

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN DAN SARAN PENELITIAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan perhitungan statistik analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

Dari pengembangan metode SERVQUAL dalam mengukur kepuasan dan loyalitas nasabah dalam penggunaan *mobile banking* Berdasarkan landasan teori dan penelitian sebelumnya, temuan dari penelitian ini mengkonfirmasi bahwa terdapat pengaruh antara jaminan dan keamanan, kenyamanan, efisiensi, kemudahan mengoperasikan serta keandalan dan daya tanggap penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah

Konfirmasi dan verifikasi pada pengaruh kualitas layanan jaminan dan keamanan ditemukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa semakin baik kualitas layanan jaminan dan keamanan *mobile banking* bagi nasabah maka dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Selain itu kualitas layanan kemudahan mengoperasikan juga terverifikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan nasabah. Pengaruh positif ini diinterpretasikan bahwa nasabah merasa mudah dalam melakukan transaksi dalam memenuhi kebutuhannya sehingga meningkatkan kepuasan nasabah. Selain itu temuan dari penelitian penelitian ini juga memverifikasi bahwa terdapat pengaruh positif yang dihasilkan

oleh kualitas layanan keandalan dan daya tanggap penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Hal ini diinterpretasikan bahwa terdapat pengalaman *responsive* bahwa layanan yang digunakan memiliki respon yang cepat dalam menyelesaikan masalah maupun kebutuhan transaksi oleh nasabah yang kemudian membentuk perilaku keberlanjutan dalam menggunakan *mobile banking*.

Secara keseluruhan penelitian ini mendapatkan bahwa variabel yang paling berpengaruh secara positif pada kepuasan nasabah jaminan dan keamanan, kemudahan mengoperasikan serta keandalan dan daya tanggap. Hal ini dapat dilihat dari tingkat persetujuan responden terhadap penggunaan layanan tersebut. Artinya, nasabah menganggap bahwa layanan *mobile banking* BNI telah memenuhi ekspektasi mereka dalam hal Jaminan Keamanan, Kenyamanan, Efisiensi, Kemudahan Mengoperasikan serta Keandalan dan Daya Tanggap

Secara simultan, variabel Jaminan Keamanan, Kenyamanan, Efisiensi, Kemudahan Mengoperasikan serta Keandalan dan Daya Tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Secara parsial, variabel Jaminan dan Keamanan, Kemudahan Mengoperasikan serta Keandalan dan Daya Tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BNI Jatisrono.

Kepuasan nasabah terhadap layanan *mobile banking* BNI berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah BNI Jatisrono.

5.2 Implikasi Menejerial

Penelitian ini bertujuan untuk mengkonfirmasi dan memverifikasi pengaruh dari kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah di bni kcp jatisrono. Berdasarkan landasan teori dan penelitian sebelumnya, temuan

dari penelitian ini mengkonfirmasi bahwa terdapat pengaruh antara Jaminan Keamanan, kenyamanan, efisiensi, kemudahan serta keandalan dan daya tanggap terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah di BNI KCP Jatisrono.

Temuan ini dapat membantu BNI Jatisrono untuk meningkatkan kualitas layanan *mobile banking*-nya. Berdasarkan hasil dari penelitian ini, BNI KCP Jatisrono dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah dengan memfokuskan inovasi atau perbaikan pada variabel Jaminan dan Keamanan, Kemudahan Mengoperasikan serta Keandalan dan Daya Tanggap.

Sehubungan dengan diketahui pentingnya variabel Jaminan Keamanan terhadap peningkatan kepuasan nasabah, Bank dapat melakukan berbagai usaha untuk meningkatkan jaminan dan keamanan *mobile banking* BNI antara lain dengan mensosialisasikan cara- cara peningkatan keamanan bertransaksi melalui *mobile banking*, dengan cara mengunduh aplikasi *mobile banking* melalui situs resmi BNI, playstore, app store menggunakan jaringan nirkabel yang menggunakan kata kunci keamanan jaringan atau memiliki keamanan ganda. Juga perlu di sampaikan agar tidak menggunakan akses Wi-Fi public saat melakukan transaksi di *mobile banking* BNI. Perlunya menyampaikan kepada nasabah baik nasabah yang baru akan menggunakan maupun nasabah lama *mobile banking* untuk secara berkala mengganti PIN *mobile banking* serta menggunakan angka- angka yang tidak mudah di tebak seperti tanggal lahir pribadi.

