**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

1. **Sejarah Ringkas BTN Syariah**

Berawal dari adanya perubahan peraturan perundang-undangan perbankan oleh pemerintah dari UU Perbankan No. 7 Tahun 1992 menjadi Perbankan No. 10 Tahun 1998, dunia perbankan nasional menjadi marak dengan boomingnya bank syariah. Persaingan dalam pasar perbankan pun kian ketat. Belum lagi dengan dikeluarkannya PBI No. 4/1/PBI/2002 tentang perubahan kegiatan usaha bank umum konvensional menjadi bank umum berdasarkan prinsip syariah oleh bank umum konvensional, jumlah bank syariah pun bertambah dengan banyaknya UUS (Unit Usaha Syariah). Maka manajemen PT. Bank Tabungan Negara (Persero), melalui rapat komite pengarah tim implementasi restrukturasi Bank BTN tanggal 12 Desember 2013, manajemen bank BTN menyusun rencana kerja dan perubahan anggaran dasar untuk membuka UUS agar dapat bersaing di pasar perbankan syariah.

Untuk mengantisipasi adanya kecenderungan tersebut, maka PT Bank Tabungan Negara (Persero) pada Rapat Umum Pemegang pSaham tanggal 16 Januari 2004 dan perubahan Anggaran Dasar dengan akta No. 29 tanggal 27 Oktober 2004 oleh Emi Sulistyowati, SH Notaris di Jakarta yang ditandai dengan terbentuknya divisi syariah berdasarkan Ketetapan Direksi No. 14/DIR/DSYA/2004. Pembentukan Unit Usaha Syariah ini juga untuk memperkokoh tekad ajaran Bank BTN untuk menjadikan kerja sebagai bagian dari ibadah yang tidak terpisah dengan ibadah-ibadah lainnya.

Selanjutnya Bank BTN Unit Usaha Syariah disebut “BTN Syariah” dengan motto “Maju dan Sejahtera Bersama”. Dalam pelaksanaan kegiatannya, Unit Usaha Syariah didampingi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertindak sebagai pengawas, penasehat dan pemberi saran kepada Direksi, Pimpinan Devisi Syariah, dan Pimpinan Kantor Cabang Syariah mengenai hal-hal yang terkait dengan prinsip syariah.

Pada bulan November 2004 dibentuklah struktur organisasi kantor cabang syariah PT. BTN.Dimana setiap kantor cabang syariah dipimpin oleh satu orang kepala cabang yang bertanggung jawab kepada kepala devisi syariah. Yang pada saat bersamaan Direktor Utama Bank BTN meminta rekomendasi penunjukan DPS dan pada tanggal 3 Desember 2004, Direktor Utama Bank BTN menerima surat rekomendasi DSN/MUI tentang penunjukkan DPS bagi BTN Syariah. Pada tanggal 18 Maret 2005 resmi ditunjuk oleh DSN/MUI sebagai DPS bagi BTN Syariah, yaitu Drs. H. Ahmad NazriAdlani, Drs. H Mohammad Hidayat, MBA, MBL, dan Dr. H. Endy M. Astiwara, MA, AAIJ, FIIS, CPLHI, ACS.

Pada tanggal 15 Desember 2004, Bank BTN menerima surat persetujuan dari BI, Surat No. 6/1350/DPbs perihal persetujuan BI mengenai prinsip KCS (Kantor Cabang Syariah) Bank BTN. Maka tanggal inilah yang diperingati secara resmi sebagai hari lahirnya BTN Syariah. Yang secara sinergi melalui persetujuan dari BI dan Direksi PT. BTN maka dibukalah KCS Jakarta pada tanggal 14 Februari 2005. Diikuti pada tanggal 25 Februari 2005 dengan dibukanya KCS Bandung kemudian pada tanggal 17 Maret 2005 dibuka KCS Surabaya yang secara berturut-turut tanggal 4 dan tanggal 11 April 2005 KCS Yogyakarta dan KCS Makassar dan pada bulan Desember 2005 dibukanya KCS Malang dan Solo.Pada tahun 2007, Bank BTN telah mengoperasikan 12 (dua belas) Kantor Cabang Syariah dan 40 Kantor Layanan Syariah (*Office Chanelling*) pada kantor-kantor cabang dan cabang pembantu Konvensional kantor cabang Syariah tersebar dilokasi Jakarta, Bandung, Surabaya, Yogyakarta, Makasar, Malang, Solo, Medan, Batam, Tanggerang, Bogor, dan Bekasi. Seluruh kantor cabang syariah ini dapat beroperasi secara ontime-realtime berkat dukungan teknologi informasi yang cukup memadai.

