



## Lampiran 01. Surat Permohonan Data Penelitian



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,  
DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
FAKULTAS EKONOMI**

Jalan Udayana No. 11 Singaraja-Bali. Telepon : (0362) 26830  
Email : [feundiksha@gmail.com](mailto:feundiksha@gmail.com) Website : <http://www.fe.undiksha.ac.id/>

2 November 2022

Nomor : 2074/UN48.13.1/DL/2022  
Lamp. :  
Hal : *Permohonan Data Penelitian*

Kepada Yth. PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Karangasem  
di tempat.

Dengan hormat, yang bertanda tangan dibawah ini Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha menerangkan bahwa mahasiswa/i tersebut dibawah ini :

Nama : Ni Putu Ekayani  
NIM. : 1917041114  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Manajemen

bermaksud mengadakan penelitian lapangan untuk menempuh atau menyusun tugas akhir,  
skripsi dan melengkapi tugas lainnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon ijin agar  
mahasiswa kami dapat diterima dan diberikan data ditempat yang Bapak / Ibu pimpin.

Demikian surat ini kami buat agar bisa digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan  
kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

a.n Dekan,  
Wakil Dekan I  
Fakultas Ekonomi Undiksha,



Dr. Ni Made Suci, M.Si.  
NIP. 196810291993032001

## Lampiran 02. Surat Persetujuan Penelitian

 <b>PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI</b>											
Nomor : B-3235/KRS/DOC/2021		Amlapura, 18 Nopember 2022									
Kepada : Yth. Rektor Universitas Pendidikan Ganesha di Tempat											
Dengan Hormat,											
Menindaklanjuti surat dari Universitas Pendidikan Ganesha Nomor : 2074/UN48.13.1/DL/2022 tanggal 02 Nopember 2022 perihal Permohonan Izin Penelitian dan Data Penelitian, dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa atas nama :											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nama</th> <th>NIM</th> <th>Fakultas</th> <th>Program Studi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ni Putu Ekayani</td> <td>1917041114</td> <td>Ekonomi</td> <td>S1 Manajemen</td> </tr> </tbody> </table>	Nama	NIM	Fakultas	Program Studi	Ni Putu Ekayani	1917041114	Ekonomi	S1 Manajemen			
Nama	NIM	Fakultas	Program Studi								
Ni Putu Ekayani	1917041114	Ekonomi	S1 Manajemen								
Diperkenankan melakukan penelitian dalam rangka penyusunan tugas akhir, sepanjang tidak menyangkut rahasia Bank serta hanya untuk kepentingan akademis, dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan pencegahan penyebaran Covid-19 di Bank BPD Bali. Kepada mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan untuk menyerahkan 1 (satu) eksemplar laporan hasil penelitiannya ke PT Bank Pembangunan Daerah Bali – Kantor Pusat Cq. Divisi Perencanaan Strategis.											
Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih											
PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Karangasem Kepala											
											
Ketut Andayana Kusuma Yasa SE MM Nrk. 0827											
Tembusan : 1. Arsip											
<small>kantor pusat head office : jalan raya puputan nini mandala Denpasar (Bali), Indonesia, telp./phone : 223301-5 (5 saluran/5 lines), fax : 225806 telex : 23148 bpd dpr id</small>											
Model : SE 1											

### Lampiran 03. Dokumentasi Tempat Penelitian



Memohon izin kepada Satpam untuk bertemu dengan *customer service* dan teller PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Amlapura terkait permohonan data penelitian.



Bertemu dengan teller PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Amlapura (Ibu Made Puspita Sari) untuk bertanya terkait siapa yang akan berwenang memberikan data jumlah nasabah simpanan.



Bertemu dengan *Customer Service* PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Amlapura (Ibu Tia) yang berwenang memberikan data jumlah nasabah simpanan sesuai arahan teller



Gambar ruang pelayanan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Amlapura yang beralamat di Jl. Diponegoro, No 8, Kecamatan Karangasem, Kabupaten Karangasem, Provinsi Bali.