Untuk meningkatkan kemudahan mengoperasikan layanan *mobile banking* BNI, bank perlu meningkatkan kemudahan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* dengan menjelaskan menu- menu dan tahapan bertransaksi dengan *mobile*

banking BNI sehingga nasabah lebih dapat menyederhanakan tahapan transaksi. Hal ini perlu disosialisasikan oleh bank guna memberikan pemahaman kepada nasabah maupun calon nasabah melalui brosur yang bisa di berikan kepada nasabah yang pertama kali mengaktifkan layanan *mobile banking* BNI di KCP Jatisrono. Sosialisasi ini juga dapat disampaikan melalui portal halaman website resmi BNI maupun media social BNI KCP Jatisrono khususnya. Evaluasi berkala terhadap fitur- fitur *mobile banking* tentu sangat diperlukan bagi kemudahan nasabah dalam mengoperasikan *mobile banking* BNI.

5.3 Keterbatasan

Penulis menyadari bahwa hasil penelitian masih jauh dari kesempurnaan. Terhadap beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Variabel bebas yang di pilih dalam penelitian ini terbatas pada Jaminan dan Keamanan, Kenyamanan, Efisiensi, Kemudahan Mengoperasikan serta Keandalan dan Daya Tanggap sehingga masih ada kemungkinan variabel bebas lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan *mobile banking* BNI yang di teliti dalam penelitian ini.
2. Penelitian ini tidak meneliti lebih lanjut untuk mengetahui variabel yang paling dominan menyebabkan tidak signifikannya variabel kenyamanan dan efisiensi.

5.4 Saran Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan keterbatasan penelitian, penulis memberikan saran kepada peneliti lain yang akan meneliti pengaruh kualitas layanan *mobile banking* sebagai berikut:

1. Penelitian ini menarik sampel dalam populasi sebanyak 200 responden dikarenakan limitasi peneliti dalam pengumpulan data responden sehingga masih terdapat kelemahan dalam mengeneralisasikan maka peneliti menyarankan agar penelitian selanjutnya dapat menambah jumlah responden. Selain itu penelitian selanjutnya juga dapat dikembangkan dengan memakai objek dan subjek lain sehingga temuan pada penelitian selanjutnya dapat lebih mengeneralisasikan teori dan model yang diuji
2. Penelitian ini masih terbatas pada variabel jaminan dan keamanan, kenyamanan, efisiensi, kemudahan mengoperasikan serta keandalan dan daya tanggap dalam mengukur kepuasan dan loyalitas nasabah dalam penggunaan *mobile banking*. Masih terdapat beragam model penelitian dan variabel lain diluar model yang diadopsi peneliti dalam mengukur kepuasan dan loyalitas nasabah dalam penggunaan *mobile banking* oleh karena itu peneliti menyarankan agar penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kerangka dan variabel-variabel lainnya untuk mengukur kepuasan dan loyalitas menggunakan sepertihalnya *mobile commerce applications* (MCA) (Ngubelanga dan Duffett, 2021), *trust and initial acceptance* (Özegan dan Arıkan, 2022) dan *consumer preference* (Singh et al., 2017).
3. Melakukan analisis dengan cakupan lebih luas terhadap pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah di kota besar dengan nasabah di kota kecil atau apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah antara nasabah pengguna layanan *mobile*

banking BNI dengan nasabah pengguna layanan *mobile banking* bank konvensional lain.



