1: Memberi kesempatan menceritakan komplain

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	1	.9	.9	1.8
	Agak Tidak Setuju	4	3.5	3.5	5.3
	Biasa saja	16	14.2	14.2	19.5
	Agak Setuju	30	26.5	26.5	46.0
	Setuju	38	33.6	33.6	79.6
	Sangat Setuju	23	20.4	20.4	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

#### Procedural Justice 2: Memberi prosedur yang memudahkan nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	3.5	3.5	3.5
	Tidak Setuju	5	4.4	4.4	8.0
	Agak Tidak Setuju	12	10.6	10.6	18.6
	Biasa Saja	23	20.4	20.4	38.9
	Agak Setuju	24	21.2	21.2	60.2
	6	34	30.1	30.1	90.3
	Sangat Setuju	11	9.7	9.7	100.0
	Total	113	100.0	100.0	



**Procedural Justice 3: Proses (waktu) Penyampaian komplain secara keseluruhan berjalan cepat**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	2.7	2.7	2.7
	Tidak Setuju	12	10.6	10.6	13.3
	Agak Tidak Setuju	16	14.2	14.2	27.4
	Biasa Saja	19	16.8	16.8	44.2
	Agak Setuju	27	23.9	23.9	68.1
	Setuju	28	24.8	24.8	92.9
	Sangat Setuju	8	7.1	7.1	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

**Procedural Justice 4: Mau mendengarkan dengan baik seluruh komplain/keluhan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	3	2.7	2.7	3.5
	Agak Tidak Setuju	9	8.0	8.0	11.5
	Biasa Saja	14	12.4	12.4	23.9
	Agak Setuju	30	26.5	26.5	50.4
	Setuju	40	35.4	35.4	85.8
	Sangat Setuju	16	14.2	14.2	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

**Procedural Justice 5: Antrian nasabah yang sedang menunggu dilayani sangat baik**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.8	1.8	1.8
	Tidak Setuju	7	6.2	6.2	8.0
	Agak Tidak Setuju	13	11.5	11.5	19.5
	Biasa Saja	23	20.4	20.4	39.8
	Agak Setuju	25	22.1	22.1	61.9
	Setuju	31	27.4	27.4	89.4
	Sangat Setuju	12	10.6	10.6	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

## Frequencies

### Variabel *Explanation and Effort*

#### Statistics

		Explanation & Effort 1: Berkeinginan untuk membantu nasabah	Explanation & Effort 2: Diberikan Penjelasan Logis penyebab masalah yang dialami nasabah	Explanation & Effort 3: Berupaya Optimal menyelesaikan masalah yang dikeluhkan	Explanation & Effort 4: Berusaha perhatian dalam menyediakan pelayanan yang baik kepada nasabah
N	Valid	113	113	113	113
	Missing	0	0	0	0
Mean		5.00	4.95	5.08	5.20
Median		5.00	5.00	5.00	5.00
Mode		5	5	6	6
Std. Deviation		1.254	1.394	1.276	1.304

## Frequency Table

### Explanation & Effort 1: Berkeinginan untuk membantu nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	3.5	3.5	3.5
	Agak Tidak Setuju	10	8.8	8.8	12.4
	Biasa Saja	22	19.5	19.5	31.9
	Agak Setuju	35	31.0	31.0	62.8
	Setuju	30	26.5	26.5	89.4
	Sangat Setuju	12	10.6	10.6	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

### Explanation & Effort 2: Diberikan Penjelasan Logis penyebab masalah yang dialami nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	3.5	3.5	3.5
	Tidak Setuju	3	2.7	2.7	6.2
	Agak Tidak Setuju	9	8.0	8.0	14.2
	Biasa Saja	17	15.0	15.0	29.2
	Agak Setuju	36	31.9	31.9	61.1
	Setuju	34	30.1	30.1	91.2
	Sangat Setuju	10	8.8	8.8	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

**Explanation & Effort 3: Berupaya Optimal menyelesaikan masalah yang dikeluhkan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	4	3.5	3.5	4.4
	Agak tidak Setuju	9	8.0	8.0	12.4
	Biasa Saja	16	14.2	14.2	26.5
	Agak Setuju	34	30.1	30.1	56.6
	Setuju	39	34.5	34.5	91.2
	Sangat Setuju	10	8.8	8.8	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

**Explanation & Effort 4: Berusaha perhatian dalam menyediakan pelayanan yang baik kepada nasabah**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	2	1.8	1.8	1.8
	Tidak Setuju	3	2.7	2.7	4.4
	Agak Tidak Setuju	4	3.5	3.5	8.0
	Biasa Saja	21	18.6	18.6	26.5
	Agak setuju	29	25.7	25.7	52.2
	Setuju	39	34.5	34.5	86.7
	Sangat Setuju	15	13.3	13.3	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

## Frequencies

### Variabel *Emphaty and Politeness*

**Statistics**

		Emphaty & Politeness: Bersikap sopan kepada nasabah	Emphaty & Politeness: Mendengarkan dengan baik apa yang nasabah keluhkan	Emphaty & Politeness: Nasabah yang komplain diperlakukan dengan baik oleh CSO	Emphaty & Politeness: Berusaha memahami masalah yang nasabah alami	Emphaty & Politeness: Komunikasi antara customer service dan nasabah berlangsung baik	Emphaty & Politeness: Customer service menghargai nasabah yang komplain
N	Valid	113	113	113	113	113	113
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		5.78	5.46	5.19	5.17	5.23	5.38
Median		6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	6.00
Mode		6	6	6	5(a)	5	6
Std. Deviation		1.092	1.102	1.322	1.209	1.210	1.205

a Multiple modes exist. The smallest value is shown

## Frequency Table

### Emphaty & Politeness: Bersikap sopan kepada nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Agak tidak setuju	6	5.3	5.3	5.3
	Biasa Saja	6	5.3	5.3	10.6
	Agak setuju	28	24.8	24.8	35.4
	Setuju	40	35.4	35.4	70.8
	Sangat Setuju	33	29.2	29.2	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

### Emphaty & Politeness: Mendengarkan dengan baik apa yang nasabah keluhkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	2	1.8	1.8	1.8
	Agak tidak setuju	4	3.5	3.5	5.3
	Biasa saja	12	10.6	10.6	15.9
	Agak Setuju	35	31.0	31.0	46.9
	Setuju	42	37.2	37.2	84.1
	Sangat Setuju	18	15.9	15.9	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

### Emphaty & Politeness: Nasabah yang komplain diperlakukan dengan baik oleh CSO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	2	1.8	1.8	1.8
	Tidak setuju'	3	2.7	2.7	4.4
	Agak tidak setuju	5	4.4	4.4	8.8
	Biasa saja	21	18.6	18.6	27.4
	Agak setuju	27	23.9	23.9	51.3
	Setuju	40	35.4	35.4	86.7
	Sangat setuju	15	13.3	13.3	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

**Emphaty & Politeness: Berusaha memahami masalah yang nasabah alami**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	5	4.4	4.4	4.4
	Agak tidak setuju	5	4.4	4.4	8.8
	Biasa saja	17	15.0	15.0	23.9
	Agak setuju	37	32.7	32.7	56.6
	Setuju	37	32.7	32.7	89.4
	Sangat tidak setuju	12	10.6	10.6	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

**Emphaty & Politeness: Komunikasi antara customer service dan nasabah berlangsung baik**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	4	3.5	3.5	3.5
	Agak tidak setuju	7	6.2	6.2	9.7
	Biasa saja	13	11.5	11.5	21.2
	Agak setuju	38	33.6	33.6	54.9
	Setuju	37	32.7	32.7	87.6
	Sangat Setuju	14	12.4	12.4	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

**Emphaty & Politeness: Customer service menghargai nasabah yang komplain**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	3	2.7	2.7	2.7
	Agak tidak setuju	7	6.2	6.2	8.8
	Biasa saja	12	10.6	10.6	19.5
	Agak setuju	30	26.5	26.5	46.0
	Setuju	44	38.9	38.9	85.0
	Sangat setuju	17	15.0	15.0	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

## Frequencies

### Variabel *Distributive Justice*

#### Statistics

		Distributive Justice: Dalam menyelesaikan masalah Customer Service berusaha memberikan yang nasabah butuhkan	Distributive Justice: Hasil komplain yang nasabah sesuai harapan	Distributive Justice: Dengan mempertimbangkan segala hal, hasil komplain cukup adil
N	Valid	113	113	113
	Missing	0	0	0
Mean		5.11	4.77	4.88
Median		5.00	5.00	5.00
Mode		6	5	5
Std. Deviation		1.220	1.363	1.262

## Frequency Table

Distributive Justice: Dalam menyelesaikan masalah Customer Service berusaha memberikan yang nasabah butuhkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	.9	.9	.9
	Tidak setuju	2	1.8	1.8	2.7
	Agak tidak setuju	9	8.0	8.0	10.6
	Biasa Saja	20	17.7	17.7	28.3
	Agak setuju	30	26.5	26.5	54.9
	Setuju	42	37.2	37.2	92.0
	Sangat setuju	9	8.0	8.0	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

**Distributive Justice: Hasil komplain yang nasabah sesuai harapan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	.9	.9	.9
	Tidak setuju	7	6.2	6.2	7.1
	Agak Tidak setuju	15	13.3	13.3	20.4
	Biasa saja	15	13.3	13.3	33.6
	Agak setuju	39	34.5	34.5	68.1
	Setuju	28	24.8	24.8	92.9
	Sangat setuju	8	7.1	7.1	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

**Distributive Justice: Dengan mempertimbangkan segala hal, hasil komplain cukup adil**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	.9	.9	.9
	Tidak setuju	6	5.3	5.3	6.2
	Agak tidak setuju	6	5.3	5.3	11.5
	Biasa saja	25	22.1	22.1	33.6
	Agak setuju	38	33.6	33.6	67.3
	Setuju	29	25.7	25.7	92.9
	Sangat setuju	8	7.1	7.1	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

