

## Kepada Yang Terhormat Responden

Bersama ini peneliti memohon bantuan untuk mengisi kuisioner yang berjudul

“Membangun Brand Equity melalui Brand Image, Kualitas Layanan Jasa, Customer Value dengan Brand Loyalty sebagai variable intervening pada nasabah tabungan tahapan BCA di Surabaya.”

### Syarat Responden adalah

- 1) Nasabah BCA yang berdomisili di Surabaya;
- 2) Nasabah aktif minimal sejak 2018;
- 3) Menggunakan ATM, Mobile Banking dan fasilitas lainnya dari BCA

### Petunjuk

Berilah tanda check list (V) pada jawaban yang sesuai dengan Anda.

Berikut adalah Skala Penilaian pada pernyataan

1 ; Sangat tidak setuju

9; Sangat Setuju Sekali

### Citra Merek (Brand Image)

1. Bank BCA memiliki reputasi sebagai bank yang sangat sehat di Indonesia

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

2. Bank BCA memiliki rekam jejak yang baik dalam industry perbankan di Indonesia

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

3. Nasabah Tahapan BCA dapat melakukan transaksi secara aman dan nyaman

1		2	3	4	5	6	7	8	9
---	--	---	---	---	---	---	---	---	---

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

4. Bank BCA memiliki sistem pembayaran yang inovatif

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

5. Bank BCA dalam melakukan aktifitasnya mengedepankan prudent atau hati-hati

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

6. Bank BCA memiliki produk perbankan digital yang uptodate

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

7. Bank BCA memiliki fasilitas layanan yang mudah dan dapat dijangkau

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

### Service Quality

1. BCA memiliki banyak kantor cabang dan ATM mudah dijumpai di semua lokasi.

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

2. Aplikasi Mobile Banking mudah dipelajari dan digunakan dalam bertransaksi

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

3. Sikap pegawai yang terlibat dalam pelayanan mulai dari satpam sampai dengan manager sopan, ramah dan cekatan dalam membantu

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

4. Jaminan bagi nasabah dengan adanya Lembaga Penjaminan Simpanan maksimal Rp. 2 Milyar yang akan dibayarkan oleh pemerintah apabila bank mengalami gagal bayar

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

5. Sikap peduli terhadap nasabah dengan menyediakan layanan call centre Hallo BCA untuk menampung masalah nasabah.

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

### Customer Value

1. Layanan yang diterima oleh nasabah secara nilai lebih banyak jika dibandingkan biaya yang dikeluarkan.

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

2. Saya memiliki pengalaman yang baik atas pelayanan yang diberikan oleh Bank BCA.

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

3. Saya merasakan manfaat memakai layanan Tahapan BCA dengan relasi karena banyak relasi yang memiliki tabungan Tahapan BCA dan memanfaatkan fasilitasnya.

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

### Brand Loyalty

1. BCA adalah pilihan pertama dan pilihan utama untuk bertransaksi perbankan.

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

2. Saya akan menyampaikan informasi positive kepada orang lain berkaitan dengan pengalaman saya secara langsung menerima kepuasan layanan jasa Tahapan BCA.

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

3. Saya bersedia menyarankan kepada orang lain untuk menjadi nasabah Tahapan BCA dalam bertransaksi perbankan

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

### **Brand Equity**

1. BCA adalah bank sehat di Indonesia.

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

2. BCA memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan.

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

3. BCA adalah bank yang memiliki kualitas layanan unggul dibanding bank lain

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju