

Lampiran 1

KUESIONER PRA SURVEI

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir skripsi dengan judul “**Analisis Pengaruh *Brand Image* Terhadap dan Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan**”, maka saya mengharapkan ketersediaan anda untuk menjadi responden dalam penelitian ini dengan cara mengisi kuesioner secara lengkap dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya karena hasil dari kuesioner ini sangat mempengaruhi hasil penelitian.

Atas partisipasi dan kesediaan anda dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

1. *Brand Image* (Citra Merek)

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah anda merasa Nobu Bank memiliki reputasi merek yang baik di bidang jasa keuangan?		
Alasan:			
2.	Apakah anda mengetahui simbol & warna dari Nobu Bank?		
Alasan:			

2. Kualitas Layanan

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah karyawan Nobu Bank ramah kepada anda?		
Alasan:			
2.	Apakah Teller melakukan transaksi dengan cepat?		
Alasan:			

3. Kepuasan Nasabah

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah layanan yang diberikan Nobu Bank sesuai dengan harapan anda?		
Alasan:			
2.	Apakah Nobu Bank sangat baik dalam menangani setiap keluhan yang berikan berikan?		
Alasan:			

4. Loyalitas Nasabah

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah anda akan setia menggunakan Nobu Bank untuk transaksi keuangan anda?		
Alasan:			
2.	Apakah anda akan merekomendasikan Nobu Bank kepada rekan dan keluarga?		
Alasan:			

Lampiran 2

KUESIONER

Responden yang terhormat, saya Oswaldo Osfredo Hutapea Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Angkatan 2015. Saya saat ini sedang melakukan Penelitian Skripsi saya, Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i, untuk mengisi kuesioner yang berjudul “**Analisis Pengaruh Brand Image dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan**”

Berkaitan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i, meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini adalah salah satu sarana untuk memperoleh data yang diperlukan untuk penelitian. Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan tidak akan dinilai benar atau salah. Semua informasi yang Anda berikan dijamin kerahasiaannya.

Oleh karena itu, saya mengucapkan banyak terimakasih, semoga bantuan dan amal baik Bapak/Ibu/Saudara/i sekalian mendapat imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa.

I. PETUNJUK PENGISIAN

1. Sebelum mengisi pertanyaan dibawah, bacalah petunjuk pengisian dengan baik dan isi data responden terlebih dahulu.
2. Kuesioner penelitian ini terdiri dari 32 pernyataan
3. Berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang tersedia terhadap pernyataan-pernyataan berikut:
4. Isilah form dibawah ini dengan jawaban yang anda anggap paling tepat.
5. Terdapat 4 (empat) alternatif pengisian jawaban, yaitu:
 1. STS = Sangat Tidak Setuju
 2. TS = Tidak Setuju
 3. S = Setuju
 4. SS = Sangat Setuju
6. Semua jawaban adalah benar dan tidak ada yang salah, oleh karena itu jawablah semua pertanyaan sesuai dengan keadaan yang anda alami dengan JUJUR.

II. DATA RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - a. Pria
 - b. Wanita
3. Usia Saat Ini :
 - a. 17 – 21 tahun
 - b. 22 – 25 tahun
 - c. 26 – 29 tahun
 - d. > 30 tahun

4. Jumlah Transaksi Perbulan:
- a. 1-10 kali
 - b. 11-20 kali
 - c. 21-30 kali
 - d. > 30 kali
5. Lama Menjadi Nasabah :
- a. 1-2 tahun
 - b. 3-4 tahun
 - c. 5-6 tahun
 - d. > 6 tahun

III. PERTANYAAN

No	Pertanyaan Mengenai	Jawaban Responden			
		1	2	3	4
Brand Image		STS	TS	S	SS
1.	Nobu Bank memiliki reputasi yang baik di bidang jasa perbankan.				
2.	Nobu Bank merupakan bank yang dikenal banyak orang.				
3.	Nobu Bank menjual produk-produk yang berkualitas.				
4.	Saya merasa dengan menggunakan produk Nobu Bank saya memiliki nilai tambah di mata orang lain.				
5.	Saya dapat mengingat simbol dari Nobu Bank dengan baik.				
6.	Nobu Bank memiliki ciri khas yang tidak dimiliki bank lain.				

