



Lampiran

Lampiran 1. Tabel Observasi Awal

1) *Customer Satisfaction*

No	Skor <i>Customer Satisfaction</i>					Kategori
	Y.1	Y.2	Y.3	Total	Mean	
1	4	3	4	11	3,7	Tinggi
2	3	4	2	9	3	Cukup tinggi
3	3	3	4	10	3,3	Cukup tinggi
4	2	5	3	10	3,3	Cukup tinggi
5	5	4	4	13	4,3	Sangat tinggi
6	4	4	4	12	4	Tinggi
7	3	2	3	8	2,7	Sedang
8	4	5	4	13	4,3	Sangat tinggi
9	4	2	5	11	3,7	Tinggi
10	5	3	3	11	3,7	Tinggi
		Total		108	3,6	Tinggi

2) *Service Quality*

No	Skor <i>Service Quality</i>						Kategori	
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total		Mean
1	3	2	4	4	5	18	3,6	Tinggi
2	4	3	4	5	4	20	4	Tinggi
3	2	4	4	4	3	17	3,4	Cukup tinggi
4	5	4	3	3	4	19	3,8	Tinggi
5	4	3	5	3	5	20	4	Tinggi
6	3	5	5	3	4	20	4	Tinggi
7	5	5	4	5	5	24	4,8	Sangat tinggi
8	2	2	4	3	3	14	2,8	Sedang

No	Skor <i>Service Quality</i>							Kategori
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total	Mean	
9	3	4	4	4	4	19	3,8	Tinggi
10	3	3	3	3	3	15	3	Cukup tinggi
	Total					186	3,72	Tinggi

3) *Perceived Value*

No	Skor <i>Perceived Value</i>							Kategori
	2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total	Mean	
1	5	3	3	4	4	19	3,8	Tinggi
2	3	4	4	5	4	20	4	Tinggi
3	4	5	2	3	3	17	3,4	Cukup tinggi
4	4	4	4	3	4	19	3,8	Tinggi
5	5	5	4	4	4	22	4,4	Sangat tinggi
6	2	3	3	2	3	13	2,6	Sedang
7	4	4	4	4	5	21	4,2	Sangat tinggi
8	5	5	3	4	4	21	4,2	Sangat tinggi
9	3	3	3	4	4	17	3,4	Cukup tinggi
10	5	4	3	3	4	19	3,8	Tinggi
	Total					188	3,76	Tinggi

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian



KUESIONER PENELITIAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

Hal : Pengisian Kuesioner

Kepada

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Di- tempat

Dengan hormat,

Perkenalkan, saya Kadek Surya Narartha, mahasiswa Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam rangka menyelesaikan studi pada program sarjana di Universitas Pendidikan Ganesha, saya melaksanakan penelitian dengan judul "Pengaruh *Service Quality* dan *Perceived Value* terhadap *Customer Satisfaction* pada Nasabah Bank BNI Singaraja." Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berpartisipasi dengan mengisi kuesioner penelitian ini. Seluruh data yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan akademik. Atas waktu dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Singaraja, 03 November 2025

Kadek Surya Narartha
NIM.2217041069

A. IDENTITAS RESPONDEN

(Berikan tanda ✓ pada kotak jawaban)

1. Nama Lengkap :
2. Jenis Kelamin :
 - Laki-Laki
 - Perempuan
3. Usia
 - 18 – 25 tahun
 - 26 – 33 tahun
 - 34 – 41 tahun
 - > 42 tahun
4. Pekerjaan :
 - Pegawai Negeri/ASN
 - Pegawai Swasta
 - Wirausaha
 - Pelajar/Mahasiswa
 - Ibu Rumah Tangga
 - Lainnya, sebutkan
5. Pendapatan per bulan :
 - < Rp2.000.000
 - Rp2.000.000 – Rp4.000.000
 - Rp4.000.000 – Rp6.000.000
 - Rp6.000.000 – Rp8.000.000
 - > Rp8.000.000
6. Lama Menjadi Nasabah di Bank BNI Singaraja
 - < 1 tahun
 - 1 – 3 tahun
 - 4 – 6 tahun
 - > 6 tahun

B. PERTANYAAN UTAMA

1. Apakah Anda merupakan nasabah Bank BNI Singaraja?

- Iya
 Tidak

C. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Pengisian kuesioner ini menggunakan metode Skala Likert. Mohon kepada responden untuk memilih jawaban yang paling sesuai dengan kondisi atau pendapat yang sebenarnya dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang dianggap tepat.

