

Loyalitas Nasabah (Y)

NO.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		STS	TS	S	SS
17	Saya bersedia untuk memberitahukan orang lain bahwa Bank BCA memberikan beragam keuntungan dan kemudahan bertransaksi				
18	Saya bersedia untuk menyarankan dan mempromosikan kepada orang lain untuk menabung di Bank BCA				
19	Saya bersedia untuk melakukan transaksi terus menerus di Bank BCA				
20	Saya bersedia menjadi nasabah Bank BCA meskipun ada tabungan dari Bank lain yang menawarkan bunga dan hadiah yang lebih besar				
21	Salah satu alasan saya tetap menjadi nasabah Bank BCA adalah karna Bank BCA memberikan kemudahan nasabah untuk bertransaksi				
22	Jika suatu hari saya membutuhkan jasa perbankan, saya tetap bersedia untuk menggunakan jasa Bank BCA				
23	Adanya kepercayaan nasabah terhadap Bank BCA yang memenuhi kebutuhan nasabah				

Kepuasan Nasabah (Z)

NO.	Pernyataan	Alternatif jawaban			
		SPS 1	TP 2	P 3	SP 4
24.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Bank BCA cabang Lippo Karawaci				
25.	Saya puas, keluhan atau komplain yang dilaporkan pelanggan sangat cepat ditangani oleh Bank BCA cabang Lippo Karawaci				
26.	Saya puas karena Bank BCA cabang Lippo Karawaci menyampaikan informasi yang akurat kepada nasabah tentang produknya				
27.	Saya puas, karena Bank BCA cabang Lippo Karawaci mengutamakan kesopanan				
28.	Saya puas, karena Bank BCA cabang Lippo Karawaci mengutamakan keramahan				
29.	Saya puas dengan fasilitas yang diberikan Bank BCA cabang Lippo Karawaci				
30.	Saya puas dengan informasi yang diberikan oleh Bank BCA cabang Lippo Karawaci				

Lampiran 2**KUESIONER PRA SURVEI**

Responden yang terhormat,

Terima kasih atas partisipasi anda telah meluangkan waktu untuk mengisi daftar pertanyaan pra survey ini, dengan tujuan sebagai data untuk penelitian saya mengenai “Pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan (studi kasus pada Bank BCA cabang Lippo Karawaci. Saya berharap responden dapat menjawab dengan sebaik-baiknya.

A. Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan
1.	<p>Menurut anda, apakah kualitas pelayanan yang di berikan bank BCA cabang Lippo Karawaci memuaskan?</p> <p>a. Puas b. Tidak puas</p> <p>Jika tidak puas, mengapa?</p>

B. Citra Perusahaan

No	Pertanyaan
1.	Menurut anda, apakah citra perusahaan bank BCA cabang Lippo Karawaci sudah baik a. Baik b. Tidak baik Alasannya :

C. Kepuasan Pelanggan

No	Pertanyaan
1.	Apakah anda merasa puas bertransaksi di bank BCA cabang Lippo Karawaci ? a. Puas b. Tidak Puas Alasannya :