

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. M., & Parvez, N. (2009). Impact of Service Quality, Trust, and Customer. *ABAC Journal*, 29(1), 24–38.
- Akob, R. A. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar*. 11(2), 269–283. <https://doi.org/10.30588/jmp.v11i2.889>
- Amanda Pradita, Zakiah, D., Wahidah, S. A. A., & Purnamasari, P. (2025). Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Smartphone Samsung di Kabupaten Bekasi. *Cendekia Ilmiah*, 4. <https://doi.org/10.56799/jceki.v4i3.7526>
- Arifin, Z., & Vanessa, I. (2017). Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(1), 44–48.
- Ariyanto, A., Ghozali, Z., Ambarwati, R., Nelly, Revita, N., Firdaus, Sudirman, A., & Pratisila, M. (2015). *Manajemen Layanan Pelanggan*.
- Baharudin, A. R., Rasyidi, A. M., Amrullah, M. R. M., & Rahendro, S. W. (2023). Dampak, Peluang, dan Tantangan Kebijakan Merger Bank Syariah terhadap Stabilitas Perekonomian Negara (Studi Kasus: Bank Syariah Indonesia). *Diponegoro Journal of Islamic Economics and Business*, 2(1), 22–37. <https://doi.org/10.14710/djieb.20231>
- BSI. (2024). *Perjalanan 3 Tahun BSI, dari Merger Tiga Bank Syariah Menuju Pasar Global*. BSI. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/perjalanan-3-tahun-bsi-dari-merger-tiga-bank-syariah-menuju-pasar-global>
- Dewi, F. P., Rachman, B., & Rivanda, A. K. (2024). Peran Kuaalitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Citra, dan Kepuasan Nasabah dalam Mendapatkan Loyalitas Nasabah Pada Industri Lembaga Keuangan Mikro Syariah di Jawa Barat. *Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 8. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i2.4372>
- Fahimah, M., & Rahman, M. T. (2023). Loyalitas Nasabah dari Citra Merek dan Kepercayaan Merek Bank Syariah Indonesia cabang Jombang. *JoEMS (Journal of Education and Management Studies)*, 6(3), 32–41. <https://doi.org/10.32764/joems.v6i3.951>
- Fernanda, W. A., Nasution, J., & Silalahi, P. R. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan, Reputasi Perusahaan dan Teknologi Biometrik Terhadap*

Kepercayaan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia. 1(4), 679–689.

- Fitri, M., Shar, A., & Fuadi, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Bengkulu Pasca Insiden Gangguan Layanan. *Urnal Ilmiah Keuangan Dan Perbankan*, 6(2), 144–152.
- Ghozali, P. H. I. (2021). *Aplikasi Analisis ISIS Multivariate Dengan Program IBM SPSS Statistics*.
- Hafidz, G. P., & Muslimah, R. U. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Herbalife. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(1), 253–274. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i1.2912>
- Harahap, A. H., Dalimunthe, L. U., Batubara, E. D., & Fadhil, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 6, 79. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8378841>
- Indrasari, D. M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1).
- Irawan, H., Dianita, I., & Salsabila Mulya, A. D. (2021). Peran Bank Syariah Indonesia Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional. *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3(2), 147–158. <https://doi.org/10.47435/asy-syarikah.v3i2.686>
- Irawan, S. B., Sahetapy, W., & Nurlela. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai yang Diterima, dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Sorong. *Jurnal EMT KITA*, 8(1), 254–262. <https://doi.org/10.35870/emt.v8i1.2093>
- Kamila, I. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug)* [UIN SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA]. [https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/36289/1/INTAN KAMILA-FEB.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/36289/1/INTAN_KAMILA-FEB.pdf)
- Lubis, A., Effendi, I., & Rosalina, D. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Medan. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(4), 896–902. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i4.1600>
- Maulida, H., Nawawi, M. K., & Hakim, H. (2021). Pengaruh Brand Image dan

- Kualitas Pelayanan Bank Syariah terhadap Keputusan Mahasiswa Menabung pada Pengikut Autobase @Collegemenfess. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(2), 176–191. <https://doi.org/10.47467/elmal.v4i2.607>
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2501. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6586>
- Meliyani, & Inda Sukati. (2023). Pengaruh Keragaman Produk, Brand Image, Dan Promosi Terhadap Minat Menabung Pada Pt Bpr Sejahtera Batam. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Indonesia*, 23(2), 84–95. <https://doi.org/10.53640/jemi.v23i2.1418>
- Mukminin, M. A., & Latifah, F. N. (2020). Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Sidoarjo (The Influence of Brand Image and Trust on Sharia Bank Customer Loyalty in Sidoarjo). *Perisai: Islamic Banking and Finance Journal*, 4(1), 54. <https://doi.org/10.21070/perisai.v4i1.525>
- Mumtaz, A. H., & Jaharuddin. (2025). *Strategi Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Perspektif Kualitas, Kepercayaan, dan Religiusitas*. 19(2), 1199–1220. <https://doi.org/10.15408/aiq.v13i2.23964.8>
- Nugraha, A., & Wijayanto, A. (2023). Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT BPR BKK Purwodadi. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 12(3), 924–933. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab>
- Nurfazilah, Arsyah, K., Khatimah, A. K., & Kafabillah, Z. F. (2025). *Analisis Hubungan Antara Kualitas Layanan Dan Citra Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah*. 5(1), 48–62.
- Nurul Laily Abdulloh Putri. (2022). Pengaruh Kinerja Bank Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Pasca Merger. *Wadiah*, 6(2), 120–140. <https://doi.org/10.30762/wadiah.v6i2.140>
- Prasastono, N., & Pradapa, S. Y. F. (2012). Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Semarang Candi. *Pengembangan Ilmu-Ilmu Kepariwisata & Perhotelan*, 11(<https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/pdk1/issue/view/163>).
- Prayoga, A. (2019). Kualitas Jasa Berdasarkan Perspektif Islam, Penjabaran Prinsip CARTER. *Jurnal Publikasi Reaserch Gate*, January 2012, 2–8. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.22370.07366>

