

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan *software* SmartPLS v 4.1.0.2., maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Efisiensi (*efficiency*) dalam kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) *mobile banking*. Berdasarkan hal tersebut maka semakin tinggi efisiensi dalam kualitas layanan maka semakin meningkatkan kepuasan pelanggan dalam penggunaan *mobile banking* khususnya bagi mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Efisiensi yang tinggi meningkatkan kepuasan pelanggan karena memberikan pengalaman yang lebih baik dan mengurangi stres terkait dengan penundaan atau lambatnya layanan.
2. Keandalan (*reliability*) dalam kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) *mobile banking*. Berdasarkan hal tersebut maka semakin tinggi keandalan dalam kualitas layanan maka semakin meningkatkan kepuasan pelanggan dalam penggunaan *mobile banking* khususnya bagi mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Ketersediaan layanan yang tinggi mengurangi frustrasi dan memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik, terlebih pada mahasiswa yang mungkin membutuhkan akses ke layanan tersebut pada jam-jam yang tidak terduga.

3. Keamanan dan privasi (*security and privacy*) **tidak** signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Berdasarkan hal tersebut maka keamanan dan privasi tidak memiliki pengaruh kepuasan pelanggan *mobile banking* pada mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Respon dan komunikasi (*responsiveness and communication*) **tidak** signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Berdasarkan hal tersebut maka respon dan komunikasi tidak memiliki pengaruh kepuasan pelanggan *mobile banking* pada mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

5.2. Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti mengharapkan dapat menjadi sumber informasi yang dapat diterapkan oleh seluruh layanan bank *mobile banking*. Hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan pada variabel *efficiency* menunjukkan hasil yang sangat tinggi. Hasil ini menyatakan bahwa efisiensi dalam layanan *mobile banking* memungkinkan pelanggan dengan mudah mengakses aplikasi bank dan mencari produk yang diinginkan, membuat pekerjaan lebih mudah bagi pengguna. Efisiensi transaksi dalam *mobile banking* memungkinkan mahasiswa melakukan pembayaran, transfer, atau pengecekan saldo secara instan tanpa harus mengantri di bank fisik. Manajemen bank dapat melakukan pembaruan rutin untuk memperbaiki *bug*, meningkatkan performa, serta menambahkan fitur

baru berdasarkan umpan balik pelanggan lalu memastikan bahwa pembaruan ini diinformasikan kepada pelanggan.

Hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan pada variabel *reliability* menunjukkan hasil yang sangat tinggi. Hasil ini menyatakan bahwa mahasiswa merasa lebih puas dengan layanan yang selalu tersedia, karena mereka dapat melakukan transaksi kapan pun tanpa khawatir. Manajemen bank harus terus melakukan pengembangan dan inovasi pada aplikasi *mobile banking* untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan yang terus berkembang. Beradaptasi dengan teknologi baru dapat meningkatkan keandalan dan kualitas layanan *mobile banking* tersebut.

Hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan pada variabel *security and privacy* menunjukkan hasil yang tinggi. Hasil ini menyatakan bahwa tanpa pengalaman negatif, mahasiswa cenderung merasa puas dan aman dengan layanan yang ada, sehingga tidak mempertimbangkan keamanan dan privasi sebagai faktor kritis. Manajemen bank dapat melakukan audit keamanan secara berkala oleh pihak ketiga untuk mengidentifikasi dan mengatasi potensi kerentanan, sehingga pelanggan dapat menaruh kepercayaan yang lebih kepada layanan *mobile banking*. Selain itu, generasi z dapat rutin memeriksa aktivitas akun untuk mendeteksi transaksi yang tidak dikenal atau mencurigakan, serta mengaktifkan notifikasi untuk setiap transaksi yang dilakukan melalui akun *mobile banking* agar dapat membantu generasi z segera mengetahui jika terdapat aktivitas yang mencurigakan.

Hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan pada variabel *responsiveness and communication* menunjukkan hasil yang tinggi. Hasil ini menyatakan bahwa layanan otomatis dan fitur *self-service* yang efisien mengurangi kebutuhan interaksi langsung dengan *customer service*. Manajemen bank dapat menyediakan layanan pelanggan yang tersedia 24 jam sehari, 7 hari seminggu untuk memastikan pelanggan bisa menghubungi dukungan kapan saja mereka mengalami masalah atau memiliki pertanyaan terkait layanan *mobile banking*.

Hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan pada variabel *customer satisfaction* menunjukkan hasil yang sangat tinggi. Hal ini menyatakan bahwa mahasiswa puas dengan menggunakan layanan *mobile banking* serta merasa tepat menggunakan *mobile banking*. Manajemen bank dapat rutin mengumpulkan umpan balik dari pelanggan melalui survei atau fitur penilaian dalam aplikasi sebagai perbaikan dan inovasi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Selain itu menginformasikan pelanggan secara proaktif tentang perubahan, pemeliharaan, atau masalah teknis yang mungkin mempengaruhi layanan karena komunikasi yang transparan dapat membantu membangun kepercayaan, sehingga pelanggan merasa puas dalam menggunakan *mobile banking*.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas hasil

penelitian. Oleh karena itu, terdapat beberapa keterbatasan yang dipaparkan oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

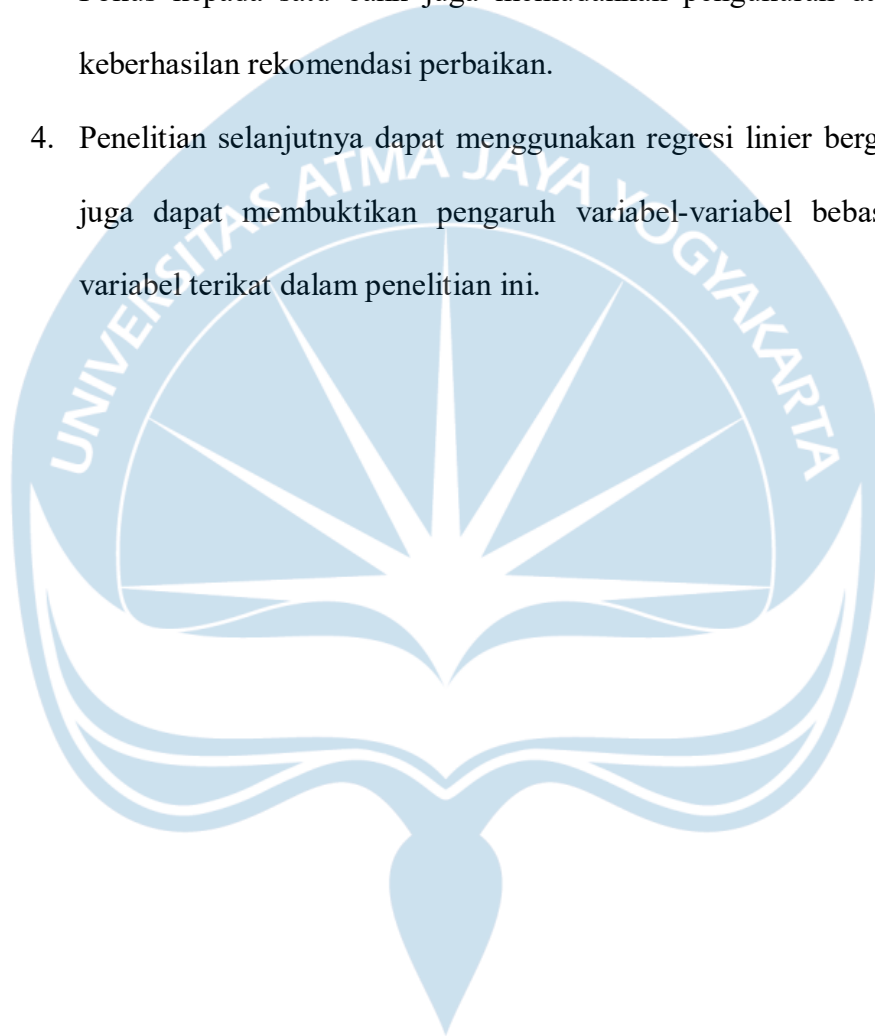
1. Penelitian ini bias representasi karena hasil survei lebih mencerminkan pendapat dari mahasiswa dari program studi tertentu dan tidak merata.
2. Pada penelitian ini, pengolahan data sampel menggunakan akun SmartPLS pribadi yang tidak berbayar, sehingga data yang dapat diolah hanya mencapai batas maksimal 100 responden.
3. Penelitian ini tidak meneliti secara spesifik kepada satu bank tertentu.
4. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis data SEM yang dimana sebenarnya dapat dengan hanya menggunakan regresi linier berganda yang relatif lebih mudah.

5.4. Saran

Berdasarkan beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, peneliti memberikan saran untuk peneliti di masa yang mendatang agar dapat mengatasi keterbatasan penelitian yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Agar responden penelitian lebih beragam dan tidak dominan hanya pada bagian tertentu, penelitian selanjutnya diharapkan menyebarkan kuesioner secara merata.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mempersiapkan waktu lebih awal untuk menggunakan versi premium aplikasi SmartPLS sehingga lebih banyak data sampel yang dapat diolah.

3. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti kualitas layanan pada satu bank tertentu karena memungkinkan analisis yang lebih mendalam dan spesifik, serta penggunaan sumber daya yang lebih efektif. Fokus kepada satu bank juga memudahkan pengukuran dampak dan keberhasilan rekomendasi perbaikan.
4. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan regresi linier berganda yang juga dapat membuktikan pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian ini.



