

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kuesioner (lampiran 2) dapat diketahui bahwa 8% responden yang menyatakan sangat puas, 27% responden yang menyatakan puas, 32% responden yang menyatakan cukup puas, 27% yang menyatakan kurang puas dan 6% yang menyatakan tidak puas.

Analisis yang dilakukan dengan diagram kartesius menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dan penanganannya sangat perlu diprioritaskan oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, karena faktor-faktor itulah yang dinilai sangat penting bagi para nasabah. Faktor-faktor yang terdapat dalam kuadran ini adalah. Keakuratan informasi, kecepatan karyawan saat melayani nasabah, sikap karyawan saat melayani nasabah dan kemampuan karyawan saat melayani nasabah.

Sedangkan faktor-faktor yang perlu dipertahankan oleh PT Bank Negara Indonesia yaitu sistem on-line, lokasi ATM dan bank mudah dijangkau, kecepatan penggunaan kartu pada mesin ATM, kemampuan karyawan saat melayani nasabah, undian berhadiah yang diberikan oleh BNI, kerahasiaan pin kartu dan rekening dan keamanan BNI, karena menunjukkan pencapaian tingkat harapan

dan persepsi tentang kualitas pelayanan yang sudah tinggi yang telah diberikan oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk kepada para nasabah taplus.

Terdapat pula faktor-faktor yang masih dianggap rendah kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk sehingga perlu diperbaiki tetapi masih dengan prioritas rendah karena dianggap kurang penting bagi nasabah taplus. Faktor-faktor tersebut yaitu: desain kartu, kenyamanan ruang pelayanan BNI, penampilan karyawan, jumlah counter yang ada saat melayani nasabah, menangani keluhan nasabah dan keamanan kartu sebagai alat transaksi.

Kuadran terakhir menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah taplus dinilai sangat berlebihan dalam pelaksanaannya. Hal ini disebabkan karena nasabah taplus menganggap pelayanan tersebut tidak terlalu penting meskipun kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk memuaskan. Faktor-faktor yang terdapat didalam kuadran ini adalah: kebersihan dan kerapian BNI, fitur yang banyak pada kartu dan mesin ATM BNI, jumlah couter yang ada saat melayani nasabah, kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan nasabah dan reputasi BNI.

Hasil dari evaluasi tersebut menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian tertinggi terdapat pada faktor reputasi BNI sebesar 94.95%. Sedangkan tingkat kesesuaian terendah terdapat pada faktor keamanan kartu sebagai alat transaksi sebesar 60.25%.

Dimensi dengan tingkat kesesuaian tertinggi terdapat pada dimensi Responsivenees sebesar 92.32%. Sedangkan dimensi dengan tingkat kesesuaian terendah terdapat pada dimensi Assurance sebesar 84.31%.

Bobot total rata-rata pada persepsi yaitu sebesar 3.66, sedangkan bobot total rata-rata pada harapan yaitu sebesar 4.16. Maka total rata-rata tingkat kesesuaian yaitu sebesar 88.02%.

B. SARAN

Berdasarkan penelitian ini, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk harus mulai memperbaiki aspek-aspek kualitas pelayanan yang dianggap masih kurang memuaskan bagi nasabah. Hal-hal ini yang menyebabkan ketidakpuasan nasabah agar dihindari dan sebaiknya perlu ditingkatkan. Sedangkan untuk aspek-aspek yang sudah memuaskan bagi nasabah perlu dipertahankan.

Perbaikan kualitas pelayanan harus dimulai dari persepsi kualitas pelayanan yang terendah dapat dilihat pada kuadran C, seperti desain kartu, kenyamanan ruang pelayanan BNI, penampilan karyawan, jumlah counter yang ada saat melayani nasabah dan keamanan kartu sebagai alat transaksi.

Untuk membuat prioritas perbaikan kualitas pelayanan dapat dilihat pada kuadran A , seperti keakuratan informasi, kecepatan karyawan saat melayani nasabah, sikap karyawan saat melayani nasabah dan kemampuan karyawan saat melayani nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Keenam. Alfabeta. Bandung. 2004.
- Durianto, Darmadi, Sugiarto dan Tony Sitinjak. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Edisi Pertama. PT Gramedia Pustaka Utama. 2001.
- Engel. F. James, R. Blackwell and Miniard. *Perilaku Konsumen*. Edisi Bahasa Indonesia. Binapura Aksara Jakarta. 1994.
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Edisi Keenam PT Elex Media Komputindo. Jakarta. 2004.
- Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa Pendekatan terpadu*. Edisi Pertama. Ghalia Indonesia. 2005.
- Kotler, Philip. *Marketing Management The Milenium Edition*. Prentice Hall, New Jersey. 2000.
- , *Manajemen Pemasaran*. Edisi 10. PT Prenhallindo. Jakarta. 2002.
- , *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 & 2. PT Prenhallindo. Jakarta. 1997.
- Lovelock, *Service Marketing*. Mc Graw-Hil Inc. 1991.
- Parasuraman, Valerie. A. Z and Berry. *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. Ac Milan, New York. 1990.
- , Valerie. A. Z and Berry. *Marketing Service*. Mc Milan, New York. 1990.

Simamora, Bilson. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. PT Gramedia Pustaka Utama. 2002.

Soegiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. IKAPI. 2004.

Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Bayumedia Publishing, Malang, Indonesia. 2005.

-----, *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Penerbit Andi. Yogyakarta. 1996.

Umar, Husein. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Cetakan ke-2. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama. 2002.

Zeithaml, V.A, M.J. Bitner. *Service Maketing*, Mc Graw-Hill Inc. 1996.



LAMPIRAN



ASASURVEI KEPUASAN NASABAH TERHADAP BNI '46. 130

Kepada Yth. No Resp:

Bapak/Ibu/Sdr Nasabah Taplus BNI
 Bersama ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr mengisi kuisioner untuk keperluan penelitian terhadap
 Kualitas Pelayanan BNI '46 sekaligus Penulisan Skripsi yang saat ini sedang saya tempuh.
 Demikianlah atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

*) Pilih salah satu dengan tanda (x)

IDENTITAS RESPONDEN

- 1 Nama
- 2 Umur : 1. < 25 Tahun 2. 26 - 35 Tahun 3. > 36 Tahun
- 3 Status : 1. Lajang 2. Menikah 3. Janda / Duda
- 4 Pendidikan : 1. SD 2. SMP 3. SMA 4. AKADEMI
 5. S1 6. S2 7. S3
- 5 Pekerjaan : 1. Dosen 3. Karyawan
- 6 Lama Menjadi Nasabah : 1. > 3 Tahun 2. 4 - 6 Tahun 3. > 7 Tahun
- 7 Pendapatan Bersih per Bulan : 1. < 2 Juta 2. 2.1 - 3 Juta 3. 3.1 - 4 Juta 4. > 4.1 Juta

PERSEPSI

- 5 Sangat Baik
- 4 Baik
- 3 Cukup Baik
- 2 Kurang Baik
- 1 Tidak Baik

HARAPAN

- 5 Sangat Penting
- 4 Penting
- 3 Cukup Baik
- 2 Kurang Penting
- 1 Tidak Penting

PERSEPSI	Pertanyaan	HARAPAN
Pelayanan yang dirasakan oleh Responden		Tingkat Kepentingan menurut Responden

Tangible (Penampilan Karyawan dan Fasilitas Fisik)

5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					Desain Kartu					
					Kebersihan & Kerapuhan BNI					
					Keamanan Ruang Pelayanan BNI					
					Penampilan Karyawan					

Responsiveness (Kecepatan dan Ketanggapan Pelayanan)

5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					Sistem On-Line BNI					
					Lokasi ATM & Bank Mudah Dijangkau					
					Fitur yang banyak pada kartu & mesin ATM BNI					
					Kecepatan Penggunaan kartu pada mesin ATM					

Reliability (Kemampuan Memberikan Pelayanan)

5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					Kemampuan karyawan dalam melayani Nasabah					
					Keakuratan Informasi					
					Kecepatan karyawan saat melayani Nasabah					
					Jumlah Counter yang ada saat melayani Nasabah					

Empathy (Keramahan terhadap Nasabah)

5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					Kemampuan karyawan dalam Berkomunikasi dengan Nasabah					
					Sikap Karyawan saat melayani Nasabah					
					Menangani keluhan Nasabah					
					Undian berhadiah yang diberikan oleh BNI					

Assurance (Kepercayaan dan Keamanan)

5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					Reputasi BNI					
					Kerahasiaan PIN Kartu & Rekening					
					Keamanan Kartu sebagai alat transaksi					
					Keamanan BNI					

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI & BANTUAN ANDA

Lampiran 2
 Hasil Kuesioner tentang Kepuasan Nasabah Taplus terhadap Kualitas Pelayanan
 PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