**Lampiran 04. Data Jumlah Nasabah Simpanan PT. Bank Pembangunan  
Daerah Bali Cabang Pembantu Amlapura Tahun 2019-2021**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah Tabungan (Orang)</b>	<b>Jumlah Nasabah Deposito (Orang)</b>
2019	1.705	161
2020	691	165
2021	880	142

Sumber: PT.Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Amlapura.



**Lampiran 05. Kuesioner Penelitian****PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH SIMPANAN PADA PT. BANK  
PEMBANGUNAN DAERAH BALI CABANG PEMBANTU  
AMLAPURA**

Kepada

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Hal : Pengisian Kuesioner

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha pada Jurusan Manajemen, dengan ini saya mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Simpanan Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Amlapura”**. Maka dengan ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk berkenan mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu, Saudara/i yang turut berpartisipasi dalam penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Amlapura, 16 Februari 2023

Peneliti

Ni Putu Ekayani

### A. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Dalam mengisi kuesioner ini Bapak/Ibu, Saudara/i diharapkan mengisi secara lengkap dan benar identitas responden dalam hal ini yaitu nama responden, jenis kelamin, usia, dan alamat.
2. Bapak/Ibu, Saudara/i memberikan jawaban dari setiap pernyataan dengan mencantumkan tanda centang (√) pada opsi jawaban sesuai dengan realita yang dialami.
3. Bapak/Ibu, Saudara/i wajib memilih satu dari lima opsi jawaban. Adapun opsi pilihan jawaban sebagai berikut:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

R = Ragu-ragu/Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

### B. Identitas Responden

1. Nama Responden

.....

2. Jenis Kelamin :  Laki - Laki  
 Perempuan

3. Usia : .....tahun

4. Sudah berapa kali anda bertransaksi menggunakan produk atau jasa PT.

Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Amlapura?

Ya       Tidak

### C. Butir Pernyataan

#### 1. Loyalitas Nasabah

Pernyataan	Pilihan Jawaban				
	SS	S	R	TS	STS
<b>1. Melakukan pembelian ulang secara teratur</b>					
Saya selalu bertransaksi menggunakan Produk dan Jasa PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Amlapura					
<b>2. Membeli antar lini produk dan jasa</b>					
Saya selalu menggunakan produk dan jasa PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Amlapura untuk bertransaksi.					
<b>3. Mereferensikan kepada orang lain</b>					
Hal positif dari PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Amlapura selalu saya rekomendasikan kepada orang lain.					
<b>4. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing</b>					
Banyak bank lain yang menawarkan produknya, tetapi saya tetap percaya pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Amlapura.					



## 2. Citra Perusahaan

Pernyataan	Pilihan Jawaban				
	SS	S	R	TS	STS
<b>1. Kepribadian</b>					
Kepribadian, yaitu keseluruhan karakteristik PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Amlapura merupakan perusahaan perbankan yang dapat dipercaya dan memiliki tanggung jawab sosial.					
<b>2. Reputasi</b>					
Reputasi, yaitu hal yang telah dilakukan PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Amlapura merupakan perusahaan yang dipercaya oleh publik berdasarkan pengalaman pribadi maupun pihak lain yang memiliki kinerja keamanan transaksi yang baik.					
<b>3. Nilai</b>					
Nilai, Budaya perusahaan PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Amlapura memiliki sikap manajemen yang peduli terhadap nasabah, karyawan cepat tanggap dalam menanggapi permintaan maupun keluhan nasabah.					
<b>4. Identitas Perusahaan</b>					
Identitas Perusahaan, komponen logo, warna dan slogan memudahkan saya mengenal perusahaan.					