**Frequencies****Variabel *Word of Mouth*****Statistics**

		WOM1: Setelah komplain ditangani dengan baik, saya akan merekomendas ikan agar orang lain menggunakan jasa BNI	WOM2: Nasabah tidak pernah mengeluh kepada teman- teman dan keluarga tentang BNI	WOM3: Nasabah biasanya mengatakan hal-hal yang baik tentang BNI	WOM4: nasabah merekomendas ikan teman & ke.luarga saya untuk mempergunaka n produk BNI
N	Valid	113	113	113	113
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.36	4.14	4.27	4.05
Mode		5	5	3(a)	4
Std. Deviation		1.642	1.752	1.583	1.475

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

**WOM1: Setelah komplain ditangani dengan baik, saya akan merekomendasikan agar orang lain menggunakan jasa BNI**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	7	6.2	6.2	6.2
	Sangat setuju	7	6.2	6.2	12.4
	Tidak setuju	11	9.7	9.7	22.1
	Biasa saja	13	11.5	11.5	33.6
	Agak tidak setuju	18	15.9	15.9	49.6
	Setuju	24	21.2	21.2	70.8
	Agak setuju	33	29.2	29.2	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

**WOM2: Nasabah tidak pernah mengeluh kepada teman-teman dan keluarga tentang BNI**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat setuju	8	7.1	7.1	7.1
	Sangat tidak setuju	10	8.8	8.8	15.9
	Biasa saja	13	11.5	11.5	27.4
	Tidak setuju	14	12.4	12.4	39.8
	Agak tidak setuju	19	16.8	16.8	56.6
	Setuju	20	17.7	17.7	74.3
	Agak setuju	29	25.7	25.7	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

**WOM3: Nasabah biasanya mengatakan hal-hal yang baik tentang BNI**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	4	3.5	3.5	3.5
	Sangat setuju	7	6.2	6.2	9.7
	Tidak setuju	12	10.6	10.6	20.4
	Biasa saja	20	17.7	17.7	38.1
	Agak setuju	22	19.5	19.5	57.5
	Agak tidak setuju	24	21.2	21.2	78.8
	Setuju	24	21.2	21.2	100.0
	Total	113	100.0	100.0	



**WOM4: nasabah merekomendasikan teman & ke.luarga saya untuk mempergunakan produk BNI**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	6	5.3	5.3	5.3
	Sangat tidak setuju	7	6.2	6.2	11.5
	Tidak setuju	9	8.0	8.0	19.5
	Setuju	12	10.6	10.6	30.1
	Agak setuju	20	17.7	17.7	47.8
	Agak setuju	23	20.4	20.4	68.1
	Biasa saja	36	31.9	31.9	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

### Frequencies Variabel *Trust*

#### Statistics

		Trust1: Nasabah yakin BNI dapat diandalkan	Trust 2: Nasabah yakin BNI Dapat dipercaya	Trust 3: Nasabah mempunyai perasaan positif tentang BNI
N	Valid	113	113	113
	Missing	0	0	0
Mean		4.95	5.12	5.12
Median		5.00	5.00	5.00
Mode		5(a)	5	6
Std. Deviation		1.315	1.266	1.237

a Multiple modes exist. The smallest value is shown

#### Trust1: Nasabah yakin BNI dapat diandalkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	.9	.9	.9
	Tidak setuju	4	3.5	3.5	4.4
	Agak tidak setuju	11	9.7	9.7	14.2
	Biasa saja	22	19.5	19.5	33.6
	Agak setuju	32	28.3	28.3	61.9
	Setuju	32	28.3	28.3	90.3
	Sangat setuju	11	9.7	9.7	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

**Trust 2: Nasabah yakin BNI Dapat dipercaya**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	.9	.9	.9
	Tidak setuju	3	2.7	2.7	3.5
	Agak tidak setuju	7	6.2	6.2	9.7
	Biasa saja	20	17.7	17.7	27.4
	Agak Setuju	37	32.7	32.7	60.2
	Setuju	30	26.5	26.5	86.7
	Sangat Setuju	15	13.3	13.3	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

**Trust 3: Nasabah mempunyai perasaan positif tentang BNI**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	.9	.9	.9
	Tidak setuju	2	1.8	1.8	2.7
	Agak tidak setuju	10	8.8	8.8	11.5
	Biasa saja	17	15.0	15.0	26.5
	Agak setuju	34	30.1	30.1	56.6
	Setuju	38	33.6	33.6	90.3
	Sangat setuju	11	9.7	9.7	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

**Frequencies**Variabel *Customer Loyalty***Statistics**

		Consumer Loyalty 1: Kembali lagi ke BNI	Consumer Loyalty 2: Nasabah tetap menggunakan produk BNI	Consumer Loyalty 3: Nasabah akan menggunakan lebih banyak produk BNI	Consumer Loyalty 4: Nasabah menganggap dirinya sebagai pelanggan yang setia
N	Valid	113	113	113	113
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.94	4.68	4.35	4.45
Median		5.00	5.00	4.00	5.00
Mode		5	5	5	5
Std. Deviation		1.159	1.325	1.488	1.512

**Consumer Loyalty 1: Kembali lagi ke BNI**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	.9	.9	.9
	Tidak setuju	2	1.8	1.8	2.7
	Agak tidak setuju	6	5.3	5.3	8.0
	Biasa saja	31	27.4	27.4	35.4
	Agak setuju	35	31.0	31.0	66.4
	Setuju	30	26.5	26.5	92.9
	Sangat setuju	8	7.1	7.1	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

**Consumer Loyalty 2: Nasabah tetap menggunakan produk BNI**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	.9	.9	.9
	Tidak setuju	7	6.2	6.2	7.1
	Agak tidak setuju	12	10.6	10.6	17.7
	Biasa saja	25	22.1	22.1	39.8
	Agak setuju	39	34.5	34.5	74.3
	Setuju	20	17.7	17.7	92.0
	Sangat tidak setuju	9	8.0	8.0	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

**Consumer Loyalty 3: Nasabah akan menggunakan lebih banyak produk BNI**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	3	2.7	2.7	2.7
	Tidak setuju	13	11.5	11.5	14.2
	Agak tidak setuju	14	12.4	12.4	26.5
	Biasa saja	27	23.9	23.9	50.4
	Agak setuju	30	26.5	26.5	77.0
	Setuju	19	16.8	16.8	93.8
	Sangat setuju	7	6.2	6.2	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

**Consumer Loyalty 4: Nasabah menganggap dirinya sebagai pelanggan yang setia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	5	4.4	4.4	4.4
	Tidak setuju	8	7.1	7.1	11.5
	Agak tidak setuju	17	15.0	15.0	26.5
	Biasa saja	21	18.6	18.6	45.1
	Agak setuju	31	27.4	27.4	72.6
	Setuju	25	22.1	22.1	94.7
	Sangat setuju	6	5.3	5.3	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

**Frequencies****Variabel *Satisfaction*****Statistics**

		Service Recovery Satisfaction: Nasabah sangat puas dengan hasil penanganan komplain	Service Recovery Satisfaction: Nasabah sangat puas dengan interaksi saat penanganan komplain dengan customer service	Service Recovery Satisfaction: Nasabah sangat puas dengan prosedur yang diberikan customer service BNI dalam menangani komplain
N	Valid	113	113	113
	Missing	0	0	0
Mean		4.96	5.03	5.02
Median		5.00	5.00	5.00
Mode		5	5	5
Std. Deviation		1.153	1.168	1.261

**Service Recovery Satisfaction: Nasabah sangat puas dengan hasil penanganan komplain**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	.9	.9	.9
	Tidak setuju	2	1.8	1.8	2.7
	Agak tidak setuju	8	7.1	7.1	9.7
	Biasa saja	24	21.2	21.2	31.0
	Agak setuju	40	35.4	35.4	66.4
	Setuju	31	27.4	27.4	93.8
	Sangat setuju	7	6.2	6.2	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

**Service Recovery Satisfaction: Nasabah sangat puas dengan interaksi saat penanganan komplain dengan customer service**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	3	2.7	2.7	2.7
	Agak tidak setuju	10	8.8	8.8	11.5
	Biasa saja	19	16.8	16.8	28.3
	Agak setuju	38	33.6	33.6	61.9
	Seuju	35	31.0	31.0	92.9
	Sangat Setuju	8	7.1	7.1	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

**Service Recovery Satisfaction: Nasabah sangat puas dengan prosedur yang diberikan customer service BNI dalam menangani komplain**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	2.7	2.7	2.7
	Agk Tidak Setuju	12	10.6	10.6	13.3
	Biasa Saja	21	18.6	18.6	31.9
	Agak Setuju	34	30.1	30.1	61.9
	Setuju	30	26.5	26.5	88.5
	Sangat Setuju	13	11.5	11.5	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

## Factor Analysis Variabel Procedural Justice

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.705
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	41.796
	df	10
	Sig.	.000