No.	Nama Responden	Umur	Status	Pendidikan	Pekerjaan	Lama Menjadi Nasabah	Pendapatan Bersih
1	Firsan Nova	2	1	6	1	1	4
2	Sukardi H.S	3	2	6	1	3	3
3	Kamino	2	2	3	2	3	1
4	Suwatno	3	2	3	2	2	1
5	Idris Suryadi	2	2	3	2	3	1
6	Armelius	2	2	3	2	3	1
7	Dra. Sri Ari Wahyuningsih	3	2	6	1	3	3
8	Drs. Haryanto AK,MM	3	2	6	1	3	4
9	Rubid	2	2	4	2	2	2
10	Cut Syarifah Yasmin, SH	3	2	5	2	3	3
11	Jumali	2	2	2	2	1	1
12	Suratman	3	2	4	2	3	1
13	Sukarso	3	2	5	2	2	2
14	Febriwati	3	2	5	2	2	2
15	Danny Faturahman, ST	3	2	5	1	2	3
16	Endro Prabowo	3	2	6	1	3	3
17	Fanny Oktaviani	3	2	5	1	3	2
18	Yoseph Arya	3	2	5	1	3	3
19	Theresiana Dwi Novita	2	2	5	1	2	2
20	Muswar Muslim	3	2	5	1	2	3
21	Arif Fadliah	3	2	6	1	2	3
22	Misai	3	2	3	2	3	1
23	Eri Suherman	3	2	6	1	3	3
24	Abu Bakar	2	2	3	2	2	2
25	Budi Sumartono	3	2	6	1	3	3
26	Deti Nurdiawati	3	2	6	1	3	3
27	Nur Hasanah	3	2	6	1	2	3
28	Senti Siahaan	3	2	6	1	2	3
29	Sarno	2	2	3	2	2	1
30	Peti Patimah	3	2	5	2	2	3
31	Farid Dewanto	3	2	3	2	3	2
32	Tri Sulistiani	2	2	5	2	2	1
33	Eka	2	2	5	2	3	2
34	Agus Sun Suglaharto	3	2	6	1	3	3
35	Yendi Esye	3	2	5	1	2	2
36	Boedi Setyo Hartono	3	2	6	1	3	3
37	Nani Suryani	3	2	6	1	2	3
38	Jamaludin Purba	3	2	6	1	3	3
39	Atik Kurnianto	3	2	6	1	2	3
40	M. Dharsono	3	2	5	1	2	2
41	Nursyamsiah	2	2	5	1	2	2
42	Ade Supriyatna	2	2	5	1	2	2
43	Suzuki Sofyan	2	2	5	1	2	2
44	Haryono	3	2	3	2	2	1
45	Asy'ari Darius	3	2	6	1	2	3
46	Moh. Adhitya	2	1	6	1	2	3
47	Sumadi	2	2	2	2	2	1
48	Eka Yuni Astuti	2	2	6	1	3	3
49	Gondam Wijayanto	3	2	5	2	2	3
50	Widi Hastuti Lestari	3	2	3	2	2	2

Lampiran 2
 Hasil Kuesioner tentang Kepuasan Nasabah Taplus terhadap Kualitas Pelayanan
 PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

Lanjutan

No.	Nama Responden	Umur	Status	Pendidikan	Pekerjaan	Lama Menjadi Nasabah	Pendapatan Bersih
51	Rahedi Soegeng	3	2	5	1	3	3
52	Waklino	3	2	4	2	3	2
53	Julianingsih	3	2	5	2	3	2
54	Ferna Aquarina	3	2	3	2	3	1
55	Tukiran	2	1	4	2	3	1
56	Yus Rusmiyati	3	2	5	2	3	3
57	Hargo Saptaji	2	2	4	2	3	1
58	Tri Kapti Hawandari	2	2	5	2	2	2
59	Chumaïda Renisarti	3	2	3	2	2	2
60	Rina Susanti	2	1	4	2	3	2
61	Suwaspro	3	2	3	2	2	3
62	Sarjan	2	2	3	2	3	2
63	Kasno	2	2	3	2	2	2
64	Minggu	3	2	2	2	2	2
65	Drs. Fauzi Baisyir	3	2	6	1	3	4
66	Jaenuddin	2	2	3	2	3	2
67	Hadi Suranto	2	2	3	2	2	1
68	Joko Triwahono	3	2	3	2	2	1
69	Mat Amin	3	2	3	2	3	1
70	Mujio	2	2	3	2	2	1
71	Ngadino	3	2	3	2	2	1
72	Slamet	2	2	3	2	2	2
73	Sonny Yudianto	2	2	3	2	2	1
74	Sugianto	2	2	2	2	2	1
75	Sugito	3	2	2	2	2	1
76	Sumerambah	3	2	2	2	2	1
77	Supanjanto	3	2	3	2	3	1
78	Supamin	2	2	3	2	2	1
79	Wandi	2	2	3	2	2	2
80	Yakob Mangin	2	2	2	2	3	1
81	Agung	1	2	2	2	2	2
82	Kurniawan	3	2	3	2	2	1
83	Sutarno	1	1	3	2	2	1
84	Ari Malum Basang	1	2	3	2	2	2
85	Listiani	2	2	5	2	2	2
86	Herianto	3	2	3	2	3	2
87	Sarno	2	2	3	2	3	1
88	Wastono	3	2	3	2	3	2
89	Susilo H	3	2	5	2	3	2
90	Fridolini	2	2	6	1	2	2
91	Kun M Permatasari	2	2	6	1	2	4
92	Wolom Moningka	3	2	3	2	3	1
93	Rahmadsyah Lubis	3	1	5	1	3	1
94	Aprilya	2	1	5	1	1	1
95	Ni Luh Suparwati	3	2	5	1	3	3
96	Hari Setiawan	2	2	5	1	2	1
97	Oke Diah Arini	3	2	5	1	2	3
98	Metty Suwandari	3	2	5	1	2	2
99	Swany Chiakrawati	2	2	6	1	2	3
100	Sarnobel Alatas	3	2	5	1	2	2

Lampiran 2
 Hasil Kuesioner tentang Kepuasan Nasabah Taplus terhadap Kualitas Pelayanan
 PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

Lanjutan

No.	Nama Responden	Umur	Status	Pendidikan	Pekerjaan	Lama Menjadi Nasabah	Pendapatan Bersih
101	Ely	1	1	5	1	1	1
102	Agus H	3	2	6	1	3	2
103	Duriat	3	2	3	2	2	2
104	Sutiah Parmawati	3	2	5	2	2	2
105	Dra. Endang Tri Pujiastuti	3	2	5	1	3	3
106	Rusli Umar, SE	3	2	5	2	2	2
107	Ima Nirwani	3	2	6	1	3	3
108	Albertine	3	2	5	1	2	3
109	Rusdy	3	2	6	1	3	2
110	Kurnia	3	2	6	1	2	2
111	Agustina	3	2	5	1	2	2
112	Lukmanul	2	2	5	1	2	2
113	Murdiaty Zaghlul	3	2	6	1	3	2
114	Karina Adinda	3	2	5	1	3	3
115	Tommy Adrian	2	2	5	1	2	2
116	Ediyami	3	2	5	1	3	4
117	Ardi Winata	3	2	5	1	3	3
118	Sabarudin	3	2	5	1	2	3
119	Nani Dewi	3	2	5	1	2	3
120	Irwan, MA	3	2	6	1	3	3
121	Azwir	2	2	3	2	2	1
122	Sukimin	3	2	3	2	2	1
123	Syahrul	2	2	3	2	2	1
124	Gusmi	3	2	3	2	3	1
125	Maryadi	2	1	2	2	2	1
126	Nur Handoyo	2	2	4	2	2	1
127	Nanang Handoko	3	2	3	1	2	1
128	Untari	3	2	5	2	3	2
129	Dwi Handoyo	2	2	4	2	2	2
130	Tri Sumarni	3	2	5	2	3	2
131	Sage	2	2	5	2	2	2
132	Sugiharto	2	2	4	2	2	2
133	Asnawi	3	2	5	2	3	2
134	Kasimin	2	2	4	2	2	2
135	Wari	3	2	4	2	2	2
136	Dwi Ari	3	2	5	2	2	3
137	Mulyono	3	2	5	2	2	2
138	Ruslan	3	2	4	2	2	1
139	Sukamto	2	2	3	2	2	1
TOTAL							
RATA - RATA							

Lampiran 2 (Lanjutan)
 Hasil Kuesioner tentang Kepuasan Nasabah Taptus terhadap Kualitas Pelayanan
 PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