No	Pertanyaan Mengenai	Jawaban Responden			
		1	2	3	4
Kualitas Layanan		STS	TS	S	SS
1.	Penampilan karyawan Nobu Bank rapih.				
2.	Saya merasa nyaman dengan suasana <i>banking hall</i> di Nobu Bank.				
3.	Karyawan Nobu Bank mengerti apa yang saya butuhkan.				
4.	Karyawan Nobu Bank memiliki daya tanggap yang baik.				

5.	Saya puas dengan kecepatan petugas Nobu Bank dalam menangani keluhan saya.				
6.	Karyawan Nobu Bank memberikan arahan yang baik dan benar kepada saya.				
7.	Karyawan Nobu Bank memiliki pengetahuan produk yang baik.				
8.	Saya puas dengan cara karyawan Nobu Bank memberikan informasi.				
9.	Saya mengerti dengan baik tentang produk-produk yang ditawarkan ke saya.				
10.	Karyawan Nobu Bank menerima saran dari nasabahnya.				

No	Pertanyaan Mengenai	Jawaban Responden			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
Kepuasan Nasabah					
1.	Saya puas dengan produk-produk Nobu Bank.				
2.	Nobu Bank memiliki produk-produk yang saya butuhkan.				
3.	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan ekspektasi saya.				
4.	Saya disambut dengan baik dan sopan ketika datang di Nobu Bank.				
5.	Saya bangga menggunakan produk dari Nobu Bank.				
6.	Saya memiliki kepuasan tersendiri ketika bertransaksi di Nobu Bank.				
7.	Nobu Bank memberikan keuntungan yang lebih baik dibandingkan bank lain.				
8.	Nobu Bank memberikan hadiah langsung untuk produk-produk tertentu.				
9.	Sarana yang disediakan Nobu Bank sudah cukup lengkap untuk transaksi keuangan saya.				
10.	Jaringan akses yang disediakan Nobu Bank tidak mempersulit saya untuk bertransaksi.				

No	Pertanyaan Mengenai	Jawaban Responden			
		1	2	3	4
Loyalitas Nasabah		STS	TS	S	SS
1.	Saya rutin bertransaksi di Nobu Bank.				
2.	Saya tertarik dengan produk baru yang ditawarkan Nobu Bank.				
3.	Saya akan merekomendasikan Nobu Bank kepada rekan dan kerabat.				
4.	Saya sering membicarakan Nobu Bank kepada rekan dan kerabat.				
5.	Saya merasa Nobu Bank memiliki produk yang tepat untuk transaksi keuangan saya.				
6.	Saya tidak menggunakan bank lain selain Nobu Bank.				

Lampiran 3
Tabulasi Data *Pre-test* 20 Responden

No Responden	Pra-Survei							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
1	1	2	1	1	2	2	2	1
2	2	2	1	2	1	2	2	2
3	2	2	1	2	2	2	2	2
4	2	1	2	1	2	2	2	1
5	2	1	1	2	1	1	2	2
6	1	2	2	2	1	2	1	2
7	2	2	1	2	2	1	2	2
8	2	2	1	1	1	2	2	2
9	1	2	1	2	1	2	2	2
10	2	1	2	2	2	1	2	1
11	2	1	2	2	2	2	1	2
12	2	1	2	1	1	2	2	1
13	2	2	1	1	2	1	2	2
14	2	2	1	2	1	1	2	1
15	1	2	2	2	1	2	1	2
16	2	1	2	2	2	2	2	2
17	2	2	2	2	2	2	1	1
18	1	1	2	2	2	2	2	2
19	2	2	1	2	2	1	2	1
20	2	1	2	1	2	1	2	2

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2020)

Keterangan:

1 = Ya

2 = Tidak

Lampiran 4
 Tabulasi Data Penelitian 160 Responden

No Responden	Brand Image (X1)						Kualitas Layanan (X2)										Kepuasan Nasabah (Z)										Loyalitas Nasabah (Y)									
	P1	P2	P3	P4	P5	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total	
1	2	4	1	3	2	4	16	2	2	1	3	1	4	2	2	1	2	20	1	1	4	2	1	2	3	2	3	2	21	4	2	2	3	2	1	14
2	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	2	2	2	2	2	1	11
3	2	1	3	2	4	3	15	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	31	3	3	3	2	3	1	15	
4	3	2	3	2	3	2	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	27	3	3	3	3	2	2	16	
5	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	
6	2	2	2	2	3	3	14	3	3	3	3	2	3	3	3	2	28	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	25	2	2	2	2	2	1	11	
7	3	2	2	2	3	3	15	3	3	2	3	3	3	2	3	3	28	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	29	1	3	3	3	3	2	15	
8	2	2	2	2	3	3	14	3	3	3	2	2	3	3	3	3	28	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	27	2	2	2	2	2	2	12	
9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	
10	3	3	2	2	2	3	15	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	27	2	2	2	3	3	3	15	
11	3	3	4	3	3	3	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	34	1	3	3	2	2	3	14	
12	2	2	2	2	2	2	12	3	2	3	2	3	3	2	3	3	26	2	3	2	3	2	2	2	2	2	22	2	3	2	2	3	2	14		
13	3	2	3	2	3	3	16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31	2	3	3	3	3	2	16		
14	3	2	2	2	3	3	15	3	3	2	3	2	3	3	3	3	28	3	2	3	3	3	2	1	3	3	26	2	1	2	1	1	1	8		
15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33	3	3	3	4	4	3	20		
16	3	3	3	3	4	3	19	4	3	3	4	4	4	4	3	4	37	4	3	3	4	3	3	3	3	4	33	4	4	4	4	3	3	22		
17	2	2	3	2	2	3	14	3	3	2	3	2	3	3	3	3	28	2	3	2	3	2	2	2	2	22	2	2	2	2	3	2	13			
18	3	2	3	2	3	3	16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18		
19	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	4	3	3	3	3	3	30	2	3	3	3	3	2	2	2	2	24	2	3	3	2	2	2	14		
20	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	2	3	3	3	3	26	3	2	2	3	2	2	2	2	22	2	3	2	2	2	2	13			
21	4	3	4	3	2	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3	4	4	4	4	2	21			
22	3	3	3	3	3	4	19	4	3	2	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18			
23	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	4	3	4	3	4	3	35	3	3	3	4	3	3	3	3	31	2	3	3	3	3	1	15			
24	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	30	2	3	3	3	3	2	16			
25	3	2	3	2	2	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	2	3	28	1	3	3	1	3	1	12			
26	3	2	3	2	2	2	14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	2	2	3	2	2	2	2	22	1	2	2	2	2	1	10			
27	3	3	3	2	1	2	14	3	3	2	3	3	2	3	3	2	28	3	4	2	3	2	3	3	4	30	3	2	3	2	4	1	15			
28	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	4	32	3	4	4	4	4	4	23			
29	3	3	3	2	2	3	16	3	2	3	3	3	3	3	3	2	28	2	3	2	3	3	3	2	3	27	2	3	3	2	3	2	15			
30	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	3	4	3	3	3	3	33	3	3	3	3	4	3	3	3	31	3	3	4	3	3	2	18			
31	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31	3	3	3	3	3	3	3	3	30	2	3	3	3	3	2	16			
32	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18			
33	3	2	3	2	3	3	16	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31	3	3	3	3	3	3	3	3	30	2	3	3	2	2	1	13			
34	2	3	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	3	3	2	3	28	2	3	3	3	2	3	3	2	26	2	3	2	3	3	3	16			
35	3	3	3	3	4	3	19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	30	4	3	3	3	3	3	19			
36	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18			
37	3	2	3	2	3	3	16	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29	3	3	3	3	3	2	2	3	28	2	3	3	2	3	2	15			
38	3	2	3	2	2	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	30	2	2	3	3	3	3	16			
39	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18			
40	3	2	3	2	3	4	17	3	3	3	3	3	3	4	3	4	32	3	3	2	4	3	3	2	3	29	3	3	3	3	2	17				