- Prof. H. Imam Ghozali, M.Com, P. ., & Dr. Karina Aprilia Kusumadewi, M. S. (2023). *Partial Least Squares Konsep, Teknik, dan Aplikasi*.
- Rahmadi, S.Ag., M. P. . (2011). Pengantar Metodologi Penelitian. In *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical* (Vol. 44, Issue 8).
- Rashid, F. (2022). *Buku Metode penelitian Fathor Rasyid*.
- Ridha, N. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian. *Hikmah*, 14(1), 63. <https://doi.org/10.1111/cgf.13898>
- Riedwindi, R., & Sukati, I. (2023). Strategi Peningkatan Kepuasan Nasabah dengan Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Citra Perusahaan. *Target: Jurnal Manajemen Bisnis*, 5(2), 171–178. <https://doi.org/10.30812/target.v5i2.3049>
- Riyadi, M. I. (2025). *Siaran Pers: Kinerja Positif Perbankan Syariah 2024*. Otorisasi Jasa Keuangan. <https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/Kinerja-Positif-Perbankan-Syariah-2024.aspx>
- Sahir, S. H. (2022). *Metodologi Penelitian*.
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode SEVQUAL (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Simamora, A. A. N., & Fatira, M. (2019). Kemudahan Aplikasi Dan Keragaman Produk Dalam Membentuk Keputusan Pembelian Generasi Milenial Berbelanja Secara Online. *Jurnal Maneksi*, 8(2), 213–222. <https://doi.org/10.31959/jm.v8i2.395>
- Simanjuntak, W. M. B., Siagian, E. M., & Siregar, H. (2023). Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada UD. Toko Sepatu Clinton Balige. *Manajemen : Jurnal Ekonomi*, 5(2), 65–73. <https://doi.org/10.36985/manajemen.v5i2.806>
- Simatupang, R. Y., & Kurniawan, W. J. (2022). Pengukuran Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Pada Restoran Serbaraso. *Journal of Scientech Research and Development*, 4(1), 70–87.
- Sinambela, E. A., & Mardikaningsih, R. (2022). Harga Dan Keberagaman Produk Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran. *Jurnal Satyagraha*, 05(01), 37–47.
- Sofani, R. K., & Zawawi, Z. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek

- terhadap Kepuasan Pelanggan pada Nasabah Bank BCA di Sidoarjo. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 8(1), 117–121. <https://doi.org/10.54371/jiip.v8i1.6588>
- Sugiyono, P. D. (2023). Metoded Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1).
- Sulle, Y. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Dan Komitmen Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Papua Cabang Kepi). *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 2(1), 101–109. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v2i1.862>
- Tanady, E. S., & Fuad, M. (2020). Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Tokopedia Di Jakarta. *Jurnal Manajemen*, 9(2), 113–123. <https://doi.org/10.46806/jm.v9i2.663>
- Vinet, L., & Zhedanov, A. (2011). Metodoloogi Penelitian Kuantitatif. In *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical* (Vol. 44, Issue 8). <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>
- Wahju Wibowo, & Imam Nuryanto. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Integrasi SERVQUAL dan Diagram Kartesius. *E-Bisnis : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 15(1), 195–200. <https://doi.org/10.51903/e-bisnis.v15i1.808>
- Wijaksono, W., Santoso, A., & Pristi, E. D. (2022). Analisis Pengaruh Keragaman Produk, Gaya Hidup dan Ewom terhadap Minat Beli Konsumen pada Kedai Gusti Ponorogo. *Jurnal Manajemen Dan Inovasi (MANOVA)*, 5(2), 63–75. <https://doi.org/10.15642/manova.v5i2.861>
- Zahriyah, A., Suprianik, Parmono, A., & Mustofa. (2021). Ekonometrika Teknik Dan Aplikasi Dengan SPSS. In *Mandala Press*.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

1. Pengantar

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Perkenalkan saya Klara Prakasita Linga, Mahasiswa program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama Kebumen. Saat ini sedang melakukan penelitian terkait “Analisis Kualitas Pelayanan, *Brand Image*, Dan Keberagaman Produk Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kebumen”. Penelitian ini ditujukan kepada nasabah BSI KCP Kebumen.

Saya mohon kesediaan anda untuk meluangkan sedikit waktu guna mengisi kuesioner ini dengan jujur dan benar. Semua informasi yang anda berikan dalam kuesioner ini akan dirahasiakan dan tidak akan disebarluaskan kepada pihak manapun kecuali untuk kepentingan penelitian. Dengan mengisi Kuesioner ini berarti anda setuju menjadi responden penelitian. Partisipasi anda dalam mengisi kuesioner ini sangat membantu saya untuk menyelesaikan penelitian. Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu’alaikum warahmatullahi wabarakatuh

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, *BRAND IMAGE*, DAN
KEBERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH
BANK SYARIAH INDONESIA KCP KEBUMEN**

2. Angket Bagian I

Data Responden:

1. Nama Lengkap:

2. Usia:

< 17 tahun

18 – 25 tahun

26 – 35 tahun

> 36 tahun

3. Jenis Kelamin:

Laki-laki

Perempuan

4. Lama Menjadi Nasabah:

< 1 tahun

1 – 3 tahun

4 – 6 tahun

> 7 tahun

3. Angket Bagian II

Petunjuk Pengisian:

1. Isilah data diri sesuai dengan keadaan yang sebenarnya pada identitas responden.

2. Responden diharapkan membaca terlebih dahulu deskripsi masing-masing pernyataan sebelum memberikan jawaban.
3. Responden memilih salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Anda dengan memberikan tanda (✓) pada kolom yang sesuai dan disediakan.

