

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh m-banking *service quality* terhadap *customer satisfaction* dan *customer loyalty*. Dalam menganalisis hubungan tersebut penulis menggunakan aplikasi SmartPLS versi 4.0. Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* dilihat dari hasil olah data yang telah dilakukan oleh penulis. Hal ini menunjukkan bahwa berbagai indikator seperti efisiensi, keandalan, keamanan dan privasi serta responsif dan komunikasi dalam kualitas layanan dari m-banking memiliki pengaruh terhadap berjalan dan berkembangnya suatu perbankan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam dan setelah bertransaksi.
2. *Service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* dilihat dari hasil olah data yang telah dilakukan oleh penulis. Hal ini menunjukkan bahwa indikator dalam kualitas layanan berupa efisiensi, keandalan, keamanan dan privasi serta responsif dan komunikasi akan mempengaruhi pelanggan menjadi loyal ketika kualitas layanan tersebut mencapai performa yang baik.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memahami bahwa terdapat keterbatasan dalam penelitian ini berupa variabel independen hanya terbatas pada variabel kualitas layanan m-banking. Dalam penelitian ini juga menggunakan objek yang hanya terbatas pada kualitas layanan m-banking secara umum berdasarkan m-banking yang digunakan oleh para responden. Keterbatasan lainnya dalam penelitian ini berupa penyebaran kuesioner yang dilakukan tidak

terlalu merata, sehingga menyebabkan usia dan lokasi domisili dari para responden hanya dominan di usia remaja dan beberapa wilayah tertentu saja.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan keterbatasan yang ada, saran yang dapat penulis berikan berupa sebagai berikut:

1. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat membahas mengenai kualitas layanan lain ataupun dari jenis sektor perbankan yang berbeda ataupun sektor lainnya.
2. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan membahas atau meneliti secara mendetail seperti lebih spesifik mengenai perusahaan atau organisasi tertentu.
3. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat menyebarkan kuesioner secara merata agar responden yang diperoleh dalam penelitian lebih beragam dan tidak dominan hanya di beberapa bagian tertentu saja.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Zeithaml Valarie, A. Parasuraman and A. Malhotra. (2000). A Conceptual Framework for Understanding e-Service Quality: Implications for Future Research and Managerial practice: Working Paper, Cambridge M.A, Marketing Science Institute, Report Number 00-115.
- Aghdaie, S.F.A., Karimi, R. and Abasaltian, A. (2015), “The evaluation of effect electronic banking in customer satisfaction and loyalty”, *International Journal of Marketing Studies*, Vol. 7 No. 2, p. 90.
- AL-Adwan, Abood & AL-Tarawneh, Samar. (2017). The Impact of Electronic Banking Service Quality in Enhancing Performance (A study on Jordanian Commercial Banks). *International Journal of Human Resource Studies*, Vol. 7 No. 3.
- Alawneh, A., Al-Refai, H., & Batiha, K. (2013). Measuring user satisfaction from e-Government services: Lessons from Jordan. *Government Information Quarterly*, 30, 277-288.
- Ali, Basel and Omar, Wan. (2016). Relationship between E-Banking Service Quality and Customer Satisfaction in Commercial Banks in Jordan. *American Based Research Journal*, December 2016, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2895322>
- Amin, M. (2016), “Internet banking service quality and its implication on E-customer satisfaction and E-customer loyalty”, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 34 No. 3, pp. 280-306.
- Ariff, M. S., Yun, L. O., Zakuan, N., & Ismail, K. (2013). The Impacts of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Internet Banking. *Social and Behavioral Sciences* 81. doi:10.1016/j.sbspro.2013.06.462

- Asad, M. M., Mohajerani, N. S., & Noursresh, M. (2016). Prioritizing factors affecting customer satisfaction in the internet banking system based on cause and effect relationships. *Procedia Economics and Finance*, 36, 210-219.
- Bala, T. , Jahan, I. , Amin, M. , Tanin, M. , Islam, M. , Rahman, M. and Khatun, T. (2021) Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking during COVID-19 Lockdown; Evidence from Rural Area of Bangladesh. *Open Journal of Business and Management*, 9, 2329-2357. doi: [10.4236/ojbm.2021.95126](https://doi.org/10.4236/ojbm.2021.95126).
- Berry, L. L., Seiders, K., & Grewal, D. (2002). Understanding service convenience. *The Journal of Marketing*, 66(3), 1-17. <http://www.jstor.org/stable/3203451>
- Chang, M., Jang, H.-B., Li, Y.-M., and Kim, D. (2017). The relationship between the efficiency, service quality and customer satisfaction for state-owned commercial banks in China. *Sustainability* 9:2163. doi: [10.3390/su9122163](https://doi.org/10.3390/su9122163)
- Cooper, Donald R dan Schindler, Pamela S. (2017), *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta. Salemba Empat.
- Cudjoe, A. G., Anim, P. A., & Nyanyofio, J. G. (2015). Determinants of Mobile Banking Adoption in the Ghanaian Banking Industry: A Case of Acces Bank Ghana Limited. *Journal of Computer and Communications*, 3, 1-19.
- Das, S. V. A., & Ravi, N. (2021). A Study on the Impact of E-Banking Service Quality on Customer Satisfaction. *Asian Journal of Economics, Finance and Management*, 5(1), 48-56. Retrieved from <https://globalpresshub.com/index.php/AJEFM/article/view/1207>
- Emerson, E., McGill, P., and Mansell, J. (2013). *Severe learning disabilities and challenging behaviours: Designing high quality services*: Springer.

- George, A. and Kumar, G.G. (2014), Impact of service quality dimensions in internet banking on customer satisfaction. *Indian Institute of Management Calcutta*, 41(1), 73-85.
- Ghozali, Imam, and Hengky Latan. (2020). *Partial Least Squares - Konsep Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Bandung: UNDIP.
- Ghozali, Imam. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gronroos, C. (1984), "A service quality model and its marketing implications".
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., dan Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) (Ed. 2)*. United States of America: SAGE Publications, Inc.
- Hair, J.F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective (7th ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Hammoud, J., Bizri, R. M., & El Baba, I. (2018). The Impact of E-Banking Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence From the Lebanese Banking Sector. *SAGE Open*, 8(3). <https://doi.org/10.1177/2158244018790633>
- Jamal, A., & Naser, K. (2002). Customer satisfaction and retail banking: An assessment of some of the key antecedents of customer satisfaction in retail banking. *International Journal of Bank Marketing*, 20(4), 146-160. <http://dx.doi.org/10.1108/02652320210432936>
- Kandampully, J., Zhang, T. and Bilgihan, A. (2015), "Customer loyalty: a review and future directions with a special focus on the hospitality industry", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 27 No. 3, pp. 379-414.

- Kaur, H., & Soch, H. (2018). Satisfaction, Trust and Loyalty: Investigating the Mediating Effects of Commitment, Switching Costs and Corporate Image. *Journal of Asia Business Studies*, 12, 361-380. <https://doi.org/10.1108/JABS-08-2015-0119>
- Khadem, P., & Mousavi, S. (2013). Effects of self-service technology on customer value and customer readiness: The case of banking industry. *Management Science Letters*, 3, 2107-2112.
- Khan, M. S., Khan, I., Khan, F., Naseem Bakht Yar, & Khan, A. A. (2014). The relationship between Service Quality and Customer Satisfaction: A study of internet banking. *Industrial Engineering Letters*, 4(4).
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th edition). New Delhi: Prentice – Hall of India Private Limited.
- Lee, G.G. and Lin, H.F. (2005), “Customer perceptions of E-service quality in online shopping”, *International Journal of Retail and Distribution Management*, Vol. 33 No. 2, pp. 161-176.
- Lotko, A. (2022). The Influence of the Quality of Internet Banking Services on Customer Loyalty. *European Research Studies Journal*, XXV(2B).
- Management study guide (2018). Customer loyalty - meaning and its important concepts. <https://www.managementstudyguide.com/customer-loyalty.htm>
- Mohsin Zafar, Arshad Zaheer, Saleem-ur-Rahman, Kashif ur Rehman. (2011). Impact of Online Service Quality on Customer Satisfaction in Banking Sector of Pakistan. *African Journal of Business Management*, Vol. 5(30), pp. 11786-11793. [10.5897/AJBM10.379](https://doi.org/10.5897/AJBM10.379)
- Musiime, A. and Ramadhan, M. (2011), “Internet banking, consumer adoption and customer satisfaction”, *African Journal of Marketing Management*, Vol. 3 No. 10, pp. 261-269.

- Nuseir, Mohammed & Akroush, Mamoun & Mahadin, Bushra & Bataineh, Abdallah. (2010). The effect of e-service quality on customers' satisfaction in banks operating in Jordan: an empirical investigation of customers' perspectives. *International Journal of Services, Economics and Management*. 2. 80-108. [10.1504/IJSEM.2010.029793](https://doi.org/10.1504/IJSEM.2010.029793)
- Nwachuku, D., A. G. O., & Dike, L. B. (2022, February). Mobile Banking Service Quality and Customer Satisfaction of Deposit Money Banks in Port Harcourt. *International Academic Journal of Management and Marketing*, 7, 134-155.
- Oh, H., & Kim, K. (2017). Customer Satisfaction, Service Quality, and Customer Value: Years 2000-2015. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29, 2-29. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2015-0594>
- Özkan, P., Süer, P., Keser, İ. K., & Kocakoç, İ. D. (2020). The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: The Mediation of Perceived Value of Services, Corporate Image, and Corporate Reputation. *International Journal of Bank Marketing*, 38, 384-405. <https://doi.org/10.1108/IJBM-03-2019-0096>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1991), "Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale", *Journal of Retailing*, Vol. 67 No. 4, pp. 420-50.

- Raza, S.A., Umer, A., Qureshi, M.A. and Dahri, A.S. (2020), "Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e-SERVQUAL model", *The TQM Journal*. Vol. 32 No. 6, pp. 1443-1466. <https://doi.org/10.1108/TQM-02-2020-0019>
- Rod, M, Ashill, N.J., Shao, J. and Carruthers, J. (2009), "An examination of the relationship between service quality dimensions, overall internet banking service quality and customer satisfaction: A New Zealand study", *Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 27 No. 1, pp. 103-126. <https://doi.org/10.1108/02634500910928344>
- S. Fatemeh Sakhaei, Ahmad J. Afshari, Ezzatollah Esmaili. (2014). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Internet Banking, *Journal of Mathematics and Computer Science*, 9 no. 1, 33-40. [10.22436/jmcs.09.01.04](https://doi.org/10.22436/jmcs.09.01.04)
- Sagib, G.K. and Zapan, B. (2014), "Bangladeshi mobile banking service quality and customer satisfaction and loyalty", *Management & Marketing. Challenges for the Knowledge Society*, Vol. 9, No. 3, pp. 331-346
- Santos, J. (2003). E-service quality: A model of virtual service quality dimensions. *Managing Service Quality: An International Journal*, 13(3), 233-246. <http://dx.doi.org/10.1108/09604520310476490>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach* (8th ed.). Wiley Global Education US. <https://bookshelf.vitalsource.com/books/9781119561248>
- Shilpa, D. & Veena, K. P. (2018). Customer satisfaction on adoption of mobile banking services: a study with special reference to state bank of india. *Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 20(1), 44-50
- Sikdar, P., Kumar, A., & Makkad, M. (2015). Online banking adoption: A factor validation and satisfaction causation study in the context of Indian banking customers. *International Journal of Bank Marketing*, 33, 760-785.