BTN Syariah pada Kantor Layanan Syariah di Banjarmasin diresmikan Jumat (23/05/), merupakan cabang ke-15 dan yang pertama untuk wilayah Banjarmasin. Direktur Utama Bank BTN Iqbal Latanro mengatakan, pembukaan unit usaha syariah di wilayah Banjarmasin, dilakukan dengan pertimbangan yang sangat strategis setelah melihat besarnya minat masyarakat untuk memanfaatkan perbankan syariah. BTN hadir untuk memenuhi penyediaan alternatif layanan perbankan secara dual *banking system*.

BTN Syariah fokus pada produk perumahan dan memiliki tiga produk yaitu KPR BTN Sejahtera iB, KPR Platinum iB, dan KPR BTN *Indent* iB. Selain itu juga menyediakan beberapa produk tabungan syariah kepada masyarakat dengan sistem bagi hasil yang menguntungkan, seperti Tabungan BTN prima iB , juga produk Dana seperti Giro BTN iB .

1. **Perkembangan Jaringan**

Jaringan UUS Bank BTN telah memiliki jaringan yang tersebar di seluruh Indonesia dengan rincian sebagai berikut :

1. Kantor Cabang Syariah = 22 unit
2. Kantor Cabang Pembantu Syariah = 21 unit
3. Kantor Kas Syariah = 7 unit
4. Kantor Layanan Syariah = 240 unit
5. **Visi dan Msi BTN Syariah**

Visi dan Misi Bank BTN Syariah sejalan dengan Visi Bank BTN yang merupakan *Strategic Business* Unit dengan peran untuk meningkatkan pelayanan dan pangsa pasar sehingga Bank BTN tumbuh dan berkembang di masa yang akan datang. BTN Syariah juga sebagai pelengkap dari bisnis perbankan di mana secara konvensional tidak dapat terlayani.

* 1. Visi Bank BTN Syariah

"Menjadi *Strategic Business* Unit BTN yang sehat dan terkemuka dalam penyediaan jasa keuangan syariah dan mengutamakan kemaslahatan bersama."

* 1. Misi Bank BTN Syariah

1. Mendukung pencapaian sasaran laba usaha BTN.
2. Memberikan pelayanan jasa keuangan Syariah yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan produk serta jasa keuangan Syariah terkait sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah dan memperoleh pangsa pasar yang diharapkan.
3. Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip Syariah sehingga dapat meningkatkan ketahanan BTN dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha serta meningkatkan *shareholders value*.
4. Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap *stakeholders* serta memberikan ketentraman pada karyawan dan nasabah.

SAVE OUTFILE='C:\Users\windows8.1\Documents\arif spss file.sav'

  /COMPRESSED.

REGRESSION

  /MISSING LISTWISE

  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

  /NOORIGIN

  /DEPENDENT y

  /METHOD=BACKWARD x1 x2 x3 x4 x5

  /SCATTERPLOT=(\*SRESID ,\*ZPRED) (\*SRESID ,\*ZPRED).

**Regression**

| **Variables Entered/Removedb** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
| 1 | x5, x3, x1, x4, x2a | . | Enter |
| 2 | . | x4 | Backward (criterion: Probability of F-to-remove >= ,100). |
| 3 | . | x5 | Backward (criterion: Probability of F-to-remove >= ,100). |
| 4 | . | x2 | Backward (criterion: Probability of F-to-remove >= ,100). |
| 5 | . | x1 | Backward (criterion: Probability of F-to-remove >= ,100). |
| 6 | . | x3 | Backward (criterion: Probability of F-to-remove >= ,100). |
| a. All requested variables entered. | | |  |
| b. Dependent Variable: y | | |  |