Tabulasi Data Penelitian 160 Responden

No Responden	Brand Image (X1)						Kualitas Layanan (X2)										Kepuasan Nasabah (Z)										Loyalitas Nasabah (Y)									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total
40	3	2	3	2	3	4	17	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	32	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	29	3	3	3	3	3	2	17
41	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	
42	3	3	3	2	3	2	16	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	26	2	3	3	2	2	2	14	
43	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	2	17		
44	3	2	3	3	4	4	19	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	36	3	3	4	4	2	3	4	3	4	33	2	3	3	2	3	2	15	
45	3	4	3	2	3	4	19	3	3	4	3	4	3	3	3	4	33	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	34	3	3	4	3	3	3	19	
46	3	2	2	2	3	3	15	3	3	2	3	2	3	3	3	3	28	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	27	3	2	3	3	2	2	15	
47	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	2	17		
48	3	3	3	2	3	2	16	3	3	4	3	4	3	3	3	4	33	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	28	3	2	3	3	3	1	15	
49	3	4	4	3	4	4	22	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36	3	3	3	4	4	4	3	4	4	36	3	4	4	3	3	4	21	
50	3	4	4	3	4	4	22	4	3	4	3	4	4	4	3	4	37	4	3	3	4	4	3	4	4	4	37	3	3	4	4	4	3	21		
51	3	4	3	4	4	3	21	4	3	3	3	4	4	4	4	3	36	4	3	4	4	4	4	3	4	4	37	4	4	3	3	4	4	22		
52	3	4	3	4	3	4	21	3	4	3	4	3	4	3	3	3	33	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	34	3	4	3	4	4	3	21	
53	3	2	2	2	3	3	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	2	3	4	3	4	3	4	3	32	3	3	3	3	3	1	16		
54	3	2	2	2	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	24	3	2	3	1	2	1	12	
55	3	3	3	3	4	3	19	3	3	3	4	3	3	3	3	2	30	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	37	4	3	3	4	4	4	22	
56	3	3	3	4	4	4	21	4	4	3	3	3	3	4	3	3	33	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	35	4	4	3	4	3	22		
57	4	4	3	4	3	3	21	4	4	3	3	4	3	4	4	3	35	3	4	4	3	3	3	3	4	4	35	4	3	3	3	4	4	21		
58	4	4	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	35	4	4	4	3	3	3	3	3	4	34	4	3	3	4	4	21		
59	4	4	4	4	4	3	23	3	4	3	3	3	4	3	3	3	32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	4	4	3	20		
60	3	3	3	3	3	4	19	3	3	4	4	4	4	4	3	3	35	4	4	3	3	3	3	3	3	3	32	3	4	3	4	4	4	22		
61	4	3	3	4	3	3	20	4	4	3	3	4	4	4	4	3	36	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	34	3	4	4	4	3	22		
62	3	4	3	3	3	3	19	3	4	3	4	4	4	4	4	3	36	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	37	4	4	3	4	4	23		
63	3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	4	4	3	3	3	34	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	24		
64	3	3	4	3	3	4	20	4	3	3	4	3	3	3	4	3	33	4	4	3	4	3	3	4	4	3	35	4	3	3	4	3	3	20		
65	3	3	4	4	4	4	22	3	3	4	4	4	3	3	4	4	36	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38	3	3	3	3	3	18		
66	3	2	3	3	4	3	18	3	4	3	4	3	4	3	4	4	35	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	36	4	3	4	4	3	22		
67	3	4	3	3	4	3	20	4	3	3	4	3	4	3	4	4	35	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	35	3	4	3	4	3	21		
68	3	4	4	3	4	4	22	3	3	3	4	3	4	4	3	4	34	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	35	3	4	4	3	4	22		
69	4	4	3	3	4	4	22	3	4	4	3	4	4	3	4	4	37	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	35	3	4	3	4	3	21		
70	3	2	4	3	4	4	20	3	4	4	3	2	4	4	3	4	35	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	36	4	3	3	4	3	21		
71	3	4	3	4	3	4	21	3	4	3	4	3	4	4	3	4	35	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	35	4	4	4	3	3	21		
72	4	3	4	4	2	4	21	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	36	2	4	4	3	4	3	4	3	3	4	34	3	4	3	4	3	21	
73	3	4	3	3	4	3	20	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	36	4	3	3	4	4	3	4	3	4	35	3	4	3	4	4	21		
74	3	4	4	3	4	3	21	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	36	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38	3	2	4	3	2	16		
75	4	3	3	3	3	3	19	4	4	3	4	3	4	3	3	4	36	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	36	3	3	3	3	3	18		
76	4	4	4	3	4	4	23	3	4	3	4	4	4	4	4	4	38	3	3	4	4	3	3	3	3	4	33	3	4	4	3	3	20			
77	3	4	3	3	4	4	21	3	3	4	4	4	4	4	4	3	37	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38	4	4	3	3	4	21		
78	3	4	3	4	3	4	21	4	4	4	4	3	4	3	3	3	35	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	35	4	4	3	4	4	23		
79	4	3	4	3	4	4	22	4	3	4	3	4	4	4	4	3	37	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	37	3	3	4	4	3	21		
80	4	4	2	3	3	4	20	3	3	2	4	3	4	3	4	3	33	4	3	4	4	3	3	3	3	4	34	4	3	4	3	4	4	22		