1. Skor 1 : Untuk Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Skor 2 : Untuk Jawaban Tidak Setuju (TS)
3. Skor 3 : Untuk Jawaban Cukup Setuju (CS)
4. Skor 4 : Untuk Jawaban Setuju (S)
5. Skor 5 : Untuk Jawaban Sangat Setuju (SS)

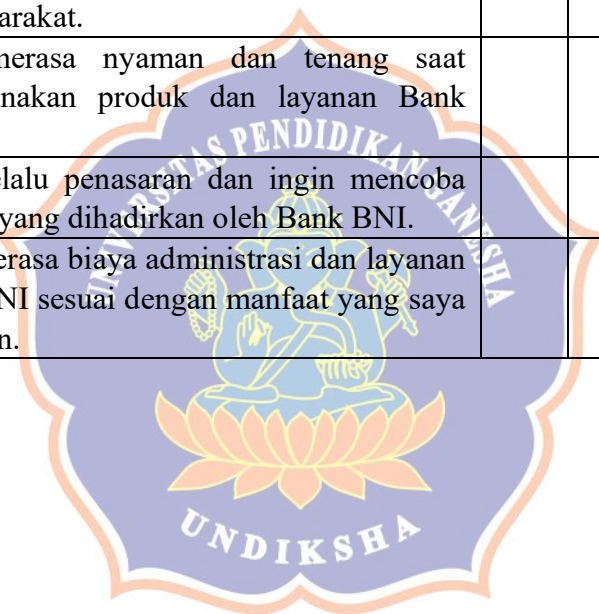
D. PERNYATAAN-PERNYATAAN

No	<i>Customer Satisfaction (Y)</i>	STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh seluruh staf bank BNI Singaraja secara keseluruhan.					
2.	Pengalaman saya menggunakan layanan Bank BNI Singaraja membuat saya ingin kembali menggunakan layanan bank BNI.					
3.	Saya merasa bahwa pengalaman bertransaksi di bank BNI menjadi evaluasi dan rekomendasi untuk menggunakan jasa yang sama.					

No	<i>Service Quality (X₁)</i>	STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Saya merasa kenyamanan fasilitas mendukung pengalaman saya selama berkunjung.					
2.	Saya merasa bahwa staf bank BNI Singaraja memberikan pelayanan yang handal kepada nasabahnya.					
3.	Staf bank BNI Singaraja memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah.					

4.	Saya merasa bahwa uang yang saya tabung, deposito di bank BNI Singaraja aman terjaga.					
5.	Saya merasa bahwa bank BNI memberikan pelayanan yang ramah dan penuh perhatian kepada nasabah.					

No	<i>Perceived Value (X₂)</i>	STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Saya merasa produk dan layanan perbankan yang saya terima sesuai dengan biaya atau biaya administrasi yang saya keluarkan.					
2.	Saya bangga menggunakan produk dan layanan Bank BNI karena reputasi bank ini di masyarakat.					
3.	Saya merasa nyaman dan tenang saat menggunakan produk dan layanan Bank BNI.					
4.	Saya selalu penasaran dan ingin mencoba inovasi yang dihadirkan oleh Bank BNI.					
5.	Saya merasa biaya administrasi dan layanan Bank BNI sesuai dengan manfaat yang saya dapatkan.					

