

Lampiran I

Pra Survey

PENGARUH BRAND IMAGE DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS MELALUI KEPUASAN NASABAH PRODUK DEPOSITO
PADA BANK BCA
CABANG GEDONG PANJANG

Responden yang terhormat, perkenalkan saya Reno Ramadan dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Jakarta ingin melakukan pra survey untuk memenuhi tugas akhir (skripsi) dengan judul “pengaruh brand image dan kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah produk tahapan pada bank bca cabang gedong panjang”

Oleh karena itu, saya mengharapkan kesediaan responden untuk meluangkan waktu sejenak menjawab pertanyaan/kuisisioner ini, Terima kasih.

Nama :
Usia :
Jenis kelamin :
Pekerjaan :

1. Apakah BCA merupakan suatu perbankan yang terkenal dan cukup baik dimata Anda?
A. Ya
B. Tidak
Alasan :
2. Apakah karyawan BCA cabang gedong panjang selalu membantu disetiap Anda membutuhkan sesuatu?
A. Ya
B. Tidak
Alasan :
3. Apakah karyawan BCA cabang gedong panjang selalu memberikan pelayanan yang sigap di setiap Anda transaksi?
A. Ya
B. Tidak
Alasan :
4. Apakah Anda memilih dan akan selalu menggunakan produk Deposito BCA gedong Panjang?
A. Ya
B. Tidak
Alasan :
5. Apakah Anda merasa puas setelah memakai produk Deposito di BCA Gedong Panjang?
A. Ya
B. Tidak
Alasan :

Lampiran II
Kuesioner
Surat Permohonan Pengisian Kuesioner



UNIVERSITAS ESA UNGGUL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
LAMPIRAN LEMBAR KUESIONER

Responden Yth,

Saya mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Esa Unggul

Nama : Reno Ramadan

Nim : 2015-11-240

Dengan adanya penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Pada Produk Deposito Bank BCA Cabang Gedong Panjang, Untuk menyelesaikan tugas akhir perkuliahan saya. Maka dari itu, saya mengharapkan kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini.

Atas kesediaan saudara/i menjawab dengan sejujurnya dan sebaik-baiknya saya mengucapkan terima kasih.

Profil Responden

Pilih salah satu jawaban pada setiap pernyataan berikut dengan memberikan tanda silang (X)

No responden : () (di isi oleh peneliti)

1. Jenis Kelamin : () Laki-laki
() Perempuan
2. Usia : () 20-30 Tahun
() 30-40 Tahun
() > 40 Tahun
3. Pendidikan terakhir : () SMP

- () SMA
- () S1
- () Lainnya

4. Berapa Kali Menggunakan Deposito : () 2 kali
Ritel BCA Gedong Panjang () 3 kali
() >3 kali

Petunjuk Pengisian Kuesioner :

1. Isilah jawaban singkat dari pertanyaan dibawah ini (seluruh data ini dirahasiakan dan akan dipergunakan untuk kepentingan penyusunan skripsi)
2. Beri tanda ceklist (\checkmark) pada kolom jawaban yang tersedia.

Keterangan :

Keterangan	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Setuju (S)	3
Sangat Setuju (SS)	4

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
	Brand Image (X₁)				
1	Saya lebih mengenal perbankan BCA dibanding perbankan lainnya				
2	Saya percaya dengan perbankan BCA				
3	Perbankan BCA sangat mudah diingat				
4	BCA selalu memberikan terobosan yang menarik				
5	BCA merupakan perbankan yang paling diminati				
6	BCA merupakan perbankan yang paling sering digunakan				
	Kualitas Pelayanan (X₂)				
7	Banking hall BCA yang nyaman				
8	Staff BCA selalu berseragam rapih				
9	Staff BCA selalu siap membantu disaat nasabah kesulitan				
10	Staff BCA siap memberikan informasi kepada nasabah				
11	Satff BCA cepat dan akurat				
12	BCA terbuka untuk menerima saran dan keluhan dari nasabah				
13	BCA memiliki HALO BCA yang dapat saya hubungi 24 jam, jika saya memiliki masalah				
14	Staff BCA selalu berperilaku sopan				
15	Staff BCA selalu santun dalam berbicara saat memberikan informasi kepada nasabah				
	Kepuasan Pelanggan (Z)				
16	Saya merasa puas dan akan menggunakan deposito BCA lagi				
17	Saya merasa puas dan mempunyai presepsi yang baik terhadap deposito BCA				
18	Saya merasa puas menggunakan deposito BCA				
19	Saya merasa puas dan akan merekomendasikan deposito BCA kepada orang lain				
20	Saya merasa puas dengan deposito BCA dan tidak menghiraukan tawaran selain dari BCA				
21	Saya lebih puas dan percaya kepada BCA daripada perbankan lainnya				
22	Saya merasa puas dan bersedia menggunakan produk lain yang ditawarkan BCA				
23	Saya merasa puas dan menggunakan semua produk yang ditawarkan BCA				
24	Saya merasa puas dan bersedia memberikan masukan kepada BCA untuk kemajuan dari BCA				
25	Saya merasa puas dan bersedia memberikan ide kepada BCA untuk membuat produk yang baru				

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
	Loyalitas (Y)				
26	Saya akan menggunakan kembali deposito BCA				
27	Saya akan selalu menggunakan deposito BCA				
28	Saya akan menggunakan produk yang lain dari BCA				
39	Saya selalu menggunakan berbagai produk yang BCA berikan				
30	Saya akan mempengaruhi orang lain untuk menggunakan deposito BCA				
31	Saya akan menceritakan pengalaman baik kepada orang lain saat menggunakan deposito BCA				
32	Saya tidak pernah menggunakan produk deposito lain selain deposito BCA				
33	Saya tidak tertarik terhadap produk deposito lain selain deposito BCA				

Lampiran 3
Tabulasi Data Karakteristik 165 Responden

Keterangan		Jumlah Responden	Total
Jenis kelamin	Laki-laki	94	165
	Perempuan	71	
Usia	20-30 tahun	34	
	30-40 tahun	64	
	>40 tahun	67	
Penggunaan Depostio	2 kali	104	
	3 kali	37	
	>3 kali	24	
Pendidikan Terakhir	SMP	32	
	SMA	57	
	S1	64	
	lainnya	12	

Sumber: Data primer diolah, 2019

Lampiran 4
Tabulasi Data Pre-Test (30) Responden

No Responden	Brand Image (x1)						TOTAL X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
1	4	3	2	2	3	3	17
2	3	2	3	3	2	3	16
3	4	3	2	3	4	3	19
4	3	4	3	4	3	4	21
5	3	4	2	3	2	3	17
6	2	2	3	2	3	3	15
7	3	3	3	3	2	2	16
8	4	3	2	2	3	2	16
9	3	2	2	2	2	3	14
10	4	4	3	3	4	3	21
11	3	3	3	2	3	3	17
12	3	2	2	3	2	2	14
13	4	4	3	2	2	3	18
14	3	2	2	2	3	3	15
15	2	4	3	3	2	4	18
16	4	2	2	2	3	3	16
17	3	3	2	3	3	4	18
18	4	4	3	2	2	4	19
19	3	3	2	3	2	3	16
20	4	3	3	3	2	3	18
21	3	2	3	4	3	3	18
22	2	3	2	2	2	2	13
23	4	4	3	3	2	3	19
24	3	2	2	2	3	4	16
25	4	3	3	2	3	3	18
26	3	4	2	2	2	4	17
27	4	2	3	2	2	3	16
28	4	3	2	4	3	3	19
29	3	4	4	3	2	4	20
30	4	3	2	4	4	4	21

Sumber: Data prime diolah, 2019

No Responden	Kualitas Pelayanan (X2)									TOTAL X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	
1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	25
2	3	3	4	3	4	3	2	3	3	28
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	3	4	3	3	3	3	2	3	3	27
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
9	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
12	3	3	4	3	3	3	3	4	3	29
13	3	4	4	4	4	4	4	3	3	33
14	3	3	3	3	3	4	4	3	4	30
15	3	3	4	3	3	4	4	4	3	31
16	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
18	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26
19	3	3	4	3	2	2	2	3	3	25
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
21	2	3	3	3	3	3	2	3	3	25
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
24	3	3	2	2	2	2	3	2	3	22
25	2	2	4	3	3	1	3	2	3	23
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
27	3	3	4	4	4	4	3	3	3	31
28	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
30	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29

Sumber: Data primer diolah, 2019

No Responden	Kepuasan Pelanggan (Z)										Total Z
	Z1.1	Z1.2	Z1.3	Z1.4	Z1.5	Z1.6	Z1.7	Z1.8	Z1.9	Z1.10	
1	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	25
2	4	3	4	3	3	3	3	4	2	2	31
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	36
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
7	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	33
8	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	33
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
10	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	23
11	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	24
12	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	36
13	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	37
14	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	36
15	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	33
16	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	34
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
18	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	26
19	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	28
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
21	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	22
22	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	21
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
24	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	24
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
26	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	25
27	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	32
28	4	3	1	3	3	4	3	1	3	3	28
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

Sumbe: Data primer diolah, 2019

No Responden	Loyalitas (Y)								TOTAL Y
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	24
2	3	4	4	4	4	4	4	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	3	4	4	3	4	3	3	28
5	3	3	3	3	3	3	3	3	24
6	4	3	3	4	3	3	4	4	28
7	3	4	3	4	3	3	3	4	27
8	3	3	4	3	3	4	3	3	26
9	3	3	3	3	3	3	3	3	24
10	3	3	3	3	4	4	4	3	27
11	4	3	4	3	3	4	4	4	29
12	3	4	4	4	3	3	4	3	28
13	3	3	3	4	3	4	3	3	26
14	3	3	3	4	3	4	4	3	27
15	4	4	3	4	4	4	4	3	30
16	3	3	4	3	4	4	4	3	28
17	3	4	3	3	3	3	3	3	25
18	3	3	3	3	3	2	2	3	22
19	4	4	4	4	3	3	3	3	28
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
21	3	3	3	3	3	3	3	3	24
22	4	3	3	3	4	4	4	3	28
23	2	2	2	4	3	3	3	3	22
24	4	4	4	3	3	4	3	2	27
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	3	3	3	3	3	3	3	3	24
27	4	4	4	4	4	4	4	4	32
28	4	3	3	3	3	3	4	3	26
29	4	4	4	4	3	4	3	2	28
30	4	4	4	4	4	4	4	3	31

Sumber: Data primer diolah, 2019