Tabulasi Data Penelitian 160 Responden

No Responden	Brand Image (X1)						Kualitas Layanan (X2)										Kepuasan Nasabah (Z)										Loyalitas Nasabah (Y)								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6
81	3	4	3	4	3	4	21	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	32	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	21	
82	4	3	3	3	3	3	19	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	32	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	20	
83	3	4	3	3	3	3	19	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	37	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	19		
84	3	4	4	4	4	4	23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	19		
85	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	18		
86	4	4	4	3	4	4	23	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	18		
87	4	3	3	4	3	3	20	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	23		
88	4	4	4	3	3	4	22	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	20		
89	3	3	4	3	4	3	20	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	21		
90	3	4	3	3	4	3	20	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	34	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	21		
91	4	3	4	3	2	3	19	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	35	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	22		
92	3	4	4	4	4	3	22	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	32	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	18		
93	3	3	4	2	4	3	19	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	36	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	22		
94	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	38	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	24		
95	4	4	3	4	3	3	21	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	33	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	21			
96	3	3	3	4	3	3	19	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	23		
97	3	4	4	3	4	4	22	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	37	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	23		
98	4	3	4	3	4	3	21	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	36	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	19			
99	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	22		
100	2	3	4	3	3	4	19	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	35	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	22		
101	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	37	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	22			
102	3	4	3	2	4	3	19	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	37	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	22		
103	4	3	4	3	3	4	21	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	35	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	18		
104	3	4	3	4	3	4	21	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	34	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	22				
105	3	4	3	4	3	4	21	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	35	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	21			
106	4	3	3	4	3	4	21	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	33	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	21			
107	4	3	4	4	3	4	22	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	32	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	20			
108	3	4	3	4	3	3	20	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	33	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	21			
109	3	4	4	3	4	3	21	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	37	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	21			
110	3	4	3	4	3	4	21	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	35	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	21			
111	4	3	3	4	4	3	21	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	36	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	18			
112	4	3	4	4	3	4	22	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	34	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	21			
113	3	3	3	3	4	3	19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	24			
114	4	3	3	4	4	3	21	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	37	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	19			
115	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	23			
116	3	3	3	4	3	3	19	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	22				
117	3	4	3	3	3	3	19	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	20			
118	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	35	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	20			
119	3	4	4	3	3	4	21	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	34	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	21			
120	2	4	3	3	4	3	19	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	35	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	20			

