

Kuesioner Penelitian

Identitas Responden

Jenis Kelamin

- Laki – laki Perempuan

Usia

- < 21 tahun 31 – 40 tahun
 21 – 30 tahun > 40 tahun, sebutkan

Status Pernikahan

- Menikah Belum menikah

Pekerjaan

- Pelajar / Mahasiswa Pegawai Swasta Ibu rumah tangga
 Pegawai Negeri Wiraswasta Pensiunan
 Lainnya, sebutkan

Pendidikan terakhir

- SLTP/SMP Diploma Sarjana
 SLTA/SMA Pasca Sarjana/ sederajat

Sebutkan nama bank di Indonesia yang Anda ketahui (1 saja)

Sebutkan tiga bank konvensional di Indonesia yang Anda ketahui

Pertanyaan Kuesioner

'Dimensi Faktor' dengan angka 1 – 5

an penjelasan yakni:

- : Sangat Tidak Setuju
- : Tidak Setuju
- : Netral
- : Setuju
- : Sangat Setuju

Komunikasi Pemasaran Terpadu Persepsian/ <i>Integrated Marketing Communication Perception</i>																
<i>Personal Communication Perception</i>																
No	Item Spesifik	BCA					Mandiri					BRI				
1	Menurut saya <i>front office</i> (<i>customer service</i> dan <i>teller</i>) di bank berikut ini dapat mengomunikasikan tentang produk dengan baik	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	Menurut saya semua karyawan yang ada bekerja di bank berikut ini melayani nasabah dengan ramah	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	Menurut saya semua karyawan yang ada bekerja di bank berikut ini melayani nasabah dengan sopan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	Menurut saya satpam di bank berikut ini dapat melaksanakan tugasnya (membukakan pintu, mengambilkan nomor urut, menata parkir kendaraan) dengan baik	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

No	Item Spesifik	BCA					Mandiri					BRI				
5	Saya merasa mudah untuk mendapatkan informasi yang saya butuhkan dari semua karyawan yang bekerja di bank berikut ini	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	Menurut saya penjelasan yang diberikan oleh <i>customer service</i> yang pernah saya temui mudah dimengerti	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	Menurut saya komunikasi yang dilakukan pihak perusahaan dalam menawarkan produk/jasa melalui telepon dilakukan dengan baik	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Advertising Perception

No	Item Spesifik	BCA					Mandiri					BRI				
1	Menurut saya, <i>broadcast message</i> yang dikirimkan dari pihak bank informatif	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	Menurut saya, <i>broadcast message</i> yang dikirimkan dari pihak bank membuat saya ingin mencoba produk yang ditawarkan oleh bank	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	Menurut saya, <i>broadcast message</i> yang dikirimkan dari pihak bank mengingatkan saya pada merek bank	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	Menurut saya, <i>broadcast message</i> yang dikirimkan dari pihak bank memberikan nilai tambah pada merek bank	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	Menurut saya, iklan bank di Koran dan majalah lokal maupun nasional informatif	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	Menurut saya, iklan bank di Koran dan majalah lokal maupun nasional membuat saya ingin mencoba produk yang ditawarkan oleh bank	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	Menurut saya, iklan bank di Koran dan majalah lokal maupun nasional mengingatkan saya pada merek bank	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

No	Item Spesifik	BCA					Mandiri					BRI				
8	Menurut saya, iklan bank di Koran dan majalah lokal maupun nasional memberikan nilai tambah pada merek bank	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9	Menurut saya, iklan bank yang ada di internet informatif	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	Menurut saya, iklan bank yang ada di internet membuat saya ingin mencoba produk yang ditawarkan oleh bank	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11	Menurut saya, iklan bank yang ada di internet mengingatkan saya pada merek bank	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12	Menurut saya, iklan bank yang ada di internet memberikan nilai tambah pada merek bank	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13	Menurut saya, iklan bank di luar ruang seperti di jalanan maupun di luar ruang lainnya informatif	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14	Menurut saya, iklan bank di luar ruang seperti di jalanan maupun di luar ruang lainnya membuat saya ingin mencoba produk yang ditawarkan oleh bank	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15	Menurut saya, iklan bank di luar ruang seperti di jalanan maupun di luar ruang lainnya mengingatkan saya pada merek bank	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16	Menurut saya, iklan bank di luar ruang seperti di jalanan maupun di luar ruang lainnya memberikan nilai tambah pada merek bank	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17	Menurut saya, email yang dikirimkan dari pihak bank informatif	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18	Menurut saya, email yang dikirimkan dari pihak bank membuat saya ingin mencoba produk yang ditawarkan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

No	Item Spesifik	BCA					Mandiri					BRI				
19	Menurut saya, email yang dikirimkan dari pihak bank mengingatkan saya pada merek bank	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20	Menurut saya, email yang dikirimkan dari pihak bank memberikan nilai tambah pada merek bank	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Sales Promotions Perception

