

KUESIONER PENELITIAN

a. Umum

Responden yang terhormat, pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini bertujuan untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul : “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH SWAMITRA KOPSA MERAPI PAKEM”. Oleh karena itu, saya mengharapkan:

1. Saudara dapat menjawab setiap pertanyaan dengan sejujur-jujurnya dan perlu diketahui bahwa jawaban dari kuesioner ini tidak berhubungan dengan benar atau salah.
2. Pilihlah jawaban dengan memberi tanda check (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Saudara. Penilaian dapat dilakukan berdasarkan skala berikut ini:

Sangat Tidak Setuju (STS)	: skor 1
Tidak Setuju (TS)	: skor 2
Netral (N)	: skor 3
Setuju (S)	: skor 4
Sangat Setuju (SS)	: skor 5

b. Identitas Responden

Nama :

Jenis kelamin :

Umur :

Lama menjadi nasabah : tahun

c. Pernyataan tentang tingkat kecepatan pelayanan

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Pegawai di Swamitra Kopsa Merapi Pakem melakukan melayani nasabah dengan cepat					
2	Pegawai melakukan transaksi keuangan dengan cepat					
3	Pegawai mempunyai sikap yang tenang ketika menghadapi kesulitan dalam transaksi					
4	Pegawai memberikan penjelasan kepada nasabah dengan bahasa yang sopan ketika nasabah mengalami masalah dalam transaksi					
5	Pegawai memberikan informasi secara jelas bahwa koperasi sedang mengalami masalah jaringan					
6	Pegawai memasang pengumuman di depan pintu apabila terjadi gangguan transaksi online					

d. Pernyataan tentang Jenis produk

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Kopsa Merapi Pakem mempunyai jenis-jenis produk yang lengkap					
2	Produk-produk yang ditawarkan tidak kalah dengan produk dari pesaing					
3	Produk-produk yang di ada di kopsa merapi pakem sesuai kebutuhan nasabah					

4	Pegawai Kopsa Merapi Pakem mempunyai pengetahuan yang baik tentang produk-produk yang ditawarkan					
5	Pegawai Kopsa Merapi Pakem tidak segan-segan memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai jenis produk yang ditawarkan					
6	Pegawai Kopsa Merapi Pakem memberikan brosur kepada nasabah mengenai jenis-jenis produk yang di tawarkan					

e. Pernyataan tentang citra perusahaan

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Kopsa Merapi Pakem mempunyai prospek yang bagus di masa mendatang					
2	Kopsa Merapi Pakem mempunyai citra yang baik di mata nasabah					
3	Dengan pelayanan yang baik selama ini, Kopsa Merapi Pakem dapat bertahan dalam persaingan					
4	Kopsa Merapi Pakem mempunyai kinerja yang bagus sehingga saya memutuskan untuk menjalin kerja sama dengan Kopsa Merapi Pakem					
5	Kopsa Merapi Pakem mempunyai pegawai yang handal sehingga mampu bersaing dengan perusahaan lainnya					

f. Pernyataan tentang teknologi yang digunakan

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Kopsa Merapi Pakem dalam melakukan pelayanan kepada nasabah menggunakan teknologi yang modern					
2	Dengan penggunaan teknologi maka pelayanan menjadi cepat dan tepat					
3	Penggunaan teknologi dalam transaksi akan meminimalisir					

	kesalahan					
4	Saya dapat menggunakan teknologi dalam bertransaksi dengan Kopsa Merapi Pakem					
5	Teknologi yang digunakan Kopsa Merapi Pakem tidak kalah dengan teknologi di tempat lain					

g. Pernyataan tentang lokasi perusahaan

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Kopsa Merapi Pakem berada di tempat yang strategis					
2	Lokasi Kopsa Merapi Pakem mudah dijangkau dari arah manapun					
3	Lokasi Kopsa Merapi Pakem dekat dengan jalan raya					
4	Kopsa Merapi Pakem mempunyai tempat parkir yang cukup luas					
5	Saya merasa aman memarkirkan kendaraan di tempat parkir karena dijaga dengan baik					
6	Lokasi Kopsa Merapi Pakem cukup nyaman					

h. Pernyataan tentang fokus pelanggan

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Kopsa Merapi Pakem mempunyai ruang tunggu yang nyaman					
2	Ruang tunggu di Kopsa Merapi Pakem dilengkapi dengan TV dan bacaan					
3	Dalam melayani nasabah, Kopsa Merapi Pakem melayani dengan cepat, sehingga menghemat waktu					
4	Tempat transaksi di Kopsa Merapi Pakem nyaman					
5	Kopsa Merapi Pakem memberikan perhatian yang lebih kepada nasabah					

i. Pernyataan tentang kepuasan nasabah

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya tetap akan ke Kopsa Merapi Pakem apabila membutuhkan pinjaman					
2	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Kopsa Merapi Pakem					
3	Saya puas dengan kredibilitas Kopsa Merapi Pakem					
4	Saya puas dengan jenis-jenis produk yang ditawarkan Kopsa Merapi Pakem					
5	Saya puas dengan citra Kopsa Merapi Pakem yang mempunyai kinerja baik					
6	Saya puas dengan perhatian yang diberikan Kopsa Merapi Pakem					
7	Saya puas dengan keberadaan Kopsa Merapi Pakem yang mudah dijangkau					
8	Saya merasa puas dengan kemampuan teknologi yang digunakan Kopsa Merapi Pakem sehingga pelayanan menjadi cepat					