- Silvestri, C., Aquilani, B., & Ruggieri, A. (2017). Service Quality and Customer Satisfaction in Thermal Tourism. *The TQM Journal*, 29, 55-81. <https://doi.org/10.1108/TQM-06-2015-0089>
- Simon Nahusenay Ejigu. (2016). E-Banking Service Quality and its Impact on Customer Satisfaction in State Owned Banks in East Gojjam Zone; Ethiopia. *Global Journal of Management and Business Research*, 16(8), 25–35. Retrieved from <https://journalofbusiness.org/index.php/GJMBR/article/view/2111>
- Singh, S. (2019) Measuring E-Service Quality and Customer Satisfaction with Internet Banking in India. *Theoretical Economics Letters*, 9, 308-326. doi: [10.4236/tel.2019.92023](https://doi.org/10.4236/tel.2019.92023).
- Taghavi-Fard, M. T., & Torabi, M. (2011). The Factors Affecting the Adoption of Mobile Banking Services by Customers and Rank Them (Case Study: Bank Tejarat In Tehran, Iran). *Journal Excavations Business Management*, 3, 136-162.
- Toor, A., Hunain, M., Hussain, T., Ali, S., & Shahid, A. (2016). The impact of E-Banking on customer satisfaction: Evidence from banking sector of Pakistan. *Journal of Business Administration Research*, 5(2), 27-40.
- Wilert, P., & Suchart, T. (2017). The Impact of E-Service Quality on customer Satisfaction and Loyalty in Mobile Banking Usage: Case Study of Thailand. *Polish Journal of Management Studies*, 15. doi:10.17512/pjms.2017.15.2.17

LAMPIRAN 1
KUESIONER PENELITIAN

Identitas Responden

1. Usia
 - 16 – 25 tahun
 - 26 - 35 tahun
 - 36 - 45 tahun
 - > 45 tahun
2. Jenis Kelamin
 - Laki-laki
 - Perempuan
3. Pendidikan Terakhir
 - SMA
 - S1
 - S2
 - Lainnya
4. Domisili
5. Pendapatan/Uang Saku per Bulan
 - < Rp1.000.000
 - Rp1.000.000 – Rp5.000.000
 - Rp5.000.001 – Rp10.000.000
 - Rp10.000.001 – Rp15.000.000
 - > Rp15.000.000
6. M-banking Yang Digunakan
 - BCA
 - BRI
 - Mandiri
 - Lainnya
7. Lama Penggunaan M-Banking

- > 1 tahun
- 1 – 3 tahun
- 4 – 7 tahun
- > 7 tahun

8. Frekuensi Penggunaan Layanan M-Banking

- Tidak setiap hari
- 1 - 3 kali sehari
- 4 – 5 kali sehari
- > 5 kali sehari

No	Questions	Sources
<i>Efficiency</i>		
1	Penggunaan layanan M-Banking menghemat waktu	Alawneh, Al-Refai, and Batiha, (2013).
2	Saya dapat menyelesaikan dengan cepat setiap transaksi melalui saluran layanan M-Banking	Asad, Mohajerani, and Nourseresh (2016).
3	Layanan M-Banking tersedia dalam berbagai bahasa	Alawneh et al. (2013).
4	Interaksi saya dengan sistem M-Banking jelas dan dapat dimengerti	Sikdar, Kumar, and Makkad (2015).
<i>Reliability</i>		
5	Saya memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap keandalan layanan M-Banking	Alawneh et al. (2013).
6	Layanan M-Banking dapat diandalkan	
7	Layanan M-Banking melakukan layanan yang tepat untuk saya saat pertama kali	Toor, Hunain, Hussain, Ali, and Shahid (2016).
8	Saya selalu menemukan saluran layanan M-Banking berfungsi dengan baik	
<i>Security and Privacy</i>		
9	Layanan M-Banking tidak mengizinkan orang lain untuk mengakses akun saya	
10	Layanan M-Banking memberikan perlindungan yang	

	tinggi untuk transaksi perbankan saya	Alawneh et al. (2013).
11	Layanan M-Banking dijamin dan aman dari penipuan atau peretasan	
12	Perangkat keamanan layanan M-Banking melindungi data yang saya kirimkan	Sikdar et al. (2015).
13	Layanan M-Banking menawarkan privasi pribadi yang aman	
14	Saya merasa aman saat melakukan transaksi melalui Internet	Toor et al. (2016).
<i>Responsiveness and Communication</i>		
15	Layanan M-Banking tersedia 24/7	
16	Layanan M-Banking segera merespon permintaan pelanggan	
17	Bantuan segera tersedia jika ada masalah	Alawneh et al. (2013).
18	Layanan M-Banking memberikan jawaban atas pertanyaan pelanggan	
<i>Satisfaction and Quality of Service</i>		
19	Saya puas dengan proses transaksi melalui layanan M-Banking	
20	Saya membuat keputusan yang tepat untuk menggunakan layanan M-Banking	Sikdar et al. (2015).
21	Saya puas dengan kualitas pelayanan M-Banking	
22	Secara keseluruhan, layanan M-Banking lebih baik dari harapan saya	Toor et al. (2016).
<i>Customer Loyalty</i>		
23	Saya akan merekomendasikan untuk menggunakan layanan perbankan online kepada orang lain	
24	Saya ingin mengatakan hal-hal positif tentang perbankan online kepada orang lain	Lee dan Lin (2005) dan Amin (2016). (4&16)
25	Saya berniat untuk terus menggunakan perbankan online	

