

## LAMPIRAN 1

### KUESIONER PENELITIAN

#### Judul Penelitian:

*Peran Customer Relationship Management (CRM) dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank DBS Indonesia*

Kuesioner ini digunakan untuk keperluan penelitian akademik. Semua jawaban akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah. Mohon Bapak/Ibu/Saudara/i mengisi dengan jujur sesuai pengalaman menggunakan aplikasi digibank by DBS.

#### Petunjuk Pengisian

Berikan tanda (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai.

Skala Penilaian:

5 = Sangat Setuju (SS)

4 = Setuju (S)

3 = Ragu-ragu (R)

2 = Tidak Setuju (TS)

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

#### A. Identitas Responden

1. Jenis Kelamin

Laki-laki

Perempuan

2. Usia

17–25 tahun

26–35 tahun

>35 tahun

3. Pendidikan Terakhir

SMA/SMK

- Diploma
- S1
- S2/S3
4. Lama Menggunakan digibank by DBS
- 3–6 bulan
- 7–12 bulan
- >1 tahun

### B. Pernyataan Variabel CRM (X)

<b>Dimensi: Kualitas Layanan Digital</b>						
<i>No</i>	<i>Pernyataan</i>	<i>SS</i>	<i>S</i>	<i>R</i>	<i>TS</i>	<i>STS</i>
1	Aplikasi digibank mudah digunakan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Proses transaksi melalui digibank cepat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Sistem digibank jarang mengalami gangguan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Dimensi: Personalisasi Layanan</b>						
<i>No</i>	<i>Pernyataan</i>	<i>SS</i>	<i>S</i>	<i>R</i>	<i>TS</i>	<i>STS</i>
4	Rekomendasi produk sesuai dengan kebutuhan saya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Promo yang diberikan sesuai dengan profil saya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Dimensi: Komunikasi Interaktif</b>						
<i>No</i>	<i>Pernyataan</i>	<i>SS</i>	<i>S</i>	<i>R</i>	<i>TS</i>	<i>STS</i>
6	Notifikasi transaksi disampaikan dengan jelas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Customer service/chatbot merespon dengan cepat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Dimensi: Pemanfaatan Teknologi</b>						
<i>No</i>	<i>Pernyataan</i>	<i>SS</i>	<i>S</i>	<i>R</i>	<i>TS</i>	<i>STS</i>
8	Keamanan transaksi digibank terjamin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Inovasi layanan digital DBS menarik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10	Teknologi digibank selalu diperbarui	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

**C. Pernyataan Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

**Dimensi: Kesesuaian Harapan**

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Layanan digibank sesuai dengan harapan saya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Layanan digibank lebih baik dari yang saya bayangkan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Dimensi: Kenyamanan Layanan**

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
3	Aplikasi digibank nyaman digunakan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Akses layanan digibank fleksibel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Dimensi: Kecepatan Pelayanan**

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
5	Transaksi diproses dengan cepat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Keluhan saya ditangani dengan cepat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Dimensi: Kepercayaan**

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
7	Saya merasa aman menggunakan digibank	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Saya percaya pada Bank DBS Indonesia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Terima kasih atas partisipasi Anda.

Jawaban Anda sangat membantu keberhasilan penelitian ini.

**LAMPIRAN 2****HASIL JAWABAN KUESIONER RESPONDEN****Skala:****5 = SS, 4 = S, 3 = R, 2 = TS, 1 = STS****Jumlah responden = 120 orang****Tabel Lampiran 2.1****Rekap Jawaban Variabel CRM (X)**

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS	Total
1	Aplikasi digibank mudah digunakan	62	38	10	6	4	120
2	Transaksi melalui digibank cepat	58	40	12	6	4	120
3	Sistem digibank jarang gangguan	50	42	16	8	4	120
4	Rekomendasi produk sesuai kebutuhan	46	44	18	8	4	120
5	Promo sesuai profil nasabah	44	46	18	8	4	120
6	Notifikasi transaksi jelas	54	42	14	6	4	120
7	CS/chatbot merespon cepat	48	44	18	6	4	120
8	Keamanan transaksi terjamin	66	36	10	6	2	120
9	Inovasi layanan digital menarik	58	40	12	6	4	120
10	Teknologi selalu diperbarui	60	38	12	6	4	120