### Anti-image Matrices

		Procedural Justice1: Memberi kesempatan menceritakan komplain	Procedural Justice 2: Memberi prosedur yang memudahkan nasabah	Procedural Justice 3: Proses Penyampaian komplain secara keseluruhan berjalan cepat	Procedural Justice 4: Mau mendengarkan dengan baik seluruh komplain/keluhan	Procedural Justice 5: Antrian nasabah yang sedang menunggu dilayani sangat baik
Anti-image Covariance	Procedural Justice1: Memberi kesempatan menceritakan komplain	.464	-.067	-.133	-.292	.022
	Procedural Justice 2: Memberi prosedur yang memudahkan nasabah	-.067	.608	-.250	-.082	.022
	Procedural Justice 3: Proses Penyampaian komplain secara keseluruhan berjalan cepat	-.133	-.250	.537	.044	-.222
	Procedural Justice 4: Mau mendengarkan dengan baik seluruh komplain/keluhan	-.292	-.082	.044	.529	-.074
	Procedural Justice 5: Antrian nasabah yang sedang menunggu dilayani sangat baik	.022	.022	-.222	-.074	.813
Anti-image Correlation	Procedural Justice1: Memberi kesempatan menceritakan komplain	.689(a)	-.125	-.266	-.588	.035
	Procedural Justice 2: Memberi prosedur yang memudahkan nasabah	-.125	.771(a)	-.438	-.144	.031
	Procedural Justice 3: Proses Penyampaian komplain secara keseluruhan berjalan cepat	-.266	-.438	.692(a)	.082	-.336
	Procedural Justice 4: Mau mendengarkan dengan baik seluruh komplain/keluhan	-.588	-.144	.082	.670(a)	-.113
	Procedural Justice 5: Antrian nasabah yang sedang menunggu dilayani sangat baik	.035	.031	-.336	-.113	.727(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

**Communalities**

	Initial	Extraction
Procedural Justice1: Memberi kesempatan menceritakan komplain	1.000	.661
Procedural Justice 2: Memberi prosedur yang memudahkan nasabah	1.000	.568
Procedural Justice 3: Proses Penyampaian komplain secara keseluruhan berjalan cepat	1.000	.611
Procedural Justice 4: Mau mendengarkan dengan baik seluruh komplain/keluhan	1.000	.553
Procedural Justice 5: Antrian nasabah yang sedang menunggu dilayani sangat baik	1.000	.273

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	2.666	53.326	53.326	2.666	53.326	53.326
2	.924	18.488	71.814			
3	.713	14.266	86.080			
4	.408	8.162	94.242			
5	.288	5.758	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Component Matrix(a)**

	Component
	1
Procedural Justice1: Memberi kesempatan menceritakan komplain	.813
Procedural Justice 2: Memberi prosedur yang memudahkan nasabah	.754
Procedural Justice 3: Proses Penyampaian komplain secara keseluruhan berjalan cepat	.782
Procedural Justice 4: Mau mendengarkan dengan baik seluruh komplain/keluhan	.744
Procedural Justice 5: Antrian nasabah yang sedang menunggu dilayani sangat baik	.522

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
a. 1 components extracted.

## Variabel *Procedural Justice* Factor Analysis

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.696
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	36.776
	df	6
	Sig.	.000

### Anti-image Matrices

		Procedural Justice1: Memberi kesempatan menceritakan komplain	Procedural Justice 2: Memberi prosedur yang memudahkan nasabah	Procedural Justice 3: Proses Penyampaian komplain secara keseluruhan berjalan cepat	Procedural Justice 4: Mau mendengarkan dengan baik seluruh komplain/keluhan
Anti-image Covariance	Procedural Justice1: Memberi kesempatan menceritakan komplain	.464	-.067	-.143	-.294
	Procedural Justice 2: Memberi prosedur yang memudahkan nasabah	-.067	.608	-.276	-.081
	Procedural Justice 3: Proses Penyampaian komplain secara keseluruhan berjalan cepat	-.143	-.276	.605	.027
	Procedural Justice 4: Mau mendengarkan dengan baik seluruh komplain/keluhan	-.294	-.081	.027	.536
Anti-image Correlation	Procedural Justice1: Memberi kesempatan menceritakan komplain	.676(a)	-.127	-.270	-.588
	Procedural Justice 2: Memberi prosedur yang memudahkan nasabah	-.127	.747(a)	-.454	-.141
	Procedural Justice 3: Proses Penyampaian komplain secara keseluruhan berjalan cepat	-.270	-.454	.709(a)	.047
	Procedural Justice 4: Mau mendengarkan dengan baik seluruh komplain/keluhan	-.588	-.141	.047	.665(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)



**Communalities**

	Initial	Extraction
Procedural Justice1: Memberi kesempatan menceritakan komplain	1.000	.714
Procedural Justice 2: Memberi prosedur yang memudahkan nasabah	1.000	.598
Procedural Justice 3: Proses Penyampaian komplain secara keseluruhan berjalan cepat	1.000	.574
Procedural Justice 4: Mau mendengarkan dengan baik seluruh komplain/keluhan	1.000	.592

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	2.478	61.951	61.951	2.478	61.951	61.951
2	.789	19.720	81.671			
3	.433	10.831	92.503			
4	.300	7.497	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Component Matrix(a)**

	Component
	1
Procedural Justice1: Memberi kesempatan menceritakan komplain	.845
Procedural Justice 2: Memberi prosedur yang memudahkan nasabah	.773
Procedural Justice 3: Proses Penyampaian komplain secara keseluruhan berjalan cepat	.758
Procedural Justice 4: Mau mendengarkan dengan baik seluruh komplain/keluhan	.770

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

## Variabel *Explanation and Effort* Factor Analysis

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.705
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	52.402
	df	6
	Sig.	.000

### Anti-image Matrices

		Explanation & Effort 1: Tertarik untuk membantu nasabah	Explanation & Effort 2: Diberikan Penjelasan Logis penyebab masalah yang dialami nasabah	Explanation & Effort 3: Berupaya Optimal menyelesaikan masalah yang dikeluhkan	Explanation & Effort 4: Berusaha fokus/peduli dalam menyediakan pelayanan yang baik kepada nasabah
Anti-image Covariance	Explanation & Effort 1: Tertarik untuk membantu nasabah	.651	-.163	.035	-.138
	Explanation & Effort 2: Diberikan Penjelasan Logis penyebab masalah yang dialami nasabah	-.163	.680	-.087	-.029
	Explanation & Effort 3: Berupaya Optimal menyelesaikan masalah yang dikeluhkan	.035	-.087	.289	-.208
	Explanation & Effort 4: Berusaha fokus/peduli dalam menyediakan pelayanan yang baik kepada nasabah	-.138	-.029	-.208	.260
Anti-image Correlation	Explanation & Effort 1: Tertarik untuk membantu nasabah	.797(a)	-.246	.080	-.337
	Explanation & Effort 2: Diberikan Penjelasan Logis penyebab masalah yang dialami nasabah	-.246	.872(a)	-.196	-.068
	Explanation & Effort 3: Berupaya Optimal menyelesaikan masalah yang dikeluhkan	.080	-.196	.650(a)	-.759
	Explanation & Effort 4: Berusaha fokus/peduli dalam menyediakan pelayanan yang baik kepada nasabah	-.337	-.068	-.759	.644(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

**Communalities**

	Initial	Extraction
Explanation & Effort 1: Tertarik untuk membantu nasabah	1.000	.538
Explanation & Effort 2: Diberikan Penjelasan Logis penyebab masalah yang dialami nasabah	1.000	.541
Explanation & Effort 3: Berupaya Optimal menyelesaikan masalah yang dikeluhkan	1.000	.766
Explanation & Effort 4: Berusaha fokus/peduli dalam menyediakan pelayanan yang baik kepada nasabah	1.000	.819

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	2.664	66.610	66.610	2.664	66.610	66.610
2	.623	15.573	82.183			
3	.560	14.001	96.184			
4	.153	3.816	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Component Matrix(a)**

	Component
	1
Explanation & Effort 1: Tertarik untuk membantu nasabah	.734
Explanation & Effort 2: Diberikan Penjelasan Logis penyebab masalah yang dialami nasabah	.735
Explanation & Effort 3: Berupaya Optimal menyelesaikan masalah yang dikeluhkan	.875
Explanation & Effort 4: Berusaha fokus/peduli dalam menyediakan pelayanan yang baik kepada nasabah	.905

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
a. 1 components extracted.

## Variabel *Emphaty and Politeness* Factor Analysis

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.622
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	103.350
	df	15
	Sig.	.000

### Anti-image Matrices

		Emphaty & Politeness: Bersikap ramah kepada nasabah	Emphaty & Politeness: Mendengarkan dengan baik apa yang nasabah keluhkan	Emphaty & Politeness: Sangat perhatian (mencatat) apa yang saya keluhkan	Emphaty & Politeness: Berusaha memahami masalah yang nasabah alami	Emphaty & Politeness: Komunikasi antara customer service dan nasabah berlangsung baik	Emphaty & Politeness: Customer service menunjukkan kepeduliannya/respek kepada nasabah
Anti-image Covariance	Emphaty & Politeness: Bersikap ramah kepada nasabah	.392	-.223	.228	.146	-.115	.030
	Emphaty & Politeness: Mendengarkan dengan baik apa yang nasabah keluhkan	-.223	.355	-.241	-.106	.034	-.007
	Emphaty & Politeness: Sangat perhatian (mencatat) apa yang saya keluhkan	.228	-.241	.483	.096	-.089	.010
	Emphaty & Politeness: Berusaha memahami masalah yang nasabah alami	.146	-.106	.096	.286	-.129	.020
	Emphaty & Politeness: Komunikasi antara customer service dan nasabah berlangsung baik	-.115	.034	-.089	-.129	.134	-.123
	Emphaty & Politeness: Customer service menunjukkan kepeduliannya/respek kepada nasabah	.030	-.007	.010	.020	-.123	.313
Anti-image Correlation	Emphaty & Politeness: Bersikap ramah kepada nasabah	.429(a)	-.597	.525	.437	-.502	.086
	Emphaty & Politeness: Mendengarkan dengan baik apa yang nasabah keluhkan	-.597	.634(a)	-.581	-.332	.158	-.022
	Emphaty & Politeness: Sangat perhatian (mencatat) apa yang saya keluhkan	.525	-.581	.499(a)	.259	-.349	.026