LAMPIRAN 2
KUESIONER DARING

Pengaruh *Mobile Banking Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty*

Halo, perkenalkan nama saya Olivia mahasiswi dari program studi Manajemen angkatan 2019. Saya meminta bantuan teman-teman untuk mengisi kuesioner penelitian saya yang berjudul

"Pengaruh *Mobile Banking Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* "

Adapun beberapa kriteria untuk menjadi responden dalam penelitian ini:

1. Pernah menggunakan layanan *Mobile Banking* sebanyak tiga kali atau lebih

Terima kasih banyak atas ketersediaan dan partisipasi teman-teman dalam mengisi kuesioner ini 🙏

Informasi Responden

Usia *

Jawaban Anda _____

Jenis Kelamin *

- Laki-laki
 Perempuan

Pendidikan Terakhir *

- SMA
 S1
 S2
 Yang lain: _____

Domisili *

Jawaban Anda _____

Pendapatan/Uang Saku per Bulan *

- < Rp 1.000.000
- Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
- Rp 5.000.001 - Rp 10.000.000
- Rp 10.000.001 - Rp 15.000.000
- > Rp 15.000.000

M-Banking Yang Digunakan *

- Bank Central Asia (BCA)
- Bank Rakyat Indonesia (BRI)
- Bank Negara Indonesia (BNI)
- Yang lain: _____

Lama Penggunaan M-Banking *

- > 1 tahun
- 1 - 3 tahun
- 4 - 7 tahun
- > 7 tahun

Frekuensi Penggunaan Layanan M-Banking *

- Tidak setiap hari
- 1 - 3 kali sehari
- 4 - 5 kali sehari
- > 5 kali sehari

Kembali

Berikutnya

Kosongkan formulir

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Responden hanya dapat memilih 1-5 dalam setiap pernyataan.

Keterangan

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Ragu-ragu

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

Efficiency

Penggunaan layanan M-Banking menghemat waktu *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Saya dapat menyelesaikan dengan cepat setiap transaksi melalui saluran layanan M-Banking *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Layanan M-Banking tersedia dalam berbagai bahasa *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Interaksi saya dengan sistem M-Banking jelas dan dapat dimengerti *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Reliability

Saya memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap keandalan layanan M-Banking *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Layanan M-Banking dapat diandalkan *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Layanan M-Banking melakukan layanan yang tepat untuk saya saat pertama kali *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Saya selalu menemukan saluran layanan M-Banking berfungsi dengan baik *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Security and Privacy

Layanan M-Banking tidak mengizinkan orang lain untuk mengakses akun saya *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Layanan M-Banking memberikan perlindungan yang tinggi untuk transaksi perbankan saya *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Layanan M-Banking terjamin dan aman dari penipuan atau peretasan *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Perangkat keamanan layanan M-Banking melindungi data yang saya kirimkan *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Layanan M-Banking menawarkan privasi pribadi yang aman *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Saya merasa aman saat melakukan transaksi melalui Internet *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Responsiveness and Communication

Layanan M-Banking tersedia 24/7 *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Layanan M-Banking segera merespon permintaan pelanggan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Bantuan segera tersedia jika ada masalah *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Layanan M-Banking memberikan jawaban atas pertanyaan pelanggan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Satisfaction and Quality of Service

Saya puas dengan proses transaksi melalui layanan M-Banking *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya membuat keputusan yang tepat untuk menggunakan layanan M-Banking *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya puas dengan kualitas pelayanan M-Banking *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Secara keseluruhan, layanan M-Banking lebih baik dari harapan saya *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Customer Loyalty

Saya akan merekomendasikan untuk menggunakan layanan perbankan online kepada orang lain ¹

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Saya ingin mengatakan hal-hal positif tentang perbankan online kepada orang lain *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Saya berniat untuk terus menggunakan perbankan online *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

[Kembali](#)

[Kirim](#)

[Kosongkan formulir](#)