Tabulasi Data Penelitian 160 Responden

No Responden	Brand Image (X1)						Kualitas Layanan (X2)										Kepuasan Nasabah (Z)										Loyalitas Nasabah (Y)									
	P1	P2	P3	P4	P5	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total	
121	3	4	3	4	4	3	21	3	3	4	3	3	3	3	4	3	32	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	35	3	4	3	4	3	3	20	
122	4	3	3	4	3	4	21	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	34	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	35	3	4	4	4	3	21	
123	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	32	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31	3	3	3	4	3	3	19	
124	3	4	3	4	4	3	21	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	34	3	3	4	4	3	3	3	4	3	33	3	3	3	3	3	4	19	
125	3	3	3	3	4	3	19	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	23	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	28	3	3	3	3	3	3	18
126	3	3	3	3	3	3	18	1	1	1	2	3	2	3	3	2	3	21	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29	3	3	3	3	3	4	19
127	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	
128	3	3	3	3	3	4	19	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	33	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31	4	3	3	3	4	4	21	
129	3	3	4	3	3	4	20	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	34	4	3	4	3	4	4	3	3	3	34	3	4	3	3	4	3	20	
130	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	28	2	3	4	3	3	4	3	3	4	31	2	3	3	4	3	3	18	
131	2	2	3	3	3	4	17	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	32	3	2	3	4	3	3	4	3	4	32	4	2	3	3	3	4	19	
132	3	4	3	3	4	3	20	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	33	3	4	4	3	3	4	3	3	3	33	3	3	2	3	3	4	18	
133	3	3	4	3	3	3	19	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	34	3	4	3	4	3	4	3	4	3	34	4	3	4	3	3	4	21	
134	4	3	3	3	3	3	19	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	37	4	3	4	3	4	3	4	4	3	35	4	3	4	3	3	3	20	
135	3	4	3	3	4	3	20	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	34	3	3	4	3	3	4	3	4	3	33	4	3	3	4	4	3	21	
136	3	4	3	4	3	4	21	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	33	4	3	3	4	3	3	4	4	3	34	3	3	4	3	4	4	21	
137	3	3	4	3	3	4	20	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	32	4	4	4	3	3	3	3	3	4	34	4	4	4	3	3	3	21	
138	4	3	3	3	4	3	20	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	35	3	4	3	3	4	3	3	4	3	34	3	3	4	4	3	3	20	
139	4	3	3	4	4	3	21	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	35	4	3	3	4	3	4	3	3	4	34	3	3	3	3	3	4	19	
140	3	4	3	3	3	4	20	3	3	4	2	3	4	3	3	4	2	31	3	4	3	3	4	3	3	4	3	33	3	3	3	4	2	4	19	
141	4	3	4	3	3	3	20	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	34	4	3	3	4	3	4	3	4	3	34	4	3	3	4	3	3	20	
142	3	3	3	3	4	3	19	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	34	3	4	3	3	4	4	3	3	3	33	4	4	3	3	3	4	21	
143	4	4	3	4	4	3	22	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	35	3	4	3	3	4	3	3	4	3	34	4	3	3	4	4	3	21	
144	3	3	4	3	4	3	20	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31	3	4	4	4	3	3	3	3	3	33	3	4	4	3	4	3	21	
145	3	4	3	4	3	4	21	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31	3	3	2	2	2	3	3	4	4	29	2	3	4	3	3	4	19	
146	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	4	4	4	3	4	4	23	
147	4	4	4	4	3	4	23	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38	4	3	3	3	3	4	4	4	3	34	4	4	4	4	3	4	23	
148	4	3	3	4	3	4	21	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	36	4	3	3	4	4	3	3	4	4	35	4	4	4	4	4	3	23	
149	4	3	3	3	4	3	20	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	36	4	4	3	4	3	4	4	3	3	36	4	3	4	3	3	4	21	
150	3	4	4	3	3	4	21	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	35	3	4	4	3	4	3	3	4	3	34	3	3	3	3	4	4	20	
151	3	4	3	4	3	3	20	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	37	4	3	4	4	3	4	4	3	4	37	4	4	3	4	4	4	23	
152	3	4	3	4	3	3	20	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	35	4	4	3	3	4	3	4	3	4	34	4	3	4	3	4	3	21	
153	2	2	4	3	2	3	16	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	30	4	3	4	3	2	3	3	4	3	33	3	3	4	3	4	3	20	
154	3	4	3	3	4	3	20	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	34	3	4	3	4	4	4	3	4	4	36	4	4	4	4	3	4	23	
155	3	4	3	4	3	3	20	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	36	4	4	3	4	3	3	3	4	4	36	2	4	3	3	4	3	19	
156	3	4	4	3	3	4	21	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	35	4	3	3	4	3	4	3	4	4	35	4	3	3	4	3	4	21	
157	3	4	3	3	4	4	21	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	35	4	4	3	4	3	4	3	4	4	36	4	3	3	4	3	3	20	
158	3	4	4	4	3	3	21	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	36	4	3	3	4	4	3	4	4	4	36	4	4	4	4	3	3	22	
159	4	3	4	3	4	3	21	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	4	3	3	3	3	3	19	
160	3	3	4	4	3	4	21	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	36	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37	4	3	3	4	4	3	21	
Total	129	136	133	135	134	136	803	136	130	128	131	145	132	129	137	140	130	1338	137	136	132	135	131	137	131	142	136	127	1344	138	132	135	137	133	138	813