		Emphaty & Politeness: Bersikap ramah kepada nasabah	Emphaty & Politeness: Mendengarkan dengan baik apa yang nasabah keluhkan	Emphaty & Politeness: Sangat perhatian (mencatat) apa yang saya keluhkan	Emphaty & Politeness: Berusaha memahami masalah yang nasabah alami	Emphaty & Politeness: Komunikasi antara customer service dan nasabah berlangsung baik	Emphaty & Politeness: Customer service menunjukkan kepeduliannya/respek kepada nasabah
	Emphaty & Politeness: Berusaha memahami masalah yang nasabah alami	.437	-.332	.259	.655(a)	-.660	.066
	Emphaty & Politeness: Komunikasi antara customer service dan nasabah berlangsung baik	-.502	.158	-.349	-.660	.643(a)	-.601
	Emphaty & Politeness: Customer service menunjukkan kepeduliannya/respek kepada nasabah	.086	-.022	.026	.066	-.601	.813(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

#### Communalities

	Initial	Extraction
Emphaty & Politeness: Bersikap ramah kepada nasabah	1.000	.345
Emphaty & Politeness: Mendengarkan dengan baik apa yang nasabah keluhkan	1.000	.622
Emphaty & Politeness: Sangat perhatian (mencatat) apa yang saya keluhkan	1.000	.351
Emphaty & Politeness: Berusaha memahami masalah yang nasabah alami	1.000	.660
Emphaty & Politeness: Komunikasi antara customer service dan nasabah berlangsung baik	1.000	.873
Emphaty & Politeness: Customer service menunjukkan kepeduliannya/respek kepada nasabah	1.000	.698

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	3.549	59.142	59.142	3.549	59.142	59.142
2	.971	16.176	75.318			
3	.796	13.268	88.586			
4	.384	6.404	94.989			
5	.216	3.600	98.589			
6	.085	1.411	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

## Variabel *Emphaty and Politeness*

### Factor Analysis

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.755
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	69.984
	df	6
	Sig.	.000

### Anti-image Matrices

		Emphaty & Politeness: Mendengarkan dengan baik apa yang nasabah keluhkan	Emphaty & Politeness: Berusaha memahami masalah yang nasabah alami	Emphaty & Politeness: Komunikasi antara customer service dan nasabah berlangsung baik	Emphaty & Politeness: Customer service menunjukkan kepeduliannya/ respek kepada nasabah
Anti-image Covariance	Emphaty & Politeness: Mendengarkan dengan baik apa yang nasabah keluhkan	.653	-.044	-.094	.013
	Emphaty & Politeness: Berusaha memahami masalah yang nasabah alami	-.044	.354	-.143	.011
	Emphaty & Politeness: Komunikasi antara customer service dan nasabah berlangsung baik	-.094	-.143	.181	-.156

		Emphaty & Politeness: Mendengarkan dengan baik apa yang nasabah keluhkan	Emphaty & Politeness: Berusaha memahami masalah yang nasabah alami	Emphaty & Politeness: Komunikasi antara customer service dan nasabah berlangsung baik	Emphaty & Politeness: Customer service menunjukkan kepeduliannya/ respek kepada nasabah
Anti-image Correlation	Emphaty & Politeness: Customer service menunjukkan kepeduliannya/respek kepada nasabah	.013	.011	-.156	.315
	Emphaty & Politeness: Mendengarkan dengan baik apa yang nasabah keluhkan	.907(a)	-.091	-.274	.030
	Emphaty & Politeness: Berusaha memahami masalah yang nasabah alami	-.091	.801(a)	-.566	.033
	Emphaty & Politeness: Komunikasi antara customer service dan nasabah berlangsung baik	-.274	-.566	.669(a)	-.655
	Emphaty & Politeness: Customer service menunjukkan kepeduliannya/respek kepada nasabah	.030	.033	-.655	.755(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

#### Communalities

	Initial	Extraction
Emphaty & Politeness: Mendengarkan dengan baik apa yang nasabah keluhkan	1.000	.525
Emphaty & Politeness: Berusaha memahami masalah yang nasabah alami	1.000	.763
Emphaty & Politeness: Komunikasi antara customer service dan nasabah berlangsung baik	1.000	.899
Emphaty & Politeness: Customer service menunjukkan kepeduliannya/respek kepada nasabah	1.000	.757

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	2.944	73.598	73.598	2.944	73.598	73.598
2	.587	14.664	88.262			
3	.346	8.658	96.920			
4	.123	3.080	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Component Matrix(a)**

	Component
	1
Emphaty & Politeness: Mendengarkan dengan baik apa yang nasabah keluhkan	.725
Emphaty & Politeness: Berusaha memahami masalah yang nasabah alami	.873
Emphaty & Politeness: Komunikasi antara customer service dan nasabah berlangsung baik	.948
Emphaty & Politeness: Customer service menunjukkan kepeduliannya/respek kepada nasabah	.870

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
a. 1 components extracted.

**Variabel *Distributive Justice*****Factor Analysis****KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.725
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	57.958
	df	3
	Sig.	.000



### Anti-image Matrices

		Distributive Justice: Dalam menyelesaikan masalah Customer Service berusaha memberikan yang nasabah butuhkan	Distributive Justice: Hasil komplain yang nasabah terima fair/adil	Distributive Justice: Dengan mempertimbangkan segala hal, hasil komplain cukup baik
Anti-image Covariance	Distributive Justice: Dalam menyelesaikan masalah Customer Service berusaha memberikan yang nasabah butuhkan	.402	-.054	-.141
	Distributive Justice: Hasil komplain yang nasabah terima fair/adil	-.054	.287	-.171
	Distributive Justice: Dengan mempertimbangkan segala hal, hasil komplain cukup baik	-.141	-.171	.232
Anti-image Correlation	Distributive Justice: Dalam menyelesaikan masalah Customer Service berusaha memberikan yang nasabah butuhkan	.819(a)	-.160	-.461
	Distributive Justice: Hasil komplain yang nasabah terima fair/adil	-.160	.721(a)	-.662
	Distributive Justice: Dengan mempertimbangkan segala hal, hasil komplain cukup baik	-.461	-.662	.665(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

### Communalities

	Initial	Extraction
Distributive Justice: Dalam menyelesaikan masalah Customer Service berusaha memberikan yang nasabah butuhkan	1.000	.793
Distributive Justice: Hasil komplain yang nasabah terima fair/adil	1.000	.849
Distributive Justice: Dengan mempertimbangkan segala hal, hasil komplain cukup baik	1.000	.896

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Communalities**

	Initial	Extraction
Distributive Justice: Dalam menyelesaikan masalah Customer Service berusaha memberikan yang nasabah butuhkan	1.000	.793
Distributive Justice: Hasil komplain yang nasabah terima fair/adil	1.000	.849
Distributive Justice: Dengan mempertimbangkan segala hal, hasil komplain cukup baik	1.000	.896

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Component Matrix(a)**

	Componen
	1
Distributive Justice: Dalam menyelesaikan masalah Customer Service berusaha memberikan yang nasabah butuhkan	.891
Distributive Justice: Hasil komplain yang nasabah terima fair/adil	.922
Distributive Justice: Dengan mempertimbangkan segala hal, hasil komplain cukup baik	.947

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
a. 1 components extracted.

**Variabel *Service Recovery Satisfaction*****Factor Analysis****KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.642
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	14.717
	df	3
	Sig.	.002

## Anti-image Matrices

		Service Recovery Satisfaction: Nasabah sangat puas dengan hasil penanganan komplain	Service Recovery Satisfaction: Nasabah sangat puas dengan interaksi saat penanganan komplain dengan customer service	Service Recovery Satisfaction: Nasabah sangat puas dengan prosedur yang diberikan customer service BNI dalam menangani komplain
Anti-image Covariance	Service Recovery Satisfaction: Nasabah sangat puas dengan hasil penanganan komplain	.765	-.099	-.265
	Service Recovery Satisfaction: Nasabah sangat puas dengan interaksi saat penanganan komplain dengan customer service	-.099	.747	-.280
	Service Recovery Satisfaction: Nasabah sangat puas dengan prosedur yang diberikan customer service BNI dalam menangani komplain	-.265	-.280	.653
Anti-image Correlation	Service Recovery Satisfaction: Nasabah sangat puas dengan hasil penanganan komplain	.677(a)	-.131	-.375
	Service Recovery Satisfaction: Nasabah sangat puas dengan interaksi saat penanganan komplain dengan customer service	-.131	.663(a)	-.401
	Service Recovery Satisfaction: Nasabah sangat puas dengan prosedur yang diberikan customer service BNI dalam menangani komplain	-.375	-.401	.605(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

### Communalities

	Initial	Extraction
Service Recovery Satisfaction: Nasabah sangat puas dengan hasil penanganan komplain	1.000	.566
Service Recovery Satisfaction: Nasabah sangat puas dengan interaksi saat penanganan komplain dengan customer service	1.000	.587
Service Recovery Satisfaction: Nasabah sangat puas dengan prosedur yang diberikan customer service BNI dalam menangani komplain	1.000	.711

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	1.865	62.153	62.153	1.865	62.153	62.153
2	.669	22.306	84.459			
3	.466	15.541	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Component Matrix(a)

	Component
	1
Service Recovery Satisfaction: Nasabah sangat puas dengan hasil penanganan komplain	.753
Service Recovery Satisfaction: Nasabah sangat puas dengan interaksi saat penanganan komplain dengan customer service	.766
Service Recovery Satisfaction: Nasabah sangat puas dengan prosedur yang diberikan customer service BNI dalam menangani komplain	.843

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
a. 1 components extracted.