LAMPIRAN 3

HASIL DATA KUESIONER

	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Domisili	Pendapatan/Uang Saku per Bulan	M-Banking Yang Digunakan	Lama Penggunaan M-Banking	Frekuensi Penggunaan Layanan M-Banking
1	16 - 25 tahun	P	SMA	Yogyakarta	< Rp 1.000.000	BCA	1 - 3 tahun	1 - 3 kali sehari
2	16 - 25 tahun	P	SMA	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	CIMB	1 - 3 tahun	Tidak setiap hari
3	16 - 25 tahun	P	SMA	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	1 - 3 tahun	Tidak setiap hari
4	26 - 35 tahun	P	S1	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	1 - 3 tahun	> 5 kali sehari
5	16 - 25 tahun	L	SMA	Yogyakarta	< Rp 1.000.000	CIMB	1 - 3 tahun	1 - 3 kali sehari
6	26 - 35 tahun	P	SMA	Pontianak	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	4 - 7 tahun	Tidak setiap hari
7	26 - 35 tahun	L	S1	Pontianak	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BRI	4 - 7 tahun	Tidak setiap hari
8	16 - 25 tahun	P	SMA	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	4 - 7 tahun	Tidak setiap hari
9	16 - 25 tahun	P	SMA	Surabaya	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	4 - 7 tahun	Tidak setiap hari
10	16 - 25 tahun	P	SMA	Pontianak	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	1 - 3 tahun	1 - 3 kali sehari
11	16 - 25 tahun	P	SMA	Pontianak	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	1 - 3 tahun	1 - 3 kali sehari
12	16 - 25 tahun	L	SMA	Yogyakarta	< Rp 1.000.000	Bank Mandiri	< 1 tahun	Tidak setiap hari
13	16 - 25 tahun	P	S1	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BRI	1 - 3 tahun	Tidak setiap hari
14	16 - 25 tahun	L	SMA	Temate	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	< 1 tahun	Tidak setiap hari
15	16 - 25 tahun	P	SMA	Yogyakarta	< Rp 1.000.000	BCA	1 - 3 tahun	1 - 3 kali sehari
16	16 - 25 tahun	L	SMA	Pontianak	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	1 - 3 tahun	Tidak setiap hari
17	16 - 25 tahun	P	SMA	Yogyakarta	< Rp 1.000.000	BCA	1 - 3 tahun	1 - 3 kali sehari
18	16 - 25 tahun	L	SMA	Pontianak	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	1 - 3 tahun	Tidak setiap hari
19	16 - 25 tahun	P	SMA	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	1 - 3 tahun	1 - 3 kali sehari
20	16 - 25 tahun	P	S1	Jakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	4 - 7 tahun	1 - 3 kali sehari
21	16 - 25 tahun	P	SMA	Jakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	1 - 3 tahun	1 - 3 kali sehari
22	16 - 25 tahun	L	S1	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	4 - 7 tahun	1 - 3 kali sehari
23	26 - 35 tahun	L	S1	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	4 - 7 tahun	1 - 3 kali sehari
24	16 - 25 tahun	P	SMA	Yogyakarta	< Rp 1.000.000	BCA	1 - 3 tahun	1 - 3 kali sehari
25	16 - 25 tahun	P	SMA	Batam	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	1 - 3 tahun	> 5 kali sehari
26	16 - 25 tahun	L	SMA	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	1 - 3 tahun	1 - 3 kali sehari
27	16 - 25 tahun	L	S1	Pontianak	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	4 - 7 tahun	1 - 3 kali sehari
28	16 - 25 tahun	L	S1	Pontianak	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	4 - 7 tahun	1 - 3 kali sehari
29	16 - 25 tahun	P	SMA	Yogyakarta	< Rp 1.000.000	BCA	< 1 tahun	Tidak setiap hari
30	16 - 25 tahun	L	SMA	Pontianak	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	4 - 7 tahun	Tidak setiap hari
31	16 - 25 tahun	L	SMA	Pontianak	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	1 - 3 tahun	> 5 kali sehari
32	16 - 25 tahun	L	SMA	Jakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	1 - 3 tahun	1 - 3 kali sehari
33	16 - 25 tahun	L	SMA	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	Bank Mandiri	1 - 3 tahun	Tidak setiap hari
34	16 - 25 tahun	L	SMA	Surakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	Bank Mandiri	1 - 3 tahun	4 - 5 kali sehari
35	16 - 25 tahun	P	SMA	Pontianak	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	1 - 3 tahun	Tidak setiap hari
36	16 - 25 tahun	P	SMA	Jakarta	Rp 10.000.001 - Rp 15.000.000	BCA	4 - 7 tahun	1 - 3 kali sehari
37	16 - 25 tahun	L	SMA	Yogyakarta	< Rp 1.000.000	BRI	1 - 3 tahun	1 - 3 kali sehari
38	16 - 25 tahun	P	S1	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BNI	4 - 7 tahun	4 - 5 kali sehari
39	16 - 25 tahun	P	SMA	Banten	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BSI	< 1 tahun	1 - 3 kali sehari
40	16 - 25 tahun	P	S1	Yogyakarta	< Rp 1.000.000	BRI	1 - 3 tahun	1 - 3 kali sehari
41	16 - 25 tahun	P	SMA	Yogyakarta	< Rp 1.000.000	BRI	1 - 3 tahun	Tidak setiap hari
42	16 - 25 tahun	L	S1	Yogyakarta	< Rp 1.000.000	BRI	< 1 tahun	Tidak setiap hari
43	16 - 25 tahun	L	SMA	Pontianak	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	Bank Danamon	< 1 tahun	Tidak setiap hari
44	16 - 25 tahun	P	SMA	Batam	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	< 1 tahun	Tidak setiap hari
45	16 - 25 tahun	L	SMA	Yogyakarta	< Rp 1.000.000	BCA	1 - 3 tahun	1 - 3 kali sehari
46	16 - 25 tahun	P	SMA	Pontianak	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	4 - 7 tahun	Tidak setiap hari
47	16 - 25 tahun	L	SMA	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	1 - 3 tahun	Tidak setiap hari
48	16 - 25 tahun	L	SMA	Padang	< Rp 1.000.000	CIMB	1 - 3 tahun	> 5 kali sehari
49	16 - 25 tahun	P	SMA	Pontianak	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BRI	1 - 3 tahun	Tidak setiap hari
50	16 - 25 tahun	L	SMA	Pontianak	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	Bank Mandiri	< 1 tahun	Tidak setiap hari
51	16 - 25 tahun	L	S1	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	Bank Mandiri	4 - 7 tahun	Tidak setiap hari
52	16 - 25 tahun	P	SMA	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	4 - 7 tahun	Tidak setiap hari
53	16 - 25 tahun	P	SMA	Surabaya	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	1 - 3 tahun	1 - 3 kali sehari
54	16 - 25 tahun	L	SMA	Pontianak	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	1 - 3 tahun	Tidak setiap hari
55	16 - 25 tahun	L	S1	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	4 - 7 tahun	1 - 3 kali sehari
56	16 - 25 tahun	P	SMA	Pontianak	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	1 - 3 tahun	Tidak setiap hari
57	16 - 25 tahun	P	S1	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BRI	4 - 7 tahun	Tidak setiap hari
58	16 - 25 tahun	L	S1	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BNI	1 - 3 tahun	Tidak setiap hari
59	16 - 25 tahun	L	S1	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	4 - 7 tahun	Tidak setiap hari
60	16 - 25 tahun	P	SMA	Yogyakarta	< Rp 1.000.000	BRI	4 - 7 tahun	1 - 3 kali sehari
61	16 - 25 tahun	L	SMA	Jakarta	Rp 5.000.001 - Rp 10.000.000	BCA	1 - 3 tahun	1 - 3 kali sehari
62	16 - 25 tahun	L	SMA	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	CIMB	4 - 7 tahun	Tidak setiap hari
63	16 - 25 tahun	L	SMA	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	4 - 7 tahun	1 - 3 kali sehari
64	16 - 25 tahun	L	SMA	Yogyakarta	< Rp 1.000.000	BCA	< 1 tahun	Tidak setiap hari
65	16 - 25 tahun	P	S1	Jakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	1 - 3 tahun	Tidak setiap hari
66	16 - 25 tahun	P	D3	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	4 - 7 tahun	> 5 kali sehari
67	16 - 25 tahun	P	SMA	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	1 - 3 tahun	1 - 3 kali sehari