| **Model Summary** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .137a | .019 | -.033 | 9.842 |
| 2 | .137b | .019 | -.023 | 9.790 |
| 3 | .132c | .018 | -.013 | 9.745 |
| 4 | .114d | .013 | -.007 | 9.716 |
| 5 | .084e | .007 | -.003 | 9.696 |
| 6 | .000f | .000 | .000 | 9.681 |
| a. Predictors: (Constant), x5, x3, x1, x4, x2 | | | |  |
| b. Predictors: (Constant), x5, x3, x1, x2 | | | |  |
| c. Predictors: (Constant), x3, x1, x2 | | | |  |
| d. Predictors: (Constant), x3, x1 | | | |  |
| e. Predictors: (Constant), x3 | | | |  |
| f. Predictor: (constant) | | |  |  |

| **ANOVAg** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 174.093 | 5 | 34.819 | .359 | .875a |
| Residual | 9104.907 | 94 | 96.861 |  |  |
| Total | 9279.000 | 99 |  |  |  |
| 2 | Regression | 174.026 | 4 | 43.506 | .454 | .769b |
| Residual | 9104.974 | 95 | 95.842 |  |  |
| Total | 9279.000 | 99 |  |  |  |
| 3 | Regression | 162.887 | 3 | 54.296 | .572 | .635c |
| Residual | 9116.113 | 96 | 94.960 |  |  |
| Total | 9279.000 | 99 |  |  |  |
| 4 | Regression | 121.456 | 2 | 60.728 | .643 | .528d |
| Residual | 9157.544 | 97 | 94.408 |  |  |
| Total | 9279.000 | 99 |  |  |  |
| 5 | Regression | 65.116 | 1 | 65.116 | .693 | .407e |
| Residual | 9213.884 | 98 | 94.019 |  |  |
| Total | 9279.000 | 99 |  |  |  |
| 6 | Regression | .000 | 0 | .000 | . | .f |
| Residual | 9279.000 | 99 | 93.727 |  |  |
| Total | 9279.000 | 99 |  |  |  |
| a. Predictors: (Constant), x5, x3, x1, x4, x2 | | | |  |  |  |
| b. Predictors: (Constant), x5, x3, x1, x2 | | | |  |  |  |
| c. Predictors: (Constant), x3, x1, x2 | | | |  |  |  |
| d. Predictors: (Constant), x3, x1 | | |  |  |  |  |
| e. Predictors: (Constant), x3 | | |  |  |  |  |
| f. Predictor: (constant) | | |  |  |  |  |
| g. Dependent Variable: y | | |  |  |  |  |

| **Coefficientsa** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 14.867 | 4.579 |  | 3.247 | .002 |
| x1 | .121 | .162 | .077 | .748 | .456 |
| x2 | -.081 | .131 | -.064 | -.617 | .539 |
| x3 | .113 | .128 | .090 | .880 | .381 |
| x4 | .003 | .102 | .003 | .026 | .979 |
| x5 | -.045 | .136 | -.035 | -.335 | .738 |
| 2 | (Constant) | 14.925 | 3.976 |  | 3.754 | .000 |
| x1 | .121 | .161 | .077 | .752 | .454 |
| x2 | -.081 | .130 | -.063 | -.621 | .536 |
| x3 | .113 | .127 | .090 | .884 | .379 |
| x5 | -.046 | .134 | -.035 | -.341 | .734 |
| 3 | (Constant) | 14.420 | 3.673 |  | 3.926 | .000 |
| x1 | .123 | .160 | .078 | .767 | .445 |
| x2 | -.085 | .129 | -.067 | -.661 | .510 |
| x3 | .113 | .127 | .090 | .888 | .377 |
| 4 | (Constant) | 13.151 | 3.121 |  | 4.213 | .000 |
| x1 | .123 | .159 | .078 | .773 | .442 |
| x3 | .108 | .126 | .086 | .853 | .396 |
| 5 | (Constant) | 14.866 | 2.189 |  | 6.790 | .000 |
| x3 | .105 | .126 | .084 | .832 | .407 |
| 6 | (Constant) | 16.500 | .968 |  | 17.043 | .000 |
| a. Dependent Variable: y | | |  |  |  |  |

