



LAMPIRAN ANGKET

Assalamualaikum Wr.Wb.

Bapak/Ibu/Saudara (i) yang saya hormati, saya Atas Nama Leni Predericha mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah sedang melakukan penelitian di PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara. Adapun judul penelitian saya yaitu **“Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi kasus pada PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara)”**.

Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara (i) untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi kuesioner ini untuk membantu saya dalam mengumpulkan data sebagai bahan penelitian. Oleh karena itu setiap jawaban yang diberikan sangat bermanfaat bagi saya dalam penelitian ini. Atas bantuan dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

A. Identitas Responden

Mohon di isi semua pertanyaan dibawah ini dengan memberi tanda (✓) pada jawaban yang paling sesuai.

Nama :
Alamat :
Umur :

1. Jenis Kelamin
 - Laki-laki
 - Perempuan
2. Pekerjaan
 - PNS Wiraswasta Lainnya
 - Wirausaha
3. Pendidikan
 - SD SMA Sarjana
 - SMP
4. Berapa lama menjadi nasabah Bank PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara
 - < 1 Tahun 3 – 5 Tahun > 10 Tahun
 - 1 – 2 Tahun 5-10 Tahun

Petunjuk Pengisian:

Isilah kolom berikut ini dengan melingkari (O) salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat anda. Ada 5 (lima) pilihan jawaban yang tersedia untuk masing-masing pertanyaan yaitu :

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju				
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	2	3	4	5

B. Pengisian Kuisisioner

1. Nilai Pelanggan (X1)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Pengorbanan						
1.	Dalam pengembalian jasa/kredit kepada Bank PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara apakah sebelumnya telah memberikan kepuasan	1	2	3	4	5
2.	Biaya yang saya keluarkan dalam produk sesuai dengan prinsip PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara	1	2	3	4	5
Emosional						
1.	Senang memakai produk dan jasa yang ada pada PD. BPR Bahteramas Konawe Utara	1	2	3	4	5
2.	Memiliki hubungan baik dengan karyawan PD. BPR Bahteramas Konawe Utara	1	2	3	4	5
Fungsional						
1.	Produk yang ada pada PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara sangat memberikan manfaat	1	2	3	4	5
2.	Produk yang digunakan memberikan pengaruh positif	1	2	3	4	5

2. Kepuasan Pelanggan (X2)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Kepuasan Pelanggan Keseluruhan						
1.	Pelayanan pada PD BPR Bahteramas Konawe Utara sangat baik dan memuaskan	1	2	3	4	5
2.	Sangat puas dengan hasil yang diterima nasabah dari pihak PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara baik dari segi kualitas produk maupun pelayanan yang di terima	1	2	3	4	5
Dimensi Kepuasan Pelanggan						
1.	Sangat senang dengan para pegawai Bank karena sangat ramah dan cepat dalam melayani	1	2	3	4	5
2.	Pegawai tidak mempersulit ketika hendak bertransaksi	1	2	3	4	5
Konfirmasi Harapan						
1.	Pelayanan yang diberikan pegawai sesuai dengan harapan	1	2	3	4	5
2.	Apa yang menjadi harapan benar-benar terpenuhi	1	2	3	4	5
Niat Beli Ulang						
1.	Fasilitas yang ada di Bank sangat lengkap sehingga					

	nasabah akan menggunakan jasa Bank kembali					
2.	Produk yang ada di PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara terjaga selalu prosedurnya					

3. Lokasi (X3)

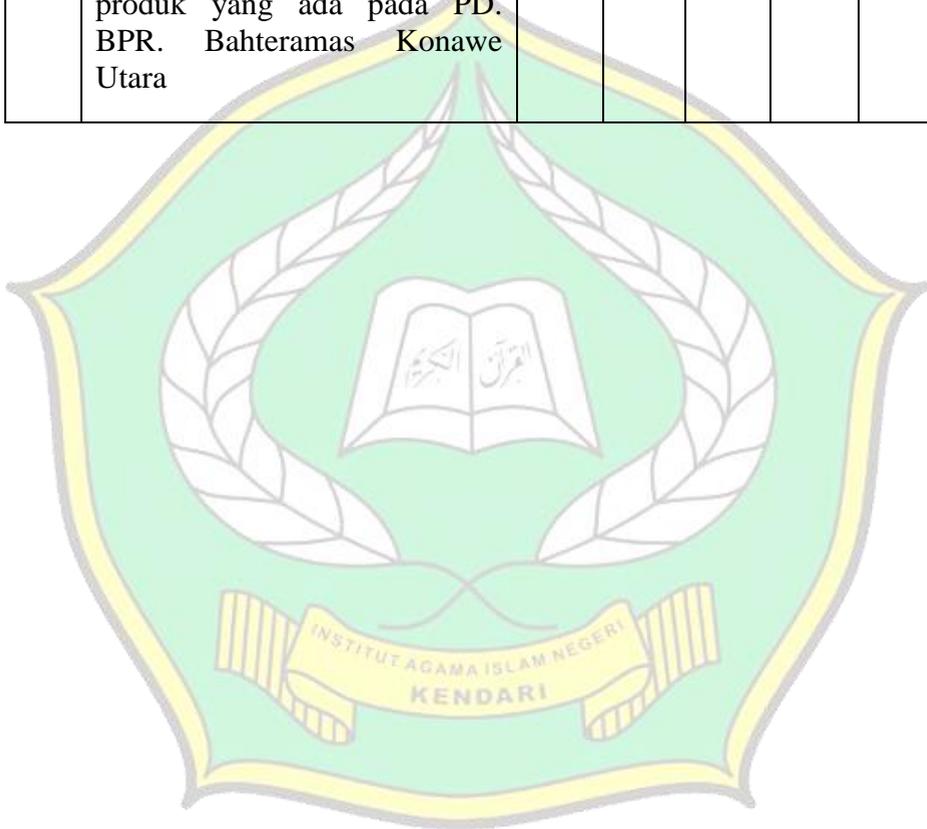
No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Keterjangkauan						
1.	Lokasi yang ada pada PD BPR Bahteramas Konawe Utara strategis dekat dengan jalan raya	1	2	3	4	5
2.	Lokasi mudah dijangkau sarana transportasi umum	1	2	3	4	5
3.	Tempat atau lokasi dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal	1	2	3	4	5
Kelancaran Arus Lalu Lintas						
1.	Lalu lintas di sekitar PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara	1	2	3	4	5