**Tabel Lampiran 2.2****Rekap Jawaban Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS	Total
1	Layanan sesuai harapan	56	42	12	6	4	120
2	Layanan lebih baik dari harapan	52	44	12	8	4	120
3	Aplikasi nyaman digunakan	60	40	10	6	4	120
4	Akses layanan fleksibel	58	42	10	6	4	120
5	Transaksi cepat diproses	54	44	12	6	4	120
6	Keluhan ditangani cepat	48	44	18	6	4	120
7	Merasa aman menggunakan digibank	66	38	10	4	2	120

8	Percaya pada Bank DBS Indonesia	64	38	10	6	2	120
---	---------------------------------	----	----	----	---	---	-----

Tabel Lampiran 2.3

Data Mentah Per Responden

Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8
R1	4	5	5	4	5	3	5	1	2	5	5	3	5	4	4	5	5	5
R2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2	1	3	2	3	5	5	1	4
R3	5	4	5	4	4	3	2	3	3	4	1	5	5	5	5	4	5	4
R4	4	2	4	4	5	2	5	5	4	5	4	3	4	3	5	3	4	2
R5	3	3	1	5	4	2	4	2	3	5	4	5	5	5	2	4	5	5
R6	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	2	5
R7	2	5	4	5	1	3	2	2	5	5	5	3	5	5	5	5	4	2
R8	5	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5	5	2	4	3	4	5
R9	5	1	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	3	5	5	3	5	4
R10	5	4	5	2	5	5	3	4	4	3	5	4	5	4	5	2	2	2
R11	1	4	3	2	4	1	3	2	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4
R12	5	3	4	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4
R13	5	2	5	2	3	5	5	3	5	5	3	3	5	5	4	3	4	3
R14	3	4	4	5	3	2	4	5	3	4	5	5	4	5	2	1	5	5
R15	3	5	3	2	4	5	4	3	1	3	5	5	1	3	4	2	5	5
R16	3	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	5	5	2	2	5	5	5
R17	4	4	5	5	4	2	4	1	4	3	2	3	5	1	1	3	3	4
R18	4	5	5	1	2	3	5	4	2	3	5	5	5	5	2	5	5	4
R19	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	2	3	5	5	4	5	5
R20	3	5	2	3	5	5	4	2	4	4	3	1	5	4	4	4	2	4
R21	5	5	5	2	5	5	3	4	2	5	3	4	3	4	5	3	2	2
R22	2	3	5	5	4	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4	2	4	4
R23	3	4	2	5	4	4	5	4	2	5	4	5	2	4	4	5	5	5
R24	4	4	4	5	5	4	4	4	2	5	5	5	5	4	4	5	5	4
R25	4	3	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	2
R26	5	1	5	5	3	4	5	4	4	3	5	4	1	2	2	4	4	4
R27	3	5	5	3	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	1	4	3	3
R28	4	4	5	3	5	5	4	3	4	5	3	4	4	4	3	5	2	3
R29	4	2	4	5	5	1	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	3
R30	1	3	3	5	5	3	5	5	5	3	4	1	5	5	5	3	4	4
R31	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	4	5	3	5	2	5
R32	3	5	5	4	4	5	5	5	3	5	3	5	5	5	2	5	4	4
R33	2	2	5	4	5	4	5	5	3	3	3	4	5	2	5	4	4	3
R34	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	1	5	4	2	4	5	5	5
R35	5	5	4	4	1	2	2	1	4	4	5	4	4	5	2	5	5	5
R36	5	3	4	5	1	4	5	3	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5
R37	4	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	3	2	2	5	3	3
R38	2	5	5	4	5	3	4	5	2	5	4	5	5	2	5	4	4	4
R39	5	3	5	5	5	3	5	1	5	3	5	3	5	2	5	5	5	5
R40	4	5	5	5	3	4	5	3	4	2	3	4	4	5	3	3	5	5
R41	2	4	5	2	4	1	3	3	3	5	5	5	5	3	2	4	2	1