## Variabel *Word of Mouth* Factor Analysis

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.763
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	55.128
	df	6
	Sig.	.000

### Anti-image Matrices

		WOM1: Setelah komplain ditangani dengan baik, saya akan merekomendas ikan agar orang lain menggunakan jasa BNI	WOM2: Nasabah tidak pernah mengeluh kepada teman- teman dan keluarga tentang BNI	WOM3: Nasabah biasanya mengatakan hal-hal yang baik tentang BNI	WOM4: nasabah merekomendas ikan teman & ke.luarga saya untuk mempergunaka n produk BNI
Anti-image Covariance	WOM1: Setelah komplain ditangani dengan baik, saya akan merekomendasikan agar orang lain menggunakan jasa BNI	.269	-.111	-.142	-.190
	WOM2: Nasabah tidak pernah mengeluh kepada teman-teman dan keluarga tentang BNI	-.111	.778	-.057	.017
	WOM3: Nasabah biasanya mengatakan hal-hal yang baik tentang BNI	-.142	-.057	.460	-.069
	WOM4: nasabah merekomendasikan teman & ke.luarga saya untuk mempergunakan produk BNI	-.190	.017	-.069	.344
Anti-image Correlation	WOM1: Setelah komplain ditangani dengan baik, saya akan merekomendasikan agar orang lain menggunakan jasa BNI	.694(a)	-.244	-.403	-.623
	WOM2: Nasabah tidak pernah mengeluh kepada teman-teman dan keluarga tentang BNI	-.244	.878(a)	-.095	.034

	WOM1: Setelah komplain ditangani dengan baik, saya akan merekomendas ikan agar orang lain menggunakan jasa BNI	WOM2: Nasabah tidak pernah mengeluh kepada teman- teman dan keluarga tentang BNI	WOM3: Nasabah biasanya mengatakan hal-hal yang baik tentang BNI	WOM4: nasabah merekomendas ikan teman & ke.luarga saya untuk mempergunaka n produk BNI
WOM3: Nasabah biasanya mengatakan hal-hal yang baik tentang BNI	-.403	-.095	.845(a)	-.173
WOM4: nasabah merekomendasikan teman & ke.luarga saya untuk mempergunakan produk BNI	-.623	.034	-.173	.741(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

#### Communalities

	Initial	Extraction
WOM1: Setelah komplain ditangani dengan baik, saya akan merekomendasikan agar orang lain menggunakan jasa BNI	1.000	.856
WOM2: Nasabah tidak pernah mengeluh kepada teman-teman dan keluarga tentang BNI	1.000	.386
WOM3: Nasabah biasanya mengatakan hal-hal yang baik tentang BNI	1.000	.727
WOM4: nasabah merekomendasikan teman & ke.luarga saya untuk mempergunakan produk BNI	1.000	.769

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	2.738	68.441	68.441	2.738	68.441	68.441
2	.721	18.035	86.477			
3	.361	9.034	95.510			
4	.180	4.490	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Component Matrix(a)**

	Componen t
	1
WOM1: Setelah komplain ditangani dengan baik, saya akan merekomendasikan agar orang lain menggunakan jasa BNI	.925
WOM2: Nasabah tidak pernah mengeluh kepada teman-teman dan keluarga tentang BNI	.621
WOM3: Nasabah biasanya mengatakan hal-hal yang baik tentang BNI	.852
WOM4: nasabah merekomendasikan teman & ke.luarga saya untuk mempergunakan produk BNI	.877

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
a. 1 components extracted.

**Factor Analysis****KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.717
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	48.989
	df	3
	Sig.	.000

## Anti-image Matrices

		WOM1: Setelah komplain ditangani dengan baik, saya akan merekomendas ikan agar orang lain menggunakan jasa BNI	WOM3: Nasabah biasanya mengatakan hal-hal yang baik tentang BNI	WOM4: nasabah merekomendas ikan teman & ke.luarga saya untuk mempergunaka n produk BNI
Anti-image Covariance	WOM1: Setelah komplain ditangani dengan baik, saya akan merekomendasikan agar orang lain menggunakan jasa BNI	.286	-.161	-.199
	WOM3: Nasabah biasanya mengatakan hal-hal yang baik tentang BNI	-.161	.464	-.068
	WOM4: nasabah merekomendasikan teman & ke.luarga saya untuk mempergunakan produk BNI	-.199	-.068	.344
Anti-image Correlation	WOM1: Setelah komplain ditangani dengan baik, saya akan merekomendasikan agar orang lain menggunakan jasa BNI	.661(a)	-.441	-.635
	WOM3: Nasabah biasanya mengatakan hal-hal yang baik tentang BNI	-.441	.808(a)	-.171
	WOM4: nasabah merekomendasikan teman & ke.luarga saya untuk mempergunakan produk BNI	-.635	-.171	.712(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

## Communalities

	Initial	Extraction
WOM1: Setelah komplain ditangani dengan baik, saya akan merekomendasikan agar orang lain menggunakan jasa BNI	1.000	.873
WOM3: Nasabah biasanya mengatakan hal-hal yang baik tentang BNI	1.000	.758
WOM4: nasabah merekomendasikan teman & ke.luarga saya untuk mempergunakan produk BNI	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	2.452	81.749	81.749	2.452	81.749	81.749
2	.362	12.063	93.812			
3	.186	6.188	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Component Matrix(a)

	Component 1
WOM1: Setelah komplain ditangani dengan baik, saya akan merekomendasikan agar orang lain menggunakan jasa BNI	.934
WOM3: Nasabah biasanya mengatakan hal-hal yang baik tentang BNI	.871
WOM4: nasabah merekomendasikan teman & ke.luarga saya untuk mempergunakan produk BNI	.907

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
a. 1 components extracted.

## Variabel Trust

### Factor Analysis

#### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.711
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	62.069
	df	3
	Sig.	.000

### Anti-image Matrices

		Trust1: Nasabah yakini BNI dapat diandalkan	Trust 2: Nasabah yakini BNI Dapat dipercaya	Trust 3: Nasabah mempunyai perasaan positif tentang BNI
Anti-image Covariance	Trust1: Nasabah yakin BNI dapat diandalkan	.450	-.109	-.045
	Trust 2: Nasabah yakin BNI Dapat dipercaya	-.109	.196	-.158
	Trust 3: Nasabah mempunyai perasaan positif tentang BNI	-.045	-.158	.221
Anti-image Correlation	Trust1: Nasabah yakin BNI dapat diandalkan	.868(a)	-.367	-.142
	Trust 2: Nasabah yakin BNI Dapat dipercaya	-.367	.650(a)	-.758
	Trust 3: Nasabah mempunyai perasaan positif tentang BNI	-.142	-.758	.678(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

### Communalities

	Initial	Extraction
Trust1: Nasabah yakin BNI dapat diandalkan	1.000	.763
Trust 2: Nasabah yakin BNI Dapat dipercaya	1.000	.903
Trust 3: Nasabah mempunyai perasaan positif tentang BNI	1.000	.874

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	2.541	84.702	84.702	2.541	84.702	84.702
2	.342	11.390	96.092			
3	.117	3.908	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Component Matrix(a)**

	Componen t
	1
Trust1: Nasabah yakin BNI dapat diandalkan	.874
Trust 2: Nasabah yakin BNI Dapat dipercaya	.951
Trust 3: Nasabah mempunyai perasaan positif tentang BNI	.935

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
a. 1 components extracted.

## Variabel *Customer LOyalty* Factor Analysis

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.603
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	62.851
	df	6
	Sig.	.000

**Anti-image Matrices**

		Consumer Loyalty 1: Kembali lagi ke BNI	Consumer Loyalty 2: Nasabah tetap menggunakan produk BNI	Consumer Loyalty 3: Nasabah akan menggunakan lebih banyak produk BNI	Consumer Loyalty 4: Nasabah menganggap dirinya sebagai pelanggan yang setia
Anti-image Covariance	Consumer Loyalty 1: Kembali lagi ke BNI	.341	-.262	.067	-.129
	Consumer Loyalty 2: Nasabah tetap menggunakan produk BNI	-.262	.408	-.084	.061
	Consumer Loyalty 3: Nasabah akan menggunakan lebih banyak produk BNI	.067	-.084	.331	-.233

		Consumer Loyalty 1: Kembali lagi ke BNI	Consumer Loyalty 2: Nasabah tetap menggunakan produk BNI	Consumer Loyalty 3: Nasabah akan menggunakan lebih banyak produk BNI	Consumer Loyalty 4: Nasabah menganggap dirinya sebagai pelanggan yang setia
	Consumer Loyalty 4: Nasabah menganggap dirinya sebagai pelanggan yang setia	-.129	.061	-.233	.281
Anti-image Correlation	Consumer Loyalty 1: Kembali lagi ke BNI	.605(a)	-.701	.199	-.419
	Consumer Loyalty 2: Nasabah tetap menggunakan produk BNI	-.701	.615(a)	-.229	.180
	Consumer Loyalty 3: Nasabah akan menggunakan lebih banyak produk BNI	.199	-.229	.599(a)	-.763
	Consumer Loyalty 4: Nasabah menganggap dirinya sebagai pelanggan yang setia	-.419	.180	-.763	.595(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

#### Communalities

	Initial	Extraction
Consumer Loyalty 1: Kembali lagi ke BNI	1.000	.704
Consumer Loyalty 2: Nasabah tetap menggunakan produk BNI	1.000	.611
Consumer Loyalty 3: Nasabah akan menggunakan lebih banyak produk BNI	1.000	.653
Consumer Loyalty 4: Nasabah menganggap dirinya sebagai pelanggan yang setia	1.000	.738

Extraction Method: Principal Component Analysis.

#### Total Variance Explained

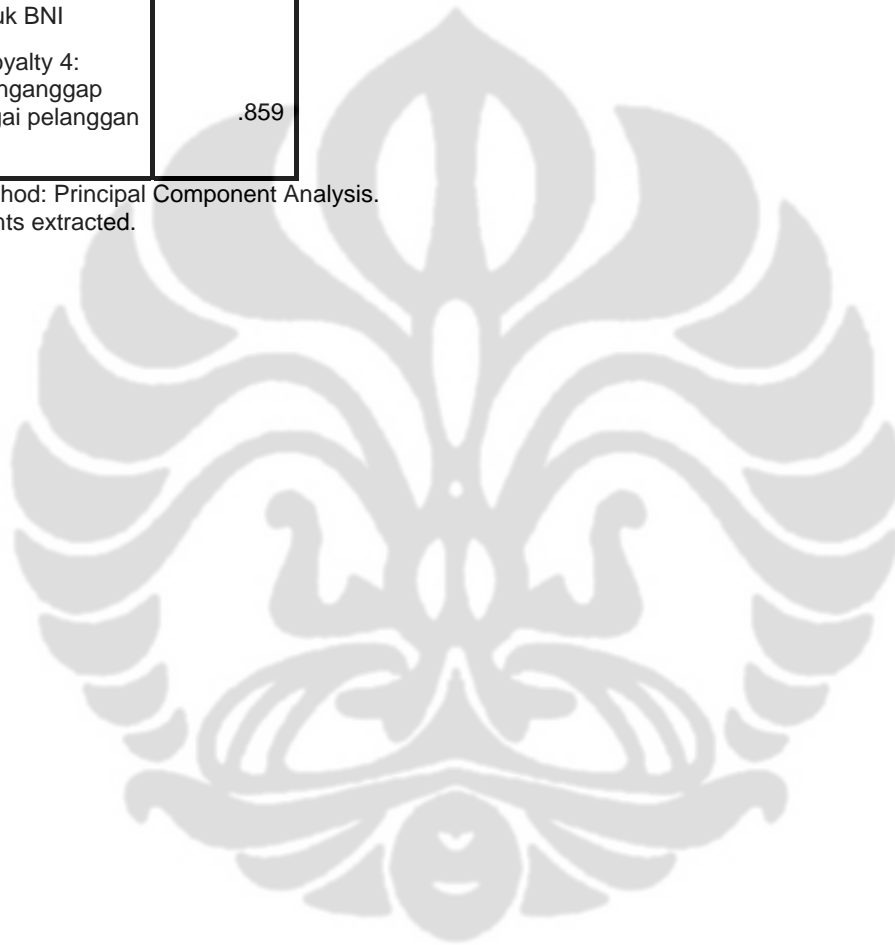
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.706	67.654	67.654	2.706	67.654	67.654
2	.865	21.634	89.288			
3	.284	7.098	96.386			
4	.145	3.614	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Component Matrix(a)**

	Componen t
	1
Consumer Loyalty 1: Kembali lagi ke BNI	.839
Consumer Loyalty 2: Nasabah tetap menggunakan produk BNI	.782
Consumer Loyalty 3: Nasabah akan menggunakan lebih banyak produk BNI	.808
Consumer Loyalty 4: Nasabah menganggap dirinya sebagai pelanggan yang setia	.859

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
a. 1 components extracted.



**Regression  
Variables Entered/Removed(b)**

Mode 1	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	<p>Procedural Justice 5: Antrian nasabah yang sedang menunggu dilayani sangat baik, Procedural Justice 3: Proses (waktu) Penyampaian komplain secara keseluruhan berjalan cepat, Procedural Justice 1: Memberi kesempatan menceritakan komplain, Procedural Justice 4: Mau mendengarkan dengan baik seluruh komplain/keluhan, Procedural Justice 2: Memberi prosedur yang memudahkan nasabah(a)</p>		Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: Service Recovery Satisfaction (REGR factor score)

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.648(a)	.420	.369	.79418117

a Predictors: (Constant), Procedural Justice 5: Antrian nasabah yang sedang menunggu dilayani sangat baik, Procedural Justice 3: Proses (waktu) Penyampaian komplain secara keseluruhan berjalan cepat, Procedural Justice 1: Memberi kesempatan menceritakan komplain, Procedural Justice 4: Mau mendengarkan dengan baik seluruh komplain/keluhan, Procedural Justice 2: Memberi prosedur yang memudahkan nasabah

### ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	26.049	5	5.210	8.260	.000(a)
	Residual	35.951	57	.631		
	Total	62.000	62			

a Predictors: (Constant), Procedural Justice 5: Antrian nasabah yang sedang menunggu dilayani sangat baik, Procedural Justice 3: Proses (waktu) Penyampaian komplain secara keseluruhan berjalan cepat, Procedural Justice 1: Memberi kesempatan menceritakan komplain, Procedural Justice 4: Mau mendengarkan dengan baik seluruh komplain/keluhan, Procedural Justice 2: Memberi prosedur yang memudahkan nasabah

b Dependent Variable: Service Recovery Satisfaction (REGR factor score)

### Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.202	.520		-4.233	.000
	Procedural Justice 1: Memberi kesempatan menceritakan komplain	-.223	.123	-.271	-1.814	.075
	Procedural Justice 2:	.067	.090	.107	.737	.464

Memberi prosedur yang memudahkan nasabah Procedural Justice 3: Proses (waktu) Penyampaian komplain secara keseluruhan berjalan cepat	.249	.072	.407	3.460	.001
Procedural Justice 4: Mau mendengarkan dengan baik seluruh komplain/keluhan	.208	.119	.249	1.752	.085
Procedural Justice 5: Antrian nasabah yang sedang menunggu dilayani sangat baik	.168	.091	.244	1.833	.072

a Dependent Variable: Service Recovery Satisfaction (REGR factor score)

**Regression**

**Variables Entered/Removed(b)**

Mode	Variables Entered	Variables Removed	Method
1			



1	Explanati on & Effort 4: Berusaha perhatian dalam menyedia kan pelayanan yang baik kepada nasabah, Explanati on & Effort 2: Diberikan Penjelasa n Logis penyebab masalah yang dialami nasabah, Explanati on & Effort 1: Berkeingi nan untuk membant u nasabah, Explanati on & Effort 3: Berupaya Optimal menyeles aikan masalah yang dikeluhka n(a)		Enter
---	--	--	-------

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: Service Recovery Satisfaction (REGR factor score)

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.757(a)	.573	.543	.67588467

a Predictors: (Constant), Explanation & Effort 4: Berusaha perhatian dalam menyediakan pelayanan yang baik kepada nasabah, Explanation & Effort 2: Diberikan Penjelasan Logis penyebab masalah yang dialami nasabah, Explanation & Effort 1: Berkeinginan untuk membantu nasabah, Explanation & Effort 3: Berupaya Optimal menyelesaikan masalah yang dikeluhkan

### ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	35.504	4	8.876	19.430	.000(a)
	Residual	26.496	58	.457		
	Total	62.000	62			

a Predictors: (Constant), Explanation & Effort 4: Berusaha perhatian dalam menyediakan pelayanan yang baik kepada nasabah, Explanation & Effort 2: Diberikan Penjelasan Logis penyebab masalah yang dialami nasabah, Explanation & Effort 1: Berkeinginan untuk membantu nasabah, Explanation & Effort 3: Berupaya Optimal menyelesaikan masalah yang dikeluhkan

b Dependent Variable: Service Recovery Satisfaction (REGR factor score)

### Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.163	.375		-8.436	.000
	Explanation & Effort 1: Berkeinginan untuk membantu nasabah	.302	.095	.382	3.181	.002

Explanation & Effort 2: Diberikan Penjelasan Logis penyebab masalah yang dialami nasabah	.082	.072	.126	1.149	.255
Explanation & Effort 3: Berupaya Optimal menyelesaikan masalah yang dikeluhkan	.026	.121	.036	.215	.830
Explanation & Effort 4: Berusaha perhatian dalam menyediakan pelayanan yang baik kepada nasabah	.228	.126	.322	1.813	.075

a Dependent Variable: Service Recovery Satisfaction (REGR factor score)

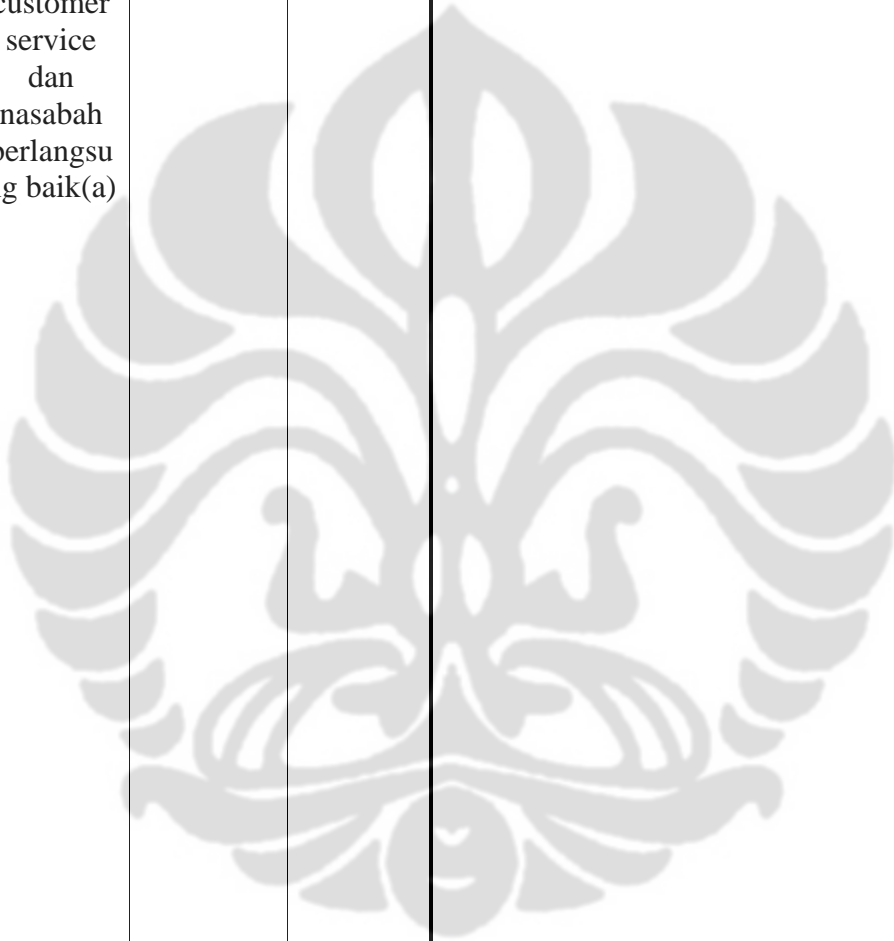
**Regression**

**Variables Entered/Removed(b)**

Mode	Variables Entered	Variables Removed	Method
1			

1	<p>Emphaty &amp; Politeness : Customer service menghargai nasabah yang komplain, Emphaty &amp; Politeness : Bersikap sopan kepada nasabah, Emphaty &amp; Politeness : Nasabah yang komplain diperlakukan dengan baik oleh CSO , Emphaty &amp; Politeness : Berusaha memahami masalah yang nasabah alami, Emphaty &amp; Politeness : Mendengarkan dengan</p>		Enter
---	---	--	-------