### 3. Kualitas Pelayanan

Pernyataan	Pilihan Jawaban				
	SS	S	R	TS	STS
<b>1. Reliabilitas</b>					
Karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Amlapura mampu melayani nasabah secara cepat, tepat dan tanggap					
<b>2. Responsivitas</b>					
Karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Amlapura memiliki kesediaan untuk membantu nasabah dan melayani nasabah dengan tanggap					
<b>3. Jaminan</b>					
Karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Amlapura memiliki pengetahuan dan kompeten dalam menggunakan alat bantu komputerisasi dalam proses pelayanan nasabah					
<b>4. Empati</b>					
Karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Amlapura ramah dan sopan santun dalam melayani nasabah					
<b>5. Bukti Fisik</b>					
Kondisi fisik perkantoran PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Amlapura seperti komputerisasi administrasi, ruang tunggu, toilet dan tempat informasi sangat layak digunakan, serta karyawan PT. BPD Bali Capem Amlapura berpenampilan rapi saat bekerja					

### Lampiran 06. Hasil Kuesioner Variabel Loyalitas Nasabah

#### Data Ordinal

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	TY
1	4	5	4	4	17
2	5	4	4	5	18
3	4	5	4	4	17
4	5	4	4	4	17
5	4	4	5	5	18
6	4	4	4	5	17
7	4	4	5	5	18
8	5	5	4	4	18
9	4	4	4	5	17
10	4	4	5	4	17
11	5	4	4	5	18
12	4	4	5	4	17
13	4	4	4	4	16
14	4	4	4	4	16
15	5	4	4	4	17
16	5	4	4	4	17
17	4	4	4	4	16
18	3	4	3	4	14
19	3	3	4	4	14
20	4	4	3	3	14
21	4	4	5	4	17
22	5	4	4	4	17
23	3	4	4	4	15
24	4	4	5	5	18
25	5	4	5	4	18
26	4	5	4	5	18
27	4	4	4	5	17
28	4	4	4	3	15
29	4	3	4	4	15
30	5	4	4	5	18
31	5	4	4	4	17
32	4	4	4	4	16
33	4	5	4	4	17
34	4	4	4	5	17
35	4	5	4	4	17
36	4	4	5	4	17
37	5	4	4	4	17
38	5	5	5	5	20

39	5	5	4	4	18
40	4	4	4	4	16
41	4	4	3	4	15
42	5	4	5	5	19
43	4	4	4	5	17
44	5	5	4	5	19
45	4	4	4	4	16
46	5	5	5	4	19
47	4	5	5	5	19
48	5	5	4	5	19
49	5	4	5	5	19
50	4	4	5	4	17
51	4	4	5	4	17
52	4	4	4	4	16
53	4	5	5	5	19
54	5	5	5	5	20
55	5	5	5	5	20
56	4	5	4	4	17
57	4	4	4	4	16
58	5	5	5	5	20
59	5	5	5	5	20
60	5	5	5	5	20
61	4	4	4	5	17
62	5	5	4	5	19
63	4	4	4	4	16
64	5	5	5	4	19
65	4	5	5	5	19
66	5	5	4	5	19
67	5	4	5	5	19
68	4	4	5	4	17
69	4	4	5	4	17
70	4	4	4	4	16
71	4	5	5	5	19
72	5	5	5	5	20
73	5	5	5	5	20
74	4	5	4	4	17
75	4	4	4	4	16
76	5	5	5	5	20
77	5	5	5	5	20

### Lampiran 07. Hasil Kuesioner Variabel Citra Perusahaan

#### Data Ordinal

No	X <sub>1,1</sub>	X <sub>1,2</sub>	X <sub>1,3</sub>	X <sub>1,4</sub>	TX <sub>1</sub>
1	4	5	4	4	17
2	4	4	5	4	17
3	4	5	4	4	17
4	5	4	4	5	18
5	4	5	5	4	18
6	4	4	4	4	16
7	4	5	5	5	19
8	5	4	5	4	18
9	4	4	4	4	16
10	5	4	4	4	17
11	4	5	4	4	17
12	4	4	4	4	16
13	4	4	3	4	15
14	4	4	4	4	16
15	4	4	5	5	18
16	4	4	5	4	17
17	4	5	4	3	16
18	3	3	3	3	12
19	3	4	3	3	13
20	4	3	4	3	14
21	5	4	4	4	17
22	5	4	4	4	17
23	4	4	4	4	16
24	4	5	4	4	17
25	5	5	5	5	20
26	5	5	4	5	19
27	4	4	5	4	17
28	3	4	4	4	15
29	4	3	4	3	14
30	5	5	4	5	19
31	4	4	4	5	17
32	3	3	4	4	14
33	5	4	5	4	18
34	4	4	5	5	18
35	4	4	4	4	16
36	4	4	4	4	16
37	4	5	4	5	18
38	5	5	5	5	20
39	4	5	5	4	18

40	4	4	4	4	16
41	4	4	4	4	16
42	5	4	4	5	18
43	4	5	5	5	19
44	5	4	5	5	19
45	4	4	3	4	15
46	5	5	4	5	19
47	5	5	5	5	20
48	5	5	5	5	20
49	5	5	5	5	20
50	5	5	4	4	18
51	5	4	4	5	18
52	4	4	3	4	15
53	5	5	5	5	20
54	5	5	5	4	19
55	5	4	5	5	19
56	4	5	5	5	19
57	4	3	4	4	15
58	4	5	5	5	19
59	5	5	5	5	20
60	5	5	5	5	20
61	4	5	5	5	19
62	5	4	5	5	19
63	4	4	3	4	15
64	5	5	4	5	19
65	5	5	5	5	20
66	5	5	5	5	20
67	5	5	5	5	20
68	5	5	4	4	18
69	5	4	4	5	18
70	4	4	3	4	15
71	5	5	5	5	20
72	5	5	5	4	19
73	5	4	5	5	19
74	4	5	5	5	19
75	4	3	4	4	15
76	4	5	5	5	19
77	5	5	5	5	20

### Lampiran 08. Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan

#### Data Ordinal

No	X <sub>2.1</sub>	X <sub>2.2</sub>	X <sub>2.3</sub>	X <sub>2.4</sub>	X <sub>2.5</sub>	TX <sub>2</sub>
1	4	5	4	5	4	22
2	5	4	5	5	5	24
3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	5	21
5	5	5	5	5	4	24
6	4	4	4	4	4	20
7	4	5	5	5	4	23
8	5	4	5	4	5	23
9	4	4	4	4	4	20
10	4	4	4	4	4	20
11	5	5	4	5	5	24
12	4	4	4	4	4	20
13	4	3	4	3	4	18
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	4	5	21
16	5	4	4	5	4	22
17	4	4	4	4	4	20
18	3	4	3	3	4	17
19	3	3	3	4	3	16
20	4	3	3	3	3	16
21	4	5	5	4	4	22
22	4	5	5	4	5	23
23	4	4	3	3	4	18
24	5	5	4	5	5	24
25	4	4	5	4	4	21
26	4	5	5	4	4	22
27	5	4	5	4	4	22
28	4	4	3	4	4	19
29	4	4	4	4	4	20
30	5	4	5	5	5	24
31	4	4	4	4	4	20
32	4	3	4	4	3	18
33	4	5	4	5	4	22
34	5	4	5	4	5	23
35	5	4	4	4	4	21
36	4	4	5	4	4	21
37	4	4	5	5	4	22
38	5	5	5	5	5	25
39	4	5	4	4	5	22

40	4	5	4	4	4	21
41	4	4	4	3	4	19
42	4	5	5	5	5	24
43	4	5	5	4	5	23
44	5	4	5	5	5	24
45	4	4	4	4	4	20
46	5	4	5	5	5	24
47	5	5	4	5	5	24
48	5	5	5	5	5	25
49	5	5	5	5	5	25
50	5	4	4	4	5	22
51	4	4	5	5	4	22
52	4	4	4	4	4	20
53	5	5	5	4	5	24
54	5	5	5	5	5	25
55	5	5	5	5	5	25
56	4	4	4	5	4	21
57	4	4	4	4	4	20
58	5	5	4	5	5	24
59	5	5	5	5	5	25
60	5	5	5	5	5	25
61	4	5	5	4	5	23
62	5	4	5	5	5	24
63	4	4	4	4	4	20
64	5	4	5	5	5	24
65	5	5	4	5	5	24
66	5	5	5	5	5	25
67	5	5	5	5	5	25
68	5	4	4	4	5	22
69	4	4	5	5	4	22
70	4	4	4	4	4	20
71	5	5	5	4	5	24
72	5	5	5	5	5	25
73	5	5	5	5	5	25
74	4	4	4	5	4	21
75	4	4	4	4	4	20
76	5	5	4	5	5	24
77	5	5	5	5	5	25