Lampiran 5
Hasil Uji Validitas 30 Responden

Brand Image

Correlations

		A1	A2	A3	A4	A5	A6	SUM_A
A1	Pearson	1	.387*	.637**	.393*	.022	.219	.672**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)		.035	.000	.032	.909	.245	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
A2	Pearson	.387*	1	.085	.767**	-.161	.437*	.638**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.035		.655	.000	.396	.016	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
A3	Pearson	.637**	.085	1	.355	.161	.056	.602**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.655		.055	.396	.767	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
A4	Pearson	.393*	.767**	.355	1	.334	.513**	.872**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.032	.000	.055		.071	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
A5	Pearson	.022	-.161	.161	.334	1	.244	.444*
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.909	.396	.396	.071		.194	.014
	N	30	30	30	30	30	30	30
A6	Pearson	.219	.437*	.056	.513**	.244	1	.627**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.245	.016	.767	.004	.194		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
SUM_A	Pearson	.672**	.638**	.602**	.872**	.444*	.627**	1
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.014	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas 30 Responden
Kualitas Layanan

Correlations												
		B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	SUM_B
B1	Pearson Correlation	1	.742**	.590**	.555**	.783**	.446*	.641**	.726**	.664**	.582**	.861**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.001	0.001	0.000	0.013	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
B2	Pearson Correlation	.742**	1	.484**	.518**	.570**	0.285	.536**	.652**	.447*	.630**	.744**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.007	0.003	0.001	0.127	0.002	0.000	0.013	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
B3	Pearson Correlation	.590**	.484**	1	0.294	.700**	0.349	.646**	.719**	.692**	.436*	.774**
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.007		0.115	0.000	0.059	0.000	0.000	0.000	0.016	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
B4	Pearson Correlation	.555**	.518**	0.294	1	.518**	.639**	.675**	.608**	.463**	.618**	.730**
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.003	0.115		0.003	0.000	0.000	0.000	0.010	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
B5	Pearson Correlation	.783**	.570**	.700**	.518**	1	0.252	.617**	.644**	.764**	.587**	.844**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.001	0.000	0.003		0.179	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
B6	Pearson Correlation	.446*	0.285	0.349	.639**	0.252	1	.432*	.464**	.382*	0.239	.550**
	Sig. (2-tailed)	0.013	0.127	0.059	0.000	0.179		0.017	0.010	0.037	0.203	0.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
B7	Pearson Correlation	.641**	.536**	.646**	.675**	.617**	.432*	1	.682**	.719**	.801**	.857**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.017		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
B8	Pearson Correlation	.726**	.652**	.719**	.608**	.644**	.464**	.682**	1	.729**	.625**	.867**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.010	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
B9	Pearson Correlation	.664**	.447*	.692**	.463**	.764**	.382*	.719**	.729**	1	.564**	.831**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.013	0.000	0.010	0.000	0.037	0.000	0.000		0.001	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
B10	Pearson Correlation	.582**	.630**	.436*	.618**	.587**	0.239	.801**	.625**	.564**	1	.770**
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.000	0.016	0.000	0.001	0.203	0.000	0.000	0.001		0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
SUM_B	Pearson Correlation	.861**	.744**	.774**	.730**	.844**	.550**	.857**	.867**	.831**	.770**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas 30 Responden
Kepuasan Nasabah