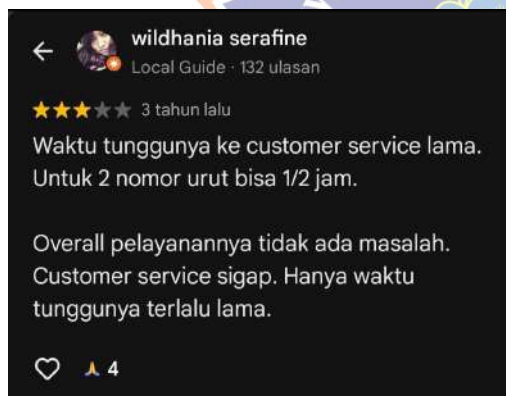


Lampiran 3. Ulasan Konsumen

Ulasan Positif



Ulasan Negatif



Lampiran 4. Data Responden Sampel Penelitian

No	Karakteristik	Jumlah	Persentase
1	Umur		
	18 – 25 Tahun	89	68,46%
	26 – 33 Tahun	16	12,31%
	34 – 41 Tahun	14	10,77%
	> 42 Tahun	11	8,46%
2	Jenis kelamin		
	Laki-laki	62	47,69%
	Perempuan	68	52,31%
3	Pekerjaan		
	Pelajar/mahasiswa	66	50,77%
	Pegawai swasta	26	20,00%
	Pegawai negeri/ASN	7	5,38%
	Wirausaha	26	20,00%
	Dosen	1	0,77%
	Ibu rumah tangga	4	3,08%
4	Pendapatan		
	< 2.000.000	66	50,77%
	2.000.000 – 4.000.000	41	31,54%
	4.000.000 – 6.000.000	16	12,31%
	6.000.000 – 8.000.000	3	2,31%
	> 8.000.0000	4	3,08%
5	Lama menjadi nasabah		
	< 1 Tahun	35	26,92%
	1 -3 Tahun	69	53,08%
	4-6 Tahun	21	16,15%
	> 6 Tahun	5	3,85%

Lampiran 5. Data Hasil Kuesioner *Service Quality*

No	X1.1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL X1
1	3	4	4	4	4	19
2	3	3	3	4	3	16
3	5	5	5	5	5	25
4	3	4	4	4	4	19
5	3	3	3	4	3	16
6	5	5	5	5	5	25
7	3	4	4	4	3	18
8	4	4	4	4	4	20
9	4	4	4	4	3	19
10	4	4	4	4	4	20
11	4	4	5	5	4	22
12	4	4	4	4	3	19
13	5	4	4	5	3	21
14	4	4	4	4	3	19
15	3	4	4	4	3	18
16	3	3	3	3	3	15
17	4	3	5	5	3	20
18	2	3	1	2	1	9
19	1	1	2	2	3	9
20	4	4	5	4	3	20
21	4	5	4	4	3	20
22	4	5	4	5	3	21
23	4	4	4	4	3	19
24	4	4	4	4	3	19
25	4	5	5	5	4	23
26	4	3	3	4	3	17
27	5	5	5	4	4	23
28	4	4	3	3	3	17
29	4	4	5	5	4	22
30	5	5	4	4	3	21
31	4	4	4	4	4	20
32	4	5	5	4	3	21
33	5	5	5	4	3	22
34	4	4	3	5	3	19
35	4	4	3	4	4	19
36	3	3	3	3	3	15
37	3	3	3	5	3	17
38	4	4	2	5	5	20
39	3	3	3	4	4	17

No	X1.1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL X1
40	3	4	2	3	3	15
41	4	4	3	3	3	17
42	4	4	3	3	4	18
43	4	3	3	3	3	16
44	4	4	2	4	4	18
45	4	2	4	4	4	18
46	4	4	3	3	4	18
47	4	4	4	3	5	20
48	3	3	2	4	4	16
49	4	3	1	4	4	16
50	4	4	3	4	4	19
51	4	4	3	4	4	19
52	4	3	4	3	3	17
53	3	3	3	3	4	16
54	4	3	3	3	4	17
55	3	3	3	3	4	15
56	4	4	3	4	4	19
57	4	3	3	3	4	17
58	3	3	4	3	4	17
59	3	3	3	4	4	17
60	4	4	3	5	5	21
61	3	3	3	3	4	16
62	4	4	3	4	4	19
63	3	3	4	5	5	20
64	4	4	3	5	4	20
65	3	4	3	4	5	19
66	3	3	4	2	2	14
67	3	3	3	4	4	17
68	4	4	5	4	4	21
69	3	3	3	3	3	15
70	3	3	4	4	4	18
71	4	4	4	4	5	21
72	3	3	4	3	4	17
73	4	4	2	4	4	18
74	3	3	3	4	4	17
75	3	3	3	2	3	14
76	4	4	3	4	4	19
77	3	3	4	3	3	16
78	3	3	3	5	4	18
79	4	4	4	3	3	18