DAFTAR PUSTAKA

- An, S., Eck, T., & Yim, H. (2023). Understanding Consumers' Acceptance Intention to Use Mobile Food Delivery Applications through an Extended Technology Acceptance Model. *Sustainability (Switzerland)*, 15(1).
<https://doi.org/10.3390/su15010832>
- Annur, C. M. (2022). *Jumlah Pengguna Internet Global Tembus 5 Miliar Orang pada Oktober 2022*. Databoks.
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/11/23/jumlah-pengguna-internet-global-tembus-5-miliar-orang-pada-oktober-2022>
- Anus, S., Qureshi, F., Malik, S., Abbasi, A., & Chaudhry, A. (2011). Trust and initial acceptance of Mobile Banking in Pakistan. *International Journal of Scientific & Engineering Research*, 2(8), 1–14.
<http://www.ijser.org/researchpaper%5CTrust-and-initial-acceptance-of-Mobile-Banking-in-Pakistan.pdf>
- Aridinta, F. A., & Widijoko, G. (2018). Analisis Pengaruh Kenyamanan Layanan Online Terhadap Kepuasan Konsumen Mobile Commerce Di Indonesia. *Ekonomi Dan Bisnis*, 7(2), 1–23.
- Ariff, M. S. M., Yun, L. O., Zakuan, N., & Ismail, K. (2013). The Impacts of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Internet Banking. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 81, 469–473.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.462>
- Ayo, C. k., Oni, A. A., Adewoye, O. J., & Eweoya, I. O. (2016). E-banking users' behaviour: e-service quality, attitude, and customer satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*, 34(3), 347–367.
<https://doi.org/10.1108/IJBM-12-2014-0175>
- Ayuningtyas, K. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang). *Jurnal Manajemen*, 11(1), 63–76.
<https://doi.org/10.30656/jm.v11i1.3032>
- BNI. (2023). *Februari 2023, Jumlah Pengguna BNI Mobile Banking Melonjak*

25% YoY. BNI. <https://www.bni.co.id/id-id/beranda/kabar-bni/berita/articleid/21603>

- Chen, C. S. (2013). Perceived risk, usage frequency of mobile banking services. *Managing Service Quality*, 23(5), 410–436. <https://doi.org/10.1108/MSQ-10-2012-0137>
- Chiguvi, D. (2023). Analysis of the effectiveness of e-customer service platforms on customer satisfaction at ABSA, Botswana. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147- 4478)*, 12(1), 57–71. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v12i1.2283>
- Chiguvi, D., & Musasa, T. (2021). Influence of Psychological Antecedents of Consumer Decision-Making Styles on Millennial Consumer’S Innovativeness in Botswana. *Eurasian Journal of Business and Management*, 9(1), 1–13. <https://doi.org/10.15604/ejbm.2021.09.01.001>
- Dhagarra, D., Goswami, M., & Kumar, G. (2020). Impact of Trust and Privacy Concerns on Technology Acceptance in Healthcare: An Indian Perspective. *International Journal of Medical Informatics*, 141, 104164. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2020.104164>
- Dyah, Afsyah, A., Suryono, D., & Santosa, B. (2022). PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Pelanggan Kantor Pos Indonesia di Wilayah Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 11(1), 1–11. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/index>
- Hartawan, D. (2016). Pengaruh Internet Banking terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang). *I-Economic*, 3(2), 1–23.
- Jun, M., & Palacios, S. (2016). Examining the key dimensions of mobile banking service quality: an exploratory study. *International Journal of Bank Marketing*, 34(3), 307–326. <https://doi.org/10.1108/IJBM-01-2015-0015>
- Khatab, J. J., Esmael, E., & Othman, B. (2019). The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence from Public Sector and Private Sector Banks in Kurdistan/Iraq. *International Journal of Advanced Science and Technology*, Vol.28, No, 865–872.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management. 15th edition* (Harlow (ed.); 15th ed.). Essex Pearson Education Limited.
- Krishnamurthy, R., K.BHARGAVI, R., & s, A. (2010). INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON BANKING CUSTOMERS' BEHAVIOURAL INTENTIONS. *International Journal of Economics and Finance*, 2. <https://doi.org/10.5539/ijef.v2n4p18>
- Kundu, S., & Datta, S. K. (2015). Impact of trust on the relationship of e-service quality and customer satisfaction. *EuroMed Journal of Business*, 10(1), 21–46. <https://doi.org/10.1108/EMJB-10-2013-0053>
- Lestari, V. T., & Ellyawati, J. (2019). Effect of E-Service quality on repurchase intention: Testing the role of e-satisfaction as mediator variable. *International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering*, 8(7C2), 158–162. <https://doi.org/10.35940/ijitee.g5400.0881019>
- Machado, R., & Diggins, C. (2013). Customer Service. *International Journal of Consumer Studies*, 37. <https://doi.org/10.1111/ijcs.12038>
- Ngubelanga, A., & Duffett, R. (2021). Modeling mobile commerce applications' antecedents of customer satisfaction among millennials: An extended tam perspective. *Sustainability (Switzerland)*, 13(11), 1–30. <https://doi.org/10.3390/su13115973>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2015). Bijak Ber-eBanking. *Otoritas Jasa Keuangan*, 1–91.
- Özecan, M., & Arıkan, E. (2022). An Integrative Model on User Satisfaction and Continuance Intention for Using M-Banking. *Business and Economics Research Journal*, 13(3), 465–482. <https://doi.org/10.20409/berj.2022.384>
- Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(January), 28. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *Servqual: A Multiple-*