	lancer					
2.	Kondisi jalan menuju PD. BPR Bahteramas Konawe Utara bagus	1	2	3	4	5
Lingkungan Sekitar yang Nyaman						
1.	Tempat parkir yang ada pada PD BPR Bahteramas Konawe Utara yang memadai dan terjamin keamanannya	1	2	3	4	5
2.	Ruang tunggu yang ada pada PD BPR Bahteramas Konawe Utara nyaman	1	2	3	4	5
3	Memiliki tempat parkir yang nyaman	1	2	3	4	5

4. Loyalitas Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Niat untuk Menggunakan Jasa Kembali						
1.	Selalu melakukan pembelian ulang produk yang ada pada PD BPR Bahteramas Konawe Utara	1	2	3	4	5
2.	Selalu menginginkan untuk memanfaatkan produk yang ada pada PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara	1	2	3	4	5
Merekomendasikan Perusahaan Kepada Orang Lain						
1.	Bersedia merekomendasikan PD. BPR Bahteramas Konawe Utara kepada orang lain	1	2	3	4	5
2.	Tetap bersedia menjadi nasabah PD. BPR Bahteramas Konawe Utara meskipun ada Bank lain yang menawarkan beragam keuntungan	1	2	3	4	5
3.	Menyarankan kepada orang lain untuk datang ke PD. BPR. Bahteramas untuk mencoba produk bank tersebut					
4.	Selalu ingin menjadi nasabah tetap di PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara					

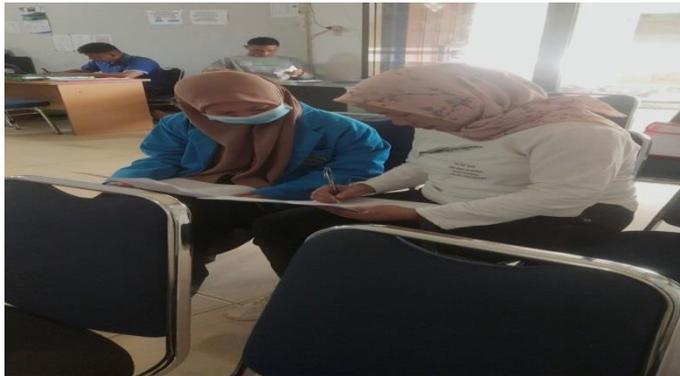
Komitmen Terhadap Perusahaan						
1.	Sering mendapatkan pengakuan memiliki produk yang ada di PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara					
2.	Merasa bangga memiliki produk yang ada pada PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara	1	2	3	4	5



DOKUMENTASI



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KENDARI



Leni P. 4

ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.researchgate.net Internet Source	1%
2	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%
3	digilib.iainkendari.ac.id Internet Source	1%
4	repo.uinsatu.ac.id Internet Source	1%
5	e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id Internet Source	<1%
6	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1%
7	Submitted to Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang Student Paper	<1%
8	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1%
9	repositori.usu.ac.id Internet Source	<1%

BIODATA PENULIS**1. Identitas Diri**

Nama : Leni Predericha
Tempat, Tgl Lahir : Amorome, 22 September 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
No. Telpn : 082 259 612 148
Email : lenypredericha@gmail.com

2. Riwayat Pendidikan

2007-2013 : SD Negeri Amorome
2013-2016 : SMP Negeri 3 Asera
2016-2019 : SMA Negeri 1 Asera
2019-Sekarang : Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kendari

3. Nama Orang Tua

Nama Ayah : Asmuddin

Nama Ibu : St. Rayati