68	16 - 25 tahun	P	SMA	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	4 - 7 tahun	Tidak setiap hari
69	16 - 25 tahun	P	SMA	Jakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BRI	1 - 3 tahun	Tidak setiap hari
70	16 - 25 tahun	L	SMA	Surakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BNI	1 - 3 tahun	1 - 3 kali sehari
71	26 - 35 tahun	P	S1	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	4 - 7 tahun	> 5 kali sehari
72	16 - 25 tahun	L	SMA	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	Bank Mandiri	4 - 7 tahun	1 - 3 kali sehari
73	16 - 25 tahun	P	S1	Yogyakarta	< Rp 1.000.000	BCA	1 - 3 tahun	Tidak setiap hari
74	26 - 35 tahun	P	S1	Pontianak	Rp 5.000.001 - Rp 10.000.000	BCA	4 - 7 tahun	1 - 3 kali sehari
75	16 - 25 tahun	L	S1	Jakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	4 - 7 tahun	4 - 5 kali sehari
76	16 - 25 tahun	P	S1	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	4 - 7 tahun	1 - 3 kali sehari
77	16 - 25 tahun	P	SMA	Yogyakarta	Rp 5.000.001 - Rp 10.000.000	BCA	1 - 3 tahun	Tidak setiap hari
78	16 - 25 tahun	P	SMA	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	1 - 3 tahun	1 - 3 kali sehari
79	16 - 25 tahun	P	SMA	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BNI	1 - 3 tahun	1 - 3 kali sehari
80	16 - 25 tahun	P	SMA	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	Bank Mandiri	4 - 7 tahun	Tidak setiap hari
81	16 - 25 tahun	P	SMA	Yogyakarta	< Rp 1.000.000	BCA	< 1 tahun	Tidak setiap hari
82	16 - 25 tahun	L	S1	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BNI	1 - 3 tahun	Tidak setiap hari
83	16 - 25 tahun	L	SMA	Jakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	1 - 3 tahun	1 - 3 kali sehari
84	16 - 25 tahun	L	SMA	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BRI	1 - 3 tahun	> 5 kali sehari
85	16 - 25 tahun	P	S1	Solo	Rp 5.000.001 - Rp 10.000.000	BNI	1 - 3 tahun	Tidak setiap hari
86	16 - 25 tahun	L	SMA	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	1 - 3 tahun	> 5 kali sehari
87	16 - 25 tahun	L	S1	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	1 - 3 tahun	1 - 3 kali sehari
88	16 - 25 tahun	P	SMA	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BNI	4 - 7 tahun	Tidak setiap hari
89	16 - 25 tahun	L	SMA	Cirebon	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	Bank Mandiri	1 - 3 tahun	Tidak setiap hari
90	26 - 35 tahun	L	SMA	Yogyakarta	< Rp 1.000.000	Bank Jogja	1 - 3 tahun	Tidak setiap hari
91	16 - 25 tahun	P	SMA	Yogyakarta	< Rp 1.000.000	Bank Mandiri	1 - 3 tahun	Tidak setiap hari
92	16 - 25 tahun	L	SMA	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	1 - 3 tahun	> 5 kali sehari
93	16 - 25 tahun	L	S1	Yogyakarta	< Rp 1.000.000	BRI	< 1 tahun	Tidak setiap hari
94	16 - 25 tahun	P	SMA	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BRI	< 1 tahun	Tidak setiap hari
95	16 - 25 tahun	L	S1	Yogyakarta	Rp 5.000.001 - Rp 10.000.000	BRI	4 - 7 tahun	1 - 3 kali sehari
96	16 - 25 tahun	P	SMA	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	Bank Mandiri	1 - 3 tahun	1 - 3 kali sehari
97	16 - 25 tahun	P	SMA	Yogyakarta	< Rp 1.000.000	BCA	1 - 3 tahun	1 - 3 kali sehari
98	16 - 25 tahun	P	SMA	Jakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	Bank Mandiri	< 1 tahun	4 - 5 kali sehari
99	16 - 25 tahun	L	S1	Jakarta	Rp 5.000.001 - Rp 10.000.000	BNI	1 - 3 tahun	Tidak setiap hari
100	16 - 25 tahun	L	SMA	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BNI	4 - 7 tahun	Tidak setiap hari
101	16 - 25 tahun	P	S1	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	1 - 3 tahun	Tidak setiap hari
102	16 - 25 tahun	L	SMA	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	4 - 7 tahun	4 - 5 kali sehari
103	16 - 25 tahun	L	SMA	Pontianak	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	1 - 3 tahun	Tidak setiap hari
104	16 - 25 tahun	L	S1	Jakarta	< Rp 1.000.000	BCA	1 - 3 tahun	Tidak setiap hari
105	16 - 25 tahun	L	S1	Pontianak	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	1 - 3 tahun	Tidak setiap hari
106	16 - 25 tahun	L	SMA	Yogyakarta	< Rp 1.000.000	BNI	1 - 3 tahun	1 - 3 kali sehari
107	16 - 25 tahun	L	S1	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	Bank Mandiri	1 - 3 tahun	> 5 kali sehari
108	16 - 25 tahun	L	SMA	Pontianak	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BNI	4 - 7 tahun	1 - 3 kali sehari
109	16 - 25 tahun	L	SMA	Pontianak	Rp 10.000.001 - Rp 15.000.000	BCA	4 - 7 tahun	Tidak setiap hari
110	16 - 25 tahun	P	SMA	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	4 - 7 tahun	1 - 3 kali sehari
111	16 - 25 tahun	P	SMA	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BRI	1 - 3 tahun	4 - 5 kali sehari
112	26 - 35 tahun	L	S1	Yogyakarta	Rp 5.000.001 - Rp 10.000.000	BCA	1 - 3 tahun	1 - 3 kali sehari
113	16 - 25 tahun	L	SMA	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	1 - 3 tahun	Tidak setiap hari
114	16 - 25 tahun	L	SMA	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	< 1 tahun	1 - 3 kali sehari
115	36 - 45 tahun	L	SMA	Pontianak	Rp 5.000.001 - Rp 10.000.000	BRI	> 7 tahun	Tidak setiap hari
116	26 - 35 tahun	P	S1	Jakarta	> Rp 15.000.000	BCA	> 7 tahun	1 - 3 kali sehari
117	16 - 25 tahun	P	SMA	Pontianak	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	4 - 7 tahun	Tidak setiap hari
118	16 - 25 tahun	P	SMA	Pontianak	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	1 - 3 tahun	Tidak setiap hari
119	26 - 35 tahun	L	S1	Bekasi	Rp 5.000.001 - Rp 10.000.000	BCA	4 - 7 tahun	1 - 3 kali sehari
120	16 - 25 tahun	L	SMA	Yogyakarta	< Rp 1.000.000	BRI	< 1 tahun	4 - 5 kali sehari
121	16 - 25 tahun	P	S1	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	4 - 7 tahun	> 5 kali sehari
122	16 - 25 tahun	L	S1	Madiun	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	Bank Mandiri	1 - 3 tahun	1 - 3 kali sehari
123	16 - 25 tahun	P	S1	Surabaya	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	1 - 3 tahun	1 - 3 kali sehari
124	16 - 25 tahun	P	D3	Yogyakarta	< Rp 1.000.000	BCA	4 - 7 tahun	> 5 kali sehari
125	16 - 25 tahun	L	SMA	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	1 - 3 tahun	Tidak setiap hari
126	16 - 25 tahun	P	SMA	Yogyakarta	< Rp 1.000.000	BCA	1 - 3 tahun	1 - 3 kali sehari
127	16 - 25 tahun	L	SMA	Yogyakarta	< Rp 1.000.000	Bank Mandiri	4 - 7 tahun	Tidak setiap hari
128	16 - 25 tahun	L	S1	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BNI	1 - 3 tahun	Tidak setiap hari
129	16 - 25 tahun	L	SMA	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	Bank Mandiri	1 - 3 tahun	Tidak setiap hari
130	16 - 25 tahun	P	SMA	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BRI	< 1 tahun	Tidak setiap hari
131	16 - 25 tahun	L	S1	Jakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	Bank Mandiri	1 - 3 tahun	Tidak setiap hari
132	16 - 25 tahun	P	SMA	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	Bank Mandiri	1 - 3 tahun	1 - 3 kali sehari
133	16 - 25 tahun	P	S1	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	Bank Mandiri	< 1 tahun	Tidak setiap hari
134	16 - 25 tahun	P	SMA	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	1 - 3 tahun	Tidak setiap hari
135	16 - 25 tahun	P	SMA	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BCA	< 1 tahun	4 - 5 kali sehari
136	16 - 25 tahun	P	SMA	Yogyakarta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	BRI	< 1 tahun	1 - 3 kali sehari