Keterangan :

- | | |
|------------------------------|-----|
| a. Sangat Tidak Setuju (STS) | = 1 |
| b. Tidak Setuju (TS) | = 2 |
| c. Netral (N) | = 3 |
| d. Setuju (ST) | = 4 |
| e. Sangat Setuju (SS) | = 5 |

4. Data responden dan semua informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya, oleh karena itu dimohon untuk mengisi kuesioner dengan sebenar-benarnya dan seobyektif mungkin.

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
A	Kualitas Pelayanan					
1.	Fasilitas yang disediakan terlihat bersih dan rapi					
2.	Penampilan karyawan terlihat profesional					
3.	Lingkungan kantor/layanan terasa nyaman					
4.	Layanan selalu diberikan sesuai janji					
5.	Setiap keluhan saya ditangani dengan baik					

6.	Karyawan jarang melakukan kesalahan dalam melayani					
7.	Karyawan cepat merespon permintaan saya					
8.	Karyawan selalu siap membantu ketika saya membutuhkan bantuan					
9.	Layanan diberikan tepat waktu					
10.	Saya merasa aman menggunakan layanan yang diberikan					
11.	Karyawan memiliki kemampuan yang baik dalam melayani					
12.	Saya percaya dengan penjelasan yang diberikan karyawan					
13.	Karyawan memberikan perhatian secara pribadi					
14.	Karyawan memahami kebutuhan saya					
15.	Karyawan bersikap ramah dan sopan					

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
B	<i>Brand Image</i>					
1.	Merek perusahaan ini memiliki reputasi yang baik.					
2.	Merek perusahaan ini mudah dikenali.					

3.	Merek perusahaan ini melekat di ingatan saya.					
4.	Saya selalu mengingat merek ini ketika membutuhkan layanan.					
5.	Merek perusahaan ini memiliki keunikan dibanding pesaing.					
6.	Merek perusahaan ini menawarkan layanan yang berbeda dari lainnya.					

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
C	Keberagaman Produk					
1.	Perusahaan menyediakan berbagai macam merek produk					
2.	Semua jenis produk yang saya butuhkan tersedia					
3.	Produk tersedia dalam berbagai ukuran/varian sesuai kebutuhan					
4.	Produk yang ditawarkan memiliki kualitas yang baik					

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
D	Kepercayaan Nasabah					
1.	Saya merasa perusahaan ini dapat diandalkan					

2.	Perusahaan memberikan informasi yang jujur dan transparan.					
3.	Perusahaan peduli terhadap kebutuhan nasabah.					
4.	Perusahaan memiliki kredibilitas yang baik di mata saya.					

Terima kasih atas waktu dan partisipasi Anda dalam mengisi kuesioner ini. Jawaban yang Anda berikan sangat berarti dan akan digunakan semata-mata untuk kepentingan akademik dalam rangka penyusunan skripsi. Semoga kebaikan dan kejujuran Anda dalam mengisi kuesioner ini mendapatkan balasan yang setimpal.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Lampiran 2 Hasil Tabulasi Data

1. Kualitas Pelayanan

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1
1	4	5	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	72
3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	62
4	4	2	4	2	2	2	2	3	1	3	2	2	1	2	2	34
5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	67
6	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	57
7	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	69
8	2	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	53
9	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	70
10	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	2	4	5	58
11	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	70
12	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	63
13	4	5	4	3	4	4	3	3	5	4	4	5	3	4	5	60
14	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	64
15	5	5	4	4	5	2	4	5	4	4	5	4	4	4	5	64
16	4	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	5	2	4	4	61
17	4	5	3	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	63
18	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	62
19	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	4	3	5	4	5	66
20	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	2	4	5	65
21	4	5	5	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4	5	5	65
22	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	2	4	5	64
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	58
24	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	63
25	5	5	5	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	65
26	4	5	5	4	4	5	3	4	3	5	4	5	2	4	4	61
27	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	3	4	5	5	3	61
28	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	64
29	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	62
30	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	5	55
31	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
32	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	57
33	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	68
34	4	3	3	2	3	4	4	5	4	5	4	3	3	4	5	56
35	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	65

36	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	66
37	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	65
38	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	54
39	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	65
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
41	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	73
42	4	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4	5	2	4	4	59
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	61
46	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	70
47	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	2	4	3	51
48	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	68
49	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	69
50	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	54
51	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	69
52	4	5	4	4	4	3	4	4	5	2	4	5	4	5	5	62
53	4	5	3	3	4	5	2	4	4	3	3	5	4	3	5	57
54	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	68
55	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	2	4	4	62
56	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	67
57	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	66
58	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	68
59	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	66
60	5	4	3	3	5	4	3	2	1	5	4	3	5	4	4	55
61	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	3	4	5	65
62	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	68
63	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	72
64	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	67
65	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	66
66	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	65
67	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	69
68	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	67
69	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	67
70	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	68
71	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
72	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	65
73	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	68
74	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	68