No	X1.1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL X1
80	4	4	3	4	4	19
81	3	3	3	4	4	17
82	3	4	3	4	4	18
83	4	4	3	3	3	17
84	4	3	4	4	4	19
85	3	3	3	4	4	17
86	3	3	3	4	4	17
87	4	4	4	3	3	18
88	3	3	2	5	5	18
89	4	4	3	3	4	18
90	4	3	5	4	4	20
91	4	3	3	5	5	20
92	4	4	3	4	4	19
93	3	3	2	5	3	16
94	4	3	3	5	4	19
95	4	3	3	4	3	17
96	3	3	3	3	3	15
97	4	4	4	5	4	21
98	4	4	4	4	3	19
99	3	3	3	4	3	16
100	3	3	3	3	4	16
101	3	4	4	4	4	19
102	3	3	3	4	3	16
103	5	5	5	5	5	25
104	3	4	4	4	4	19
105	3	3	3	4	3	16
106	5	5	5	5	5	25
107	3	4	4	4	3	18
108	4	4	4	4	4	20
109	4	4	4	4	3	19
110	4	4	4	4	4	20
111	4	4	5	5	4	22
112	4	4	4	4	3	19
113	5	4	4	5	3	21
114	4	4	4	4	3	19
115	3	4	4	4	3	18
116	3	3	3	3	3	15
117	4	3	5	5	3	20
118	2	3	1	2	1	9
119	1	1	2	2	3	9

No	X1.1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL X1
120	4	4	5	4	3	20
121	4	5	4	4	3	20
122	4	5	4	5	3	21
123	4	4	4	4	3	19
124	4	4	4	4	3	19
125	4	5	5	5	4	23
126	4	3	3	4	3	17
127	5	5	5	4	4	23
128	4	4	3	3	3	17
129	4	4	5	5	4	22
130	5	5	4	4	3	21



Lampiran 6. Data Hasil Kuesioner *Perceived Value*

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL X2
1	3	4	4	3	4	18
2	3	3	3	4	3	16
3	2	3	3	3	3	14
4	3	4	4	3	4	18
5	3	3	3	4	3	16
6	2	3	3	3	3	14
7	3	5	5	5	3	21
8	5	5	5	5	5	25
9	5	5	5	5	3	23
10	5	5	5	5	5	25
11	5	5	4	4	4	22
12	5	5	5	5	3	23
13	4	5	5	4	3	21
14	4	4	4	4	3	19
15	3	5	5	4	3	20
16	3	3	3	3	3	15
17	5	3	4	4	3	19
18	1	3	1	2	2	9
19	2	1	2	2	2	9
20	5	5	4	5	3	22
21	5	4	5	4	3	21
22	5	4	5	4	3	21
23	5	5	5	5	3	23
24	5	5	5	5	3	23
25	5	4	4	4	5	22
26	5	3	3	4	3	18
27	4	4	4	4	5	21
28	5	5	3	3	3	19
29	5	5	4	4	4	22
30	4	4	4	5	3	20
31	5	5	5	5	5	25
32	5	4	4	5	3	21
33	4	4	3	4	3	18
34	4	4	4	4	3	19
35	4	4	5	3	3	19
36	3	3	5	5	2	18
37	5	5	5	5	4	24
38	5	4	5	4	3	21
39	3	4	4	4	4	19

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL X2
40	5	5	5	5	4	24
41	4	4	3	4	3	18
42	5	4	4	4	5	22
43	3	3	3	3	3	15
44	3	3	3	2	2	13
45	4	3	3	3	3	16
46	3	3	3	3	3	15
47	5	3	4	4	3	19
48	5	3	3	5	4	20
49	3	4	3	4	3	17
50	5	5	4	4	3	21
51	5	5	5	4	4	23
52	4	4	4	3	3	18
53	5	5	5	5	5	25
54	5	4	4	4	4	21
55	3	5	4	4	2	17
56	5	4	4	4	4	21
57	5	5	5	4	5	24
58	5	4	4	3	3	19
59	3	5	5	5	5	23
60	3	4	5	5	3	20
61	5	5	3	5	3	21
62	5	5	5	5	3	23
63	5	4	5	5	4	23
64	5	5	5	5	3	23
65	3	3	3	3	2	14
66	3	5	5	4	4	21
67	3	5	3	3	3	17
68	3	5	4	5	3	20
69	5	5	3	4	3	20
70	3	5	5	5	5	23
71	3	4	2	3	2	14
72	5	5	5	5	5	25
73	4	4	5	3	3	19
74	4	5	4	4	4	21
75	5	4	3	4	3	19
76	4	4	5	5	5	23
77	4	5	5	5	5	24
78	5	4	4	5	4	22
79	2	2	1	2	2	9