## Lampiran 09. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

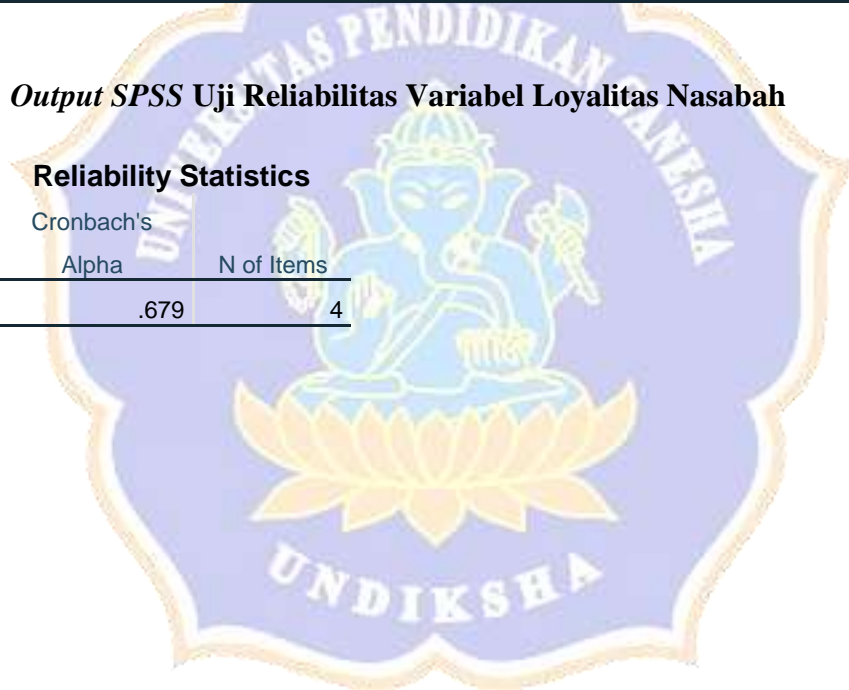
### 1. *Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Variabel Loyalitas Nasabah*

#### a. *Output SPSS Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah*

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	13.1299	1.509	.466	.610
Y.2	13.1429	1.571	.456	.617
Y.3	13.1299	1.562	.421	.640
Y.4	13.0779	1.494	.502	.586

#### b. *Output SPSS Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.679	4



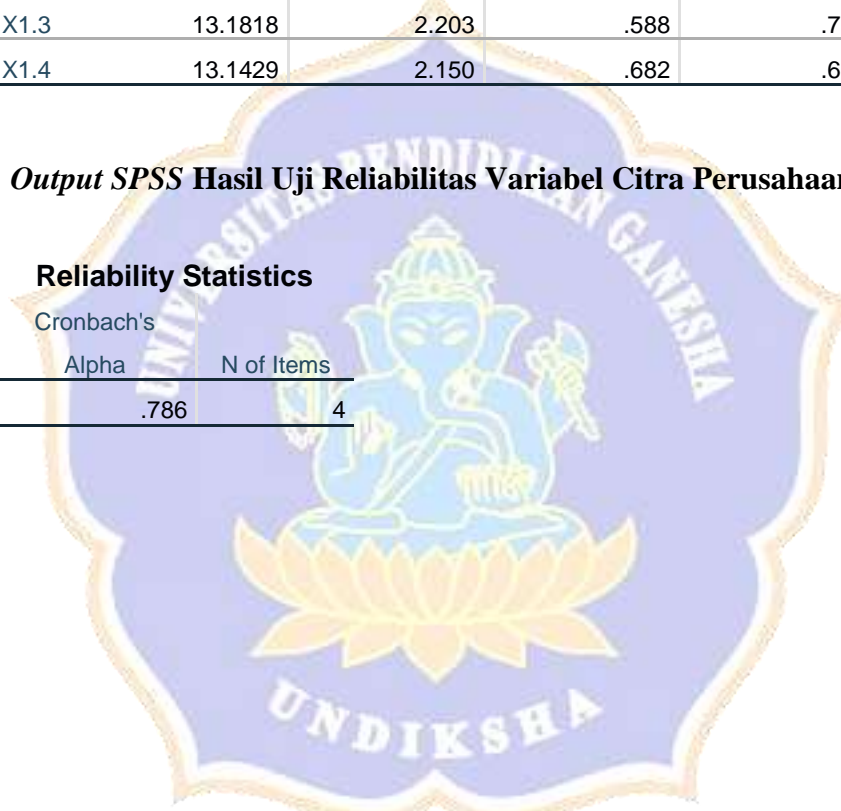
## 2. *Output SPSS Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Citra Perusahaan*