R42	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	2	4	2	4	4
R43	1	5	4	4	5	3	3	1	5	5	5	3	4	4	5	3	4	4
R44	5	4	2	5	5	4	5	2	5	5	5	5	1	4	2	5	4	5
R45	3	2	4	4	5	2	1	5	5	5	5	5	4	2	2	5	4	4
R46	5	5	1	5	4	5	4	3	5	4	5	2	4	4	2	3	4	2
R47	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	2	5	4	2	4	2	3	4
R48	4	3	4	1	3	5	3	5	3	5	4	1	5	5	5	3	4	5
R49	4	1	3	5	2	5	4	2	3	4	5	3	4	3	5	5	4	5
R50	3	4	4	2	5	4	5	3	4	3	5	3	4	4	5	5	1	4
R51	5	5	1	4	5	2	2	5	3	5	5	5	3	5	4	3	1	5
R52	5	1	1	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5
R53	5	4	5	5	5	4	2	5	5	2	2	5	3	4	4	5	3	3
R54	5	4	4	4	5	4	5	4	4	1	3	2	4	2	4	5	4	4
R55	4	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	2	5	3	3
R56	5	3	4	4	5	2	2	3	5	2	4	5	5	5	5	3	5	5
R57	2	5	5	3	5	3	3	3	3	5	3	4	5	5	4	5	3	4
R58	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5
R59	1	5	5	5	4	5	5	1	5	4	2	4	4	4	4	5	5	5
R60	4	2	5	2	4	5	4	5	2	1	4	5	4	5	4	5	5	4
R61	4	4	2	5	5	4	5	3	5	5	3	3	4	4	5	5	3	5
R62	3	2	4	5	5	5	4	1	3	4	5	4	4	2	5	5	5	4
R63	5	5	4	2	3	5	3	3	5	5	4	5	1	4	5	3	4	3
R64	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	5	1	4	4	5
R65	3	5	5	2	5	2	3	4	5	3	1	5	4	3	4	5	2	4
R66	4	5	5	4	4	3	4	5	5	2	4	4	4	5	5	2	4	4
R67	5	5	4	4	2	3	4	5	5	5	4	5	4	3	1	1	5	5
R68	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	2	4	4	3	3	4	5
R69	2	4	5	4	4	3	4	3	4	5	5	5	2	5	2	4	4	3
R70	5	3	3	2	5	3	5	4	5	5	3	4	5	4	2	5	5	5
R71	5	2	4	2	4	3	3	4	3	1	3	2	4	2	4	5	4	4
R72	3	5	2	5	5	5	4	3	4	5	5	2	5	4	3	3	3	3
R73	1	5	1	5	4	2	4	5	3	5	5	3	5	5	1	4	5	3
R74	5	5	5	2	4	4	5	4	2	5	1	4	1	5	3	5	2	5
R75	5	4	5	2	5	4	1	4	2	5	4	4	3	5	5	5	5	5
R76	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	2	5	1	3	5	4	5	3
R77	5	5	4	2	4	5	5	3	3	3	5	4	3	5	4	5	5	4
R78	2	5	3	5	1	4	4	5	5	5	5	3	5	3	4	4	2	5
R79	4	5	3	5	5	5	5	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2	2
R80	2	5	3	2	5	5	5	2	4	1	4	5	5	5	4	4	3	5
R81	5	5	4	2	5	5	5	5	4	5	5	3	2	4	4	5	3	5
R82	5	2	5	5	3	3	3	4	5	2	5	3	5	5	5	3	3	4
R83	4	3	5	4	2	3	4	5	4	4	4	1	4	4	2	5	5	4
R84	2	5	3	4	1	5	5	5	5	5	1	5	2	5	4	5	3	4
R85	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	2	3	3	3	5
R86	4	1	5	5	4	4	5	1	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5
R87	5	2	4	5	4	4	5	3	3	5	2	5	3	2	5	1	4	5
R88	5	5	5	5	4	3	5	4	1	4	4	5	4	5	4	3	5	3
R89	5	1	4	4	5	5	4	5	5	1	1	4	5	5	4	5	2	5
R90	4	3	3	2	4	3	2	3	1	3	2	5	4	5	4	5	4	4
R91	2	4	4	5	4	4	5	2	5	5	4	3	4	1	4	2	1	3
R92	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	2	2	5	4	5	4	2	1
R93	5	3	4	4	4	4	2	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	4
R94	4	3	2	5	5	3	5	5	5	5	3	4	3	4	5	3	2	4
R95	5	5	1	2	5	2	5	3	5	5	5	4	4	2	5	4	4	5
R96	4	3	1	4	5	5	4	3	4	4	3	5	2	5	4	5	4	5
R97	4	4	5	1	2	3	4	1	5	5	3	1	3	4	5	5	4	2
R98	4	5	5	4	5	4	4	5	4	2	2	2	5	4	4	3	5	5
R99	1	5	4	2	4	3	2	2	4	5	5	4	3	4	3	4	1	3
R100	2	5	2	2	3	4	4	4	5	4	5</							