	<p>baik apa yang nasabah keluhkan, Emphaty &amp; Politeness :</p> <p>Komunikasi antara customer service dan nasabah berlangsung baik(a)</p>		
--	---	--	--



a All requested variables entered.

b Dependent Variable: Service Recovery Satisfaction (REGR factor score)

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.763(a)	.582	.538	.67991805

a Predictors: (Constant), Emphaty & Politeness: Customer service menghargai nasabah yang komplain, Emphaty & Politeness: Bersikap sopan kepada nasabah, Emphaty & Politeness: Nasabah yang komplain diperlakukan dengan baik oleh CSO , Emphaty & Politeness: Berusaha memahami masalah yang nasabah alami, Emphaty & Politeness: Mendengarkan dengan baik apa yang nasabah keluhkan, Emphaty & Politeness: Komunikasi antara customer service dan nasabah berlangsung baik

### Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.588	.515		-6.966	.000
	Emphaty & Politeness: Bersikap sopan kepada nasabah	.089	.121	.097	.736	.465
	Emphaty & Politeness: Mendengarkan dengan baik apa yang nasabah keluhkan	.089	.149	.094	.598	.552
	Emphaty & Politeness: Nasabah yang komplain diperlakukan dengan baik oleh CSO	-.109	.086	-.159	-1.259	.213

Emphaty & Politeness: Berusaha memahami masalah yang nasabah alami	.011	.120	.014	.094	.926
Emphaty & Politeness: Komunikasi antara customer service dan nasabah berlangsung baik	.315	.167	.380	1.884	.065
Emphaty & Politeness: Customer service menghargai nasabah yang komplain	.274	.117	.368	2.339	.023

a Dependent Variable: Service Recovery Satisfaction (REGR factor score)

**Regression  
Variables Entered/Removed(b)**

Mode	Variables Entered	Variables Removed	Method
1			

1	Distributive Justice: Dengan mempertimbangkan segala hal, hasil komplain cukup adil, Distributive Justice: Dalam menyelesaikan masalah Customer Service berusaha memberikan yang nasabah butuhkan, Distributive Justice: Hasil komplain yang nasabah sesuai harapan(a)	.	Enter
---	--	---	-------

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: Service Recovery Satisfaction (REGR factor score)

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.742(a)	.550	.527	.68739599



a Predictors: (Constant), Distributive Justice: Dengan mempertimbangkan segala hal, hasil komplain cukup adil, Distributive Justice: Dalam menyelesaikan masalah Customer Service berusaha memberikan yang nasabah butuhkan, Distributive Justice: Hasil komplain yang nasabah sesuai harapan

**ANOVA(b)**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	34.122	3	11.374	24.071	.000(a)
	Residual	27.878	59	.473		
	Total	62.000	62			

a Predictors: (Constant), Distributive Justice: Dengan mempertimbangkan segala hal, hasil komplain cukup adil, Distributive Justice: Dalam menyelesaikan masalah Customer Service berusaha memberikan yang nasabah butuhkan, Distributive Justice: Hasil komplain yang nasabah sesuai harapan

b Dependent Variable: Service Recovery Satisfaction (REGR factor score)

**Coefficients(a)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	-2.599	.367		-7.077	.000
	Distributive Justice: Dalam menyelesaikan masalah Customer Service berusaha memberikan yang nasabah butuhkan	.089	.119	.112	.746	.458
	Distributive Justice: Hasil komplain yang nasabah sesuai harapan	.168	.116	.262	1.444	.154

Distributive Justice: Dengan mempertimbangkan segala hal, hasil komplain cukup adil	.286	.130	.408	2.194	.032
---	------	------	------	-------	------

a Dependent Variable: Service Recovery Satisfaction (REGR factor score)



**TOR WAWANCARA SKRIPSI**

**PENGARUH *Perceived Justice* dalam *Service Recovery***

**terhadap Kepuasan Pelanggan**

**STUDI PADA: NASABAH BNI CABANG UI DEPOK**

1. Apakah Tugas customer service BNI CABANG UI DEPOK?

Jawab: memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dan membantu menangani keluhan.

2. Apakah CSO memiliki standar dalam melayani nasabah?iya.

3. Apakah BNI Cabang UI Depok memiliki SOP untuk menangani keluhan nasabah?iya.

4. Apakah menangani keluhan merupakan salah satu tugas CSO?iya.

5. Biasanya apa saja yang dikeluhkan oleh nasabah kepada CSO?ATM rusak, BOP tidak terauto debit, transfer tidak sampai.

6. Menurut Ibu, apa yang menyebabkan nasabah mengeluh kepada BNI? Disesuaikan dengan kondisi, biasanya saat ATM rusak, dan masa pembayaran semesteran.

7. Apa yang dilakukan oleh pihak BNI Cabang UI Depok dalam menangani keluhan nasabah tersebut?menangani dengan baik sesuai prosedur.

8. Menurut Ibu, apakah merupakan hal yang penting menangani keluhan nasabah?iya,

9. Menurut Ibu, apa yang membedakan BNI Cabang UI Depok dengan cabang BNI lainnya dalam hal keluhan nasabah?tidak ada, sesuai prosedur, yang membedakan disini karena menangani mahasiswa maka komplain sering terjadi.

10. Berapa jumlah rata-rata nasabah yang komplain dalam seminggu?d disesuaikan dengan kondisi dan situasi.

11. Apakah jumlah tersebut bisa dikatakan tinggi?

Terima kasih

Pewawancara



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Diana Rosdiyana  
Tempat dan Tanggal Lahir : Cirebon, 23 Maret 1987  
Alamat : Jl. Yos Sudarso No.27 RT 02/RW 04  
Cangkol Utara, Cirebon 45111  
Nomor telepon : 0818 068 25498  
Surat elektronik : [diana\\_fisip05@yahoo.com](mailto:diana_fisip05@yahoo.com)  
Nama Orang Tua :  
Ayah : Suparno  
Ibu : Kusnaeni

### Riwayat Pendidikan Formal:

SD : SDN Pengampon 1 Cirebon  
SMP : SMPN 2 Cirebon  
SMA : SMAN 1 Cirebon

### Prestasi:

1. 2005, Peringkat 10 Olimpiade Akuntansi se-wilayah 3 Cirebon.
2. 2005, Juara 3 Menulis Cerpen Hari Ibu Asrama UI Depok.
3. 2007, Peserta Hibah Bersaing A3 Dikti.
4. 2007, Peserta PIMNAS XXI 2008, dalam bidang PKMI.

## VERBATIM

**Wawancara ini dilakukan kepada 3 mahasiswa FISIP UI yang pernah menyampaikan keluhan kepada CSO (*Customer Service* BNI Cabang UTama UI Depok), sebagai berikut:**

### **1. Ratna Ningtyastuti (Administrasi Niaga, 2005) ; Auto debet dan Pengurusan Pin**

- P : Assalamu'alaikum, mohon maaf mengganggu waktunya.
- R : Waalaikumsalam, gapapa santai aja.
- P : Baiklah, bisa diceritakan komplain yang pernah disampaikan ke CSO BNI?
- R : Seingat saya sih, yang jelas diminta menceritakan kasusnya apa? Kasus saya tentang auto debet bermasalah, bukti pembayaran saya kasih unjuk, langsung dia cari di komputer datanya dia. Gak lama, karena saya minta diselesaikan saat itu juga akhirnya selesai juga hari itu.
- P : Waktu penyelesaian sesuai harapan kamu?
- R : Cepet, sesuai harapan karena gak bolak-balik. Langsung ditempat diselesaikan.
- P : Puas atau tidak?
- R : Bisa dibilang puas, Cuma seingat saya masnya bilang 3 hari lagi dicek, ternyata sudah.
- P : Puas atau masih ada ganjalan?
- R : Konteks kasus kemarin saya puas karena segera diselesaikan. Kalo teman lain mungkin bisa jadi
- P : Apakah tetap pake BNI?
- R : Tergantung, punya account BNI kan terpaksa yah. Pembayaran, transfer beasiswa selain BNI tidak bisa.kan itu pemaksaan,.tidak akan pake BNI lagi,
- P : Pake produk lain g?
- R : Sempet mau, Cuma rekomendasi temen katanya ribet dan susah, jadi males.
- P : Percaya dengan kinerja BNI secara keseluruhan?

