

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran I : Pedoman Wawancara

A. Strategi Inovasi Layanan Digital (Sukmadi, *Inovasi dan Kewirausahaan (Edisi Pradigma Baru Kewirausahaan)*, (Bandung: Humaniora Utama Press, 2016))

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)
 - a. Inovasi layanan digital apa saja yang disediakan oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri?
 - b. Layanan digital apa yang paling banyak diminati nasabah?
 - c. Apa keunggulan dari layanan JConnect Mobile?
 - d. Apakah anda menggunakan layanan *JConnect Mobile*? Apakah anda mendapatkan manfaat dari penggunaan layanan *JConnect Mobile*?
2. Kesesuaian (*Compatibility*)
 - a. Apa dampak dari diluncurkannya layanan *JConnect Mobile*?
 - b. Apa saja fitur yang disediakan di dalam layanan *JConnect Mobile*?
3. Kerumitan (*Complexity*)
 - a. Apa kendala yang biasanya dikeluhkan oleh nasabah mengenai penggunaan layanan *JConnect Mobile*?
 - b. Apakah terdapat *platform* yang dapat digunakan nasabah untuk mengadukan keluhannya?
4. Kemungkinan Dicoba (*Triability*)
 - a. Sebelum diluncurkannya layanan *JConnect Mobile* ini apakah melewati langkah ujicoba terlebih dahulu?
5. Kemudahan Diamati (*Observability*)
 - a. Melalui apa nasabah dapat mengunduh layanan *JConnect Mobile*?
 - b. Apakah terdapat fasilitas pelayanan selain melalui kantor cabang?

B. Kualitas Pelayanan (Etta Mamang dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta : Andi, 2013))

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

- a. Apa saja sarana dan prasarana yang disediakan oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri?

2. Keandalan (*Reliability*)

- a. Apakah ada pelatihan khusus bagi karyawan untuk meningkatkan *skill* dalam melakukan pelayanan?
- b. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri kepada anda? Apakah menurut anda sudah tergolong dalam kategori yang baik?

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

- a. Apa saja keluhan yang biasanya disampaikan oleh nasabah mengenai pemberian pelayanan?
- b. Kendala apa yang biasanya anda rasakan ketika menggunakan layanan *JConnect Mobile*?
- c. Bagaimana cara mengatasi nasabah yang mengeluh dalam hal pelayanan yang lama?

4. Jaminan (*Assurance*)

- a. Apa saja yang jaminan yang diberikan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri kepada nasabahnya?
- b. Bagaimana terkait keamanan di layanan *JConnect Mobile*?

5. Empati (*Empathy*)

- a. Bagaimana cara melayani nasabah yang sulit dilayani?
- b. Apakah karyawan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri mampu membantu Anda dalam menyelesaikan permasalahan yang ada?