1	EF1	EF2	EF3	EF4	RE1	RE2	RE3	RE4	SP1	SP2	SP3	SP4	SP5	SP6	RC1	RC2	RC3	RC4	CS1	CS2	CS3	CS4	CL1	CL2	CL3	
2	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	2	3	3	2	5	5	4	3	4	5	5	5	5	3	5	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
6	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	
9	4	4	4	3	5	5	4	4	5	3	3	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4	
10	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	3	5	4	2	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
13	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	
14	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
15	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
16	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	1	4	4	4	4	4	3	3	4	
17	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	
18	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	
19	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	
20	5	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
21	5	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
22	4	5	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
23	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
25	4	5	4	3	4	4	5	3	5	5	3	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	3	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
27	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	
28	5	3	4	5	3	4	3	5	5	5	3	4	4	3	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	
31	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	1	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	
33	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
34	3	2	1	3	1	3	3	2	1	2	1	1	1	1	3	1	2	2	4	4	4	4	5	4	5	
35	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
36	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
37	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
39	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
40	3	5	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	
42	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	
43	4	3	5	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
44	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
47	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
49	4	5	3	4	3	4	4	3	5	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
50	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
51	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
53	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	
54	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	
55	5	5	5	4	4	4	5	2	5	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	
56	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	
57	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
58	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	
59	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
63	4	4	3	5	4	5	5	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	5	1	4	4	4	5	4	5	
64	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	
65	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	
66	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	
69	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	

