

Asuransi

Jenis kelamin:

- Laki-laki
 Perempuan

Status Pekerjaan:

- Pelajar
 Mahasiswa
 Pegawai
 Wiraswasta
 lainnya.....

Pendidikan terakhir:

- SMP
 SMA
 S1/ Diploma
 S2
 Lainnya.....

Usia:

- dibawah 20 tahun
 21 – 25 tahun
 26 – 30 tahun
 31 – 35 tahun
 diatas 35 tahun

Lama Menjadi Nasabah:

- 2 – 5 tahun
 5 – 7 tahun
 8 – 10 tahun
 diatas 10 tahun

Pendapatan/ bulan:

- dibawah 1jt
 1,1jt – 3jt
 3,1jt – 5jt
 5,1jt – 10jt
 diatas 10jt

BAGIAN B

PETUNJUK PENGISIAN

Mohon untuk memberi tanda centang (√) pada salah satu kolom yang paling sesuai menurut saudara/i rasakan pada setiap pernyataan berikut.

STP	TP	N	P	SP
Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Netral	Penting	Sangat Penting

KET	PERNYATAAN	STP	TP	N	P	SP
KL1	Bank Syariah sesuai dengan hukum dan prinsip-prinsip Islam					
KL2	Tidak ada bunga yang diambil atau diberikan pada produk pembiayaan atau tabungan					
KL3	Ketentuan produk dan layanan yang Islami					
KL4	Ketentuan pembiayaan bebas bunga					
KL5	Ketentuan produk-produk investasi bagi hasil					
KL6	Nasabah merasa aman dalam bertransaksi					
KL7	Pegawai Bank Syariah bersikap sopan kepada nasabah					
KL8	Pegawai Bank Syariah memiliki pengetahuan dan pengalaman yang baik					
KL9	Bank Syariah memberi perhatian individual kepada nasabah					
KL10	Janji Bank kepada nasabah untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu, dilakukan sesuai dengan yang dijanjikan					
KL11	Bank Syariah memberi pelayanan yang terbaik pada pelayanan pertama kali					
KL12	Bank Syariah memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan					
KL13	Bank Syariah bebas dari rekaman kesalahan					
KL14	Bank Syariah memiliki peralatan yang modern					

KL15	Bank Syariah memiliki fasilitas fisik yang menarik secara visual					
KL16	Penataan dan pengaturan ruangan selalu diperhatikan oleh pihak Bank Syariah					
KET	PERNYATAAN	STP	TP	N	P	SP
KL17	Bahan yang berkaitan dengan pelayanan Bank (seperti pamflet atau pernyataan) dalam bentuk fisual yang menarik					
KL18	Bank Syariah memiliki jam kerja yang sesuai bagi semua nasabah					
KL19	Bank Syariah memiliki pegawai yang memberi perhatian personal kepada nasabah					
KL20	Bank Syariah memiliki perhatian yang baik kepada nasabah					
KL21	Pegawai Bank Syariah mengatakan yang sebenarnya kepada nasabah ketika melayani					
KL22	Pegawai Bank Bank Syariah memberikan pelayanan secara cepat kepada nasabah					
KL23	Pegawai Bank Syariah selalu ingin membantu nasabah					
KL24	Pegawai Bank Syariah tidak pernah kerepotan dalam menanggapi permintaan nasabah					

BAGIAN C

PETUNJUK PENGISIAN

Mohon untuk memberi tanda centang (√) pada salah satu kolom yang paling sesuai menurut saudara/i rasakan pada setiap pernyataan berikut.

STS	TS	N	S	SS
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju

BAGIAN 1

KET	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
KN 1	Saya puas dengan keputusan saya untuk menggunakan produk dan Layanan dari Bank Syariah					
KN2	Saya telah melakukan hal yang benar dengan menggunakan produk dan Layanan dari Bank Syariah					
KN 3	Pilihan saya untuk menggunakan produk dan Layanan dari Bank Syariah merupakan keinginan saya					
KN 4	Saya menyesali keputusan saya untuk menggunakan produk dan Layanan dari Bank Syariah*					
KN 5	Jika saya harus memilih ulang, saya tidak akan menggunakan produk dan Layanan dari Bank Syariah*					
KN 6	Saya tidak bahagia menggunakan produk dan Layanan dari Bank Syariah*					

BAGIAN 2						
KET	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
LN 1	Saya jarang memikirkan untuk beralih ke layanan bank lain.					
LN 2	Selama masih ada produk dan layanan dari Bank Syariah, saya ragu untuk menggunakan produk dan layanan dari bank lain					
LN 3	Saya selalu menggunakan produk dan layanan dari Bank Syariah ketika saya ingin bertransaksi					
LN 4	Ketika saya bertransaksi, produk dan layanan dari Bank Syariah merupakan pilihan pertama saya					
LN 5	Saya senang menggunakan produk dan layanan dari Bank Syariah					
LN 6	Bagi saya, produk dan layanan dari Bank Syariah adalah yang terbaik dalam membantu transaksi saya					
LN 7	Saya yakin bahwa Bank Syariah merupakan bank favorit saya					

BAGIAN 3						
KET	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
BB 1	Ada banyak insentif yang tidak akan saya dapatkan apabila saya beralih ke bank lain					
BB 2	Beralih ke bank lain akan membutuhkan beberapa biaya yang harus dibayar diawal (misalnya biaya administrasi pembukaan rekening, jaminan pinjaman dsb)					
BB 3	Beralih ke bank lain akan memakan banyak waktu dan usaha di setiap tahapan atau prosedurnya					
BB 4	Secara umum, saya akan merasakan kesusahan jika beralih ke bank lain					

BAGIAN 4						
KET	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
PH 1	Bank Syariah membebankan biaya kepada nasabahnya terlalu tinggi					
PH 2	Bank Syariah membebankan biaya pinjaman yang tinggi					
PH 3	Bank Syariah membebankan potongan per-bulan terlalu tinggi dalam menabung					
PH 4	Bank Syariah memberikan bagi hasil yang kecil pada nasabah yang menabung					

BAGIAN 5						
KET	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
SI1	Saya akan beralih ke bank lain yang menawarkan keuntungan yang lebih baik					
SI 2	Saya akan beralih ke bank lain yang menawarkan layanan konsumen yang lebih baik					
SI 3	Saya akan beralih ke bank lain yang menawarkan variasi produk dan layanan yang lebih baik					
SI 4	Saya akan beralih ke bank lain yang menawarkan harga yang lebih baik					

Terimakasih Atas Bantuannya...

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan saudara/i

Aamiin