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL X2
80	5	5	5	4	3	22
81	5	4	4	4	4	21
82	3	3	4	5	2	17
83	5	5	4	4	5	23
84	5	4	5	5	4	23
85	3	5	5	5	3	21
86	5	5	5	5	3	23
87	5	5	5	5	3	23
88	2	3	3	2	2	12
89	5	5	5	5	3	23
90	3	3	3	3	3	15
91	4	5	5	5	4	23
92	3	3	3	3	3	15
93	5	5	5	5	4	24
94	5	5	5	4	4	23
95	5	5	5	3	3	21
96	3	3	5	5	3	19
97	5	5	5	5	3	23
98	5	5	5	5	3	23
99	5	5	5	3	5	23
100	3	3	3	3	3	15
101	3	4	4	3	4	18
102	3	3	3	4	3	16
103	2	3	3	3	3	14
104	3	4	4	3	4	18
105	3	3	3	4	3	16
106	2	3	3	3	3	14
107	3	5	5	5	3	21
108	5	5	5	5	5	25
109	5	5	5	5	3	23
110	5	5	5	5	5	25
111	5	5	4	4	4	22
112	5	5	5	5	3	23
113	4	5	5	4	3	21
114	4	4	4	4	3	19
115	3	5	5	4	3	20
116	3	3	3	3	3	15
117	5	3	4	4	3	19
118	1	3	1	2	2	9
119	2	1	2	2	2	9

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL X2
120	5	5	4	5	3	22
121	5	4	5	4	3	21
122	5	4	5	4	3	21
123	5	5	5	5	3	23
124	5	5	5	5	3	23
125	5	4	4	4	5	22
126	5	3	3	4	3	18
127	4	4	4	4	5	21
128	5	5	3	3	3	19
129	5	5	4	4	4	22
130	4	4	4	5	3	20



Lampiran 7. Data Hasil Kuesioner *Customer Satisfaction*

No	Y1	Y2	Y3	TOTAL Y
1	4	4	5	13
2	3	3	3	9
3	5	3	5	13
4	4	3	5	12
5	3	3	3	9
6	5	3	5	13
7	4	4	4	12
8	4	4	5	13
9	4	4	4	12
10	4	4	4	12
11	5	3	5	13
12	4	3	4	11
13	4	3	5	12
14	4	4	4	12
15	4	4	4	12
16	3	3	3	9
17	5	4	5	14
18	3	2	3	8
19	2	3	2	7
20	5	4	5	14
21	4	4	4	12
22	4	5	4	13
23	4	4	4	12
24	4	4	4	12
25	5	4	5	14
26	4	3	4	11
27	4	4	4	12
28	3	4	3	10
29	5	4	5	14
30	4	5	4	13
31	4	4	4	12
32	5	4	5	14
33	4	4	4	12
34	5	4	5	14
35	4	5	4	13
36	4	3	4	11
37	4	4	4	12
38	4	4	4	12
39	5	4	5	14

No	Y1	Y2	Y3	TOTAL_Y
40	4	3	4	11
41	4	4	4	12
42	4	5	4	13
43	3	4	3	10
44	3	4	3	10
45	3	3	3	9
46	4	4	4	12
47	5	4	5	14
48	4	3	4	11
49	4	3	4	11
50	4	5	4	13
51	4	5	4	13
52	4	4	4	12
53	4	3	4	11
54	3	4	3	10
55	3	4	3	10
56	4	3	4	11
57	3	4	3	10
58	4	4	4	12
59	4	4	4	12
60	4	4	4	12
61	4	3	4	11
62	4	3	4	11
63	4	4	4	12
64	4	4	5	13
65	4	3	4	11
66	4	3	4	11
67	3	3	3	9
68	4	4	4	12
69	3	4	3	10
70	4	4	4	12
71	3	3	3	9
72	4	4	4	12
73	4	4	4	12
74	3	4	3	10
75	3	4	3	10
76	4	5	4	13
77	4	4	4	12
78	5	4	5	14
79	2	3	2	7