Correlations												
		C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	SUM_C
C1	Pearson Correlation	1	.493**	0.198	.607**	.523**	.537**	0.338	.398*	0.316	.557**	.700**
	Sig. (2-tailed)		0.006	0.295	0.000	0.003	0.002	0.068	0.029	0.088	0.001	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
C2	Pearson Correlation	.493**	1	0.099	.557**	.481**	.578**	0.310	.540**	0.291	.417*	.680**
	Sig. (2-tailed)	0.006		0.603	0.001	0.007	0.001	0.095	0.002	0.119	0.022	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
C3	Pearson Correlation	0.198	0.099	1	0.317	.452*	.467**	.492**	0.258	0.333	0.260	.549**
	Sig. (2-tailed)	0.295	0.603		0.088	0.012	0.009	0.006	0.169	0.072	0.165	0.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
C4	Pearson Correlation	.607**	.557**	0.317	1	.550**	.490**	0.240	.454*	0.224	.468**	.684**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.001	0.088		0.002	0.006	0.202	0.012	0.233	0.009	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
C5	Pearson Correlation	.523**	.481**	.452*	.550**	1	.698**	.448*	.491**	0.311	.535**	.781**
	Sig. (2-tailed)	0.003	0.007	0.012	0.002		0.000	0.013	0.006	0.095	0.002	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
C6	Pearson Correlation	.537**	.578**	.467**	.490**	.698**	1	.549**	.493**	.415*	.557**	.821**
	Sig. (2-tailed)	0.002	0.001	0.009	0.006	0.000		0.002	0.006	0.022	0.001	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
C7	Pearson Correlation	0.338	0.310	.492**	0.240	.448*	.549**	1	.573**	.654**	.482**	.712**
	Sig. (2-tailed)	0.068	0.095	0.006	0.202	0.013	0.002		0.001	0.000	0.007	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
C8	Pearson Correlation	.398*	.540**	0.258	.454*	.491**	.493**	.573**	1	.587**	.539**	.750**
	Sig. (2-tailed)	0.029	0.002	0.169	0.012	0.006	0.006	0.001		0.001	0.002	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
C9	Pearson Correlation	0.316	0.291	0.333	0.224	0.311	.415*	.654**	.587**	1	.617**	.662**
	Sig. (2-tailed)	0.088	0.119	0.072	0.233	0.095	0.022	0.000	0.001		0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
C10	Pearson Correlation	.557**	.417*	0.260	.468**	.535**	.557**	.482**	.539**	.617**	1	.759**
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.022	0.165	0.009	0.002	0.001	0.007	0.002	0.000		0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
SUM_C	Pearson Correlation	.700**	.680**	.549**	.684**	.781**	.821**	.712**	.750**	.662**	.759**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas 30 Responden

Loyalitas Nasabah

Correlations

		D1	D2	D3	D4	D5	D6	SUM_D
D1	Pearson Correlation	1	.287	.398*	.597**	.326	.282	.638**
	Sig. (2-tailed)		.124	.029	.000	.079	.130	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
D2	Pearson Correlation	.287	1	.810**	.637**	.584**	.552**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.124		.000	.000	.001	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
D3	Pearson Correlation	.398*	.810**	1	.612**	.613**	.440*	.816**
	Sig. (2-tailed)	.029	.000		.000	.000	.015	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
D4	Pearson Correlation	.597**	.637**	.612**	1	.594**	.618**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
D5	Pearson Correlation	.326	.584**	.613**	.594**	1	.403*	.750**
	Sig. (2-tailed)	.079	.001	.000	.001		.027	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
D6	Pearson Correlation	.282	.552**	.440*	.618**	.403*	1	.727**
	Sig. (2-tailed)	.130	.002	.015	.000	.027		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
SUM_D	Pearson Correlation	.638**	.818**	.816**	.885**	.750**	.727**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 6
Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden

Brand Image

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.693	.717	6

Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.926	.930	10

Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.889	.891	10

Loyalitas Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.792	.910	7