No.	PERSEPSI										Skor	Rata-rata		
	TANGIBLE				Skor	Rata-rata	RESPONSIVENEEES						Skor	Rata-rata
	p1	p2	p3	p4			p1	p2	p3	p4				
1	4	4	3	4	15	3,75	4	2	3	5	14	3,5		
2	4	2	4	4	14	3,5	4	3	4	3	14	3,5		
3	3	4	3	3	13	3,25	4	4	3	3	14	3,5		
4	3	4	3	3	13	3,25	4	3	3	4	14	3,5		
5	3	4	4	5	16	4	3	3	2	4	12	3		
6	3	4	3	5	15	3,75	2	4	3	4	13	3,25		
7	3	5	4	5	17	4,25	2	4	3	4	13	3,25		
8	3	4	3	3	13	3,25	4	3	3	2	12	3		
9	3	4	4	2	13	3,25	4	2	2	4	12	3		
10	2	3	4	3	12	3	3	4	3	5	15	3,75		
11	3	4	3	4	14	3,5	3	3	3	2	11	2,75		
12	4	3	3	2	12	3	3	3	3	5	14	3,5		
13	4	3	4	3	14	3,5	4	3	3	4	14	3,5		
14	4	4	3	3	14	3,5	3	2	3	4	12	3		
15	5	4	3	4	16	4	3	3	3	3	12	3		
16	5	4	3	3	15	3,75	3	2	3	2	10	2,5		
17	4	4	2	3	13	3,25	2	3	3	4	12	3		
18	3	4	3	4	14	3,5	3	4	3	4	14	3,5		
19	4	4	3	4	15	3,75	3	3	3	3	12	3		
20	3	4	3	3	13	3,25	3	3	2	3	11	2,75		
21	4	5	3	5	17	4,25	3	2	3	2	10	2,5		
22	4	4	3	3	14	3,5	3	5	3	5	16	4		
23	4	5	3	5	17	4,25	3	5	3	5	16	4		
24	3	4	3	3	13	3,25	3	5	3	5	16	4		
25	4	4	3	3	14	3,5	3	4	3	3	13	3,25		
26	4	5	2	5	16	4	2	5	3	5	15	3,75		
27	4	5	4	5	18	4,5	5	5	3	5	18	4,5		
28	4	4	3	5	16	4	5	5	3	5	18	4,5		
29	4	2	4	4	14	3,5	5	5	2	5	17	4,25		
30	3	4	4	2	13	3,25	4	4	3	4	15	3,75		
31	4	2	3	4	13	3,25	5	5	4	5	19	4,75		
32	3	5	4	3	15	3,75	4	4	4	3	15	3,75		
33	4	5	5	5	19	4,75	5	5	4	5	19	4,75		
34	4	5	4	4	17	4,25	5	5	5	5	20	5		
35	4	5	3	5	17	4,25	5	5	5	5	20	5		
36	4	4	4	3	15	3,75	5	5	4	5	19	4,75		
37	4	5	3	2	14	3,5	5	5	3	5	18	4,5		
38	4	4	4	5	17	4,25	5	5	4	5	19	4,75		
39	5	5	3	3	16	4	5	5	3	5	18	4,5		
40	4	2	5	3	14	3,5	5	5	4	4	18	4,5		
41	4	3	4	5	16	4	5	5	4	5	19	4,75		
42	5	4	4	3	16	4	4	4	4	4	16	4		
43	4	2	4	4	14	3,5	5	5	5	5	20	5		
44	4	4	4	2	14	3,5	4	3	4	3	14	3,5		
45	4	4	4	2	14	3,5	5	5	5	5	20	5		
46	4	5	3	5	17	4,25	5	5	5	5	20	5		
47	3	4	3	4	14	3,5	5	5	5	5	20	5		
48	4	4	4	2	14	3,5	5	5	5	5	20	5		
49	4	5	5	5	19	4,75	5	5	5	5	20	5		
50	4	5	4	5	18	4,5	5	5	5	5	20	5		

Lampiran 2 (Lanjutan)
 Hasil Kuesioner tentang Kepuasan Nasabah Taplus terhadap Kualitas Pelayanan
 PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

No.	PERSEPSI										Skor	Rata-rata		
	TANGIBLE				Skor	Rata-rata	RESPONSIVENEES						Skor	Rata-rata
	p1	p2	p3	p4			p1	p2	p3	p4				
51	3	5	4	5	17	4,25	5	5	5	5	20	5		
52	5	4	3	3	15	3,75	4	4	4	4	16	4		
53	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	20	5		
54	5	4	3	2	14	3,5	4	4	4	4	16	4		
55	4	3	4	5	16	4	5	5	5	5	20	5		
56	4	2	3	4	13	3,25	5	5	5	5	20	5		
57	4	4	3	3	14	3,5	5	5	5	5	20	5		
58	4	5	4	4	17	4,25	5	5	5	5	20	5		
59	3	4	4	4	15	3,75	5	5	5	5	20	5		
60	4	5	5	5	19	4,75	5	5	5	5	20	5		
61	2	5	3	5	15	3,75	5	5	5	5	20	5		
62	3	3	4	2	12	3	5	5	5	5	20	5		
63	4	4	3	4	15	3,75	5	5	5	5	20	5		
64	3	3	3	2	11	2,75	5	5	5	5	20	5		
65	4	3	4	5	16	4	5	5	5	5	20	5		
66	4	3	5	5	17	4,25	5	5	5	5	20	5		
67	4	5	4	4	17	4,25	5	5	5	5	20	5		
68	4	3	4	5	16	4	5	5	5	5	20	5		
69	4	5	4	5	18	4,5	5	5	5	5	20	5		
70	3	3	4	5	15	3,75	5	5	5	5	20	5		
71	4	5	3	5	17	4,25	5	5	5	5	20	5		
72	4	2	4	3	13	3,25	5	5	5	5	20	5		
73	3	4	4	3	14	3,5	5	5	5	5	20	5		
74	4	4	4	2	14	3,5	4	3	4	3	14	3,5		
75	4	2	4	4	14	3,5	5	5	5	5	20	5		
76	4	3	5	4	16	4	4	4	3	3	14	3,5		
77	4	5	4	5	18	4,5	5	5	5	5	20	5		
78	2	4	3	4	13	3,25	3	3	2	4	12	3		
79	4	5	4	4	17	4,25	2	4	3	4	13	3,25		
80	3	2	4	4	13	3,25	2	4	3	4	13	3,25		
81	3	4	3	5	15	3,75	4	3	3	2	12	3		
82	4	5	4	5	18	4,5	4	2	2	4	12	3		
83	3	4	3	5	15	3,75	3	4	3	5	15	3,75		
84	4	4	4	2	14	3,5	4	3	3	2	12	3		
85	4	4	3	4	15	3,75	4	3	3	5	15	3,75		
86	4	4	4	2	14	3,5	4	3	4	4	15	3,75		
87	4	4	4	2	14	3,5	4	2	3	4	13	3,25		
88	3	3	4	2	12	3	4	3	4	3	14	3,5		
89	2	4	3	4	13	3,25	4	2	4	2	12	3		
90	4	3	3	5	15	3,75	4	3	4	4	15	3,75		
91	4	4	4	4	16	4	4	3	4	3	14	3,5		
92	3	3	3	4	13	3,25	4	3	4	3	14	3,5		
93	2	3	4	2	11	2,75	4	3	4	3	14	3,5		
94	4	3	4	2	13	3,25	4	2	4	2	12	3		
95	2	4	3	4	13	3,25	5	5	5	5	20	5		
96	3	3	4	5	15	3,75	5	5	5	5	20	5		
97	5	4	5	4	18	4,5	2	3	4	2	11	2,75		
98	5	4	4	3	16	4	4	2	4	3	13	3,25		
99	4	4	4	2	14	3,5	4	5	5	5	19	4,75		
100	2	3	4	2	11	2,75	4	4	3	2	13	3,25		

Lampiran 2 (Lanjutan)
 Hasil Kuesioner tentang Kepuasan Nasabah Taplus terhadap Kualitas Pelayanan
 PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

No.	PERSEPSI											
	TANGIBLE				Skor	Rata-rata	RESPONSIVENEES				Skor	Rata-rata
	p1	p2	p3	p4			p1	p2	p3	p4		
101	4	2	4	3	13	3,25	4	2	3	5	14	3,5
102	4	5	5	5	19	4,75	3	4	4	3	14	3,5
103	4	4	3	2	13	3,25	3	4	4	3	14	3,5
104	4	2	3	5	14	3,5	3	2	3	2	10	2,5
105	3	4	4	3	14	3,5	2	4	3	4	13	3,25
106	3	4	4	3	14	3,5	3	4	3	2	12	3
107	3	2	3	2	10	2,5	4	3	3	3	13	3,25
108	2	4	3	4	13	3,25	4	3	4	3	14	3,5
109	3	4	3	2	12	3	4	3	3	4	14	3,5
110	4	3	3	3	13	3,25	3	2	3	2	10	2,5
111	4	3	4	3	14	3,5	3	4	3	2	12	3
112	4	3	3	4	14	3,5	2	4	3	4	13	3,25
113	3	2	3	2	10	2,5	2	3	4	2	11	2,75
114	4	4	4	4	16	4	4	3	4	3	14	3,5
115	2	4	3	4	13	3,25	3	4	4	4	15	3,75
116	2	3	4	2	11	2,75	4	2	3	5	14	3,5
117	4	3	4	2	13	3,25	4	3	4	3	14	3,5
118	3	4	4	4	15	3,75	4	4	3	3	14	3,5
119	4	4	4	4	16	4	4	3	4	3	14	3,5
120	4	3	4	3	14	3,5	3	3	2	4	12	3
121	4	4	3	3	14	3,5	2	4	3	4	13	3,25
122	4	3	3	4	14	3,5	2	4	3	4	13	3,25
123	3	3	2	4	12	3	4	3	3	2	12	3
124	2	4	3	4	13	3,25	4	2	2	4	12	3
125	2	4	3	4	13	3,25	3	4	3	3	13	3,25
126	4	3	3	2	12	3	3	4	4	2	13	3,25
127	4	2	2	4	12	3	2	3	4	3	12	3
128	3	4	3	5	15	3,75	3	4	3	4	14	3,5
129	4	3	3	2	12	3	4	3	3	2	12	3
130	4	3	3	5	15	3,75	4	3	4	3	14	3,5
131	4	3	4	4	15	3,75	4	4	3	3	14	3,5
132	3	3	2	4	12	3	5	4	3	4	16	4
133	2	4	3	4	13	3,25	5	4	4	3	16	4
134	2	4	3	4	13	3,25	4	4	4	3	15	3,75
135	4	3	3	2	12	3	3	4	4	4	15	3,75
136	4	2	2	4	12	3	4	4	4	4	16	4
137	3	4	3	5	15	3,75	3	4	4	3	14	3,5
138	4	3	4	3	14	3,5	5	5	5	5	20	5
139	4	2	4	2	12	3	5	5	5	5	20	5
	500	515	490	504	2009	502	549	542	522	543	2161	540,3
	3,60	3,71	3,53	3,63	14,45	3,61	3,95	3,90	3,76	3,94	15,55	3,89