| **Excluded Variablesf** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Beta In | t | Sig. | Partial Correlation | Collinearity Statistics |
| Tolerance |
| 2 | x4 | .003a | .026 | .979 | .003 | .982 |
| 3 | x4 | .006b | .057 | .955 | .006 | .989 |
| x5 | -.035b | -.341 | .734 | -.035 | .989 |
| 4 | x4 | .001c | .006 | .995 | .001 | .995 |
| x5 | -.041c | -.405 | .686 | -.041 | .999 |
| x2 | -.067c | -.661 | .510 | -.067 | .996 |
| 5 | x4 | -.005d | -.047 | .963 | -.005 | 1.000 |
| x5 | -.043d | -.430 | .668 | -.044 | 1.000 |
| x2 | -.067d | -.666 | .507 | -.067 | .996 |
| x1 | .078d | .773 | .442 | .078 | .999 |
| 6 | x4 | -.006e | -.055 | .956 | -.006 | 1.000 |
| x5 | -.043e | -.426 | .671 | -.043 | 1.000 |
| x2 | -.062e | -.617 | .539 | -.062 | 1.000 |
| x1 | .075e | .748 | .456 | .075 | 1.000 |
| x3 | .084e | .832 | .407 | .084 | 1.000 |
| a. Predictors in the Model: (Constant), x5, x3, x1, x2 | | | | | |  |
| b. Predictors in the Model: (Constant), x3, x1, x2 | | | | | |  |
| c. Predictors in the Model: (Constant), x3, x1 | | | | |  |  |
| d. Predictors in the Model: (Constant), x3 | | | | |  |  |
| e. Predictor: (constant) | | | |  |  |  |
| f. Dependent Variable: y | | | |  |  |  |

NPAR TESTS

  /K-S(NORMAL)=kualitaslayanan

  /MISSING ANALYSIS.

| **One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test** | | |
| --- | --- | --- |
|  |  | kualitaslayanan |
| N | | 100 |
| Normal Parametersa | Mean | 308.75 |
| Std. Deviation | 88.507 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .197 |
| Positive | .197 |
| Negative | -.173 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | 1.966 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .001 |
| a. Test distribution is Normal. | |  |
|  |  |  |

REGRESSION

  /MISSING LISTWISE

  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

  /NOORIGIN

  /DEPENDENT y

  /METHOD=ENTER x1 x2 x3 x4 x5

  /SCATTERPLOT=(\*SRESID ,\*ZPRED) (\*SRESID ,\*ZPRED).

**Regression**

[DataSet0]

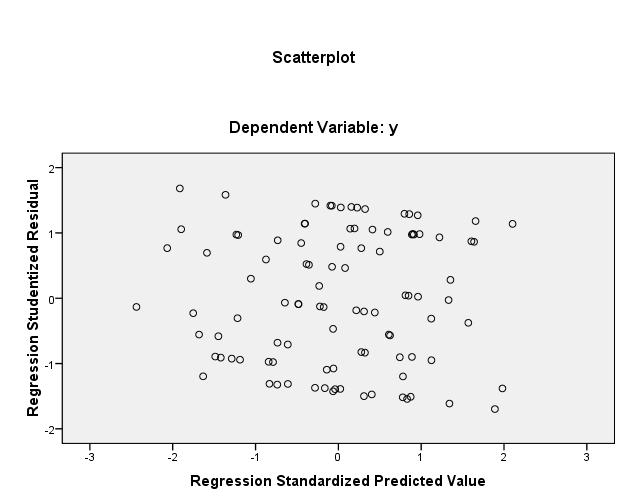
| **Variables Entered/Removedb** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
| 1 | x5, x3, x1, x4, x2a | . | Enter |
| a. All requested variables entered. | | |  |
| b. Dependent Variable: y | | |  |

| **Model Summaryb** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .137a | .019 | -.033 | 9.842 |
| a. Predictors: (Constant), x5, x3, x1, x4, x2 | | | |  |
| b. Dependent Variable: y | | |  |  |

| **ANOVAb** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 174.093 | 5 | 34.819 | .359 | .875a |
| Residual | 9104.907 | 94 | 96.861 |  |  |
| Total | 9279.000 | 99 |  |  |  |
| a. Predictors: (Constant), x5, x3, x1, x4, x2 | | | |  |  |  |
| b. Dependent Variable: y | | |  |  |  |  |

| **Coefficientsa** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 14.867 | 4.579 |  | 3.247 | .002 |
| x1 | .121 | .162 | .077 | .748 | .456 |
| x2 | -.081 | .131 | -.064 | -.617 | .539 |
| x3 | .113 | .128 | .090 | .880 | .381 |
| x4 | .003 | .102 | .003 | .026 | .979 |
| x5 | -.045 | .136 | -.035 | -.335 | .738 |
| a. Dependent Variable: y | | |  |  |  |  |

