

Lampiran 1. Kuisisioner Kepuasan Nasabah

Hal: Permohonan Pengisian Kuesioner

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Responden

Di tempat

Dengan Hormat,

Berkaitan dengan penyelesaian tugas akhir mahasiswi program Akuntansi Strata Satu (S-1) Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, saya:

nama : Meldy Tiffany Dusia

NRP : 3203010065

fakultas / jurusan : Bisnis / Akuntansi

ingin melakukan penelitian untuk penyelesaian tugas akhir. Penelitian ini berkaitan mengenai penilaian kinerja Bank MP dengan menggunakan *Balanced Scorecard*.

Maka dari itu, saya harap kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi responden saya dengan mengisi kuesioner yang terlampir, dan saya mohon maaf karena telah mengganggu waktu bekerja Anda. Data yang diperoleh dari survei ini hanya akan bermanfaat bagi penelitian ini. Maka dari itu, data tersebut akan dirahasiakan sesuai dengan etika penelitian.

Informasi dari Bapak/Ibu akan sangat membantu dalam penelitian. Maka dari itu, atas partisipasi Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Meldy Tiffany Dusia
(peneliti)

Lampiran 1. Kuisisioner

Petunjuk Pengisian Kuisisioner:

1. Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuisisioner dibawah ini.
2. Pengisian kuisisioner cukup dengan memberi tanda (X) pada kolom jawaban yang telah disediakan sesuai dengan pendapat Anda.
3. Hasil penelitian ini ditunjukkan untuk kepentingan penulisan skripsi program S-1 Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Atas perhatian dan kesediaan Anda untuk meluangkan waktu mengisi kuisisioner ini saya ucapkan terima kasih.

DATA DEMOGRAFIS

Berilah tanda silang (X) pada pertanyaan berikut ini:

1. Jenis kelamin Anda:

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

2. Umur:

3. Apa pendidikan terakhir anda?

- a. SD
- b. SMP
- c. SMU
- d. Diploma/Akademi
- e. S1
- f. Lainnya, sebutkan.....

4. Berapakan pendapatan Anda dalam sebulan?

- a. kurang dari Rp 1 juta
- b. Rp 1-2 juta
- c. Rp 2-4 juta
- d. Lebih dari Rp 4 juta, sebutkan.....

5. Berapa frekuensi Anda telah menjadi nasabah di Bank MP?

- a. kurang dari 1 tahun
- b. 1-3 tahun
- c. 3-5 tahun
- d. lebih dari 5 tahun, sebutkan.....

6. Berapa frekuensi rata-rata Anda melakukan transaksi di Bank MP?

- a. 1 bulan sekali
- b. 2 bulan sekali
- c. 3 bulan sekali
- d. >3 bulan, sebutkan.....

KUISIONER

Nyatakan pendapat Anda dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu jawaban dari empat alternatif yang paling sesuai dengan pilihan Anda:

Keterangan:

- STS = Sangat Tidak Setuju
- TS = Tidak Setuju
- S = Setuju
- SS = Sangat Setuju

No	Atribut	SS	S	TS	STS
1	Kinerja dan kepercayaan				
2	Kemudahan prosedur dan persyaratan simpanan				
3	Perolehan bagi hasil				
4	Kecepatan dan ketepatan penyelesaian transaksi				
5	Kecepatan penanganan keluhan				
6	Keramahan, kesopanan dan kerapihan karyawan front liner				
7	Pengetahuan dan keterampilan karyawan front liner				
8	Kemampuan komunikasi karyawan front liner				
9	Kesungguhan karyawan melayani nasabah				
10	Perhatian karyawan terhadap nasabah				
11	Penampilan karyawan yang rapi dan menarik				

12	Kelengkapan fasilitas kantor seperti kursi tunggu, form/slip setoran/pengambilan, tempat untuk menulis dan alat tulis				
13	Kebersihan dan kerapihan kantor baik				
14	Penataan eksterior dan interior bank baik				
15	Adanya areal dan keamanan parkir				

Lampiran 2. Kuisisioner Kepuasan Karyawan

Hal: Permohonan Pengisian Kuesioner

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Responden

Di tempat

Dengan Hormat,

Berkaitan dengan penyelesaian tugas akhir mahasiswi program Akuntansi Strata Satu (S-1) Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, saya:

nama : Meldy Tiffany Dusia

NRP : 3203010065

fakultas / jurusan : Bisnis / Akuntansi

ingin melakukan penelitian untuk penyelesaian tugas akhir. Penelitian ini berkaitan mengenai penilaian kinerja Bank MP dengan menggunakan *Balanced Scorecard*.

Maka dari itu, saya harap kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi responden saya dengan mengisi kuesioner yang terlampir, dan saya mohon maaf karena telah mengganggu waktu bekerja Anda. Data yang diperoleh dari survei ini hanya akan bermanfaat bagi penelitian ini. Maka dari itu, data tersebut akan dirahasiakan sesuai dengan etika penelitian.

Informasi dari Bapak/Ibu akan sangat membantu dalam penelitian. Maka dari itu, atas partisipasi Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Meldy Tiffany Dusia
(peneliti)

Lampiran 1. Kuisisioner

Petunjuk Pengisian Kuisisioner:

1. Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuisisioner dibawah ini.
2. Pengisian kuisisioner cukup dengan memberi tanda (X) pada kolom jawaban yang telah disediakan sesuai dengan pendapat Anda.
3. Hasil penelitian ini ditunjukkan untuk kepentingan penulisan skripsi program S-1 Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Atas perhatian dan kesediaan Anda untuk meluangkan waktu mengisi kuisisioner ini saya ucapkan terima kasih.

DATA DEMOGRAFIS

Berilah tanda silang (X) pada pertanyaan berikut ini:

1. Divisi/Jabatan:

2. Umur:

3. Jenis Kelamin Anda:

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

4. Apa pendidikan terakhir Anda?

- a. SMU
- b. Diploma/Akademi
- c. S1
- d. S2
- e. lainnya, sebutkan.....

5. Berapa lama anda bekerja di Bank MP Surabaya?

- a. kurang dari 2 tahun
- b. 2 tahun – 5 tahun
- c. 5 tahun – 10 tahun
- d. lebih dari 10 tahun, sebutkan.....

KUISIONER

Nyatakan pendapat Anda dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu jawaban dari empat alternatif yang paling sesuai dengan pilihan Anda:

Keterangan:

- STS = Sangat Tidak Setuju
- TS = Tidak Setuju
- S = Setuju
- SS = Sangat Setuju

No	Atribut	SS	S	TS	STS
1	Saya merasa puas dengan kinerja perusahaan				
2	Saya merasa puas dengan pengawasan penggunaan fasilitas kantor				
3	Saya merasa puas dengan gaji yang saya terima				
4	Saya merasa puas dengan bonus dan tunjangan saya				
5	Saya merasa puas dengan fasilitas kantor				
6	Saya merasa puas dengan peraturan yang ada di perusahaan				
7	Saya merasa puas dengan pengembangan karir di dalam perusahaan sampai saat ini				
8	Saya merasa puas dengan kebersihan kantor				
9	Saya merasa nyaman dengan suhu udara di dalam kantor				
10	Saya merasa nyaman dengan pencahayaan di ruangan kerja				

11	Hubungan saya erat dengan pimpinan di dalam pekerjaan				
12	Atasan saya selalu memberikan bimbingan dalam pekerjaan				
13	Hubungan saya erat dengan rekan kerja dari bagian yang sama				
14	Hubungan saya erat dengan rekan kerja dari bagian yang berbeda				
15	Rekan kerja sering memberikan bantuan dalam pekerjaan				

Lampiran 3. Hasil Kuisiner Nasabah Bank MP

No.	JK	Umur	Pendidikan	Pendapatan	Lama	Frekuensi Transaksi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Total	Rata-rata
1	1	57	4	4	2	1	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	51	3.4
2	1	78	3	4	1	1	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	50	3.333333
3	2	45	3	3	1	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	51	3.4
4	1	67	3	4	2	1	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	52	3.466667
5	2	25	5	3	1	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	52	3.466667
6	2	39	5	4	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	3.066667
7	1	43	5	4	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3
8	1	38	6	4	2	1	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	52	3.466667
9	2	33	5	4	2	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	47	3.133333
10	1	45	5	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3
11	1	35	5	4	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3
12	2	25	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3
13	2	20	3	2	1	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	49	3.266667
14	1	27	3	2	1	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	54	3.6
15	2	52	3	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	59	3.933333
16	1	72	2	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	58	3.866667
17	1	68	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	57	3.8
18	2	48	2	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4
19	1	20	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4
20	2	42	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	59	3.933333
21	1	53	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3
22	2	25	3	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	55	3.666667
23	1	72	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	51	3.4
24	1	39	5	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	54	3.6
25	2	37	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	2.8
26	2	19	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3
27	2	19	3	2	1	1	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	52	3.466667
28	1	32	5	3	1	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	52	3.466667
29	1	31	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3
30	1	65	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	53	3.533333

Lampiran 4. Hasil Kuisioner Karyawan Bank MP

NO	Divisi/jabatan	Umur	JK	Pendidikan	Lama	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Total	Rata-rata	
1	Pimpinan	42	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	47	3.133333	
2	Accounting	23	1	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	2.933333
3	Costumer service	22	2	1	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	2.866667
4	Teller	29	1	1	3	2	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	43	2.866667
5	Head teller	26	2	3	2	1	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	2.533333
6	COO	39	2	2	3	2	3	2	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	3.133333
7	Back office	36	2	3	1	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	44	2.933333	
8	Costumer service	26	2	3	1	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	2.933333
9	General affair	33	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	2.933333
10	Marketing	24	2	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	48	3.2	
11	Admin marketing	32	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3
12	Intemal control	34	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	37	2.466667
13	Security	37	1	1	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	2.866667
14	Office boy	25	1	1	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	2.866667