

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Ahyar. Manajemen Produksi Perencanaan Sistem Produk. Edisi Empat. (Yogyakarta: BPFE, 2015)
- Ahyari, A. Manajemen Produksi: perencanaan sistem produksi. (BPFE, 1998)
- Amalia & Rahars. Sari Kuliah Manajemen Pemasaran. (Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera, 2018)
- Anisa, L. U. Manage Your Career. (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2012)
- Arikunto, Suharsimi. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. (Jakarta: Rineka Cipta, 2016)
- Bowen & Johnston .Herman. Strategi Marketing Plus. (Jakarta :Gramedia, 2019)
- Dewa Ayu Kalpika Dewi Utami dan Ni Wayan Ekawati. Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. (Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada, 2013).
- Evelyn. 2015. Manajemen Marketing Suatu Pendekatan Ramuan Marketing. Bandung: Kapp-Sigma
- Ghozali, I. (2006). Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, H. (2014). Manajemen Pemasaran. Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani sejahtera hang suryanto, mikael.(2016).
- Hasan, Ali. Marketing dan kasus-kasus pilihan cetakan 1. (Yogyakarta : CAPS, 2014)
- Hasibuan, M. S. Manajemen sumber daya manusia perusahaan. (Bandung: PT. Bumi Aksa, 2007)
- Kotler, Amstrong. Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi kedua belas, Jilid 1. (Jakarta: Erlangga, 2015)
- Kotler. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. (Jakarta: Erlangga, 2013)
- Lucas. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. (Bandung: CV Alfabeta, 2015)
- Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012)
- Nasir, A., Muhith, A., Sajidin, M., & Mubarak, W. I. (2009). Komunikasi dalam Keperawatan teori dan aplikasi. Jakarta: Salemba Medika.
- Niken, dkk. 2013. Pelayanan Keluarga Berencana (dilengkapi dengan penuntun belajar). Cetakan Pertama. Yogyakarta: Fitramaya.

- Oscar, B., & Sumirah, D. (2019). Pengaruh Grooming Pada Customer Relations Coordinator (CRC) Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Astra international TBK Toyota Sales Operation (Auto2000) Pasteur Bandung. *Pro mark*, 9(1).
- Rivai, Veithzal. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2014)
- Santoso, L. R. (2015). Pengaruh relationship marketing terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan Koran Kompas di Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 3(1)
- Sharah, R., & Priadi, E. (2018). Pengaruh Service Recover Terhadap Kepuasan Pelangganspeedy: The Effect Of Service Recovery On Speedyâ€™™ S Customer Satisfaction. *Digest Marketing*, 3(1)
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. (Bandung : Alfabeta, 2020)
- Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, (Jakarta, Rineka Cipta, 2016)
- Tjiptono. 2015. *Manajemen Strategic*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta
- Widodo, S. (2019). Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Siklus Hidup Produk (Product Life Cycle). *Jurnal Kajian Ekonomi dan Kebijakan Publik (JEpa)*, 4(1)
- Wilson, A., Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2020). *EBK: Services marketing: Integrating customer service across the firm 4e*. McGraw Hill.
- Yuliawan, E., & Ginting, M. (2016). Pengaruh experiential marketing terhadap kepuasan nasabah pada pt bank mandiri cabang medan balai kota. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, 6(1)

L
A
M
P
I
R
A
N

Lampiran 1.

KUESIONER PENELITIAN

**PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PT. BSI CABANG
BENGKULU**

Dimohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan jawaban pada koesioner berikut dengan cara memberi tanda tanda (√) pada jawaban yang sesuai dengan pilihan anda di bawah ini.