| **Residuals Statisticsa** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation | N |
| Predicted Value | 13.27 | 19.29 | 16.50 | 1.326 | 100 |
| Std. Predicted Value | -2.438 | 2.103 | .000 | 1.000 | 100 |
| Standard Error of Predicted Value | 1.375 | 3.281 | 2.378 | .396 | 100 |
| Adjusted Predicted Value | 12.92 | 20.42 | 16.52 | 1.482 | 100 |
| Residual | -16.006 | 16.038 | .000 | 9.590 | 100 |
| Std. Residual | -1.626 | 1.630 | .000 | .974 | 100 |
| Stud. Residual | -1.697 | 1.682 | -.001 | 1.005 | 100 |
| Deleted Residual | -17.423 | 17.082 | -.022 | 10.194 | 100 |
| Stud. Deleted Residual | -1.714 | 1.699 | -.001 | 1.008 | 100 |
| Mahal. Distance | .943 | 10.012 | 4.950 | 1.904 | 100 |
| Cook's Distance | .000 | .047 | .011 | .010 | 100 |
| Centered Leverage Value | .010 | .101 | .050 | .019 | 100 |
| a. Dependent Variable: y | |  |  |  |  |



No Responden: ………...

ANGKET

1. Pengantar

Saya merupakan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang sedang melakukan penelitian dalam rangka menyelesaikan tugas akhir saya.

Dalam rangka penelitian, bersama dengan ini saya mohon bantuan Bapak/Ibu nasabah di Bank BTN KCS Banjarmasin yang merupakan responden dalam penelitian ini. Untuk itu saya mohon angket ini di isi oleh Bapak/Ibu untuk menjawab seluruh pertanyaan yang telah disediakan dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Sehubungan dengan hal tersebut maka jawaban responden diharapkan objektif karena tidak akan mempengaruhi status dan jabatan responden dan hanya jawaban objektif dan realistislah yang saya butuhkan.

Adapun penelitian ini berjudul “PERSEPSI NASABAH TERHADAPA KUALITAS PELAYANAN PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG SYARIAH BANJARMASIN”. Atas partisipasi Bapak/Ibu saya ucapkan terima kasih.

1. Petunjuk Pengisian
2. Sebelum mengisi pernyataan berikut, kami memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk membaca terlebih dahulu petunjuk pengisian ini.
3. Setiap pernyataan pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu, lalu bubuhkan tanda “ Silang” (**🗙**) pada kolom atau pertanyaan yang tersedia.
4. Keterangan pilihan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

R : Ragu-ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

* 1. Mohon setiap pernyataan dapat di isi seluruhnya.

1. Biodata Responden
2. Nama : …………………………..
3. Jenis kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
4. Usia : a. Di bawah 25 Tahun d. 45 – 49 tahun

b. 25 – 34 Tahun e. 50 Tahun ke atas

c. 35 – 44 Tahun

1. Pendidikan Terakhir : a. SD/SMP/M.Ts/Sederajat c. Diploma

b. SMA/MA/Sederajat d. Sarjana Lengkap

1. Status : a. Belum Nikah c. Janda/Duda

b. Nikah

1. Pekerjaan : a. PNS c. Wiraswasta/Usaha Sendiri

b. Pegawai Swasta d. Tidak bekerja

1. Penghasilan perbulan : a. Di bawah Rp. 1.000.000

b. Rp. 1.000.000 – Rp. 1.500.000

c. Rp. 1.510.000 – Rp. 2.000.000

d. Rp. 2.010.000 – Rp. 2.500.000

e. Di atas Rp. 2.500.000

1. Jumlah Tanggungan : a. Kurang dari 2 orang c. 5 – 7 orang

b. 3 – 4 orang d. Lebih dari 7 orang

1. Pertanyaan
2. Kualitas Pelayanan
3. Keandalan (*Reability*)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Pertanyaan | SS | S | R | TS | STS |
| 1 | Pelayanan yang diberikan tepat waktu dan sesuai dengan yang dijanjikan. |  |  |  |  |  |
| 2 | Staf/Pegawai selalu bersikap simpatik dan menenangkan nasabah ketika nasabah mempunyai masalah |  |  |  |  |  |
| 3 | Bank BTN selalu menjaga akurasi data/kecocokan data (saldo) pada tabungan |  |  |  |  |  |
| 4 | Sikap rasa percaya dan rasa aman senantiasa ditunjukkan Staf/Pegawai kepada setiap nasabah |  |  |  |  |  |

1. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Pertanyaan | SS | S | R | TS | STS |
| 5 | Bank BTN memberikan pelayanan secara cepat, khususnya kemampuan teller untuk memberi pelayanan dengan cepat kepada nasabahnya dan tidak terlalu lama menunggu antrian |  |  |  |  |  |
| 6 | Setiap Staf/Pegawai memiliki kecepatan menanggapi setiap keinginan dan keperluan nasabah |  |  |  |  |  |
| 7 | Staf/Pegawai selalu siap dan selalu ingin membantu setiap nasabah. |  |  |  |  |  |
| 8 | Staf/Pegawai selalu mampu memberi penjelasan/informasi yang mudah dimengerti setiap nasabah |  |  |  |  |  |

1. Jaminan (*Assurance*)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Pertanyaan | SS | S | R | TS | STS |
| 9 | Setiap Staf/Pegawai selalu berupaya memberi kemudahan prosedur kerja kepada setiap nasabah |  |  |  |  |  |
| 10 | Setiap staf/pegawai memiliki konsistensi, kejujuran dan kesopanan dalam memberikan pelayanan. |  |  |  |  |  |
| 11 | Bank BTN menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi. |  |  |  |  |  |
| 12 | Setiap Staf/Pegawai memiliki konsistensi dan kecermatan pelayanan kepada setiap nasabah |  |  |  |  |  |
| 13 | Bank BTN memberikan jaminan kerahasian kepada nasabah |  |  |  |  |  |

1. Empaty (*Empathy*)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Pertanyaan | SS | S | R | TS | STS |
| 14 | Setiap Staf/Pegawai selalu memberi perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan setiap nasabah. |  |  |  |  |  |
| 15 | Setiap Staf/Pegawai memiliki kesabaran dalam menghadapi keperluan dan keinginan nasabah |  |  |  |  |  |
| 16 | Setiap Staf/Pegawai selalu perhatian terhadap perasaan dan harapan nasabah |  |  |  |  |  |
| 17 | Setiap Staf/Pegawai selalu familier dalam berkomunikasi dengan setiap nasabah |  |  |  |  |  |
| 18 | Setiap Staf/Pegawai selalu mampu menjawab pertanyaan dari nasabah |  |  |  |  |  |
| 19 | Setiap Staf/Pegawai selalu berkomunikasi dengan baik |  |  |  |  |  |
| 20 | Setiap Staf/Pegawai selalu memberikan solusi dan informasi yang dibutuhkan nasabah |  |  |  |  |  |

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Pertanyaan | SS | S | R | TS | STS |
| 21 | Lokasi Bank BTN sekarang cukup strategis dan representatif. |  |  |  |  |  |
| 22 | Fasilitas fisik yang dimiliki cukup menunjang aktivitas perbankan dan kenyamanan nasabah |  |  |  |  |  |
| 23 | Kantor Bank BTN memiliki eksterior dan interior yang cukup menarik |  |  |  |  |  |
| 24 | Setiap Staf/Pegawai selalu berpenampilan rapi, menarik dan berwibawa |  |  |  |  |  |

1. Persepsi Nasabah

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Pertanyaan | SS | S | R | TS | STS |
| 25 | Nasabah selama ini merasa puas akan kualitas pelayanan yang diberikan melebihi apa yang diharapkan |  |  |  |  |  |
| 26 | Dalam bertransaksi Bank BTN memberi kemudahan dalam pelayanan jasa, sehingga para nasabah merasa tidak mengalami kesulitan. |  |  |  |  |  |
| 27 | Bank BTN selalu menghubungi pelanggan setelah proses pelayanan terjadi untuk mengetahui kepuasan dan harapan nasabah. |  |  |  |  |  |
| 28 | Nasabah sangat puas dengan jasa pelayanan yang diberikan Bank BTN dan selalu mempergunakan jasa perbankan tersebut. |  |  |  |  |  |
| 29 | Nasabah merasa nyaman terhadap sikap setiap staf/pegawai BTN |  |  |  |  |  |
| 30 | Nasabah merasa puas dengan fasilitas pelayanan yang ada di Bank BTN |  |  |  |  |  |

TERIMAKASIH ATAS BANTUANNYA



****