0,45 0,63 0,43 0,68
 valid valid valid valid

0,79 0,85 0,79 0,80
 valid valid valid valid

Lampiran 2 (Lanjutan)
 Hasil Kuesioner tentang Kepuasan Nasabah Taplus terhadap Kualitas Pelayanan
 PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

No.	PERSEPSI													
	RELIABILITY				Skor	Rata-rata	EMPATHY				Skor	Rata-rata		
	p1	p2	p3	p4			p1	p2	p3	p4				
1	3	4	4	4	15	3,75	2	2	3	3	10	2,5		
2	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5		
3	3	4	4	3	14	3,5	3	3	4	3	13	3,25		
4	5	5	3	5	18	4,5	4	4	4	4	16	4		
5	5	5	3	5	18	4,5	5	5	5	5	20	5		
6	5	5	3	5	18	4,5	5	4	3	2	14	3,5		
7	5	5	3	5	18	4,5	5	5	5	5	20	5		
8	5	5	3	5	18	4,5	4	4	4	4	16	4		
9	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	18	4,5		
10	4	2	3	5	14	3,5	4	4	4	4	16	4		
11	4	3	4	3	14	3,5	4	4	4	4	16	4		
12	4	4	3	3	14	3,5	4	5	4	5	18	4,5		
13	4	3	3	4	14	3,5	4	5	4	5	18	4,5		
14	3	3	2	4	12	3	5	5	5	5	20	5		
15	2	4	3	4	13	3,25	4	4	4	4	16	4		
16	2	4	3	4	13	3,25	3	3	4	3	13	3,25		
17	4	3	3	2	12	3	3	4	4	4	15	3,75		
18	4	2	2	4	12	3	2	4	4	4	14	3,5		
19	3	4	3	5	15	3,75	3	4	4	4	15	3,75		
20	3	3	3	2	11	2,75	3	5	5	5	18	4,5		
21	2	3	3	5	13	3,25	3	5	5	5	18	4,5		
22	3	3	4	4	14	3,5	3	4	4	4	15	3,75		
23	3	2	3	4	12	3	3	5	5	5	18	4,5		
24	3	3	4	3	13	3,25	3	5	5	5	18	4,5		
25	3	2	4	2	11	2,75	3	4	4	3	14	3,5		
26	3	3	4	4	14	3,5	3	5	5	5	18	4,5		
27	3	4	3	4	14	3,5	2	5	4	5	16	4		
28	3	3	4	3	13	3,25	5	5	5	5	20	5		
29	3	3	4	3	13	3,25	4	4	4	4	16	4		
30	2	2	4	2	10	2,5	3	3	4	3	13	3,25		
31	4	2	4	4	14	3,5	4	4	4	4	16	4		
32	3	4	3	3	13	3,25	3	3	3	3	12	3		
33	3	4	3	3	13	3,25	5	5	5	5	20	5		
34	3	4	4	5	16	4	4	5	4	5	18	4,5		
35	3	4	3	5	15	3,75	5	5	5	5	20	5		
36	3	5	4	5	17	4,25	5	5	5	5	20	5		
37	3	4	3	3	13	3,25	5	5	5	5	20	5		
38	3	4	4	2	13	3,25	5	5	5	5	20	5		
39	2	3	4	3	12	3	5	4	3	2	14	3,5		
40	3	4	3	4	14	3,5	4	3	4	2	13	3,25		
41	4	3	3	2	12	3	4	5	4	5	18	4,5		
42	4	3	4	3	14	3,5	3	3	4	3	13	3,25		
43	4	4	3	3	14	3,5	5	5	5	5	20	5		
44	5	4	3	4	16	4	3	2	3	2	10	2,5		
45	5	4	4	3	16	4	4	4	4	4	16	4		
46	4	4	4	3	15	3,75	5	5	5	5	20	5		
47	3	4	4	4	15	3,75	3	3	2	4	12	3		
48	4	4	4	4	16	4	2	4	3	4	13	3,25		
49	3	4	4	3	14	3,5	2	4	3	4	13	3,25		
50	5	5	5	5	20	5	4	3	3	2	12	3		

Lampiran 2 (Lanjutan)
 Hasil Kuisioner tentang Kepuasan Nasabah Taplus terhadap Kualitas Pelayanan
 PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

No.	PERSEPSI												Skor	Rata-rata
	RELIABILITY				Skor	Rata-rata	EMPATHY				Skor	Rata-rata		
	p1	p2	p3	p4			p1	p2	p3	p4				
51	5	5	5	5	20	5	4	2	2	4	12	3		
52	3	4	4	3	14	3,5	3	4	3	5	15	3,75		
53	5	5	5	5	20	5	4	3	3	2	12	3		
54	3	4	4	3	14	3,5	4	3	3	5	15	3,75		
55	5	5	5	5	20	5	4	3	4	4	15	3,75		
56	4	2	3	5	14	3,5	4	2	3	4	13	3,25		
57	4	3	4	3	14	3,5	4	3	4	3	14	3,5		
58	4	4	3	3	14	3,5	4	2	4	2	12	3		
59	4	3	3	4	14	3,5	4	3	4	4	15	3,75		
60	3	3	2	4	12	3	4	4	3	4	15	3,75		
61	2	4	3	4	13	3,25	4	3	4	3	14	3,5		
62	2	4	3	4	13	3,25	4	3	4	3	14	3,5		
63	4	3	3	2	12	3	4	2	4	2	12	3		
64	4	2	2	4	12	3	2	4	3	4	13	3,25		
65	3	4	3	5	15	3,75	4	3	3	2	12	3		
66	4	3	3	2	12	3	4	2	2	4	12	3		
67	4	3	3	5	15	3,75	3	4	3	5	15	3,75		
68	4	3	4	4	15	3,75	4	3	3	2	12	3		
69	4	2	3	4	13	3,25	4	3	3	5	15	3,75		
70	4	3	4	3	14	3,5	4	3	4	4	15	3,75		
71	4	2	4	2	12	3	4	2	3	4	13	3,25		
72	4	3	4	4	15	3,75	4	3	4	3	14	3,5		
73	4	4	3	4	15	3,75	4	2	4	2	12	3		
74	4	3	4	3	14	3,5	4	3	4	4	15	3,75		
75	4	3	4	3	14	3,5	4	4	3	4	15	3,75		
76	4	2	4	2	12	3	4	3	4	3	14	3,5		
77	5	5	5	5	20	5	4	3	4	3	14	3,5		
78	5	5	5	5	20	5	4	2	4	2	12	3		
79	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	18	4,5		
80	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	18	4,5		
81	4	2	3	5	14	3,5	5	5	5	5	20	5		
82	4	3	4	3	14	3,5	4	5	4	5	18	4,5		
83	4	4	3	3	14	3,5	5	5	5	5	20	5		
84	4	3	3	4	14	3,5	4	4	4	4	16	4		
85	3	3	2	4	12	3	3	3	2	4	12	3		
86	2	4	3	4	13	3,25	2	4	3	4	13	3,25		
87	2	4	3	4	13	3,25	2	4	3	4	13	3,25		
88	4	3	3	2	12	3	4	3	3	2	12	3		
89	4	2	2	4	12	3	4	2	2	4	12	3		
90	3	4	3	5	15	3,75	3	4	3	5	15	3,75		
91	4	4	3	4	15	3,75	4	4	3	4	15	3,75		
92	4	3	3	5	15	3,75	4	3	3	5	15	3,75		
93	4	3	4	4	15	3,75	4	3	4	4	15	3,75		
94	4	2	3	4	13	3,25	4	3	3	4	14	3,5		
95	4	3	4	3	14	3,5	3	3	2	4	12	3		
96	4	2	4	2	12	3	2	4	3	4	13	3,25		
97	4	3	4	4	15	3,75	2	4	3	4	13	3,25		
98	4	4	3	4	15	3,75	4	3	3	2	12	3		
99	4	5	4	3	14	3,5	4	2	2	4	12	3		
100	4	3	4	3	14	3,5	3	4	3	5	15	3,75		

Lampiran 2 (Lanjutan)
 Hasil Kuesioner tentang Kepuasan Nasabah Taplus terhadap Kualitas Pelayanan
 PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

