

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner Penelitian

#### Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

**KUESIONER PENELITIAN**

Kepada  
Bapak/Ibu Responden  
Ditempat

Dengan hormat,  
Sebelum nya saya akan memperkenalkan diri :

Nama : Ririn Helfidawati  
NIM : 1640630006  
Program Studi D-III : Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia

Saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang "Analisis Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi *Mobile Banking* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk (Kantor Pusat Plaza Mandiri Gatot Subroto)" sebagai syarat dalam penyelesaian pendidikan D-III. Sebagai bagian dari Tugas akhir tersebut, saya bermaksud memperoleh data primer melalui kuesioner yang disebarluaskan pada pihak-pihak terkait.

Dengan ini memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner (daftar/pernyataan/pertanyaan) yang saya ajukan secara jujur dan terbuka.

Terimakasih atas kesediaannya untuk mengisi daftar pernyataan/pertanyaan kuesioner dibawah ini.

**A. Petunjuk Pengisian Kuesioner**

1. Bacalah pertanyaan dengan teliti
2. Mahon mengisi pertanyaan dibawah ini dengan lengkap dan sebenar-benarnya
3. Berilah tanda (X) pada pilihan yang telah disediakan.

**B. Profile Responden**

1. Jeniskelamin :  
A. Laki-laki                      B. Perempuan
2. Usia :  
A. 20-25tahun                  B. ≥ 25-30tahun                  C. ≥ 30-35tahun                  D. ≥35tahun
3. Status Pernikahan :  
A. SudahMenikah              B. BelumMenikah

4. Pekerjaan :
- A. Wiraswasta                      B. Swasta                      C. PNS/TNI/PORLI                      D. Lainnya
5. Pendidikan :
- A. SD                      B. SMP                      C. SMA                      D. Sarjana
- E. Pasca Sarjana
6. Agama :
- A. Islam                      B. Kristen Protestan                      C. Katolik                      D. Hindu
- E. Budha
7. Seberapa sering menggunakan Aplikasi Mobilebanking:
- B. 1-3 kali sehari
- C. 3-6 kali sehari
- D. 6-9 kali sehari
- E. 9-15 kali sehari
- F.  $\geq 15$  kali sehari
8. Transaksi yang dilakukan dalam menggunakan Mobile Banking:
- A. Transfer
- B. Bayar/beli
- C. E-money
- D. Top up *link/jr*
- E. Lainnya

### C. Pertanyaan Penyaringan

1. Apakah anda pernah menggunakan Mobile Banking Bank Mandiri
- A. Ya (Lanjutkan ke pertanyaan berikutnya)
- B. Tidak (Berhenti, terimakasih atas partisipasi anda)

<p>Petunjuk Pengisian :</p> <p>Beritanda <i>check list</i> (✓) pada salah satu kotak yang sesuai dengan kondisi anda</p> <p>Keterangan :</p> <p>Sangat Tidak Puas (STP)</p> <p>Tidak Puas (TP)</p> <p>Kurang Puas (KP)</p> <p>Puas (P)</p> <p>Sangat Puas (SP)</p>
--

### A. Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	SP	P	KP	TP	STP
1	Apakah Mobile Banking memberikan kemudahan dalam memproses setiap transaksi					
2	Aplikasi Mobile Banking dapat di akses dengan cepat					
3	Mobile Banking memberikan beragam transaksi perbankan yang di butuhkan nasabah					
4	Mobile Banking memberikan pelayanan sesuadengan yang di janjikan					
5	Proses login Mobile Banking cepat					
6	Mobile Banking dapat di gunakan dimanapun					
7	Apakah Mutasirekening dapat di lakukan dengan cepat di Mobile Banking					
8	Ketuhan terhadap Mobile Banking di tanggap dengan cepat					
9	Media Online dapat di gunakan hingga 24 jam					
10	Apakah anda puas dengan kualitas Mobile Banking yang memberikan konfirmasi layanan atau keberhasilan atau kegagalan dalam melakukan transaksi					

### B. Kenyamanan

No	Pertanyaan	SP	P	KP	TP	STP
1	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap					
2	Mobile Banking membantu memudah kantran saksi nasabah					
3	Mobile Banking mampu memahami kebutuhan nasabah					
4	Mobile Banking mampu memberikan layanan yang nyaman bagi nasabah					
5	Mobile Banking mampu meberikan layanan 24 jam					
6	Fitur pembayaran di Mobile Banking lebih mudah dan jelas					
7	Dengan menggunakan Mobile Banking nasabah sudah bisa membuka rekening tanpa arus datang ke bank					
8	Dengan menggunakan Mobile Banking nasabah bisa mengecek mutasi rekening dengan mudah					
9	Mobile Banking juga dapat melakukan Cek saldo e-money					
10	Dengan menggunakan Mobile Banking nasabah bisalangsung TOP-UP					

### C. Kepuasan

No	Pertanyaan	SP	P	KP	TP	STP
1	Apakah anda puas dengan pelayanan Mobile Banking					
2	Apakah anda puas dengan informasi yang anda dapat di Mobile Banking					
3	Apakah anda puas dengan tampilan menu pada aplikasi Mobile Banking					
4	Apakah anda puas dengan layanan Call Center yang terada yang ada di Mobile Banking					
5	Apakah anda puas dengan layanan Mobile Banking yang meningkatkan efisiensi transaksi anda					
6	Apakah anda puas dengan Mobile Banking yang menyediakan layanan perbankan yang real time					
7	Apakah anda puas bertransaksi di Mobile Banking dengan mudah dan cepat tanpa harus mengantri di bank					
8	Apakah anda puas dengan Mobile Banking yang membantu kebutuhan mendesak anda					
9	Apakah anda Puan dengan fitur-fitur yang ada di Mobile Banking					
10	Apakah anda puas dengan Mobile Banking yang memberikan konfirmasi layan atas keberhasilan atau kegagalan dalam melakukan transaksi					