Item Scale For Measuring Consumer Perc - ProQuest.

<https://www.proquest.com/openview/7d007e04d78261295e5524f15bef6837>

Pratiwi, H. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Pada Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank XXX*. UGM.

Ramadania, Juniwati, & Meilky, L. (2020). *The Interaction of E-Service Quality, Brand Awareness, Trust and Satisfaction With Buyback Interest in Gojek On-Line Transportation Services*. 14(2), 267–282.

Retnowulan, L. (2014). Kepuasan Pelayanan Administrasi Akademik Mahasiswa di Pascasarjana Universitas Negeri Malang. *Universitas Wisnuwardhana Malang*.

Sagib, G. K., & Zapan, B. (2014). Bangladeshi mobile banking service quality and customer satisfaction and loyalty. *Management and Marketing*, 9(3), 331–346.

Sangar, A. B., & Rastari, S. (2015). A Model for Increasing Usability of Mobile Banking Apps on Smart Phones. *Indian Journal of Science and Technology*, 8(30), 1–9. <https://doi.org/10.17485/ijst/2015/v8i30/86528>

Sekaran, U., & Bougie, R. (2009). *Research methods for business : a skill-building approach* (5 nd. ed). Jhon Willey & amp; Sons.

Seth, N., Deshmukh, S. G., & Vrat, P. (2005). Service quality models: A review. In *International Journal of Quality and Reliability Management* (Vol. 22, Issue 9). <https://doi.org/10.1108/02656710510625211>

Shukri, M. S., Yajid, Mohd Shukri, A., & Khatibi, A. (2020). Mediating Role of Customer Satisfaction on the Relationship of Perceived Values and Services Quality with Customer Loyalty in the Telecommunication Service Providers in Malaysia. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(1), 1021–1032.

Singh, N., Srivastava, S., & Sinha, N. (2017). Consumer preference and satisfaction of M-wallets: a study on North Indian consumers. *International Journal of Bank Marketing*, 35(6), 944–965. <https://doi.org/10.1108/IJBM-06-2016-0086>

Thakur, R. (2014). What keeps mobile banking customers loyal? *International Journal of Bank Marketing*, 32(7), 628–646. <https://doi.org/10.1108/IJBM->

07-2013-0062

- Thuy, D. C., & Quang, N. N. (2022). Factors affecting satisfaction and intention to repurchase retail banking services in Vietnam. *Cogent Business and Management*, 9(1), 1–21. <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2137952>
- Vahdat, A., Alizadeh, A., Quach, S., & Hamelin, N. (2020). WITHDRAWN: Would you like to shop via mobile app technology? The technology acceptance model, social factors and purchase intention. *Australasian Marketing Journal (AMJ)*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ausmj.2020.01.002>
- Walliman, N. (2011). *Research Methods: The Basics*. <https://doi.org/10.4324/9780203836071>
- Yang, Z., & Jun, M. (1970). Consumer Perception of E-Service Quality: From Internet Purchaser and Non-Purchaser Perspectives. *Journal of Business Strategies*, 25(2), 59–84. <https://doi.org/10.54155/jbs.25.2.59-84>
- Yaya, P. H. L. (2012). *Tesis doctoral - Customer Loyalty and its antecedents and percepcion of iso 9001 in online banking*.
- Zusmawati, Z., & Rahmi, A. T. (2022). Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada Pt. Bpr Mutiara Nagari Tanjung Ampalu. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(2), 1293–1302. <https://doi.org/10.46306/vls.v2i2.158>

LAMPIRAN I
KUESIONER ASLI



Lampiran 1

LAMPIRAN KUISIONER
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

Kepada Yth.