No.	PERSEPSI												Skor	Rata-rata
	RELIABILITY				Skor	Rata-rata	EMPATHY				Skor	Rata-rata		
	p1	p2	p3	p4			p1	p2	p3	p4				
101	4	2	4	2	12	3	4	2	4	2	12	3		
102	5	5	5	5	20	5	3	3	2	4	12	3		
103	5	5	5	5	20	5	2	4	3	4	13	3,25		
104	3	3	2	4	12	3	2	4	3	4	13	3,25		
105	2	4	3	4	13	3,25	4	3	3	2	12	3		
106	2	4	3	4	13	3,25	4	2	2	4	12	3		
107	4	3	3	2	12	3	3	4	3	5	15	3,75		
108	4	2	2	4	12	3	4	3	3	4	14	3,5		
109	3	4	3	5	15	3,75	3	3	2	4	12	3		
110	4	3	3	2	12	3	2	4	3	4	13	3,25		
111	4	3	3	5	15	3,75	2	4	3	4	13	3,25		
112	4	3	4	4	15	3,75	4	3	3	2	12	3		
113	4	2	3	4	13	3,25	4	2	2	4	12	3		
114	4	4	3	4	15	3,75	3	4	3	5	15	3,75		
115	4	2	4	2	12	3	4	4	3	4	15	3,75		
116	4	3	4	4	15	3,75	4	3	4	3	14	3,5		
117	4	4	3	4	15	3,75	4	3	4	3	14	3,5		
118	4	3	4	3	14	3,5	4	2	4	2	12	3		
119	4	4	3	4	15	3,75	4	4	3	4	15	3,75		
120	4	2	4	2	12	3	2	4	3	4	13	3,25		
121	3	4	3	2	12	3	2	4	3	4	13	3,25		
122	4	3	3	3	13	3,25	4	3	3	2	12	3		
123	4	3	4	3	14	3,5	4	2	2	4	12	3		
124	4	3	3	4	14	3,5	3	4	3	5	15	3,75		
125	3	2	3	2	10	2,5	4	3	3	2	12	3		
126	3	4	3	2	12	3	4	3	3	5	15	3,75		
127	2	4	3	4	13	3,25	4	3	4	4	15	3,75		
128	2	3	4	2	11	2,75	4	2	3	4	13	3,25		
129	4	3	4	2	13	3,25	4	3	4	3	14	3,5		
130	3	4	4	4	15	3,75	4	2	4	2	12	3		
131	4	2	3	5	14	3,5	4	3	4	4	15	3,75		
132	4	3	4	3	14	3,5	4	4	3	4	15	3,75		
133	4	4	3	3	14	3,5	4	3	2	3	12	3		
134	4	3	3	4	14	3,5	4	3	3	3	13	3,25		
135	3	3	2	4	12	3	4	2	3	2	11	2,75		
136	2	4	3	4	13	3,25	4	4	4	4	16	4		
137	2	4	3	4	13	3,25	4	5	3	5	17	4,25		
138	4	3	3	2	12	3	4	5	3	5	17	4,25		
139	4	2	2	4	12	3	4	4	4	4	16	4		
	509	477	480	510	1976	494	513	501	495	535	2044	511		
	3,66	3,43	3,45	3,67	14,22	3,55	3,69	3,60	3,56	3,85	14,71	3,68		

0,62 0,74 0,58 0,68
 valid valid valid valid

0,46 0,84 0,75 0,73
 valid valid valid valid

Lampiran 2 (Lanjutan)
 Hasil Kuesioner tentang Kepuasan Nasabah Taplus terhadap
 PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

No.	PERSEPSI				Skor	Rata-rata	TOTAL SKOR	TOTAL RATA RATA
	ASSURANCE							
	p1	p2	p3	p4				
1	3	5	4	4	16	4	70	17,5
2	5	5	5	5	20	5	88	22
3	4	4	3	3	14	3,5	68	17
4	4	4	4	4	16	4	77	19,25
5	5	5	5	5	20	5	86	21,5
6	5	5	5	5	20	5	80	20
7	5	5	5	5	20	5	88	22
8	4	4	4	4	16	4	75	18,75
9	4	4	4	4	16	4	79	19,75
10	4	4	4	4	16	4	73	18,25
11	4	4	4	4	16	4	71	17,75
12	4	4	4	4	16	4	74	18,5
13	4	5	4	5	18	4,5	78	19,5
14	5	5	5	5	20	5	78	19,5
15	4	4	4	4	16	4	73	18,25
16	4	4	3	3	14	3,5	65	16,25
17	4	4	4	4	16	4	68	17
18	4	4	4	4	16	4	70	17,5
19	4	4	4	4	16	4	73	18,25
20	5	5	5	5	20	5	73	18,25
21	5	5	5	5	20	5	78	19,5
22	4	4	4	4	16	4	75	18,75
23	5	5	5	5	20	5	83	20,75
24	5	5	5	5	20	5	80	20
25	5	4	4	4	17	4,25	69	17,25
26	5	5	5	5	20	5	83	20,75
27	4	5	4	5	18	4,5	84	21
28	5	5	5	5	20	5	87	21,75
29	4	4	4	4	16	4	76	19
30	4	4	3	3	14	3,5	65	16,25
31	4	4	4	4	16	4	78	19,5
32	4	3	4	4	15	3,75	70	17,5
33	5	5	5	5	20	5	91	22,75
34	4	4	4	4	16	4	87	21,75
35	4	4	3	4	15	3,75	87	21,75
36	4	2	4	4	14	3,5	85	21,25
37	3	4	3	3	13	3,25	78	19,5
38	3	4	3	3	13	3,25	82	20,5
39	3	4	4	5	16	4	76	19
40	3	4	3	5	15	3,75	74	18,5
41	3	5	4	5	17	4,25	82	20,5
42	3	4	3	3	13	3,25	72	18
43	3	4	4	2	13	3,25	81	20,25
44	2	3	4	3	12	3	66	16,5
45	3	4	3	4	14	3,5	80	20
46	4	3	3	2	12	3	84	21
47	3	3	2	4	12	3	73	18,25
48	2	4	3	4	13	3,25	76	19
49	2	4	3	4	13	3,25	79	19,75
50	4	3	3	2	12	3	82	20,5

Lampiran 2 (Lanjutan)
 Hasil Kuesioner tentang Kepuasan Nasabah Taplus terhadap
 PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

No.	PERSEPSI						TOTAL SKOR	TOTAL RATA RATA
	ASSURANCE				Skor	Rata-rata		
	p1	p2	p3	p4				
51	4	2	2	4	12	3	81	20,25
52	3	4	3	5	15	3,75	75	18,75
53	4	3	3	2	12	3	80	20
54	4	3	3	5	15	3,75	74	18,5
55	4	3	4	4	15	3,75	86	21,5
56	4	2	3	4	13	3,25	73	18,25
57	4	3	4	3	14	3,5	76	19
58	4	2	4	2	12	3	75	18,75
59	4	3	4	4	15	3,75	79	19,75
60	4	4	3	4	15	3,75	81	20,25
61	4	3	4	3	14	3,5	76	19
62	4	3	4	3	14	3,5	73	18,25
63	4	2	4	2	12	3	71	17,75
64	4	4	4	4	16	4	72	18
65	4	5	4	5	18	4,5	81	20,25
66	5	5	5	5	20	5	81	20,25
67	4	4	4	4	16	4	83	20,75
68	4	5	4	5	18	4,5	81	20,25
69	4	5	4	5	18	4,5	84	21
70	4	4	4	4	16	4	80	20
71	5	5	5	5	20	5	82	20,5
72	4	4	4	4	16	4	78	19,5
73	5	5	5	5	20	5	81	20,25
74	4	4	4	4	16	4	73	18,25
75	5	5	5	5	20	5	83	20,75
76	4	5	5	5	19	4,75	75	18,75
77	3	3	2	4	12	3	84	21
78	2	4	3	4	13	3,25	70	17,5
79	2	4	3	4	13	3,25	81	20,25
80	4	3	3	2	12	3	76	19
81	4	2	2	4	12	3	73	18,25
82	3	4	3	5	15	3,75	77	19,25
83	4	3	3	2	12	3	76	19
84	4	3	3	5	15	3,75	71	17,75
85	4	3	4	4	15	3,75	69	17,25
86	4	2	3	4	13	3,25	68	17
87	4	3	4	3	14	3,5	67	16,75
88	4	2	4	2	12	3	62	15,5
89	4	3	4	4	15	3,75	64	16
90	4	4	3	4	15	3,75	75	18,75
91	4	4	4	3	15	3,75	75	18,75
92	4	3	4	3	14	3,5	71	17,75
93	4	2	4	2	12	3	67	16,75
94	4	4	4	4	16	4	68	17
95	4	4	4	4	16	4	75	18,75
96	5	5	5	5	20	5	80	20
97	4	5	4	5	18	4,5	75	18,75
98	4	4	3	3	14	3,5	70	17,5
99	4	4	4	4	16	4	75	18,75
100	4	4	4	4	16	4	69	17,25

Lampiran 2 (Lanjutan)
 Hasil Kuesioner tentang Kepuasan Nasabah Taplus terhadap Kualitas Pelayanan
 PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