### a. *Output SPSS Hasil Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan*

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	13.1558	2.396	.554	.753
X1.2	13.1558	2.291	.555	.754
X1.3	13.1818	2.203	.588	.737
X1.4	13.1429	2.150	.682	.688

### b. *Output SPSS Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Perusahaan*

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.786	4



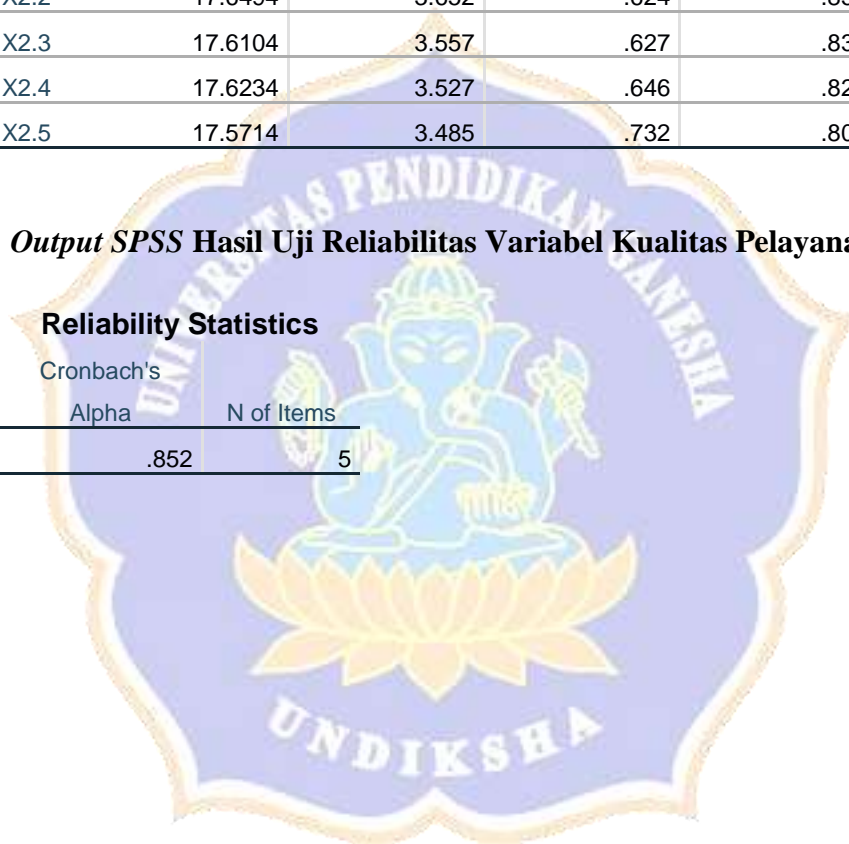
### 3. *Output SPSS Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan*

#### a. *Output SPSS Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan*

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	17.5974	3.638	.693	.814
X2.2	17.6494	3.652	.624	.831
X2.3	17.6104	3.557	.627	.831
X2.4	17.6234	3.527	.646	.826
X2.5	17.5714	3.485	.732	.803

#### b. *Output SPSS Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan*

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.852	5



## Lampiran 10. r-tabel

Tabel r untuk df = 1-50					
df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322

