

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Deassy R. Tahapary

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Kristen Protestan

Tempat/Tgl. Lahir : Jakarta, 3 Januari 1998

Alamat Rumah : Jl. Walang BARu III, NO. 126, Kec. Tugu Utara, Koja,
Jakarta Utara

No. Telp/HP : 081343086259

Pendidikan : 2005 – 2010 SD Negeri 03 Pagi Rawa Badak Selatan
2010 – 2013 SMPN 136 Jakarta
2013 – 2016 SMA Fons Vitae 2 Marsudirini
2016 – 2019 Universitas Kristen Indonesia

Pengalaman Kerja : -

Demikian daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenarnya.

Jakarta, 23 Juli 2019

Penulis,

Deassy R. Tahapary

Lampiran 1. Hasil Kuesioner dari 110 Responden Nasabah pada Bank X KC Cikini Jakarta Pusat

Service Excellence	Indikator	No.	Pernyataan	Ya	Tidak	Persentase (%)	
						Ya	Tidak
Reliability	Kesederhanaan	1	Apakah Prosedur dan persyaratan dalam pembukaan rekening dijelaskan oleh <i>Customer Service</i> mudah dipahami dan tidak mempersulit nasabah bank X?	107	3	97,2%	2,8%
		2	Apakah Prosedur pelayanan yang diberikan <i>Customer Service</i> dan <i>Teller</i> sesuai dengan kebutuhan nasabah?	107	3	97,2%	2,8%
	Efisien	3	Apakah <i>Customer Service</i> dan <i>Teller</i> profesional dalam melayani nasabah?	107	3	97,2%	2,8%
		4	Apakah kinerja <i>Customer Service</i> dan <i>Teller</i> sesuai dengan kemampuan yang optimal?	107	3	97,2%	2,8%
	Kinerja	5	Apakah pelayanan yang disediakan dalam jumlah dan jenis yang sesuai dengan standar?	107	3	97,2%	2,8%

		6	Apakah <i>Customer Service</i> pernah menawarkan nasabah untuk didaftarkan X Online?	110	0	100%	0
Memberikan Informasi atau Rekomendasi		7	Apakah <i>Customer Service</i> pernah menginformasikan keuntungan menggunakan X Online?	110	0	100%	0
		8	Apakah petugas pernah menginformasikan mengenai mesin <i>Cash Recycle Machine</i> (CRM) atau mesin setor tarik tunai dan <i>Cash Deposite Machine</i> (CDM) atau mesin setor tunai?	110	0	100%	0
		9	Apakah <i>Customer Service</i> dan <i>Teller</i> menjelaskan persyaratan dan biaya administrasi dengan jelas dan terkait produk yang ditawarkan?	110	0	100%	0
Assurance		10	Apakah Bank X menjaga keamanan data pribadi nasabah dalam bertransaksi tunai, non – tunai, maupun online?	110	0	100%	0
		11	Apakah biaya administrasi sesuai dengan kemampuan nasabah?	105	5	95,5%	4,5%
		12	Apakah <i>Customer Service</i> dan <i>Teller</i> cepat dan tepat waktu dalam memproses transaksi nasabah?	98	12	89%	11%
Tangible		13	Apakah Bank X terbuka dalam memberikan informasi di media informasi? (contoh : suku bunga valas, tabungan, deposito, giro, dll)	110	0	100%	0

14	Apakah di bank X tersedia tempat sampah?	110	0	100%					
15	Apakah ruangan selalu dalam keadaan bersih dan dibersihkan oleh petugas kebersihan?	110	0	100%					
16	Apakah toilet dan kamar mandi dalam keadaan selalu bersih, kering, harum, dan tersedia air bersih?	106	4	96,3%	3,7%				
17	Apakah <i>Customer Service</i> dan <i>Teller</i> mengenakan pakaian seragam yang rapih, bersih dan sopan?	110	0	100%					
18	Apakah nasabah pengguna X Online dan merasa puas dengan sistem yang disediakan?	108	2	98,1%	1,9%				
19	Apakah nasabah pernah mencoba <i>Cash Recycle Machine</i> (CRM) atau mesin tarik setor tunai?	87	23	79%	21%				
20	Apakah nasabah sudah pernah mencoba <i>Cash Deposit Machine</i> (CDM) atau mesin setor tunai?	99	11	90%	10%				
21	Jika pernah, apakah mesin CRM dan CDM sangat mudah digunakan?	99	11	90%	10%				
Kebersihan									
Sarana Prasarana pada Bank X									

Empathy		22	Apakah bank X tertib, teratur, adil, serta tidak membedakan dalam melayani nasabah?	108	2	98,1%	1,9%
	Sistem Keluhan dan Saran	23	Apakah bank X menyediakan kotak saran yang mudah dijangkau oleh nasabah serta disediakan formulir saran?	110	0	100%	0
	Survey Kepuasan Nasabah	24	Apakah bank X melakukan survey berkala untuk mengetahui apakah nasabah merasa puas atau tidak?	108	2	98,1%	1,9%
		25	Apakah pihak bank X menelpon para nasabah baru untuk mendengar reaksi nasabah terhadap kinerja pegawai bank?	107	3	97,2%	2,8%
	Menggunakan Produk yang Disediakan	26	Apakah Nasabah menggunakan lebih dari 2 produk bank X?	109	1	99%	107
	Melakukan Tindakan Persuasif	27	Apakah nasabah akan meyakinkan kerabat terdekat untuk menabung di bank X?	108	2	98,1%	1,9%
Tingkat Loyalitas Nasabah	Melakukan Pembelaan	28	Apakah nasabah akan membela bahwa produk yang bank X sediakan adalah baik?	109	1	99%	1%

	Memiliki kekebalan terhadap penawaran produk bank lain	29	Apakah nasabah menolak penawaran dari bank lain terkait produk dan jasa pelayanannya?	97	13	88,1%	11,9%
	Loyalitas Nasabah	30	Apakah nasabah akan memberikan informasi dan rekomendasi untuk menggunakan produk dan jasa pelayanan dari bank X kepada kerabat terdekat?	108	2	98,1%	1,9%

Lampiran 3. Surat Riset



Nomor : R.04.Ar.JCN/172 / 2019
Tanggal : 23 Juli 2019
Lampiran : -

Kepada
Universitas Kristen Indonesia
Jl. Mayjend. Sutoyo No. 2
Cawang
Jakarta Timur 13630

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
Area Jakarta Cikini
Jl. Cikini Raya No. 56
Jakarta Pusat 10330, Indonesia
Telp. (021) 3193 1732 (Hunting)
Fax. (021) 3192 7002

Perihal : Riset / Penelitian Mahasiswi Saudara

Menunjuk surat PT Bank Mandiri (Persero) Tbk – Mandiri University Group No. KPS.MUG/LDE.527/2019 tanggal 28 Juni 2019 perihal tersebut di atas dengan ini kami beritahukan bahwa mahasiswi Saudara atas nama **Deassy R. Tahapary** telah melakukan riset / penelitian *“service excellent”* di Kantor Cabang kami Bank Mandiri Jakarta Cikini selama 2 (dua) hari dari tanggal 15 sd. 16 Juli 2019

Demikian kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk
Area Jakarta Cikini

Agus Yuwono
Assistant Vice President