LAMPIRAN 4

HASIL OLAH DATA

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Convergent Validity (Outer Loading), Discriminant Validity (Cross Loading)

	CL	CS	Service Quality		CL	CS	Service Quality
CL1	0.888			CL1	0.888	0.660	0.493
CL2	0.871			CL2	0.871	0.619	0.564
CL3	0.857			CL3	0.857	0.700	0.513
CS1		0.821		CS1	0.550	0.821	0.582
CS2		0.878		CS2	0.631	0.878	0.607
CS3		0.893		CS3	0.735	0.893	0.631
CS4		0.799		CS4	0.641	0.799	0.597
EF2			0.658	EF2	0.395	0.512	0.658
EF3			0.629	EF3	0.393	0.485	0.629
EF4			0.641	EF4	0.360	0.473	0.641
RC1			0.664	RC1	0.377	0.505	0.664
RC2			0.686	RC2	0.484	0.542	0.686
RC3			0.638	RC3	0.370	0.432	0.638
RC4			0.736	RC4	0.567	0.545	0.736
RE1			0.778	RE1	0.536	0.519	0.778
RE2			0.720	RE2	0.503	0.587	0.720
RE3			0.718	RE3	0.485	0.543	0.718
RE4			0.678	RE4	0.378	0.446	0.678
SP1			0.731	SP1	0.451	0.522	0.731
SP2			0.753	SP2	0.419	0.538	0.753
SP3			0.737	SP3	0.320	0.387	0.737
SP4			0.834	SP4	0.419	0.541	0.834
SP5			0.789	SP5	0.316	0.451	0.789
SP6			0.732	SP6	0.322	0.435	0.732
EF1			0.657	EF1	0.465	0.553	0.657

Cronbach's Alpha, Composite Reliability, AVE

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
CL	0.842	0.845	0.904	0.759
CS	0.869	0.871	0.911	0.720
Service Quality	0.942	0.944	0.948	0.507

2. Uji Inner Model dan hipotesis

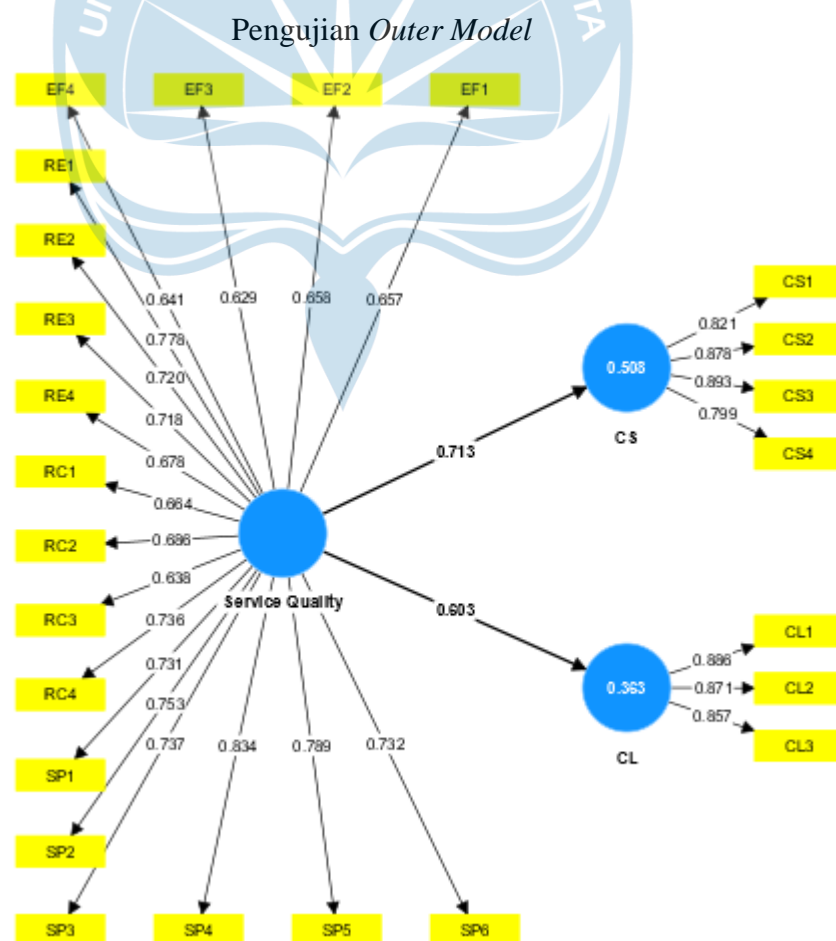
R-Square

	R-square	R-square adjusted
CL	0.363	0.359
CS	0.508	0.505

Path Coefficient

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Service Quality -> CL	0.603	0.612	0.081	7.454	0.000
Service Quality -> CS	0.713	0.721	0.054	13.256	0.000

3. PLS Algorithm



Pengujian *Bootstrapping*