No	Y1	Y2	Y3	TOTAL_Y
80	4	4	4	12
81	4	4	4	12
82	4	3	4	11
83	4	4	4	12
84	4	4	4	12
85	4	5	4	13
86	4	3	4	11
87	4	5	4	13
88	4	3	4	11
89	4	4	4	12
90	3	3	3	9
91	4	4	4	12
92	3	3	3	9
93	4	4	4	12
94	4	4	4	12
95	4	4	4	12
96	4	3	4	11
97	4	4	4	12
98	4	4	4	12
99	4	4	4	12
100	3	3	3	9
101	4	3	4	11
102	3	3	3	9
103	5	3	5	13
104	4	3	4	11
105	3	4	3	10
106	5	3	5	13
107	4	4	4	12
108	4	4	4	12
109	4	4	4	12
110	4	4	4	12
111	5	3	5	13
112	4	3	4	11
113	4	3	4	11
114	4	4	4	12
115	4	4	4	12
116	3	3	3	9
117	5	4	5	14
118	3	2	3	8
119	2	3	2	7

No	Y1	Y2	Y3	TOTAL_Y
120	5	4	5	14
121	4	4	4	12
122	4	5	4	13
123	4	4	4	12
124	4	4	4	12
125	5	4	4	13
126	4	3	4	11
127	4	4	5	13
128	3	4	4	11
129	5	4	5	14
130	4	5	4	13



Lampiran 8. Output SPSS Uji Validitas

Hasil Uji Validitas *Service Quality* (X₁)

		Correlations					<i>Service Quality</i> (X ₁)
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
X1.1	Pearson Correlation	1	.717**	.538**	.476**	.251**	.815**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.004	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.2	Pearson Correlation	.717**	1	.532**	.415**	.153	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.083	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.3	Pearson Correlation	.538**	.532**	1	.409**	.149	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.090	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.4	Pearson Correlation	.476**	.415**	.409**	1	.426**	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.5	Pearson Correlation	.251**	.153	.149	.426**	1	.528**
	Sig. (2-tailed)	.004	.083	.090	.000		.000
	N	130	130	130	130	130	130
<i>Service Quality</i> (X ₁)	Pearson Correlation	.815**	.775**	.754**	.748**	.528**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130	130

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

Hasil Uji Validitas *Perceived Value* (X₂)

		Correlations					<i>Perceived Value (X₂)</i>
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
X2.1	Pearson Correlation	1	.570**	.569**	.560**	.411**	.803**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X2.2	Pearson Correlation	.570**	1	.682**	.598**	.430**	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X2.3	Pearson Correlation	.569**	.682**	1	.698**	.448**	.861**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X2.4	Pearson Correlation	.560**	.598**	.698**	1	.362**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X2.5	Pearson Correlation	.411**	.430**	.448**	.362**	1	.653**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130	130	130
<i>Perceived Value (X₂)</i>	Pearson Correlation	.803**	.827**	.861**	.811**	.653**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130	130

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

Hasil Uji Validitas *Customer Satisfaction* (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	<i>Customer Satisfaction</i> (Y)
Y.1	Pearson Correlation	1	.225**	.932**	.906**
	Sig. (2-tailed)		.010	.000	.000
	N	130	130	130	130
Y.2	Pearson Correlation	.225**	1	.210*	.588**
	Sig. (2-tailed)	.010		.016	.000
	N	130	130	130	130
Y.3	Pearson Correlation	.932**	.210*	1	.901**
	Sig. (2-tailed)	.000	.016		.000
	N	130	130	130	130
<i>Customer Satisfaction</i> (Y)	Pearson Correlation	.906**	.588**	.901**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130

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

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



Lampiran 9. *Output* SPSS Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas *Service Quality* (X₁)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.771	5

Hasil Uji Reliabilitas *Perceived Value* (X₂)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.851	5

Hasil Uji Reliabilitas *Customer Satisfaction* (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.720	3



