

DAFTAR PERTANYAAN (KUESIONER)

A. Identitas Responden

Mohon isi identitas saudara-saudari dibawah ini:

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
3. Umur :
4. Pekerjaan :

B. Petunjuk Pengisian

Responden dapat memberikan jawaban dengan centang (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia. Hanya satu jawaban saja yang dimungkinkan untuk setiap pernyataan terhadap lima (5) alternatif jawaban yang mengacu pada teknik skala likert:

1. Kualitas Pelayanan

Keterangan:

- 1) Sangat Berkualitas : SB
- 2) Berkualitas : B
- 3) Cukup Berkualitas : CB
- 4) Kurang Berkualitas : KB
- 5) Sangat Tidak Berkualitas : STB

2. Kepuasan Anggota

Keterangan:

- 1) Sangat Puas : SP
- 2) Puas : P
- 3) Cukup Puas : CP
- 4) Kurang Puas : KP
- 5) Sangat Tidak Puas : STP

3. Kepercayaan Anggota

Keterangan:

- 1) Sangat Percaya : SP
- 2) Percaya : P
- 3) Cukup Percaya : CP
- 4) Kurang Percaya : KP
- 5) Sangat Tidak Percaya : STP

4. Loyalitas Nasabah

Keterangan :

- 1) Sangat Loyal : SL
- 2) Loyal : L
- 3) Cukup Loyal : CL
- 4) Kurang Loyal : KL
- 5) Sangat Tidak Loyal : STL

C. Daftar Pernyataan

No	Kualitas Pelayanan (X ₁)	SB	B	CB	KB	STB
1	CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat memiliki fasilitas dan ruangan yang nyaman					
2	Petugas CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat melakukan pelayanan dengan cepat kepada anggota					
3	Petugas CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat cepat tanggap dalam mengatasi keluhan dari anggota					
4	Perlakuan petugas CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat kepada seluruh anggota sama					
5	Petugas CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat sangat bersungguh-sungguh dalam memperhatikan setiap kepentingan anggota					

No	Kepuasan Anggota (X ₂)	SP	P	CP	KP	STP
1	Pelayanan yang diberikan petugas CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat sesuai dengan harapan saya					
2	Saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan petugas CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat					
3	Saya jarang memberikan keluhan/komplain yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan petugas CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat					
4	CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat memenuhi apa yang saya harapkan dibandingkan koperasi lain					
5	Saya puas dengan keseluruhan pengalaman yang saya rasakan ketika menjadi anggota atau nasabah di CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat					

No	Kepercayaan Anggota (X ₃)	SP	P	CK	KP	STP
1	Petugas CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat selalu berinteraksi dengan baik dengan semua anggota					
2	Saya percaya petugas CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat memiliki karakter yang baik dan jujur.					
3	CU Kasih Sejahtera KP atambua Barat memiliki sikap terbuka dan berbaik hati kepada seluruh Anggota					
4.	Petugas CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat sangat bertanggungjawab dalam menjalankan tugasnya					
5	CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat merupakan Koperasi terpercaya dibawah naungan Keuskupan Atambua					

No	Loyalitas Nasabah (Y)	SL	L	CL	KL	STL
1	Jika ingin menabung dan melakukan pinjaman uang maka CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat selalu menjadi pilihan saya					
2	Saya merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan produk dari CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat					
3	Saya memiliki kemauan untuk selalu menggunakan jasa CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat					
4	Saya tetap memprioritaskan jasa dan layanan di CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat					
5	Saya akan tetap menjadi nasabah walau ada penawaran dan berbagai alasan dari koperasi lain					