### D. Risiko dan Keamanan

No	Pertanyaan	SP	P	KP	TP	STP
1	Menggunakan Mobile Banking tidak memiliki resiko yang tinggi terutama yang berhubungan dengan keamanan data pribadi nasabah					
2	Gangguan jaringan Mobile Banking sangat rendah					
3	Mobile Banking telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang handal serta keakuratan data					
4	Mobile banking tidak bisa diakses cara offline, sehingga harus selalu bergantung pada internet					
5	Dalam beberapa transaksi perlu penggunaan pulsa/kuota					
6	Risiko kecil kerahasiaan data Mobile Banking akan terjaga karna transaksi di lakukan sendiri					
7	Gangguan jaringan sangat berpengaruh pada saat bertransaksi di Mobile Banking					
8	Dengan melakukan pembayaran melalui Mobile Banking nasabah cenderung lebih sering belanja Online sehingga tidak terkontrol					
9	Bank dapat menjamin setiap kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi Mobile Banking					
10	Mobile Banking telah di lengkapi dengan sistem keamanan yang handal serta keakuratan data					

### E. Intensitas dan Minat Penggunaan

No	Pertanyaan	SP	P	KP	TP	STP
1	Seberapa puaskah anda menggunakan Mobile Banking					
2	Seberapa puaskah anda menggunakan Mobile Banking, sehingga anda akan menjadi pengguna yang aktif					
3	Seberapa puaskah anda dengan Mobile Banking sehingga anda merekomendasikan kepada orang lain					
4	Seberapa puaskah anda menggunakan Mobile Banking sehingga anda tidak perlu mengantri panjang di Bank					
5	Seberapa puaskah anda menggunakan Mobile Banking karena banyaknya jenis transaksi yang bisa anda lakukan dengan menggunakan <i>handphone</i>					
6	Seberapa puaskah anda menggunakan Mobile Banking sehingga anda tertarik dengan syarat dan ketentuan yang mudah					
7	Seberapa puaskah anda menggunakan Mobile Banking karena anda memahami Mobile Banking dan manfaatnya					
8	Seberapa puaskah anda melakukan transaksi pembayaran belanja online dengan menggunakan Mobile Banking					
9	Seberapa puaskah anda dengan kompensasi yang di berikan kepada nasabah sesuai dengan kerugian atas kesepakatan dua belah pihak					
10	Seberapa puaskah anda dengan menggunakan Mobile Banking sebagai tuntutan profesi					

## 2. Surat Riset Bank

### Lampiran 2 Surat Riset Bank

  
**mandiri**

Nomor : R05.Br.JPM/0668/2019  
Tanggal : 15 Juli 2019  
Lampiran : -

Kepada  
Universitas Kristen Indonesia  
Fakultas Vokasi  
Jl Mayjen Sutoyo No.2, Cawang  
Jakarta 13630

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.  
Cabang Jakarta Plaza Mandiri  
Jl. Jend. Gatot Subroto Kav. 36-38  
Jakarta 12100  
Telp: (021) 526 3556 (Hunting)  
Fax: (021) 526 3654, 526 3558, 527 5745  
www.bankmandiri.co.id

Perihal : Ijin Permintaan Data

Menunjuk surat dari Universitas Kristen Indonesia Fakultas Vokasi No. 397/D31009.F8.D/PP.5/2019 tanggal 10 Juli 2019 perihal Permohonan Ijin Penelitian dan Permintaan Data, dengan ini kami sampaikan bahwa kami dapat memberikan ijin untuk permintaan data dengan informasi sebagai berikut :

Tanggal Pelaksanaan	: 09 - 11 Juli 2019
Tempat Pelaksanaan	: Banking Hall Kantor Cabang Bank Mandiri Cabang Jakarta Plaza Mandiri
Keterangan	: Pemberian angket survey tentang Analisa Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Banking

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk  
Cabang Jakarta Plaza Mandiri  
CABANG JAKARTA PLAZA MANDIRI  
  
Elyv Anggraini  
Branch Operation Manager



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ririn Helfidawati

Tempat, Tanggal Lahir : Baung Rejojaya, 5 April 1995

Jenis Kelamin : Perempuan

Tinggi Badan : 155 cm

Berat Badan : 50 kg

Agama : Kristen Protestan

Status Perkawinan : Belum Kawin

Alamat : Pulo Gebang GG Tanjakan No 88 Rt/Rw  
001/006 Caking Jakarta Timur

No. Telp/HP : 082123079169

Email : ririnsiboro@gmail.com

Pendidikan : SD : SDN 11 Baung Rejojaya  
SMP : SMP UPT 1 GHS 1 Teluk  
Belengkong  
SMA : SMAN 1 Tiga Baru

Pengalaman Kerja : Magang di BUMN (PT. Bank Mandiri (Persero)  
Tbk.

Tugas Akhir : Tinjauan Terhadap Nasabah Pengguna Aplikasi  
*Mobile Banking* di PT. Bank X (Persero)  
Tbk.Kantor Cabang, Gatot Subroto Jakarta selatan



Demikian daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenarnya.

Jakarta, 30 Juli 2019

Penulis,

**Ririn Helfidawati**