75	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	67
76	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	54
77	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	66
78	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	65
79	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	67
80	4	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	56
81	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	65
82	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	67
83	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	66
84	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	68
85	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	71
86	5	4	5	5	4	2	5	4	4	5	5	4	5	5	5	67
87	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	3	5	5	62
88	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	62
89	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	63
90	4	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	3	5	5	64
91	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	67
92	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	70
93	5	4	4	3	4	4	5	4	2	5	5	4	3	4	5	61
94	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	3	5	4	64
95	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	64
96	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	3	5	5	64
97	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	68
98	4	5	4	3	4	4	5	5	3	2	4	3	3	4	5	58
99	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	64
100	4	5	3	5	4	5	4	4	4	3	5	4	3	5	5	63

2. *Brand Image*

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

37	4	5	4	3	5	4	25
38	3	4	3	4	3	4	21
39	4	4	4	4	5	4	25
40	4	4	4	4	4	4	24
41	5	5	5	5	5	5	30
42	4	3	3	4	4	5	23
43	4	4	4	4	4	4	24
44	4	4	4	4	4	4	24
45	4	5	4	4	4	4	25
46	4	4	5	5	4	4	26
47	4	4	3	3	3	4	21
48	4	5	5	4	4	5	27
49	5	5	4	4	5	5	28
50	3	4	3	3	4	4	21
51	5	5	4	4	3	3	24
52	4	2	4	2	4	4	20
53	4	2	4	3	4	2	19
54	5	5	4	4	5	5	28
55	4	4	5	4	2	2	21
56	5	4	4	5	5	5	28
57	4	4	5	5	4	4	26
58	5	4	4	5	5	3	26
59	4	5	4	4	5	4	26
60	4	2	1	4	4	5	20
61	5	5	3	4	5	5	27
62	5	5	4	4	5	5	28
63	4	5	4	4	5	5	27
64	4	5	4	5	4	5	27
65	5	5	4	4	5	5	28
66	4	4	4	4	5	4	25
67	4	5	5	5	4	5	28
68	5	4	5	5	4	4	27
69	5	5	4	4	5	4	27
70	4	4	5	4	5	4	26
71	5	5	5	5	5	5	30
72	4	5	4	5	4	5	27
73	5	5	4	5	4	5	28
74	5	4	4	5	5	4	27
75	4	5	4	5	4	5	27

76	3	2	3	3	2	2	15
77	4	5	4	4	4	4	25
78	4	4	5	4	4	4	25
79	5	5	3	3	5	5	26
80	3	3	3	4	4	4	21
81	4	5	5	4	4	3	25
82	4	5	4	4	4	5	26
83	4	5	3	5	4	5	26
84	5	4	4	4	5	5	27
85	4	5	5	4	5	5	28
86	4	4	4	5	2	4	23
87	4	5	3	3	4	3	22
88	4	4	4	4	5	5	26
89	4	4	4	3	4	5	24
90	4	4	3	4	2	4	21
91	5	5	4	5	4	4	27
92	5	5	5	5	4	4	28
93	2	5	4	3	4	3	21
94	4	5	5	4	5	5	28
95	5	4	4	5	4	5	27
96	4	4	3	4	4	4	23
97	4	4	5	4	5	5	27
98	5	5	5	4	4	5	28
99	4	5	4	4	4	4	25
100	5	4	5	3	5	5	27

3. Keberagaman Produk

No	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3
1	4	3	3	3	13
2	5	5	5	5	20
3	4	5	4	4	17
4	4	4	3	4	15
5	4	4	5	5	18
6	4	4	4	4	16
7	5	4	4	5	18
8	2	2	4	4	12
9	5	5	4	5	19

10	4	4	4	4	16
11	5	5	4	5	19
12	5	5	4	5	19
13	5	3	4	4	16
14	5	5	5	4	19
15	5	4	4	5	18
16	5	4	4	3	16
17	4	5	4	5	18
18	4	5	4	3	16
19	4	5	4	5	18
20	4	4	4	5	17
21	4	4	4	5	17
22	4	5	4	5	18
23	4	4	4	4	16
24	4	3	4	4	15
25	4	4	4	4	16
26	5	5	4	5	19
27	4	3	5	4	16
28	4	3	4	4	15
29	4	4	4	4	16
30	3	4	3	4	14
31	3	3	4	5	15
32	4	3	4	3	14
33	4	4	4	4	16
34	4	2	2	5	13
35	5	4	4	5	18
36	4	5	4	4	17
37	4	5	4	5	18
38	3	4	4	3	14
39	4	4	4	4	16
40	4	4	4	4	16
41	4	5	5	5	19
42	4	3	4	4	15
43	4	4	4	4	16
44	5	4	4	4	17
45	4	4	4	4	16
46	5	5	4	4	18
47	4	4	4	4	16
48	5	4	4	5	18

49	4	4	5	5	18
50	3	3	4	3	13
51	4	4	4	4	16
52	4	4	4	5	17
53	4	2	2	4	12
54	5	4	4	5	18
55	4	4	5	4	17
56	4	4	4	5	17
57	4	5	4	4	17
58	5	5	5	4	19
59	4	5	4	4	17
60	1	3	2	3	9
61	3	4	5	5	17
62	5	5	4	4	18
63	5	5	5	5	20
64	5	4	5	4	18
65	4	4	4	4	16
66	4	4	4	4	16
67	5	4	4	5	18
68	4	5	5	4	18
69	4	5	5	4	18
70	4	5	5	4	18
71	4	5	4	5	18
72	5	5	5	4	19
73	5	4	4	4	17
74	5	4	4	5	18
75	4	5	4	5	18
76	4	3	3	3	13
77	4	4	4	5	17
78	5	4	4	4	17
79	4	4	5	5	18
80	3	4	4	3	14
81	4	5	5	4	18
82	5	4	4	4	17
83	4	5	5	4	18
84	5	4	4	5	18
85	5	4	5	4	18
86	5	5	4	4	18
87	4	3	4	4	15