No	Item Spesifik	BCA					Mandiri					BRI				
1	Menurut saya, program pembagian kupon/point untuk mendapatkan hadiah dari bank menarik bagi konsumen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	Menurut saya, hadiah yang ditawarkan oleh bank menarik	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	Menurut saya, hadiah yang ditawarkan oleh bank bervariasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	Menurut saya, program pembagian kupon/point untuk mendapatkan hadiah dari bank memiliki persyaratan yang mudah	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	Menurut saya, frekuensi bank memberikan hadiah untuk nasabah masuk dalam kategori tinggi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Publicity & Public Relations Perception

No	Item Spesifik	BCA					Mandiri					BRI				
1	Menurut saya, berita-berita tentang bank yang ada di Koran maupun di majalah yang pernah saya temukan menarik untuk dibaca	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	Menurut saya, berita-berita tentang bank yang ada di Koran maupun di majalah yang pernah saya temukan ditulis dengan baik	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	Menurut saya, banyak acara menarik yang diadakan oleh bank berikut ini seperti acara ulang tahun, acara pembagian hadiah dan <i>gathering</i>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

No	Item Spesifik	BCA					Mandiri					BRI				
4	Menurut saya, banyak acara meriah (bintang tamu, hadiah/ <i>doorprize</i> yang ditawarkan dll) yang diadakan oleh bank berikut ini seperti acara ulang tahun, acara pembagian hadiah dan <i>gathering</i>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	Saya sering menjumpai bank berikut ini menjadi sponsor acara-acara dibidang olahraga	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	Saya sering menjumpai bank berikut ini menjadi sponsor acara-acara dibidang hiburan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	Menurut saya, pameran yang dilaksanakan oleh bank berikut ini menarik	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Instructional Material Perception

No	Item Spesifik	BCA					Mandiri					BRI				
1	Menurut saya, bank memiliki <i>website</i> yang menarik	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	Menurut saya, bank memiliki <i>website</i> yang interaktif	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	Saya mendapatkan informasi yang saya butuhkan melalui <i>website</i> bank	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	Saya merasa mudah mengakses layanan <i>call center</i> bank	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	Menurut saya, informasi yang ada di dalam brosur bank jelas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	Menurut saya, informasi yang ada di dalam brosur bank lengkap	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Corporate Design Perception

No	Item Spesifik	BCA					Mandiri					BRI				
1	Menurut saya, simbol penunjuk arah dan penunjuk tempat yang ada di bank jelas/informatif	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

No	Item Spesifik	BCA					Mandiri					BRI				
2	Menurut saya, simbol penunjuk arah dan penunjuk tempat yang ada di bank lengkap	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	Menurut saya, dekorasi ruangan di bank berikut ini nyaman	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	Menurut saya, dekorasi ruangan di bank berikut ini menarik	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	Menurut saya, bank berikut ini dapat menerapkan teknologi canggih dalam sistem antrian yang dijalankan (print nomor urut dan pemanggil nomor urut)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	Menurut saya, seragam yang digunakan oleh semua karyawan di bank berikut ini menarik	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

EKUITAS MEREK / BRAND EQUITY

Brand Associations

No	Item Spesifik	BCA					Mandiri					BRI				
1	Saya mengenal dengan baik merek bank berikut ini	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	Menurut saya, saya dapat mengingat merek bank berikut ini dengan mudah	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	Menurut saya, saya merasa mudah membayangkan simbol atau logo dari bank berikut ini	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	Menurut saya, bank berikut ini identik dengan pelayanan yang baik	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Perceived Quality

No	Item Spesifik	BCA					Mandiri					BRI				
1	Menurut saya, semua karyawan yang ada bekerja di bank berikut ini mampu mengerjakan tugas dengan tepat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

No	Item Spesifik	BCA	Mandiri	BRI
2	Menurut saya, semua karyawan yang ada bekerja di bank berikut ini dapat diandalkan untuk menyelesaikan tugasnya	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
3	Menurut saya, semua karyawan yang ada bekerja di bank berikut ini melayani konsumen dengan tanggap	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
4	Menurut saya, semua karyawan yang ada bekerja di bank berikut ini memiliki pengetahuan yang luas tentang bank	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5	Menurut saya, semua karyawan yang ada bekerja di bank berikut ini peduli saat konsumen mengalami kesulitan	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
6	Menurut saya, fasilitas yang ada di bank berikut ini mencerminkan mutu pelayanan yang ditawarkan	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Brand Loyalty

No	Item Spesifik	BCA	Mandiri	BRI
1	Saya menganggap merek bank berikut ini adalah merek bank yang terkenal atau populer	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
2	Saya akan tetap memilih menjadi nasabah bank berikut ini meskipun merek bank lain menawarkan promosi yang lebih menarik	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
3	Saya akan menyarankan kepada teman, keluarga dan kolega saya untuk menjadi nasabah pada bank berikut ini	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
4	Saya akan ikut mempromosikan merek bank berikut ini kepada teman, keluarga dan kolega saya	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5	Saya merasa bangga menjadi salah satu nasabah bank	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Terima kasih atas kerja sama dan kontribusi Anda. Semoga sukses! ☺