Lampiran 10. Output SPSS Deskripsi Data

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
<i>Service Quality (X₁)</i>	130	9.00	25.00	18.3923	2.84072
<i>Perceived Value (X₂)</i>	130	9.00	25.00	19.7385	3.75108
<i>Customer Satisfaction (Y)</i>	130	7.00	14.00	11.6000	1.56809
Valid N (listwise)	130				



Lampiran 11. *Output* SPSS Uji Asumsi Klasik

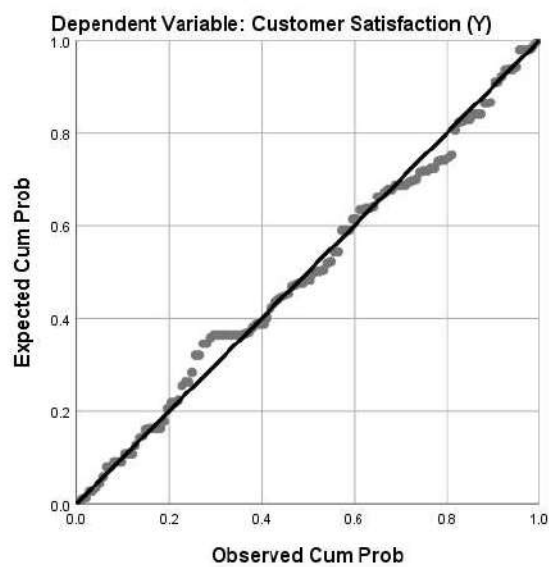
1. Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		130
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.00179731
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.062
	Negative	-.075
Test Statistic		.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.069 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



2. Heteroskedastisitas

Correlations

			Service Quality (X ₁)	Perceived Value (X ₂)	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Service Quality (X ₁)	Correlation Coefficient	1.000	.197*	.014
		Sig. (2-tailed)	.	.025	.872
		N	130	130	130
	Perceived Value (X ₂)	Correlation Coefficient	.197*	1.000	-.120
		Sig. (2-tailed)	.025	.	.175
		N	130	130	130
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.014	-.120	1.000
		Sig. (2-tailed)	.872	.175	.
		N	130	130	130

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

3. Multikolinearitas



Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Partial	Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.810	.655		4.290	.000					
Service Quality (X ₁)	.290	.033	.525	8.772	.000	.659	.614	.497	.898	1.113
Perceived Value (X ₂)	.175	.025	.420	7.017	.000	.587	.529	.398	.898	1.113

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction (Y)

Lampiran 12. Output SPSS Uji Analisis Regresi Linear Berganda

1. Uji t

Model	Coefficients ^a									
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Partial	Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.810	.655		4.290	.000					
Service Quality (X ₁)	.290	.033	.525	8.772	.000	.659	.614	.497	.898	1.113
Perceived Value (X ₂)	.175	.025	.420	7.017	.000	.587	.529	.398	.898	1.113

a. Dependent Variable: *Customer Satisfaction* (Y)

2. Uji F



ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	187.736	2	93.868	92.081	.000 ^b
	Residual	129.464	127	1.019		
	Total	317.200	129			

a. Dependent Variable: *Customer Satisfaction* (Y)

b. Predictors: (Constant), *Perceived Value* (X₂), *Service Quality* (X₁)

3. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.769 ^a	.592	.585	1.00965

a. Predictors: (Constant), *Perceived Value* (X₂), *Service Quality* (X₁)

b. Dependent Variable: *Customer Satisfaction* (Y)

Lampiran 13. Dokumentasi







RIWAYAT HIDUP



Kadek Surya Narartha lahir di Singaraja pada tanggal 20 Maret 2004. Penulis lahir dari pasangan Bapak Gede Adi Yuniarta dan Ibu Made Novy Hermawati. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Penulis beralamat di Jalan Pulau Bali Gang 1A No. 18, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 4 Kampung Baru dan lulus pada tahun 2016. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 1 Singaraja dan lulus pada tahun 2019. Pada tahun 2022, penulis lulus dari SMA Negeri 1 Singaraja mengambil jurusan IPA dan melanjutkan ke S1 Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha pada tahun 2022. Pada semester akhir di tahun 2026, penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Service Quality* dan *Perceived Value* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada Nasabah Bank Bni Singaraja”