Saudara/i

Di tempat

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswa Program magister (S2) Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk keperluan penyusunan tesis mengenai **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH DI BNI KCP JATISRONO”**.

Saya bermaksud mengundang bapak/ibu/sdr/I pengguna layanan aplikasi mobile banking BNI untuk berpartisipasi dalam survey pada penelitian yang sedang saya lakukan.

Penelitian ini bermaksud untuk mengukur persepsi nasabah atas dimensi kualitas layanan mobile banking BNI sehingga dapat dijadikan sebagai acuan pengembangan aplikasi mobile banking BNI kedepannya.

Survey ini menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang akan menggambarkan diri bapak/ibu/sdr/I oleh sebab itu saya meharapka jawaban yang sejujur-jujurnya. Jawaban dan data diri dari seluruh responden akan dijamin seluruh kerahasiaannya. Atas kesediaan dan partisipasi bapak/ibu.sdr/I untuk meluangkan waktu mengisi kuisisioner ini saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

LIVIA HENING PRATIWI

KUISIONER PENELITIAN TESIS

Pada kesempatan ini saya (peneliti):

Nama : LIVIA HENING PRATIWI

Program Studi : Program Pasca Sarjana Magister Manajemen, Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Sedang melakukan kegiatan penelitian tesis dengan judul “**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH DI BNI KCP JATISRONO**”

Maka dari itu, peneliti merancang kuesioner ini untuk pengumpulan data yang akan bermanfaat untuk penyelesaian penelitian. Peneliti mengharapkan jawaban sejujurnya dari saudara/I, dan jawaban yang saudara/I berikan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian.

A. IDENTITAS RESPONDEN

*Coret jawaban yang Ibu/Bapak anggap tidak sesuai dengan kondisi yang berlaku.

1. Nama :
2. Jenis kelamin : Laki-Laki /Wanita
3. Usia : _____ Tahun
4. Pekerjaan :
5. Domisili :
6. Pengeluaran Rata- rata perbulan :
 - a. < Rp. 2.500.000
 - b. Rp. 2.500.000 – Rp. 5.000.000
 - c. Rp. 5.000.000 – Rp. 7.500.000
 - d. Rp. 7.500.000 – Rp. 10.000.000
7. Lama menjadi nasabah BNI.
 - a. < 1 th
 - b. \geq 1 tahun
8. Lama menggunakan aplikasi Mobile Banking BNI.
 - a. < 1 th
 - b. \geq 1 tahun
9. Jenis layanan aplikasi Mobile Banking BNI yang sering digunakan (jawaban boleh lebih dari satu).
 - a. Cek Saldo
 - b. Transfer dana
 - c. Bayar Tagihan

B. LEMBAR KUESIONER

Petunjuk Pengisian

1. Silahkan berikan tanda (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan Anda
2. Pilihlah salah satu kriteria yang paling sesuai dengan penilaian Ibu/Bapak seperti contoh ini : STS : Sangat Tidak Setuju
 TS : Tidak Setuju
 N : Netral
 S : Setuju
 SS : Sangat Setuju
3. Mohon agar tidak melewatkan satu pun nomor pertanyaan dalam pengisian kuisisioner ini

PERNYATAAN KUISISIONER

N O	PERNYATAAN	S T S	T S	N	S	SS
Jaminan Keamanan						
1	Saya merasa aman saat memasukkan informasi penting melalui transaksi Mobile banking BNI					
2	Saya merasa aman saat bertransaksi melalui mobile banking BNI					
3	Saya percaya sepenuhnya dengan layanan mobile banking BNI					
Kenyamanan						
4	Menggunakan layanan mobile banking BNI menghemat waktu saya dibandingkan jika saya datang ke kantor cabang atau ATM					
5	Saya dapat berkomunikasi kapan saja dengan customer service representative jika saya mengalami hambatan bertransaksi melalui mobile banking BNI					
6	Mobile banking BNI menyediakan informasi transaksi yang jelas					
7	Mobile banking BNI mengirimkan informasi transaksi Mobile banking dengan cepat setelah transaksi					
8	Mobile banking BNI dapat diakses dimana saja					
9	Mobile banking BNI dapat diakses kapan saja					

Effisiensi					
10	Proses registrasi Mobile banking BNI mudah				
11	Proses registrasi Mobile banking BNI sederhana				
12	Menggunakan Mobile banking BNI tidak membutuhkan banyak effort/usaha				
13	Mobile banking BNI memberikan pengalaman bertransaksi yang nyaman				
Kemudahan Mengoperasikan					
14	Menu-menu yang terdapat pada Mobile banking BNI mudah dipahami				
15	Tahapan untuk bertransaksi dengan menggunakan Mobile banking BNI sederhana				
16	Tahapan untuk bertransaksi dengan menggunakan Mobile banking BNI mudah dipahami				
17	Bertransaksi dengan menggunakan Mobile banking BNI mudah				
Keandalan dan Daya Tanggap					
18	Mobile banking BNI menyediakan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan				
19	Saya tahu dengan jelas bahwa transaksi melalui Mobile banking BNI telah saya lakukan				
20	Jika terjadi kesalahan transaksi Mobile banking BNI maka masalah tersebut dapat segera teratasi				
21	Bank BNI selalu memberikan solusi yang cepat atas masalah yang timbul terhadap Mobile banking BNI saya				
22	Mobile banking BNI memberikan informasi yang cepat jika transaksi saya tidak dapat dilakukan				
Kepuasan					
23	Saya merasa puas dengan layanan Mobile banking BNI				
24	Saya merasa nyaman menggunakan Mobile banking BNI				
25	Menggunakan layanan Mobile banking BNI biasanya memberikan pengalaman yang memuaskan				
26	Saya dapat dengan mudah menggambarkan bagaimana perasaan saya terhadap layanan yang diberikan Mobile banking BNI				
Loyalitas					

27	Bank BNI merupakan bank pilihan utama saya						
28	Saya akan dengansenang hati merekomendasikan Mobile banking BNI dibandingkan dengan bank lainya						
29	Saya tidak merasa menyesal telah menjadi nasabah Bank BNI						
30	Saya akan terus menggunakan layanan Bank BNI dimasa yang akan datang						





Lampiran 2

No.	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20	V21	V22	V23	V24	V25	V26	V27	V28	V29	V30
1	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	4	4	4	4	
2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
3	3	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	2	3	3	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	1	2	2	3	4	3	3	5	5	4	4
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	5	5	5	5	5	5
6	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
8	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
9	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	4	4	4	4	4
10	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
12	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3
13	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
16	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	4	4	3	4	3
17	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
18	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
19	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
21	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	
22	3	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4.5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	

24	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
25	4	4	4	5	5	5	5	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4		
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5		
27	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5		
28	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5		
29	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5		
30	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	
31	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
32	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5
33	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	
34	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	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	5	5	5	5	5	
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	
37	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	
1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
43	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	3	4	3.5	3.5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
48	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4

49	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
50	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4
51	4	5	4	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
53	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
56	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
57	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
61	4	5	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	4	4	4
62	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
63	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
64	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3.5	3	3	5	5	4	5	5	3	5	5	5	
65	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
67	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	4	4	4	4	4
68	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
70	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4.5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5

74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	3	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5		
76	5	4	4.5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4		
77	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5		
78	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.5	5		
79	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
80	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
81	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4		
82	4	4	4	4	4	4	3.5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
83	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4		
84	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4		
85	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4		
86	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5		
87	3	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	
88	4	5	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3
89	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3.5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	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	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.5	4	5	5	5	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	
94	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	3	3	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	2,5		
96	3	3	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
97	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	