- R : Tidak tepat aku dikasih kinerja BNI,
- P : Enggak, ini karena setelah komplain?
- R : Percaya
- P : Yang diharapkan dari handling complaint?
- R : Cepat dan tanggap. Kalo bisa terutama kalo misalkan efeknya ke kuliah gitu kan ribet, yang rugi kan nasabah.
- P : Cerita ke temen gak?
- R : Gak sih, kecuali kalo ada temen yang nanya.
- R : Pernah komplain lagi pin ke blokir, dan aku gak puas karena nunggu lama banget sampe seminggu. Itu memuat aku tidak dimudahkan, aku menganalogikan dengan mengurus kartu indosat hanya 5 menit juga jadi. Cuman analoginya sama, teknologinya sama, masalah pin doang aja, gak pake fisik.
- P : Yang diharapkan seperti apa?
- R : Secara sederhana tidak dipersulit secara prosedur
- P : Dari segi hasil?
- R : Aku yang bingung KTM naik jadi 100ribu, kalo kemaren hilang KTM bayar 25ribu. Menurutku itu omersil banget. Okelah kita bayar kartu yg hilang tu. Konteksnya itu kan mahasiswa kalo buat aku sih mahal, dan jadinya pun kartu gakjelas, harus ada surat kepolisian juga, ribet.
- P : Interaksi CSO?
- R : Biasa saja, tidak ada yang istimewa/. Yang istimewa itu bisa mendekatkan diri dengan yang komplain. Saya bandingkan dengan bagian pelayanan beasiswa yang di rektorat, beda banget, CSO BNI sekedar menyelesaikan kasus saja, tidak ada pendekatan personal. CSO tidak membuat nasabah pengen Tanya lebih jauh. Beda banget dengan mandiri, CSO-nya itu bisa mengajak bicara nasabah, merasa diperhatikan, dan dihargai sebagai nasabah.
- P : Apa lagi masukannya?
- R : Kita kan melayaninya manusia, melayaninya dengan hati-lah, kan kita berinteraksi dengan orang. Tersenyum, Tanya-tanya hal biasa justru membuat akrab dengan nasabah dan berkesan serta nyaman.

## 2. Luthfi Fathimah H (Sosiologi 2007) ; Komplain Pengurusan ATM yang lama

P : ceritakan komplainnya ?

R : pertama kali menemui CSO, nanya-nanya gitu. ATM ku kan hilang, waktu paling lama kan 1 bulan. Tapi biasanya sih 10 hari., 15 hari aku kesana lagi. Ternyata belum selese, ada keterlambatan.

P : terlambat karena apa?

R : pin-nya itu belum turun, kok lama benegh sih? Kami minta maaf kata CSO dibilang 10 hari lagi dating, ternyaa elum selese juga, trus dijanjikan awal bulan. Kalo ditambah 15 hari kan sekitar tanggal belasan belum ada,(20 hari dari tanggal 25), akhirnya bulan depan awal baru dapet.

P : puas gak ?

R : ya gak lah, dia Cuma minta maaf gak kasih solusi

P : yang diharapkan?

R : yang diharapkan paling enggak dikasih solusi kek apa gitu?

Kan tiap ambil uang di teller bayar 2000, yah harusnya dberi kejelasan lah waktu penyelesaian, kan mesti balik-balik dan aantri itu lama banget, dan ketemu CSO gitu-gitu aja, dijelasin gitu doang gak sebanding dengan waktu nunggu lama ampe 1 jam dan berkali-kali.

P : dari segi interaksi dengan CSO saat menangani keluhan?

R : kan aku ketemu 3 kali orang yang berbeda. Yang pertama bapak-bapak baiklah, kan baru pertama jadi belum emosi lah, trus diminta nunggu 15 hari, ibu-ibu gitu., dan ketiga kalinya ibu-ibu gitu, ibunya dingin.

P : interaksi yang diharapkan?

R : secara kita sebagai konsumen, CSO harus punya perasaan untuk berusaha mempertahankan nasabahnya lah, kan aku nabungnya di Mandiri. Waktu duduk nya gak nyaman, mba duduk sini aja biar nyaman, pengertian dan ramah banget, juga antrian diatur dengan baik gitu deh disana. Gak kayak BNI, antrian sampe sejam dan tiga kali datang. Walo ada 6 CSO tapi gak



dioptimalkan. Hanya 3 yang melayani. Dan itu gak penting banget buat kita yang Cuma mau nanya udah jadi belum ATMnya harus nunggu sejam.

P : bakal pake lagi BNI gak?

R : kalo setelah lulus sih gak lagi. Karena ternyata biaya operasional TAPLUS itu gede banget, nombok tiap bulan..

P : ada efeknya gak ketika komplain ditangani tidak puas terhadap loyalitas kamu sebagai nasabah BNI?

R : gaklah kayaknya pake mandiri aja.

P : Kenapa mandiri?

R : ya itu pelayanan-lah, lebih jelas, lebih ramah, gak berbelit-belit. Paling enggak dikasih jangka waktu selesai dengan jelas, sementara BNI paling lama sebulan, nah kan gak jelas. Kalo bisa ada konfirmasi ATM sudah selesai, kan ada SMS banking. Nah bisa kan dimanfaatkan tuh untuk konfirmasi ke nasabah, gak Cuma untuk cek saldo, promo-promo apa juga kan bisa tuh, kan data kita juga udah kesimpn sama mereka.

P : puas dengan hasilnya? Merasa adil gak?

R : kurang adil sama hasilnya, bayar 15 ribu dan lama pula. Prosedur juga berbelit.

P : pelayanan secara umum untuk penenangan keluhan oleh CSO?

R : saya kan kehilangan ATM, KTP, semuanya, paling enggak mengerti dan memahami kondisi saya, perhatian, dan ada kejelasan prosedur, waktu.

P : diminta isi formulir pengaduan?

R : ah gak ditanggulangi itu, gak penting banget kotak kritik dan saran nyempil banget, gak niat banget untuk minta saran. Kalo memang butuh kritik dan saran, pampang lah didepan kami butuh kritik dan saran untuk peningkatan pelayanan.

P : percaya gak sama BNI akhirnya?

R : ehm,,turun dari yang 90 persen jadi 60 atau 70 persen. tapi Cuma percaya sama teller aja yang ramah, dan antri tidak lama. Kalo secara keseluruhan sih kepercayaannya turun, yang tadinya 100 atau 90 persen paling sekarang jadi 60-70 persen.

P : setelah komplain, cerita gak sama temen2?

- R : ya iyalah, aku harus seminggu tiga kali untuk ambil uang. Nunggu tiap pulang kuliah jam1 nunggu sampe sejam dan kalo kumpul kelompok tugas cerita sama temen.
- P : pengennya CSO ditambah jumlah atau gimana?
- R : dioptimalkan aja, terlebih saat nasabah mengisi formulir pembukaan rekening itu lama banget, jadi butuh regulasi sendiri untuk menangani pembukaan rekening.
- P : perlu ada koordinasi antara UI dan BNI?
- R : perlu banget, jadi kan waktu itu ada bapak2 daftar kelas international, waktu itu kan ke BNI, trus diminta ke rektorat. Trus ke rektorat diminta ke BNI setelah dibuatkan surat kuasa. Trus bapak itu pulang dan bilang, tunggu aja di surat pembaca. Yah percuma lah BNI dijadikan icon pembayaran di UI, ternyata gak berkoordinasi dengan baik.
- P : saat pembayaran BOP?
- R : seharusnya ada pembayaran di buat alur yang lebih baik dan lumayan cepet. Udah ada alurnya yang jelas. Sementara yang kemaren pas anak 2008, penuh banget.

**Dwi Naryati (Administrasi Niaga, 2008) ; Pengurusan KTM yang berbelit**

- P : Bisa ceritakan keluhan yang pernah disampaikan ke CSO BNI?
- R : CSO ngotot minta surat keterangan polisi untuk urus KTM hilang. Kita juga kan bingung, balik lagi kan ke gedung biru, trus diminta bilang ini sama lah dengan surat keterangan hilang. Ngotot2 dikit akhirnya bisa.
- R : Saya harus jadi untuk mengurus beasiswa, saya kalo ke kantor polisi udah lama waktu hilang dan lapor. Trus gak percaya amat, kita juga kan gak mungkin boong,  
Ribetlah, kita kan mahasiswa mobilitasnya tinggi, gak ngurusin KTM dong, bayar 25 ribu lagi, dan kualitasnya jelek.

Sebenarnya yang salahnya bukan CSOnya tapi BNI harus mempermudah kebijakan yang lebih simpel.

P : yang diharapkan?

R : sudah ada koordinasi dengan UI, kalo surat dari gedung biru untuk kehilangan udah cukup. Kalo dari segi interaksi sih sudah cukuplah. Dari segi hasil paling enggak 3 hari-lah, itu sampai dengan 7 hari. Alasannya katanya bukan KTM kita doang yang hilang, kan harusnya udah ada persediaan kartu.

Antrian sih bagus2 aja kan dipisah antara teller dan CSO, dan cukup tanggap siapa yang dipersilakan duluan.

P : interaksi dengan CSO-nya bagaimana?

R : kalo dari segi ramah dan sopan sih iya, tapi dari segi prosedur itu yang menyulitkan, padahal saya kan satu dompet hilang, kurang empatinya terhadap nasabah.

P : mesti ada pendekatan personal?

R : kalo menurut aku sih ketika dalam proses ditanya dulu, itu sih penting biar dia juga percaya kalo KTM kita hilang. Tapi untuk sapaan di depan, gak penting. Cuma kalo terlalu berbelit-belit gak penting.

P : adil dan sesuai harapan gak hasilnya?

R : gak lah, masalahnya bayar 25 ribu untuk apa, kan punya mesin scan sendiri, untuk apa uangnya.

P : tetap pake BNI?

R : Kayaknya gak deh, suka pake BNI saat jadi mahasiswa potongan per bulannya kecil. Kalo entaran sih gak.

P : tetap percaya ke BNI?

R : Agak-agak gak percaya, sama kinerja mereka. Kan tiap semester pasti pembayaran dan kenapa selalu muncul pengantrian dan masalah auto debet yang tidak terdebit. Seharusnya dibuat sistem tanggal sekian fakultas apa, gak numplek semua di tanggal yang sama.

P : cerita sama temen gak?

R : Ya cerita lah, abis sebel lama banget.'

P : pengaruh ke tingkat kepuasan?

R: Ya iyalah din,,