Akhir kata saya ucapkan terima kasih kepada responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengsi koesiner

A. IDENTITAS PENELITI

Nama :

NPM :

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

PerguruanTinggi: Universitas Muhammadiyah Bengkulu

B. IDENTITAS RESPONDEN

1. JenisKelamin :

☐ Laki- laki

☐ Perempuan

2. Usia :

☐ 17- 27 tahun

☐ 28-37 tahun

☐ 38-47 tahun

☐ 48 ≥ tahun

3. Pendidikan Terakhir :

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA/SMK

☐ Lain-lain

C. PETUNJUK PENGISIAN

1. Pada lembar ini Bapak/Ibuk/Saudara/i untuk menjawab beberapa pernyataan yang harus dianggapi mohon untuk menjawab seluruh pernyataan dengan jujur dan sebenarnya.
2. Berilah tandaceklist ($\sqrt{}$) pada kolom yang tersedia dengan keterangan sebagai berikut :

SS = Sangat setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

D. DAFTAR PERNYATAAN

1. Service Recovery (X)

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Pihak PT. BSI Cabang Bengkulu mendengarkan dengan sungguh-sungguh setiap keluhan yang diberikan oleh nasabah Pihak PT. BSI Cabang Bengkulu					
2	Pihak PT. BSI Cabang Bengkulu secepatnya menangani masalah yang terjadi dengan prosedur yang efektif					

3	Pihak PT. BSI Cabang Bengkulu melakukan tindak lanjut untuk memeriksa dampak setelah pemulihan layanan					
4	Pihak PT. BSI Cabang Bengkulu memberikan kompensasi yang sesuai dengan keluhan atau komplain yang diberikan					

2. Kepuasan Nasabah (Y)

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Pelayanan yang diberikan Pihak PT. BSI Cabang Bengkulu sesuai dengan harapan nasabah					
2	Nasabah merasa ingin berkunjung kembali untuk menggunakan produk ke PT. BSI Cabang Bengkulu					
3	Kesediaan nasabah untuk merekomendasikan PT. BSI Cabang Bengkulu ke orang lain					

Lampiran 2

Tabulasi Data X

Responden	X				
	1	2	3	4	Total
1	4	4	4	4	16
2	4	4	4	4	16
3	2	3	3	3	11
4	4	5	4	4	17
5	3	4	5	5	17
6	3	4	5	3	15
7	3	2	2	3	10
8	3	4	5	4	16
9	4	4	4	4	16
10	2	3	3	3	11
11	4	5	4	4	17
12	4	4	4	4	16
13	4	4	4	4	16
14	2	3	3	3	11
15	3	4	5	4	16
16	4	4	4	4	16
17	2	3	3	3	11
18	4	5	4	4	17
19	3	4	5	5	17
20	5	3	5	5	18
21	3	4	5	4	16
22	5	3	4	4	16
23	4	4	4	4	16
24	2	3	3	3	11
25	4	5	4	4	17
26	3	4	5	5	17
27	4	4	4	4	16
28	2	3	3	3	11
29	4	5	4	4	17
30	3	4	5	4	16
31	4	4	4	4	16
32	2	3	3	3	11

33	4	5	4	4	17
34	3	4	5	5	17
35	5	3	5	5	18
36	3	4	5	4	16
37	5	3	4	4	16
38	4	4	4	4	16
39	2	3	3	3	11
40	4	5	4	4	17
41	3	4	5	5	17
42	4	4	4	4	16
43	4	4	4	4	16
44	4	4	4	4	16
45	2	3	3	3	11
46	4	5	4	4	17
47	3	4	5	5	17
48	3	4	5	3	15
49	3	2	2	3	10
50	3	4	5	4	16
51	4	4	4	4	16
52	4	4	4	4	16
53	2	3	3	3	11
54	4	5	4	4	17
55	3	4	5	5	17
56	3	4	5	3	15
57	3	2	2	3	10
58	3	4	5	4	16
59	4	4	4	4	16
60	2	3	3	3	11
61	4	5	4	4	17
62	4	4	4	4	16
63	4	4	4	4	16
64	2	3	3	3	11
65	3	4	5	4	16
66	4	4	4	4	16
67	2	3	3	3	11

68	4	5	4	4	17
69	3	4	5	5	17
70	5	3	5	5	18
Jumlah	3.38	3.81	4.04	3.88	3.78
Rata-rata	237	267	283	272	

Tabulasi Data (Y)