99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
100	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
101	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	4	4
102	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	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	4	4	4	4	
105	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	5	5	5	5	
106	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	4	4	4	4	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
108	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	
109	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3
110	3	3	4	3	4	3	3	3	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
111	4	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
112	4	4	4	4	3	4	4	4.5	5	4	4	5	4	4	4	4	4.5	4	4	4	4	4	4.5	5	4	4	4	5	4	4
113	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
114	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4
115	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
116	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
122	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	5	5	5	5	5
123	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3

149	4	4	3	5	5	5	5	2	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
150	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
153	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
154	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
155	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
156	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	4	4	4	4	4
157	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	5	5	5	5	5
158	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	4	4	4	4	4
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3.5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
161	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	5	5	5	5	5
162	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	4	4	4	4	4
163	5	5	4	5	4	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
164	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4
167	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
169	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	4	4	4	4	4
170	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.5	5	4	4	4.5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	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	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	5	4	4.5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5

199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
200	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4



LAMPIRAN III
HASIL PENGOLAHAN DATA



Lampiran 3

1. Uji Validitas

Barlett's Test of Sphericity & KMO

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.924
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3702.636
	df	435
	Sig.	.000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	12,901	43,003	43,003	12,901	43,003	43,003	4,508	15,028	15,028
2	2,139	7,131	50,134	2,139	7,131	50,134	4,275	14,250	29,278
3	1,454	4,846	54,979	1,454	4,846	54,979	3,489	11,631	40,909
4	1,217	4,058	59,037	1,217	4,058	59,037	2,977	9,923	50,831
5	1,068	3,560	62,597	1,068	3,560	62,597	2,564	8,547	59,379
6	1,023	3,410	66,007	1,023	3,410	66,007	1,988	6,628	66,007
7	0,957	3,189	69,196						
8	0,798	2,661	71,857						
9	0,740	2,466	74,323						
10	0,712	2,372	76,695						
11	0,621	2,069	78,763						
12	0,589	1,963	80,727						
13	0,548	1,826	82,553						
14	0,527	1,758	84,310						
15	0,459	1,530	85,841						
16	0,453	1,509	87,350						
17	0,411	1,369	88,719						
18	0,406	1,353	90,072						
19	0,379	1,263	91,335						
20	0,348	1,161	92,496						
21	0,303	1,011	93,507						
22	0,292	0,973	94,480						
23	0,272	0,908	95,388						
24	0,257	0,855	96,243						
25	0,232	0,774	97,017						
26	0,219	0,729	97,746						

27	0,199	0,664	98,410					
28	0,175	0,583	98,994					
29	0,165	0,551	99,545					
30	0,137	0,455	100,000					

Tabel Rotated Component Matrix

	Component					
	1	2	3	4	5	6
JK1				0,760		
JK2				0,753		
JK3				0,647		
K1	0,477			0,456		
K2	0,737			0,401		
K3	0,488					
K4	0,433					
K5	0,767					
K6	0,833					
E1			0,498			
E2			0,441			
E3			0,530			
E4			0,605			
KM1	0,641					
KM2	0,575					
KM3	0,644					
KM4	0,692					
KDT1					0,598	
KDT2					0,536	
KDT3					0,767	
KDT4					0,630	
KDT5					0,573	
KEP1						0,459
KEP2						0,566
KEP3						0,568
KEP4						0,480
L1		0,675				
L2		0,842				
L3		0,717				
L4		0,663				

2. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.907	.916	7

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Loyalitas	107.797	87.485	.691	.896
Kepuasan	107.637	90.030	.770	.889
Jaminan dan Keamanan	111.855	96.818	.655	.902
Kenyamanan	99.075	78.550	.719	.898
Efisiensi	107.627	87.075	.767	.888
Kemudahan Mengoperasikan	107.635	89.318	.822	.885
Keandalan dan Daya Tangkap	103.872	78.608	.761	.890

3. Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinearitas

Variabel Bebas	Tolerance	VIF
Jaminan Keamanan	0,569	1,759
Kenyamanan	0,382	2,615
Efisiensi	0,356	2,810
Kemudahan Mengoperasikan	0,312	3,207
Keandalan dan Daya Tanggap	0,457	2,190

4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

4.1 Backward

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Keandalan dan Daya Tangkap, Jaminan dan Keamanan, Efisiensi, Kenyamanan, Kemudahan Mengoperasikan ^b	.	Enter
2	.	Kenyamanan	Backward (criterion: Probability of F-to-remove >= .100).
3	.	Efisiensi	Backward (criterion: Probability of F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. All requested variables entered.