34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Tabel r untuk df = 51-100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876

68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

### Lampiran 11. Rata-rata Indikator Variabel Penelitian

#### 1) Rata-rata Indikator Variabel Citra Perusahaan

No	Indikator	Total Point Indikator	Rata-rata Indikator
1.	Kepribadian ( $X_{1,1}$ )	338	4,38
2.	Reputasi ( $X_{1,2}$ )	338	4,38
3.	Nilai ( $X_{1,3}$ )	336	4,36
4.	Identitas Perusahaan ( $X_{1,4}$ )	339	4,40

#### 2) Rata-rata Indikator Variabel Kualitas Pelayanan

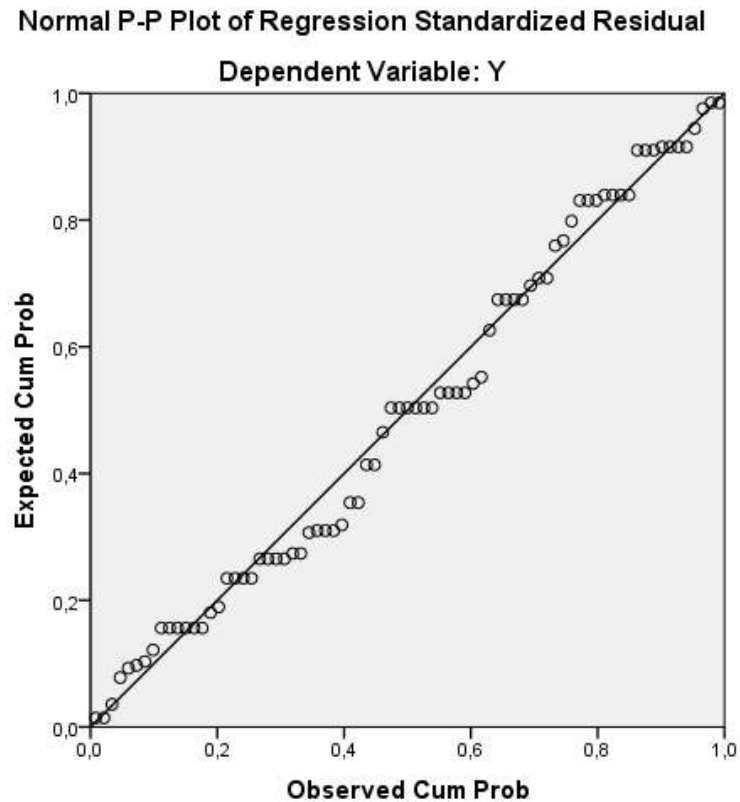
No	Indikator	Total Point Indikator	Rata-rata Indikator
1.	Reliabilitas ( $X_{2,1}$ )	340	4,41
2.	Responsivitas ( $X_{2,2}$ )	336	4,36
3.	Jaminan ( $X_{2,3}$ )	339	4,39
4.	Empati ( $X_{2,4}$ )	338	4,38
5.	Bukti Fisik ( $X_{2,5}$ )	342	4,42

#### 3) Rata-rata Indikator Variabel Loyalitas Nasabah

No	Indikator	Total Point Indikator	Rata-rata Indikator
1.	Melakukan pembelian ulang secara teratur ( $Y_1$ )	336	4,36
2.	Membeli antar lini produk dan jasa ( $Y_2$ )	335	4,35
3.	Mereferensikan kepada orang lain ( $Y_3$ )	336	4,36
4.	Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing ( $Y_4$ )	340	4,41