88	4	5	5	4	18
89	4	4	4	5	17
90	4	5	5	4	18
91	5	4	4	5	18
92	5	5	5	5	20
93	4	4	5	5	18
94	5	3	4	4	16
95	5	5	4	5	19
96	5	4	4	4	17
97	4	5	4	4	17
98	4	4	5	5	18
99	4	3	4	4	15
100	5	3	4	5	17

4. Kepercayaan Nasabah

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
1	4	3	4	4	15
2	5	5	5	5	20
3	4	4	4	4	16
4	3	3	4	4	14
5	4	4	4	5	17
6	3	4	4	4	15
7	5	4	4	5	18
8	4	4	4	3	15
9	4	4	5	4	17
10	5	4	4	4	17
11	4	4	5	5	18
12	4	4	4	5	17
13	4	5	5	4	18
14	4	4	5	4	17
15	5	5	4	5	19
16	5	4	3	3	15
17	4	3	4	5	16
18	5	4	4	5	18
19	4	4	5	5	18
20	5	4	5	5	19
21	4	5	4	5	18

22	4	4	5	4	17
23	4	4	4	4	16
24	4	5	5	4	18
25	3	4	4	4	15
26	4	3	4	4	15
27	4	3	5	4	16
28	4	3	4	4	15
29	4	4	4	4	16
30	3	4	4	4	15
31	5	5	5	5	20
32	3	3	4	4	14
33	4	4	4	4	16
34	3	3	4	4	14
35	4	4	5	4	17
36	5	4	4	5	18
37	4	5	4	4	17
38	3	4	3	4	14
39	4	5	4	4	17
40	4	4	4	4	16
41	5	5	5	5	20
42	4	4	3	4	15
43	4	4	4	4	16
44	4	4	4	4	16
45	5	5	4	4	18
46	4	4	5	5	18
47	3	4	3	4	14
48	4	4	4	5	17
49	4	4	4	4	16
50	4	4	4	3	15
51	4	4	5	5	18
52	4	5	4	4	17
53	5	3	4	5	17
54	5	5	5	4	19
55	4	3	4	4	15
56	5	5	4	4	18
57	4	5	4	4	17
58	4	4	5	5	18
59	4	4	5	4	17
60	3	5	3	4	15

61	5	4	5	5	19
62	5	5	4	5	19
63	4	4	4	5	17
64	4	5	4	5	18
65	5	5	5	4	19
66	4	4	5	5	18
67	5	4	4	5	18
68	3	4	5	4	16
69	5	4	4	5	18
70	4	5	5	4	18
71	4	5	4	5	18
72	4	5	5	4	18
73	4	5	4	5	18
74	5	4	5	4	18
75	4	5	4	5	18
76	3	4	3	3	13
77	5	4	4	5	18
78	4	3	4	4	15
79	5	5	4	5	19
80	3	3	3	4	13
81	4	4	5	5	18
82	5	5	5	4	19
83	4	5	5	5	19
84	5	5	4	4	18
85	4	5	5	5	19
86	5	4	5	5	19
87	4	3	4	4	15
88	4	4	4	5	17
89	5	5	5	4	19
90	4	4	5	5	18
91	4	4	5	4	17
92	5	5	5	5	20
93	4	4	3	4	15
94	5	4	4	5	18
95	4	4	4	5	17
96	5	4	4	5	18
97	5	3	4	5	17
98	4	3	4	4	15
99	5	5	5	5	20