Responden	(Y)			Total
	1	2	3	
1	4	3	4	11
2	5	5	5	15
3	4	3	4	11
4	3	3	5	11
5	3	3	3	9
6	4	3	4	11
7	5	5	4	14
8	4	3	4	11
9	3	3	5	11
10	3	3	3	9
11	4	5	4	13
12	5	3	5	13
13	4	3	3	10
14	4	3	4	11
15	3	3	3	9
16	4	3	4	11
17	4	3	2	9
18	3	4	3	10
19	4	4	3	11
20	5	5	5	15
21	4	5	4	13
22	5	3	5	13
23	4	3	3	10
24	4	3	4	11
25	2	3	3	8
26	4	5	4	13
27	5	4	4	13
28	3	5	4	12
29	3	2	2	7
30	4	3	4	11
31	3	5	5	13
32	4	3	4	11
33	5	4	4	13
34	5	4	4	13
35	3	5	4	12

36	3	2	2	7
37	4	3	4	11
38	3	5	5	13
39	3	5	5	13
40	4	3	4	11
41	5	4	4	13
42	5	4	4	13
43	5	5	5	15
44	4	3	4	11
45	3	3	3	9
46	3	3	3	9
47	4	3	4	11
48	3	2	3	8
49	4	4	4	12
50	4	5	4	13
51	4	3	4	11
52	5	5	5	15
53	4	3	4	11
54	3	3	5	11
55	3	3	3	9
56	4	3	4	11
57	5	5	4	14
58	4	3	4	11
59	3	3	5	11
60	3	3	3	9
61	4	5	4	13
62	5	3	5	13
63	4	3	3	10
64	4	3	4	11
65	3	3	3	9
66	4	3	4	11
67	4	3	2	9
68	3	4	3	10
69	4	4	3	11

70	5	5	5	15
Jumlah	3.87	3.58	3.85	3.77
Rata-rata	271	251	270	

Lampiran 3

```
FREQUENCIES VARIABLES=X11 X12 X13 X14 X21 X22 X23
/ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

		Statistics						
		X11	X12	X13	X14	X21	X22	X23
N	Valid	70	70	70	70	70	70	70
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

		X11			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	13	18.6	18.6	18.6
	3	22	31.4	31.4	50.0
	4	30	42.9	42.9	92.9
	5	5	7.1	7.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

		X12			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	4.3	4.3	4.3
	3	18	25.7	25.7	30.0
	4	38	54.3	54.3	84.3
	5	11	15.7	15.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	4.3	4.3	4.3
	3	13	18.6	18.6	22.9
	4	32	45.7	45.7	68.6
	5	22	31.4	31.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	19	27.1	27.1	27.1
	4	40	57.1	57.1	84.3
	5	11	15.7	15.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.4	1.4	1.4
	3	22	31.4	31.4	32.9
	4	32	45.7	45.7	78.6
	5	15	21.4	21.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	4.3	4.3	4.3
	3	40	57.1	57.1	61.4
	4	10	14.3	14.3	75.7
	5	17	24.3	24.3	100.0

Total	70	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

X23					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	5.7	5.7	5.7
	3	17	24.3	24.3	30.0
	4	34	48.6	48.6	78.6
	5	15	21.4	21.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Lampiran 3

Your temporary usage period for IBM SPSS Statistics will expire in 3966 days.

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Y
  /METHOD=ENTER X
  /SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED)
  /RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID) .
```

Regression

[DataSet0]

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables		Method
		Removed		
1	X ^b		.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.930 ^a	.864	.860	1.921

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.200	1	2.200	15.596	.000 ^b

	Residual	250.886	68	3.690		
	Total	253.086	69			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X						

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.211	1.447		7.058	.000		
	X	.773	.094	.093	7.772	.000	.720	6.000
a. Dependent Variable: Y								

Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	10.94	11.52	11.31	.179	70
Std. Predicted Value	-2.094	1.172	.000	1.000	70
Standard Error of Predicted Value	.230	.536	.312	.091	70
Adjusted Predicted Value	10.68	11.55	11.31	.197	70
Residual	-4.451	3.622	.000	1.907	70
Std. Residual	-2.317	1.886	.000	.993	70
Stud. Residual	-2.344	1.901	.001	1.007	70
Deleted Residual	-4.554	3.682	.004	1.964	70
Stud. Deleted Residual	-2.427	1.939	.001	1.020	70
Mahal. Distance	.003	4.385	.986	1.247	70
Cook's Distance	.000	.116	.015	.024	70
Centered Leverage Value	.000	.064	.014	.018	70

a. Dependent Variable: Y

Charts



