Lampiran 1

SKALA PENELITIAN

Usia :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Petunjuk Pengisian

Dibawan ini terdapat beberapa pernyataan. Silahkan baca dan pahami baik-baik, di sini **tidak ada pernyataan salah atau benar**, anda diminta untuk **mengemukakan apakah pernyataan-pernyataan tersebut sesuai dengan diri anda**. Berikan pernyataan anda dengan mencentang (√) salah satu pernyataan yang sesuai.

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Saya yakin perusahaan ini tidak akan mengecewakan nasabahnya				
2	Saya percaya bahwa perusahaan ini menjaga hubungan baik dengan nasabah				
3	Saya merasa yakin bahwa perusahaan ini mengutamakan kepuasan nasabah				
4	Saya yakin bahwa perusahaan ini handal dibidang perbankkan				

5	Saya percaya stabilitas perusahaan dalam jangka panjang				
6	Saya percaya pelayanan yang diberikan oleh perusahaan ini dapat memenuhi kebutuhan saya				
7	Saya menggunakan jasa layanan perusahaan ini secara terus menerus				
8	Saya percaya perusahaan ini mempunyai tanggung jawab sosial				
9	Saya percaya bahwa perusahaan memberikan fasilitas keamanan dalam transaksi				
10	Biaya yang ditarik oleh perusahaan sesuai dengan aturan perbankan				
11	Saya akan tetap menjadi nasabah dari perusahaan ini				
12	Saya percaya kebenaran informasi dari karyawan perusahaan ini				
13	Saya tidak ragu untuk menyimpan dana di perusahaan ini				
14	Saya yakin transaksi yang dilakukan oleh perusahaan ini tidak merugikan bagi saya				
15	Saya yakin produk yang dikeluarkan oleh perusahaan ini banyak manfaatnya				
16	Saya merasa yakin terhadap manajemen perusahaan ini				
17	Saya yakin pelayanan perusahaan ini akan sesuai dengan harapan saya				
18	Saya merasa percaya terhadap reputasi perusahaan ini				
19	Saya menghubungi perusahaan ini jika mengalami masalah dalam transaksi				
20	Saya yakin penyelesaian masalah transaksi yang dijanjikan akan segera dipenuhi oleh perusahaan ini				

Terima Kasih Atas Kerjasamanya ☺