

LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner Nasabah

Lampiran A-1

13

KUSIONER PENELITIAN

I. Umum

Responden yang terhormat,

Bersama ini saya mengharapkan kesediaan waktu anda untuk mengisi kuesioner sesuai dengan penilaian anda. Pertanyaan yang ada dikuesioner ini bertujuan untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul :

**"SISTEM PENUNJANG KEPUTUSAN PEMILIHAN TELLER TERBAIK
DI BANK CCB INDONESIA DENGAN MENGGUNAKAN METODE
ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP)**

Atasan bantuan dan perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

II. Identitas Responden

Nama : Nur Fadillah
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 28 thn
Alamat : Kampung Mangga
Pekerjaan : Staf administrasi

III. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda ceklis (☒) pada kolom skala kriteria (A) atau pada kolom skala kriteria (B) yang sesuai dengan pendapat anda Definisi Kode:

- 1: kedua kriteria sama penting
- 3: kriteria (A) sedikit lebih penting dibanding dengan (B)
- 5: kriteria (A) lebih penting dibanding dengan (B)
- 7: kriteria (A) sangat lebih penting dibanding dengan (B)
- 9: kriteria (A) mutlak lebih penting dibanding dengan (B)
- 2,4,6,8 : Nilai di antara dua pertimbangan

*berlakusebaliknya

Lampiran A-2

Contoh:
Menurut anda sebagai nasabah dalam menunjang performa pelayanan berapa pentingkah Disiplin dengan Inisiatif:

No	Kriteria A	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kriteria B
1.	Disiplin																		Inisiatif

Jika anda member tanda (✓) pada skala 8 dikolom A, maka artinya kriteria A dalam contoh ini disiplin sangat lebih penting dibanding dengan kriteria B dalam contoh ini inisiatif. Akan tetapi jika anda merasa kriteria B sangat lebih penting dibandingkan dengan kriteria A (Disiplin) maka pengisian kolomnya adalah sebagai berikut :

No	Kriteria A	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kriteria B
1.	Disiplin																✓		Inisiatif

IV. Daftar Pertanyaan

Dalam menentukan pemilihan *Teller* terbaik dalam perusahaan khususnya mengenai prestasi kerja. Seberapa pentingkah anda mempertimbangkan kriteria dibawah ini.

1. Pertanyaan kriteria level 1

- a. Menurut anda sebagai nasabah dalam meningkatkan mutu pelayanan, seberapa pentingkah antara Disiplin dengan Inisiatif:

No	Kriteria A	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kriteria B
1.	Disiplin																		Inisiatif

- b. Menurut anda sebagai nasabah dalam meningkatkan mutu pelayanan, seberapa pentingkah antara Disiplin dengan Teliti:

No	Kriteria A	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kriteria B
1.	Disiplin																	✓	Teliti

- c. Menurut anda sebagai nasabah dalam meningkatkan mutu pelayanan, seberapa pentingkah antara Disiplin dengan Ramah:

No	Kriteria A	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kriteria B
1.	Disiplin																	✓	Ramah

Lampiran A-3

- d. Menurut anda sebagai nasabah dalam meningkatkan mutu pelayanan, seberapa pentingkah antara Disiplin dengan Kecepatan Pelayanan:

No	Kriteria A	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kriteria B
1.	Disiplin																		Kecepatan P

2. Pertanyaan kriteria level 2

- a. Menurut anda sebagai nasabah dalam meningkatkan mutu pelayanan, seberapa pentingkah antara Inisiatif dengan Teliti:

No	Kriteria A	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kriteria B
1.	Inisiatif																	✓	Teliti

- b. Menurut anda sebagai nasabah dalam meningkatkan mutu pelayanan, seberapa pentingkah antara Inisiatif dengan Ramah:

No	Kriteria A	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kriteria B
1.	Inisiatif																	✓	Ramah

- c. Menurut anda sebagai nasabah dalam meningkatkan mutu pelayanan, seberapa pentingkah antara Inisiatif dengan Kecepatan Pelayanan:

No	Kriteria A	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kriteria B
1.	Inisiatif																		Kecepatan P

d. Pertanyaan kriteria level 3

- a. Menurut anda sebagai nasabah dalam meningkatkan mutu pelayanan, seberapa pentingkah antara Teliti dengan Ramah:

No	Kriteria A	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kriteria B
1.	Teliti																	✓	Ramah

- b. Menurut anda sebagai nasabah dalam meningkatkan mutu pelayanan, seberapa pentingkah antara Teliti dengan Kecepatan Pelayanan:

No	Kriteria A	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kriteria B
1.	Teliti																		Kecepatan P

Lampiran A-4

e. Pertanyaan kriteria level 4

- a. Menurut anda sebagai nasabah dalam meningkatkan mutu pelayanan, seberapa pentingkah antara Ramah dengan Kecepatan Pelayanan:

No	Kriteria A	Skala									Skala									Kriteria B
1.	Ramah	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9		Kecepatan P

f. Pertanyaan Alternatif

- a. Berdasarkan faktor Disiplin alternatif (Pegawai Teller) manakah yang lebih penting dibandingkan alternatif (Pegawai Teller) berikut :

No	Alternatif A	Skala									Skala									Alternatif B
1.	Siti Assevy	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9		Kartini
2.	Siti Assevy																			Anggita S
3.	Kartini																			Anggita S

- b. Berdasarkan faktor Inisiatif alternatif manakah yang lebih penting dibandingkan alternatif berikut :

No	Alternatif A	Skala									Skala									Alternatif B
1.	Siti Assevy	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9		Kartini
2.	Siti Assevy																			Anggita S
3.	Kartini																			Anggita S

- c. Berdasarkan faktor Teliti alternatif manakah yang lebih penting dibandingkan alternatif berikut :

No	Alternatif A	Skala									Skala									Alternatif B
1.	Siti Assevy	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9		Kartini
2.	Siti Assevy																			Anggita S
3.	Kartini																			Anggita S

- d. Berdasarkan faktor Ramah alternatif manakah yang lebih penting dibandingkan alternatif berikut :

No	Alternatif A	Skala									Skala									Alternatif B
1.	Siti Assevy	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9		Kartini
2.	Siti Assevy																			Anggita S
3.	Kartini																			Anggita S

Lampiran A-5

- c. Berdasarkan faktor Kecepatan Pelayanan alternatif manakah yang lebih penting dibandingkan alternatif berikut :

No	Alternatif A	Skala									Skala									Alternatif B
1.	Siti Assevy	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9		Kartini
2.	Siti Assevy																			Anggita S
3.	Kartini																			Anggita S

DP
NUR Fadilah
Tid Responden