

LAMPIRAN

A. PEDOMAN WAWANCARA

Pedoman wawancara untuk *Head Sales* Bank BNI Syariah

Cabang Yogyakarta

1. Apakah Bank BNI Syariah menerapkan *Sustainable Marketing Enterprise* (SME) ?
2. Bagaimana penerapan SMES di Bank BNI Syariah ?
3. Apakah ada strategi selain SME sebagai alat penunjang untuk keberlangsungan bank jangka panjang ?
4. Bagaimana Bank BNI Syariah membangun hubungan dan meningkatkan value ?
5. Apakah ada strategi unggulan untuk menjaga nama *competitive advantage* besar brand di Bank BNI Syariah ?
6. Apakah ada strategi unggulan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Bank BNI Syariah ?
7. Apakah ada strategi unggulan untuk meningkatkan proses di Bank BNI Syariah ?
8. Bagaimana cara Bank BNI Syariah membuat produk yang efektif dan efisien dengan biaya cost yang relative murah ?
9. Bagaimana cara Bank BNI Syariah merebut heart share pelanggan ?

Pedoman Wawancara untuk Nasabah Bank BNI Syariah

1. Bagaimana kualitas brand BNI Syariah?
2. Bagaimana kualitas service yang diberikan BNI Syariah?
3. Bagaimana kualitas proses BNI Syariah?

Pedoman Wawancara Untuk Pihak Ahli

1. Apakah yang anda ketahui tentang *Sustainable Marketing Enterprise* (SME) ?
2. Bagaimana penerapan SMES ?
3. Apakah harus ada strategi selain SME sebagai alat penunjang untuk keberlangsungan bank jangka panjang ?
4. Bagaimana caranya membangun hubungan dan meningkatkan value ?
5. Bagaimana strategi unggulan untuk menjaga nama *competitive advantage* besar brand ?
6. Bagaimana strategi unggulan untuk meningkatkan kualitas pelayanan?
7. Bagaimana strategi unggulan untuk meningkatkan proses ?
8. Bagaimana cara membuat produk yang efektif dan efisien dengan biaya cost yang relative murah ?
9. Bagaimana cara merebut heart share pelanggan ?