No.	HARAPAN												Skor	Rata-rata
	TANGIBLE				Skor	Rata-rata	RESPONSIVENEES				Skor	Rata-rata		
	p1	p2	p3	p4			p1	p2	p3	p4				
1	3	4	4	4	15	3,75	4	5	3	4	16	4		
2	4	5	4	5	18	4,5	4	5	4	5	18	4,5		
3	4	3	3	3	13	3,25	5	4	4	5	18	4,5		
4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5		
6	3	4	4	5	16	4	4	4	4	4	16	4		
7	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5		
8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
9	4	3	4	3	14	3,5	4	5	4	4	17	4,25		
10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
12	4	3	4	3	14	3,5	4	5	4	4	17	4,25		
13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
14	4	5	4	5	18	4,5	4	5	4	5	18	4,5		
15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
16	4	3	3	3	13	3,25	5	4	4	5	18	4,5		
17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
20	5	5	5	5	20	5	3	4	4	4	15	3,75		
21	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	18	4,5		
22	4	4	4	4	16	4	4	3	3	3	13	3,25		
23	4	5	4	5	18	4,5	4	4	4	4	16	4		
24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5		
25	4	5	4	5	18	4,5	3	4	4	5	16	4		
26	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5		
27	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
28	5	5	5	5	20	5	4	3	3	3	14	3,5		
29	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
30	3	4	4	4	15	3,75	4	4	4	4	16	4		
31	4	5	4	5	18	4,5	4	3	4	3	14	3,5		
32	4	3	3	3	13	3,25	4	4	4	4	16	4		
33	4	4	4	4	16	4	4	5	4	5	18	4,5		
34	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	16	4		
35	3	4	4	5	16	4	4	3	3	3	13	3,25		
36	5	5	5	5	20	5	4	4	4	5	17	4,25		
37	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	17	4,25		
38	4	3	4	3	14	3,5	4	4	4	5	17	4,25		
39	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	20	5		
40	4	4	4	4	16	4	5	5	4	5	19	4,75		
41	4	3	4	3	14	3,5	4	4	4	4	16	4		
42	4	4	4	4	16	4	5	4	4	5	18	4,5		
43	4	5	4	5	18	4,5	4	5	4	5	18	4,5		
44	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
45	4	3	3	3	13	3,25	4	4	4	4	16	4		
46	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	20	5		
47	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
48	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
49	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5		
50	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		

Lampiran 2 (Lanjutan)
 Hasil Kuesioner tentang Kepuasan Nasabah Taplus terhadap Kualitas Pelayanan
 PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

No.	HARAPAN												Skor	Rata-rata
	TANGIBLE				Skor	Rata-rata	RESPONSIVENEES				Skor	Rata-rata		
	p1	p2	p3	p4			p1	p2	p3	p4				
51	4	3	4	3	14	3,5	4	5	4	4	17	4,25		
52	4	3	4	3	14	3,5	5	4	4	5	18	4,5		
53	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
54	4	3	3	3	13	3,25	5	4	4	5	18	4,5		
55	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5		
56	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
57	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
58	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
59	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
60	4	5	4	5	18	4,5	4	5	4	5	18	4,5		
61	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5		
62	4	3	4	3	14	3,5	4	5	4	4	17	4,25		
63	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
64	4	3	4	3	14	3,5	4	4	4	3	15	3,75		
65	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
66	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	19	4,75		
67	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
68	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
69	4	4	4	4	16	4	4	5	4	5	18	4,5		
70	4	3	4	3	14	3,5	4	4	4	4	16	4		
71	4	3	4	3	14	3,5	4	5	4	5	18	4,5		
72	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	17	4,25		
73	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	16	4		
74	3	4	3	4	14	3,5	5	4	4	4	17	4,25		
75	4	5	4	5	18	4,5	5	4	4	4	17	4,25		
76	4	3	3	3	13	3,25	4	4	4	4	16	4		
77	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	19	4,75		
78	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
79	4	3	4	3	14	3,5	4	5	4	5	18	4,5		
80	3	4	4	3	14	3,5	4	4	4	4	16	4		
81	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	16	4		
82	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
83	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	19	4,75		
84	4	4	4	4	16	4	4	5	4	5	18	4,5		
85	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
86	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
87	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
88	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
89	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
90	4	5	4	5	18	4,5	4	5	4	5	18	4,5		
91	4	3	3	3	13	3,25	5	4	4	5	18	4,5		
92	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
93	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
94	3	4	4	3	14	3,5	3	4	3	4	14	3,5		
95	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
96	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5		
97	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
98	4	3	3	3	13	3,25	5	4	4	5	18	4,5		
99	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
100	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		

Lampiran 2 (Lanjutan)
 Hasil Kuesioner tentang Kepuasan Nasabah Taplus terhadap
 PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

No.	PERSEPSI				Skor	Rata-rata	TOTAL SKOR	TOTAL RATA RATA
	ASSURANCE							
	p1	p2	p3	p4				
101	4	4	4	4	16	4	67	16,75
102	5	5	5	5	20	5	85	21,25
103	5	5	5	5	20	5	80	20
104	5	5	5	5	20	5	69	17,25
105	4	4	4	4	16	4	68	17
106	5	5	5	5	20	5	71	17,75
107	5	5	5	5	20	5	70	17,5
108	4	4	4	4	16	4	69	17,25
109	4	5	3	5	17	4,25	70	17,5
110	4	4	3	3	14	3,5	62	15,5
111	4	5	4	5	18	4,5	72	18
112	4	4	4	4	16	4	70	17,5
113	4	4	4	4	16	4	62	15,5
114	4	4	4	3	15	3,75	75	18,75
115	3	3	2	4	12	3	67	16,75
116	2	4	3	4	13	3,25	67	16,75
117	2	4	3	4	13	3,25	69	17,25
118	4	3	3	2	12	3	67	16,75
119	4	4	4	3	15	3,75	75	18,75
120	3	4	3	5	15	3,75	66	16,5
121	4	3	3	2	12	3	64	16
122	4	3	3	5	15	3,75	67	16,75
123	4	3	4	4	15	3,75	65	16,25
124	4	2	3	4	13	3,25	67	16,75
125	4	3	4	3	14	3,5	62	15,5
126	4	2	4	2	12	3	64	16
127	4	3	4	4	15	3,75	67	16,75
128	4	4	3	4	15	3,75	68	17
129	4	3	4	3	14	3,5	65	16,25
130	4	3	4	3	14	3,5	70	17,5
131	4	2	4	2	12	3	70	17,5
132	3	4	4	4	15	3,75	72	18
133	2	5	5	5	17	4,25	72	18
134	2	4	4	4	14	3,5	69	17,25
135	4	4	4	4	16	4	66	16,5
136	4	4	3	4	15	3,75	72	18
137	4	5	2	5	16	4	75	18,75
138	4	5	2	5	16	4	79	19,75
139	4	4	4	4	16	4	76	19
	545	539	528	551	2163	540,8	10353	2588,25
	3,92	3,88	3,80	3,96	15,56	3,89	74,48	18,62

0,53 0,82 0,76 0,78
 valid valid valid valid

Lampiran 2 (Lanjutan)
 Hasil Kuesioner tentang Kepuasan Nasabah Taplus terhadap Kualitas Pelayanan
 PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

No.	HARAPAN												Skor	Rata-rata
	TANGIBLE				Skor	Rata-rata	RESPONSIVENEES				Skor	Rata-rata		
	p1	p2	p3	p4			p1	p2	p3	p4				
101	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
102	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5		
103	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5		
104	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5		
105	4	3	4	3	14	3,5	4	5	4	4	17	4,25		
106	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5		
107	4	3	4	3	14	3,5	4	5	4	4	17	4,25		
108	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
109	4	4	4	4	16	4	4	5	4	5	18	4,5		
110	4	3	3	3	13	3,25	5	4	4	5	18	4,5		
111	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
112	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
113	4	3	4	3	14	3,5	4	5	4	4	17	4,25		
114	4	3	3	3	13	3,25	5	4	4	5	18	4,5		
115	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
116	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
117	3	4	4	3	14	3,5	3	4	3	4	14	3,5		
118	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
119	4	3	3	3	13	3,25	5	4	4	5	18	4,5		
120	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
121	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
122	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
123	3	4	4	3	14	3,5	3	4	3	4	14	3,5		
124	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
125	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
126	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
127	4	5	4	5	18	4,5	4	5	4	5	18	4,5		
128	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5		
129	3	4	4	3	14	3,5	3	4	3	4	14	3,5		
130	4	3	4	3	14	3,5	4	5	4	4	17	4,25		
131	4	3	4	3	14	3,5	4	5	4	4	17	4,25		
132	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
133	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5		
134	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
135	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
136	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
137	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
138	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
139	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
	569	562	567	559	2257	564,3	580	595	568	593	2341	585,3		
	4,09	4,04	4,08	4,02	16,24	4,06	4,17	4,28	4,09	4,30	16,84	4,21		
	0,75	0,94	0,88	0,94			0,75	0,79	0,83	0,85				
	valid	valid	valid	valid			valid	valid	valid	valid				

Lampiran 2 (Lanjutan)
 Hasil Kuesioner tentang Kepuasan Nasabah Taplus terhadap Kualitas Pelayanan
 PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

No.	HARAPAN													
	RELIABILITY				Skor	Rata-rata	EMPATHY				Skor	Rata-rata		
	p1	p2	p3	p4			p1	p2	p3	p4				
1	5	4	5	5	19	4,75	4	4	4	4	16	4		
2	4	4	4	5	17	4,25	4	5	4	4	17	4,25		
3	3	4	5	3	15	3,75	3	3	3	4	13	3,25		
4	5	4	4	4	17	4,25	5	4	4	4	17	4,25		
5	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	18	4,5		
6	4	4	4	5	17	4,25	5	4	5	4	18	4,5		
7	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	18	4,5		
8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
14	3	4	4	4	15	3,75	4	5	4	5	18	4,5		
15	4	5	4	5	18	4,5	5	4	4	4	17	4,25		
16	4	3	3	3	13	3,25	3	3	3	4	13	3,25		
17	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	17	4,25		
18	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	16	4		
19	3	4	4	5	16	4	4	4	4	4	16	4		
20	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	18	4,5		
21	4	4	4	4	16	4	4	5	4	5	18	4,5		
22	4	3	4	3	14	3,5	4	4	4	4	16	4		
23	4	4	4	4	16	4	4	5	4	5	18	4,5		
24	4	4	4	4	16	4	4	5	4	5	18	4,5		
25	4	3	4	3	14	3,5	4	5	5	4	18	4,5		
26	4	4	4	4	16	4	4	5	4	5	18	4,5		
27	4	5	4	5	18	4,5	4	4	4	4	16	4		
28	4	4	4	4	16	4	4	5	4	5	18	4,5		
29	4	5	3	3	13	3,25	4	4	4	4	16	4		
30	4	4	4	4	16	4	3	3	3	4	13	3,25		
31	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
32	4	4	4	4	16	4	4	3	4	3	14	3,5		
33	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	18	4,5		
34	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
35	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	18	4,5		
36	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	18	4,5		
37	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
38	5	5	5	5	20	5	3	5	4	5	17	4,25		
39	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5		
40	5	5	5	4	19	4,75	3	5	3	5	16	4		
41	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	15	3,75		
42	3	4	4	3	14	3,5	3	3	3	3	12	3		
43	4	4	4	5	17	4,25	4	5	4	4	17	4,25		
44	5	5	5	3	18	4,5	3	4	3	3	13	3,25		
45	5	4	4	4	17	4,25	5	4	4	4	17	4,25		
46	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	18	4,5		
47	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
48	5	4	4	4	17	4,25	5	4	4	4	17	4,25		
49	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	18	4,5		
50	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		

Lampiran 2 (Lanjutan)
 Hasil Kuesioner tentang Kepuasan Nasabah Taplus terhadap Kualitas Pelayanan
 PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

No.	HARAPAN												Skor	Rata-rata
	RELIABILITY				Skor	Rata-rata	EMPATHY				Skor	Rata-rata		
	p1	p2	p3	p4			p1	p2	p3	p4				
51	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
52	3	4	4	3	14	3,5	3	3	3	3	12	3		
53	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
54	3	4	4	3	14	3,5	3	3	3	3	12	3		
55	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5		
56	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
57	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
58	5	4	4	4	17	4,25	5	4	4	4	17	4,25		
59	5	4	4	4	17	4,25	5	4	4	4	17	4,25		
60	5	4	4	5	18	4,5	4	5	4	5	18	4,5		
61	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5		
62	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
63	5	4	4	4	17	4,25	5	4	4	4	17	4,25		
64	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
65	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
66	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	18	4,5		
67	5	4	4	4	17	4,25	5	4	4	4	17	4,25		
68	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
69	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
70	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
71	4	4	4	4	16	4	5	4	5	5	19	4,75		
72	5	4	4	4	17	4,25	5	4	4	4	17	4,25		
73	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	18	4,5		
74	4	5	4	3	16	4	3	3	3	3	12	3		
75	4	4	4	5	17	4,25	4	5	4	4	17	4,25		
76	4	4	4	3	15	3,75	4	4	4	3	15	3,75		
77	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
78	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	19	4,75		
79	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
80	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
81	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	18	4,5		
82	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
83	4	3	4	3	14	3,5	4	3	4	3	14	3,5		
84	5	4	4	4	17	4,25	5	4	4	4	17	4,25		
85	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
86	5	4	4	4	17	4,25	5	4	4	4	17	4,25		
87	5	4	4	4	17	4,25	5	4	4	4	17	4,25		
88	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
89	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	19	4,75		
90	5	4	4	5	18	4,5	4	4	4	4	16	4		
91	3	4	4	3	14	3,5	3	3	3	3	12	3		
92	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
93	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
94	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
95	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	19	4,75		
96	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	18	4,5		
97	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
98	3	4	4	3	14	3,5	3	3	3	3	12	3		
99	5	4	4	4	17	4,25	5	4	4	4	17	4,25		
100	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		

Lampiran 2 (Lanjutan)
 Hasil Kuesioner tentang Kepuasan Nasabah Taplus terhadap Kualitas Pelayanan
 PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

No.	HARAPAN													
	RELIABILITY				Skor	Rata-rata	EMPATHY				Skor	Rata-rata		
	p1	p2	p3	p4			p1	p2	p3	p4				
101	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
102	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	18	4,5		
103	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	18	4,5		
104	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	18	4,5		
105	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
106	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	18	4,5		
107	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	17	4,25		
108	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	19	4,75		
109	4	4	4	4	16	4	5	4	4	5	18	4,5		
110	3	4	5	3	15	3,75	3	3	3	4	13	3,25		
111	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
112	5	4	4	4	17	4,25	5	4	4	4	17	4,25		
113	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
114	3	4	4	3	14	3,5	3	3	3	3	12	3		
115	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	19	4,75		
116	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
117	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
118	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
119	3	4	4	3	14	3,5	3	3	3	3	12	3		
120	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	15	3,75		
121	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
122	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
123	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
124	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	19	4,75		
125	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	19	4,75		
126	5	4	4	4	17	4,25	5	4	4	4	17	4,25		
127	4	4	4	5	17	4,25	4	5	4	4	17	4,25		
128	5	5	4	5	19	4,75	4	4	4	4	16	4		
129	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
130	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
131	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
132	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
133	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	18	4,5		
134	5	4	4	4	17	4,25	5	4	4	4	17	4,25		
135	5	4	4	4	17	4,25	5	4	4	4	17	4,25		
136	5	4	4	4	17	4,25	5	4	4	4	17	4,25		
137	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
138	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4		
139	5	4	4	4	17	4,25	5	4	4	4	17	4,25		
	591	579	581	573	2324	581	566	583	555	582	2286	571,5		
	4,25	4,17	4,18	4,12	16,72	4,18	4,07	4,19	3,99	4,19	16,45	4,11		

0,80 0,87 0,82 0,86
 valid valid valid valid

0,63 0,86 0,83 0,85
 valid valid valid valid

Lampiran 2 (Lanjutan)
 Hasil Kuesioner tentang Kepuasan Nasabah Taplus terhadap Kualitas Pelayanan
 PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

No.	HARAPAN						TOTAL SKOR	TOTAL RATA RATA	SERVQUAL SCORE (P-H)	KET (P-H)
	ASSURANCE				Skor	Rata-rata				
	p1	p2	p3	p4						
1	4	5	4	4	17	4,25	83	20,75	-13	2
2	4	4	4	4	16	4	86	21,5	2	5
3	4	5	5	5	19	4,75	78	19,5	-10	3
4	5	4	4	4	17	4,25	83	20,75	-6	3
5	4	4	3	4	15	3,75	93	23,25	-7	3
6	4	4	4	4	16	4	83	20,75	-3	4
7	4	4	3	4	15	3,75	93	23,25	-5	4
8	4	4	4	4	16	4	80	20	-5	4
9	4	5	4	4	17	4,25	80	20	-1	4
10	4	4	4	4	16	4	80	20	-7	3
11	4	4	4	4	16	4	80	20	-9	3
12	4	5	4	4	17	4,25	80	20	-6	3
13	4	4	5	4	17	4,25	81	20,25	-3	4
14	4	4	3	4	15	3,75	84	21	-6	3
15	5	4	4	4	17	4,25	84	21	-11	3
16	4	5	5	5	19	4,75	76	19	-11	3
17	5	4	4	4	17	4,25	82	20,5	-14	2
18	4	4	4	4	16	4	84	21	-14	2
19	4	4	4	4	16	4	80	20	-7	3
20	4	4	4	4	16	4	89	22,25	-16	2
21	4	4	3	4	15	3,75	87	21,75	-9	3
22	4	4	4	4	16	4	75	18,75	0	4
23	4	4	3	4	15	3,75	83	20,75	0	4
24	4	4	4	4	16	4	90	22,5	-10	3
25	5	5	4	4	18	4,5	84	21	-15	2
26	4	4	3	4	15	3,75	89	22,25	-6	3
27	4	4	4	4	16	4	82	20,5	2	5
28	4	4	3	4	15	3,75	83	20,75	4	5
29	4	5	5	4	18	4,5	79	19,75	-3	4
30	4	5	5	5	19	4,75	79	19,75	-14	2
31	4	4	4	4	16	4	80	20	-2	4
32	5	5	5	5	20	5	79	19,75	-9	3
33	4	4	3	4	15	3,75	87	21,75	4	5
34	4	5	4	4	17	4,25	85	21,25	2	5
35	5	4	5	4	18	4,5	85	21,25	2	5
36	4	4	3	4	15	3,75	90	22,5	-5	4
37	5	5	5	5	20	5	85	21,25	-7	3
38	4	4	3	4	15	3,75	83	20,75	-1	4
39	5	4	5	4	18	4,5	94	23,5	-18	2
40	4	5	4	5	18	4,5	88	22	-14	2
41	4	4	4	4	16	4	77	19,25	5	5
42	3	5	4	4	16	4	76	19	-4	4
43	4	4	4	4	16	4	86	21,5	-5	4
44	5	5	5	5	20	5	83	20,75	-17	2
45	5	5	5	4	19	4,75	82	20,5	-2	4
46	4	4	3	4	15	3,75	89	22,25	-5	4
47	4	4	4	4	16	4	80	20	-7	3
48	5	5	5	4	19	4,75	85	21,25	-9	3
49	4	4	5	4	17	4,25	95	23,75	-16	2
50	4	4	5	4	17	4,25	81	20,25	1	4