## Lampiran 12. Output SPSS Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas



### 2. Uji Multikolinieritas

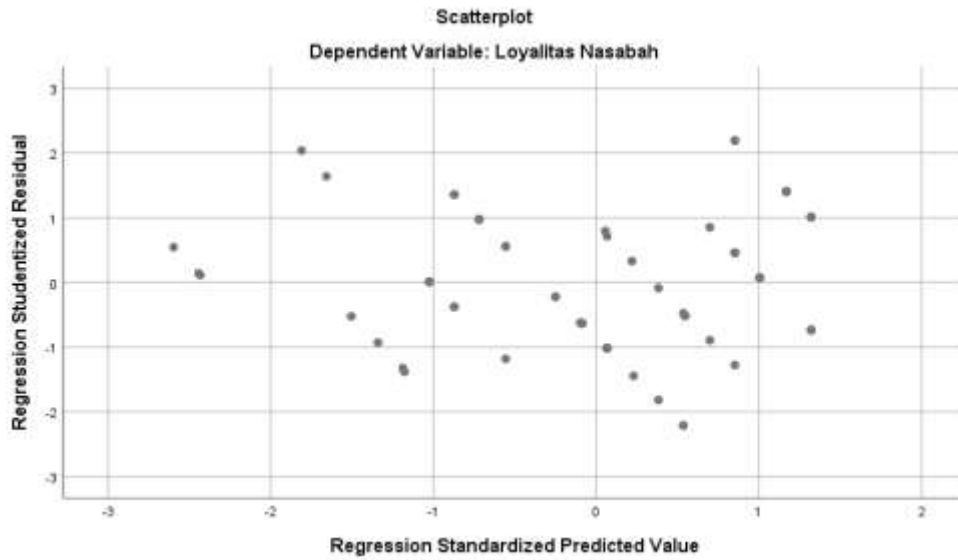
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.404	.649		5.246	.000		
	Citra Perusahaan	.224	.068	.276	3.310	.001	.261	3.825
	Kualitas Pelayanan	.462	.056	.683	8.193	.000	.261	3.825

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah



### 3. Uji Heteroskedastisitas



### Lampiran 13. Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah  
b. All requested variables entered.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.930 <sup>a</sup>	.866	.862	.58295

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	162.100	2	81.050	238.504	.000 <sup>b</sup>
	Residual	25.147	74	.340		
	Total	187.247	76			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah  
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan

Coefficients <sup>a</sup>											
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.404	.649		5.246	.000					
	Citra Perusahaan	.224	.068	.276	3.310	.001	.862	.359	.141	.261	3.825
	Kualitas Pelayanan	.462	.056	.683	8.193	.000	.920	.690	.349	.261	3.825

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Collinearity Diagnostics <sup>a</sup>						
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Citra Perusahaan	Kualitas Pelayanan
1	1	2.991	1.000	.00	.00	.00
	2	.007	20.560	.99	.09	.05
	3	.002	43.356	.01	.91	.95

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah



**Lampiran 14. Ringkasan *Output SPSS* Analisis Regresi Linier Berganda Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah**

Parameter	Koefisien	$\alpha$	p-value	Keputusan	Simpulan
$R_{y_1x_2}$	0,930	0,05	0,000	Menolak $H_0$	Terdapat pengaruh secara simultan dan signifikan citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.
$R^2_{y_1x_2}$	0,866	-	-	-	Besar kontribusi pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah sebesar 86,6%.
$\varepsilon$	0,134	-	-	-	Besar kontribusi pengaruh variabel lain terhadap loyalitas nasabah sebesar 13,4%
$P_{yx_1}$	0,359	0,05	0,001	Menolak $H_0$	Secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah.
$P^2_{yx_1}$	0,128	-	-	-	Besar kontribusi pengaruh citra perusahaan secara parsial terhadap loyalitas nasabah sebesar 12,8%.
$P_{yx_2}$	0,690	0,05	0,000	Menolak $H_0$	Secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.
$P^2_{yx_2}$	0,476	-	-	-	Besar kontribusi pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap loyalitas nasabah

Parameter	Koefisien	$\alpha$	p-value	Keputusan	Simpulan
					sebesar 47,6%.
$\alpha$	3,404	0,05	0,000	Signifikan	Mampu memprediksi loyalitas nasabah
$\beta_1$	0,224	0,05	0,001	Signifikan	Mampu memprediksi loyalitas nasabah
$\beta_2$	0,462	0,05	0,000	Signifikan	Mampu memprediksi loyalitas nasabah