100	5	4	5	5	19
-----	---	---	---	---	----

Lampiran 3 Hasil Output SPSS

1. Uji Validitas

a. Kualitas Pelayanan

		Correlations															
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,223*	,241*	,228*	,170	,179	,280**	,093	,151	,241*	,252*	,093	,228*	,167	,113	,416**
	Sig. (2-tailed)		,026	,016	,023	,090	,074	,005	,355	,133	,016	,011	,359	,022	,098	,264	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,223*	1	-,017	,232*	,289**	,275**	,270**	,367**	,326**	,088	,262**	,384**	,130	,322**	,411**	,524**
	Sig. (2-tailed)	,026		,868	,020	,004	,006	,006	<.001	<.001	,382	,009	<.001	,197	,001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,241*	-,017	1	,369**	,274**	,275**	,260**	,280**	,325**	,219*	,393**	,284**	,322**	,280**	,210*	,568**
	Sig. (2-tailed)	,016	,868		<.001	,006	,006	,009	,005	<.001	,029	<.001	,004	,001	,005	,036	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,228*	,232*	,369**	1	,419**	,295**	,237*	,278**	,478**	,350**	,325**	,337**	,497**	,408**	,161	,681**
	Sig. (2-tailed)	,023	,020	<.001		<.001	,003	,018	,005	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	,110	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	,170	,289**	,274**	,419**	1	,296**	,307**	,283**	,346**	,252*	,222*	,340**	,345**	,458**	,288**	,624**
	Sig. (2-tailed)	,090	,004	,006	<.001		,003	,002	,004	<.001	,011	,026	<.001	<.001	<.001	,004	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	,179	,275**	,275**	,295**	,296**	1	,120	,093	,197*	,240*	,252*	,421**	,172	,160	,277**	,513**
	Sig. (2-tailed)	,074	,006	,006	,003	,003		,234	,358	,049	,016	,011	<.001	,088	,112	,005	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	,280**	,270**	,260**	,237*	,307**	,120	1	,347**	,241*	,199*	,422**	,161	,166	,440**	,275**	,543**
	Sig. (2-tailed)	,005	,006	,009	,018	,002	,234		<.001	,016	,047	<.001	,109	,099	<.001	,006	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	,093	,367**	,280**	,278**	,283**	,093	,347**	1	,333**	,114	,259**	,205*	,276**	,377**	,283**	,539**
	Sig. (2-tailed)	,355	<.001	,005	,005	,004	,358	<.001		<.001	,259	,009	,041	,005	<.001	,004	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.9	Pearson Correlation	,151	,326**	,325**	,478**	,346**	,197*	,241*	,333**	1	,173	,237*	,323**	,367**	,374**	,249*	,625**
	Sig. (2-tailed)	,133	<.001	<.001	<.001	<.001	,049	,016	<.001		,085	,018	,001	<.001	<.001	,012	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.10	Pearson Correlation	,241*	,088	,219*	,350**	,252*	,240*	,199*	,114	,173	1	,301**	,244*	,308**	,280**	,053	,491**
	Sig. (2-tailed)	,016	,382	,029	<.001	,011	,016	,047	,259	,085		,002	,014	,002	,005	,601	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.11	Pearson Correlation	,252*	,262**	,393**	,325**	,222*	,252*	,422**	,259**	,237*	,301**	1	,227*	,143	,334**	,446**	,580**
	Sig. (2-tailed)	,011	,009	<.001	<.001	,026	,011	<.001	,009	,018	,002		,023	,156	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.12	Pearson Correlation	,093	,384**	,284**	,337**	,340**	,421**	,161	,205*	,323**	,244*	,227*	1	,128	,292**	,380**	,570**
	Sig. (2-tailed)	,359	<.001	,004	<.001	<.001	<.001	,109	,041	,001	,014	,023		,204	,003	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.13	Pearson Correlation	,228*	,130	,322**	,497**	,345**	,172	,166	,276**	,367**	,308**	,143	,128	1	,423**	,128	,586**
	Sig. (2-tailed)	,022	,197	,001	<.001	<.001	,088	,099	,005	<.001	,002	,156	,204		<.001	,203	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.14	Pearson Correlation	,167	,322**	,280**	,408**	,458**	,160	,440**	,377**	,374**	,280**	,334**	,292**	,423**	1	,153	,646**
	Sig. (2-tailed)	,098	,001	,005	<.001	<.001	,112	<.001	<.001	<.001	,005	<.001	,003	<.001		,128	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.15	Pearson Correlation	,113	,411**	,210*	,161	,288**	,277**	,275**	,283**	,249*	,053	,446**	,380**	,128	,153	1	,506**
	Sig. (2-tailed)	,264	<.001	,036	,110	,004	,005	,006	,004	,012	,601	<.001	<.001	,203	,128		<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	,416**	,524**	,568**	,681**	,624**	,513**	,543**	,539**	,625**	,491**	,580**	,570**	,586**	,646**	,506**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

b. *Brand Image*

		Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,200*	,268**	,324**	,276**	,335**	,600**
	Sig. (2-tailed)		,046	,007	,001	,006	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,200*	1	,267**	,271**	,281**	,327**	,600**
	Sig. (2-tailed)	,046		,007	,006	,005	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	,268**	,267**	1	,335**	,235*	,154	,586**
	Sig. (2-tailed)	,007	,007		<,001	,019	,126	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	,324**	,271**	,335**	1	,222*	,423**	,669**
	Sig. (2-tailed)	,001	,006	<,001		,027	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	,276**	,281**	,235*	,222*	1	,526**	,668**
	Sig. (2-tailed)	,006	,005	,019	,027		<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	,335**	,327**	,154	,423**	,526**	1	,733**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	,126	<,001	<,001		<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	,600**	,600**	,586**	,669**	,668**	,733**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

c. *Keberagaman Produk*

		Correlations				
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,320**	,253*	,327**	,691**
	Sig. (2-tailed)		,001	,011	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	,320**	1	,488**	,231*	,765**
	Sig. (2-tailed)	,001		<,001	,021	<,001
	N	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	,253*	,488**	1	,203*	,690**
	Sig. (2-tailed)	,011	<,001		,043	<,001
	N	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	,327**	,231*	,203*	1	,615**
	Sig. (2-tailed)	<,001	,021	,043		<,001
	N	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	,691**	,765**	,690**	,615**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	100	100	100	100	100

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

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

d. Kepercayaan Nasabah

		Correlations				
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	,307**	,300**	,391**	,742**
	Sig. (2-tailed)		,002	,002	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	,307**	1	,240*	,150	,650**
	Sig. (2-tailed)	,002		,016	,136	<,001
	N	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	,300**	,240*	1	,288**	,667**
	Sig. (2-tailed)	,002	,016		,004	<,001
	N	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	,391**	,150	,288**	1	,651**
	Sig. (2-tailed)	<,001	,136	,004		<,001
	N	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	,742**	,650**	,667**	,651**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	100	100	100	100	100

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

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

2. Uji Reliabilitas

a. Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,842	15

b. Brand Image

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,717	6

c. Keberagaman Produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,636	4

d. Kepercayaan Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,606	4

3. Statistik Deskriptif

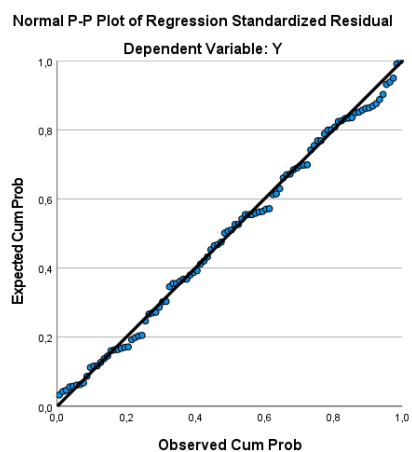
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	100	34	75	63,49	5,870
X2	100	15	30	24,75	2,959
X3	100	9	20	16,80	1,886
Y	100	13	20	17,04	1,675
Valid N (listwise)	100				

4. Uji Asumsi Klasik

A. Uji Normalitas

a. P-P Plot



b. Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	1,31222088	
Most Extreme Differences	Absolute	,051	
	Positive	,051	
	Negative	-,030	
Test Statistic			,051
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			,200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	,769	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,758
		Upper Bound	,779

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

B. Uji Multikolinearitas

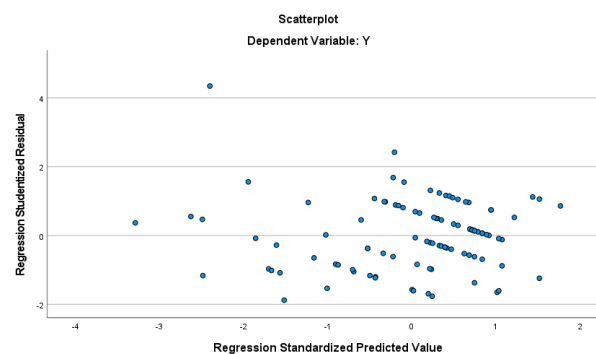
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error					Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,534	1,501		3,686	<,001		
	X1	,096	,032	,337	2,964	,004	,496	2,017
	X2	,109	,061	,192	1,779	,078	,548	1,826
	X3	,162	,102	,182	1,589	,115	,488	2,051

a. Dependent Variable: Y

C. Uji Heteroskedastisitas

a. Scatterplot



b. Glejser

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,150	,900		3,501	<,001
	X1	-,016	,019	-,118	-,843	,401
	X2	-,038	,037	-,137	-1,025	,308
	X3	-,009	,061	-,021	-,151	,881

a. Dependent Variable: Abs_RES

5. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,534	1,501		3,686	<,001		
	X1	,096	,032	,337	2,964	,004	,496	2,017
	X2	,109	,061	,192	1,779	,078	,548	1,826
	X3	,162	,102	,182	1,589	,115	,488	2,051

a. Dependent Variable: Y

6. Uji Hipotesis

A. Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,534	1,501		3,686	<,001
	X1	,096	,032	,337	2,964	,004
	X2	,109	,061	,192	1,779	,078
	X3	,162	,102	,182	1,589	,115

a. Dependent Variable: Y

B. Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	107,370	3	35,790	20,155	<,001 ^b
	Residual	170,470	96	1,776		
	Total	277,840	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

7. Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,622 ^a	,386	,367	1,333

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Lampiran 4 Nota Dinas



INSTITUT AGAMA ISLAM NAHDLATUL ULAMA KEBUMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Islam Nomor:3532 Tahun 2013
 Jl. Tentara Pelajar No. 55B Telp (0278) 385903 Kebumen 54312
 Website: www.iainukebumen.ac.id Email: info@iainukebumen.ac.id

NOTA DINAS

Hal: Skripsi

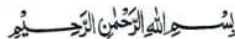
Kepada,

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAINU Kebumen

c/q Biro Skripsi

Di

Tempat



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama (IAINU) Kebumen No.In.11/X.10/IAINU/F.IV/II/022/2025 tertanggal 03 Februari 2025 tentang Judul dan Pembimbing Skripsi Tahun Akademik 2024/2025. Sebagai Pembimbing Skripsi Saudara:

Nama	: Klara Prakasita Linga
NIM	: 2123055
Program Studi	: Perbankan Syariah (PS)
Tahun Akademik	: 2024/2025
Judul Skripsi	: Analisis Kualitas Pelayanan, Brand Image, dan Keberagaman Produk Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kebumen

Maka setelah kami teliti dan diadakan perbaikan seperlunya, akhirnya kami anggap Skripsi tersebut sebagai hasil penelitian/ kajian mendalam telah memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang munaqasyah IAINU Kebumen.

Demikian, semoga dalam waktu dekat bisa dimunaqasyahkan, dan bersama ini kami kirimkan 3 (tiga) eksampler Skripsi dimaksud.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Kebumen, ²⁸ Agustus 2025

Pembimbing I


Dr. Siti Ngatikoh, S.E., M.M.
 NIDN 2107117001

Lampiran 5 Surat Izin Penelitian BSI KCP Kebumen



INSTITUT AGAMA ISLAM NAHDLATUL ULAMA KEBUMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor: 3532 Tahun 2013
Jl. Tentara Pelajar no. 55B Telp. (0287) 385902 Kebumen 54312
Website: www.iainukebumen.ac.id Email : info@iainukebumen.ac.id

Nomor : In.11/X.10/IAINU/F.IV/V/025/2025
Perihal : Permohonan Ijin Riset

Kebumen, 19 Mei 2025

Kepada
Yth. Bapak / Ibu
BM (Branch Manager) BSI Kebumen
Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Klara Prakasita Linga
NIM : 2123055
Program/Jurusan : S.1 / Perbankan Syariah
Pembimbing : Dr. Siti Ngatikoh, S.E., M.M.