Excluded Variables^a

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics		
						Tolerance	VIF	Minimum Tolerance
2	Kenyamanan	.013 ^b	.174	.862	.013	.382	2.615	.312
3	Kenyamanan	.041 ^c	.596	.552	.043	.438	2.285	.361
	Efisiensi	.087 ^c	1.222	.223	.087	.407	2.456	.327

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors in the Model: (Constant), Keandalan dan Daya Tangkap, Jaminan dan Keamanan, Efisiensi, Kemudahan Mengoperasikan

c. Predictors in the Model: (Constant), Keandalan dan Daya Tangkap, Jaminan dan Keamanan, Kemudahan Mengoperasikan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	312.213	5	62.443	57.005	.000 ^b
	Residual	212.506	194	1.095		
	Total	524.719	199			
2	Regression	312.180	4	78.045	71.604	.000 ^c
	Residual	212.539	195	1.090		
	Total	524.719	199			
3	Regression	310.551	3	103.517	94.736	.000 ^d
	Residual	214.168	196	1.093		
	Total	524.719	199			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Keandalan dan Daya Tangkap, Jaminan dan Keamanan, Efisiensi, Kenyamanan, Kemudahan Mengoperasikan

c. Predictors: (Constant), Keandalan dan Daya Tangkap, Jaminan dan Keamanan, Efisiensi, Kemudahan Mengoperasikan

d. Predictors: (Constant), Keandalan dan Daya Tangkap, Jaminan dan Keamanan, Kemudahan Mengoperasikan

Model Summary^d

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Sig. F Change
					R Square Change	F Change	df1	df2	
1	.771 ^a	.595	.585	1.0466	.595	57.005	5	194	.000
2	.771 ^b	.595	.587	1.0440	.000	.030	1	194	.862
3	.769 ^c	.592	.586	1.0453	-.003	1.494	1	195	.223

a. Predictors: (Constant), Keandalan dan Daya Tangkap, Jaminan dan Keamanan, Efisiensi, Kenyamanan, Kemudahan Mengoperasikan

b. Predictors: (Constant), Keandalan dan Daya Tangkap, Jaminan dan Keamanan, Efisiensi, Kemudahan Mengoperasikan

c. Predictors: (Constant), Keandalan dan Daya Tangkap, Jaminan dan Keamanan, Kemudahan Mengoperasikan

d. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.278	.861		3.807	.000
	Jaminan dan Keamanan	.186	.072	.157	2.598	.010
	Kenyamanan	.008	.048	.013	.174	.862
	Efisiensi	.074	.068	.083	1.078	.282
	Kemudahan Mengoperasikan	.209	.084	.203	2.485	.014
	Keandalan dan Daya Tangkap	.300	.046	.440	6.507	.000
2	(Constant)	3.309	.840		3.940	.000
	Jaminan dan Keamanan	.191	.067	.161	2.857	.005
	Efisiensi	.078	.064	.087	1.222	.223
	Kemudahan Mengoperasikan	.212	.082	.206	2.590	.010
	Keandalan dan Daya Tangkap	.300	.046	.440	6.526	.000
3	(Constant)	3.387	.839		4.040	.000
	Jaminan dan Keamanan	.211	.065	.178	3.247	.001
	Kemudahan Mengoperasikan	.261	.071	.254	3.650	.000
	Keandalan dan Daya Tangkap	.308	.046	.452	6.755	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

5. Hasil Analisis Regresi Sederhana**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.681 ^a	.464	.461	1.4268	.464	171.545	1	198	.000

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

b. Dependent Variable: Loyalitas

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	349.221	1	349.221	171.545	.000 ^b
	Residual	403.078	198	2.036		
	Total	752.299	199			

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. Predictors: (Constant), Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.900	1.040		2.789	.006
	Kepuasan	.816	.062	.681	13.098	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas