Lampiran 2

SKALA PENELITIAN

Usia :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Petunjuk Pengisian

Dibawan ini terdapat beberapa pernyataan. Silangkan 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	Menurut saya, pelayanan di perusahaan ini cukup baik				
2	Karyawan mengucapkan salam saat saya datang				
3	Saya merasa, karyawan siap melayani saat dibutuhkan				
4	Saya merasa karyawan menguasai sistem pelayanan yang dimiliki perusahaan ini				
5	Menurut saya, karyawan cepat dalam melakukan pelayanan				

6	Karyawan mengembalikan uang saya, jika terjadi kelebihan jumlah setoran dalam transaksi				
7	Saya merasa karyawan ramah dalam melakukan pelayanan				
8	Saya merasa karyawan di perusahaan ini mengutamakan kepuasan nasabah				
9	Karyawan di perusahaan ini menanggapi keluhan saya				
10	Karyawan di perusahaan ini mendengarkan masukan dari saya				
11	Karyawan di perusahaan ini jelas dalam memberikan informasi				
12	Saya merasa karyawan memberikan pelayanan yang menyenangkan				
13	Karyawan mempersilahkan saya duduk, ketika sedang terjadi antrian				
14	Karyawan meminta maaf kepada saya, ketika terjadi kesalahan dalam pelayanan				
15	Karyawan membantu ketika saya kebingungan dalam melakukan transaksi				
16	Menurut saya, karyawan mengutamakan kepentingan nasabah				
17	Karyawan menjawab pertanyaan saya, meskipun sedang sibuk				
18	Karyawan meminta persetujuan, dalam keputusan yang memerlukan ijin saya				
19	Menurut saya, karyawan berpenampilan sesuai dengan aturan perusahaan				
20	Karyawan di perusahaan ini menggunakan bahasa yang baik dalam menyampaikan informasi				

Terima Kasih Atas Kerjasamanya ☺