Lampiran 2 (Lanjutan)
 Hasil Kuesioner tentang Kepuasan Nasabah Taplus terhadap Kualitas Pelayanan
 PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

No.	HARAPAN						TOTAL SKOR	TOTAL RATA RATA	SERVQUAL SCORE (P-H)	KET (P-H)
	ASSURANCE				Skor	Rata-rata				
	p1	p2	p3	p4						
51	4	5	4	5	18	4,5	81	20,25	0	4
52	3	5	4	4	16	4	74	18,5	1	4
53	4	4	4	4	16	4	80	20	0	4
54	3	5	4	4	16	4	73	18,25	1	4
55	5	5	5	5	20	5	100	25	-14	2
56	4	4	4	4	16	4	80	20	-7	3
57	4	4	4	4	16	4	80	20	-4	4
58	5	4	4	4	17	4,25	83	20,75	-8	3
59	5	4	5	4	18	4,5	84	21	-5	4
60	4	4	3	4	15	3,75	87	21,75	-6	3
61	5	5	5	5	20	5	100	25	-24	1
62	5	5	5	5	20	5	83	20,75	-10	3
63	5	4	4	4	17	4,25	83	20,75	-12	3
64	4	4	4	3	15	3,75	76	19	-4	4
65	4	4	4	4	16	4	80	20	1	4
66	4	5	5	5	19	4,75	96	24	-15	2
67	4	4	4	4	16	4	82	20,5	1	4
68	4	4	4	4	16	4	80	20	1	4
69	4	5	4	5	18	4,5	84	21	0	4
70	4	4	4	4	16	4	78	19,5	2	5
71	4	5	4	5	18	4,5	85	21,25	-3	4
72	5	4	4	4	17	4,25	84	21	-6	3
73	4	4	4	4	16	4	90	22,5	-9	3
74	5	4	4	4	17	4,25	76	19	-3	4
75	5	4	4	4	17	4,25	86	21,5	-3	4
76	4	4	4	4	16	4	75	18,75	0	4
77	4	5	5	5	19	4,75	88	21,5	-2	4
78	4	4	4	4	16	4	85	20,75	-13	2
79	4	5	4	5	18	4,5	82	20,5	-1	4
80	4	4	4	4	16	4	78	19,5	-2	4
81	4	4	4	4	16	4	90	22,5	-17	2
82	4	4	4	4	16	4	80	20	-3	4
83	4	5	4	5	18	4,5	85	21,25	-9	3
84	4	5	4	5	18	4,5	86	21,5	-15	2
85	4	4	4	4	16	4	80	20	-11	3
86	5	5	5	4	19	4,75	85	21,25	-17	2
87	5	5	5	4	19	4,75	85	21,25	-18	2
88	4	5	4	5	18	4,5	82	20,5	-20	1
89	4	5	4	5	18	4,5	85	21,25	-21	1
90	4	4	4	4	16	4	86	21,5	-11	3
91	3	5	4	4	16	4	73	18,25	2	5
92	4	4	4	4	16	4	80	20	-9	3
93	4	4	5	4	17	4,25	81	20,25	-14	2
94	4	4	4	5	17	4,25	77	19,25	-9	3
95	4	5	4	5	18	4,5	85	21,25	-10	3
96	4	4	4	4	16	4	94	23,5	-14	2
97	4	4	4	4	16	4	80	20	-5	4
98	3	5	4	4	16	4	73	18,25	-3	4
99	5	5	5	4	19	4,75	85	21,25	-10	3
100	4	4	5	4	17	4,25	81	20,25	-12	3

Lampiran 2 (Lanjutan)
 Hasil Kuesioner tentang Kepuasan Nasabah Taplus terhadap Kualitas Pelayanan
 PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

No.	HARAPAN						TOTAL SKOR	TOTAL RATA RATA	SERVQUAL SCORE (P-H)	KET (P-H)
	ASSURANCE				Skor	Rata-rata				
	p1	p2	p3	p4						
101	4	4	4	4	16	4	80	20	-13	2
102	4	4	3	4	15	3,75	93	23,25	-8	3
103	4	4	3	4	15	3,75	93	23,25	-13	2
104	4	4	3	4	15	3,75	93	23,25	-24	1
105	4	5	4	5	18	4,5	81	20,25	-13	2
106	4	4	4	4	16	4	94	23,5	-23	1
107	4	5	4	5	18	4,5	82	20,5	-12	3
108	4	5	4	5	18	4,5	85	21,25	-16	2
109	5	4	5	4	18	4,5	86	21,5	-16	2
110	3	5	5	5	18	4,5	77	19,25	-15	2
111	4	4	4	4	16	4	80	20	-8	3
112	5	4	4	4	17	4,25	83	20,75	-13	2
113	4	5	4	4	17	4,25	80	20	-18	2
114	3	5	4	4	16	4	73	18,25	2	5
115	4	5	4	5	18	4,5	85	21,25	-18	2
116	4	4	5	4	17	4,25	81	20,25	-14	2
117	4	4	4	5	17	4,25	77	19,25	-8	3
118	4	4	4	4	16	4	80	20	-13	2
119	3	5	4	4	16	4	73	18,25	2	5
120	4	4	4	4	16	4	79	19,75	-13	2
121	4	4	5	4	17	4,25	81	20,25	-17	2
122	4	4	4	4	16	4	80	20	-13	2
123	4	4	4	5	17	4,25	77	19,25	-12	3
124	4	5	4	5	18	4,5	85	21,25	-18	2
125	4	5	4	5	18	4,5	85	21,25	-23	1
126	5	5	5	4	19	4,75	85	21,25	-21	1
127	4	4	4	4	16	4	86	21,5	-19	2
128	4	4	3	4	15	3,75	90	22,5	-22	1
129	4	4	4	5	17	4,25	77	19,25	-12	3
130	4	5	4	4	17	4,25	80	20	-10	3
131	4	5	4	4	17	4,25	80	20	-10	3
132	4	4	4	4	16	4	80	20	-8	3
133	4	4	4	4	16	4	94	23,5	-22	1
134	4	4	4	4	16	4	82	20,5	-13	2
135	4	4	5	4	17	4,25	83	20,75	-17	2
136	4	4	4	4	16	4	82	20,5	-10	3
137	4	4	4	5	17	4,25	81	20,25	-6	3
138	4	5	4	5	18	4,5	82	20,5	-3	4
139	4	5	4	5	18	4,5	84	21	-8	3
	574	608	571	590	2343	585,8	11551	2887,75	-1198	
	4,13	4,37	4,11	4,24	16,86	4,21	83,10	20,78	-8,62	
	0,50	0,70	0,77	0,66	min		-24	Average	-8,6	
	valid	valid	valid	valid	max		5	stdev	7,0	
								1/2 ST DEV	3,50	

LEMBAR KEGIATAN PENYUSUNAN SKIRPSI

NAMA MAHASISWA : Mutia Elrami'
NIM : 04410014
DOSEN PEMBIMBING : Julardi

KONSULTASI KE	TANGGAL KONSULTASI	MATERI YANG DIBAHAS	PARAF PEMBIMBING
I	6/4-06	Konsultasi Proposal	Jh
II	2/7-06	Lembar & Pembahasan Proposal	Jh
III	10/7-06	Perbaikan & Revisi Bab I to III	Jh
IV	1/8-06	Pembahasan bab IV & Alah Data	Jh
V	8/8-06	Pembahasan Bab V Kesimpulan & Saran	Jh
VI	11/8-06	Finishing untuk jadi Skripsi	Jh

Tanggal mulai bimbingan : 6/ April 2006

Tanggal selesai bimbingan : 11/ Agustus 2006

CATATAN :

Tanggal mulai bimbingan dicantumkan sejak diketarkannya surat ini.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : MEUTIA ELZAMI
2. Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 29 Agustus 1983
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Kewarganegaraan : Indonesia
5. Agama : Islam
6. Alamat : Jl. Taman Sari VIII No. 99 Rt. 006/06
Jakarta Barat 11150
7. Pendidikan:
 - SD As'syafi'iyah, Jakarta, Lulus Tahun 1995
 - SMPK Melania I, Jakarta, Lulus Tahun 1998
 - SMKK Strada II Siang, Jakarta, Lulus Tahun 2001
 - Universitas Darma Persada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, Jakarta, Lulus Tahun 2006
8. Pengalaman Kerja:
 - Bagian Administrasi di Batavia Bakery, Jakarta
 - Bagian Administrasi di Ballast Corp., Jakarta

Jakarta, 11 Agustus 2006