Akan melaksanakan tugas akhir, yakni penelitian/studi lapangan guna penyusunan Skripsi dengan ketentuan sebagai berikut:

Judul/Tema Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan, Brand Image, Dan Keberagaman Produk Dalam Membentuk Strategi Peningkatan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kebumen

Tempat Penelitian : BSI Kebumen

Waktu/Lama Penelitian : Maksimal 1 (satu) Bulan

Sehubungan dengan hal tersebut, maka mohon dengan hormat berkenan memberikan:

1. Ijin kepada mahasiswa tersebut diatas untuk mengadakan penelitian/studi lapangan pada lembaga/instansi/satuan pendidikan yang Bapak/Ibu/Sdr (i) pimpin, yang ditindak lanjuti dengan mengeluarkan Surat Ijin Penelitian.
2. Memberikan bantuan informasi /data-data yang diperlukan guna penelitian dimaksud
3. Apabila mahasiswa yang bersangkutan telah selesai melakukan penelitian, mohon juga untuk dibuatkan Surat Keterangan, sebagai bukti bahwa mahasiswa tersebut telah melakukan penelitian.

Demikian atas kebijaksanaan dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Abdul Waid S.H.I., M.S.I.
NIDN 2116078202Tembusan:

1. Mahasiswa Ybs.
2. Arsip

Lampiran 6 SK Penelitian BSI KCP Kebuemen

17 Oktober 2025
No. 05/3005-3/RO VII

Kepada
PT Bank Syariah Indonesia
Area Purwokerto
Jl. Jendral Sudirman No. 626
Purwokerto 53141

Up.: Yth. Bapak Wahsi Prasodjo, Area Manager

Perihal: **INFORMASI PERSETUJUAN IJIN PERSETUJUAN PENELITIAN DI AREA PURWOKERTO**

Ref: Surat No. 05/594-3/0057A tanggal 23 Juni 2025 Perihal Permohonan Izin Persetujuan Penelitian Mahasiswa IAINU Kebumen Di KCP Kebumen

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Saudara dalam keadaan sehat wal'afiat dan senantiasa mendapat taufik serta hidayah dari Allah SWT

Menunjuk referensi di atas, dengan ini kami sampaikan bahwa pengajuan pelaksanaan penelitian skripsi dapat disetujui, dengan keterangan sebagai berikut:

1. Daftar peserta penelitian :

No.	Nama	NIM	Jurusan/Institusi	Outlet Penelitian	Waktu Penelitian
1	Klara Prakasita Lingga	2123055	Institut Agama Islam Nahdatul Ulama Kebumen	KCP Kebumen	1 Bulan

2. Unit Kerja Saudara wajib memperhatikan hal-hal sebagai Berikut:

- a. Menjaga Prinsip kerahasiaan Bank sesuai UU Perbankan No. 10 tahun 1998. Data yang diberikan pada saat magang/penelitian dipergunakan untuk keperluan magang/penelitian dan yang bersangkutan tidak boleh mempublikasikannya, kecuali data yang dipublikasikan di website resmi Perusahaan.
- b. Peserta harus mematuhi SPO HC tahun 2021 perihal Riset, Survey, Penelitian Ilmiah, Pengisian Kuesioner bagi mahasiswa dalam rangka penyusunan skripsi program studi S1-S2 dan praktek kerja lapangan/magang bagi siswa sekolah menengah kejuruan/diploma.
- c. Peserta tidak diperkenankan menyalin (*fotocopy*) data dan membuat salinan dokumen nasabah untuk kepentingan pribadi.
- d. Waktu dan tempat pelaksanaan magang/penelitian dapat menyesuaikan kebutuhan Area Purwokerto.
- e. Peserta di bawah bimbingan dan pengawasan seorang pejabat bank.
- f. Peserta menyerahkan 1 (satu) buah *copy* hasil riset yang telah diperiksa/disetujui oleh pembimbing dan pejabat Bank Syariah Indonesia.
- g. Peserta wajib menandatangani **Surat Pernyataan** bermaterai (terlampir).

3. Sehubungan dengan adanya kegiatan magang/penelitian tersebut, kami mohon bantuan Saudara untuk mengatur waktu kegiatan sehingga operasional cabang tetap berjalan dengan baik serta Layanan nasabah tetap terjaga.



PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
Region Office VII Semarang
Jl. Pandanaran No.127
Kel. Mugassari
Kec. Semarang Selatan
Kota Semarang 50249
www.Bankbsi.co.id

Handwritten signature



Demikian kami sampaikan. Atas perhatian Saudara, kami mengucapkan terima kasih.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH INDONESIA
REGIONAL OFFICE VII SEMARANG

Ficko Hardowiseto
 Regional CEO

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap	: Klara Prakasita Linga
Tempat, Tanggal Lahir	: Bandar Lampung, 05 Maret 2003
Jenis Kelamin	: Perempuan
Alamat	: Kawedusan Rt 03 Rw 01, Kebumen
Riwayat Pendidikan	: 1. RA Nurul Islam Kawedusan 2. SD Negeri Kawedusan 3. SMP Negeri 3 Kebumen 4. SMK Negeri 1 Kebumen 5. S1 Perbankan Syariah IAINU Kebumen