DAFTAR PUSTAKA

- Akinyemi, I. O., & Asani, Emmanuel Oluwatobi, A. A. A. (2013). An Investigation of Users' Acceptance and Satisfaction of E-Banking System as a Panacea towards a Cashless Economy in Nigeria. *Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences*, 4(12), 954–963.
- Al, H. et. (2023). Customer Satisfaction on E-Banking Services Among University Students in Malaysia. *Asian Finance & Banking Review*, 7(1), 1–9.
- Altobishi, T., Erboz, G., & Podruzsik, S. (2018). E-Banking Effects on Customer Satisfaction: The Survey on Clients in Jordan Banking Sector. *International Journal of Marketing Studies*, 10(2), 151. <https://doi.org/10.5539/ijms.v10n2p151>
- Andre, Pebriyanti, H. L., Kartono, R., & Sundjaja, A. M. (2021). The Effect Of Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Perceived Risk And Technology Readiness On Intention To Use E-Banking In Jakarta. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(10), 6829–6836.
- Ansebo, T. A., & Gaywala, D. S. (2022). The impact of electronic banking on customer satisfaction: A case of commercial bank of Ethiopia Hossana town branches. *International Journal of Health Sciences*, 6(April), 2910–2925.
- Ayinaddis, S. G., Taye, B. A., & Yirsaw, B. G. (2023). Examining the effect of electronic banking service quality on customer satisfaction and loyalty: an implication for technological innovation. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 12(1). <https://doi.org/10.1186/s13731-023-00287-y>
- Bashir, M. A., Haque, M. A., Salamzadeh, A., & Rahman, M. M. (2023). Customers' Satisfaction of E-Banking in Bangladesh: Do Service Quality and Customers' Experiences Matter? *FinTech*, 2(3), 657–667. <https://doi.org/10.3390/fintech2030036>
- Belás, J., Korauš, M., Kombo, F., & Korauš, A. (2016). Electronic banking security and customer satisfaction in commercial banks. *Journal of Security and Sustainability Issues*, 5(3), 411–422. [https://doi.org/10.9770/jssi.2016.5.3\(9\)](https://doi.org/10.9770/jssi.2016.5.3(9))
- Cooper, Donald R., Pamela S. Schindler. (2017), Metode Penelitian Bisnis, Edisi 11, Buku 1, Jakarta : Salemba Empat.
- Dr. Duryadi, M. S. (2021). Buku Ajar Metode Penelitian Ilmiah Metode Penelitian Empiris Model Path Analysis dan analisis menggunakan SmartPLS (M. K. Dr. Joseph Teguh Santoso, S.Kom. (ed.)). Yayasan Prima Agus Teknik.
- Ejigu, S. N. (2016). E-Banking Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction in State Owned Banks in East Gojjam Zone Ethiopia. *Journal of*

Economics and Sustainable Development, 7(21), 100–111.
http://en.wikipedia.org/wiki/Automated_teller_

- Enaizan, O. M., Alwi, N. H., & Zaizi, N. J. (2017). Privacy and Security Concern for Electronic Medical Record Acceptance and Use: State of the Art. *Journal of Advanced Science and Engineering Research*, 7(2), 23–34.
- Farzianpour, F., Pishdar, M., Shakib, M. D., & Toloun, M. R. S. H. (2014). Consumers' perceived risk and its effect on adoption of online banking services. *American Journal of Applied Sciences*, 11(1), 47–56. <https://doi.org/10.3844/ajassp.2014.47.56>
- Febrianta, A., & Indrawati, D. I. M. P. (2016). PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BCA DI KOTA BANDUNG. In *e-Proceeding of Management: Vol. Vol.3* (Issue No.3, pp. 2879–2880).
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Partial least squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program smartpls 3.0 untuk penelitian empiris. *Semarang: Badan Penerbit UNDIP*, 4(1).
- Gupta, K. K., & Bansal, I. (2012). Development of an instrument to measure internet banking service quality in India. *Researchers World*, 3(2), 11-25
- 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>
- Komulainen, H., & Saraniemi, S. (2019). Customer centricity in mobile banking: a customer experience perspective. *International Journal of Bank Marketing*, 37(5), 1082–1102. <https://doi.org/10.1108/IJBM-11-2017-0245>
- Martins, C., Oliveira, T., & Popovič, A. (2014). Understanding the internet banking adoption: A unified theory of acceptance and use of technology and perceived risk application. *International Journal of Information Management*, 34(1), 1–13. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2013.06.002>
- 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.
- Perera, A.P.P. & Priyanath, H. M. S.. (2018). Impact of Internet Banking Service Quality on Customer Satisfaction: An Empirical Investigation of Customers in Sri Lanka.
- Rahmad Solling Hamid, S. E. , M. M., & Dr. Suhardi M Anwar, Drs. , M. M. (2019). Structural Equation Modeling (SEM) BERBASIS VARIAN: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis.
- Rawwash, H., Masa'd, F., Enaizan, O., Eanizan, B., Adaileh, M. J., Saleh, A. M., & Almestarihi, R. (2020). Factors affecting Jordanian electronic banking services. *Management Science Letters*, 10(4), 915–922. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.10.004>

- Schindler, Pamela S. (2022). *Business research methods 14th edition* (14th). New York: McGraw-Hill.
- 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>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (1st ed.). Alfabeta.
- Tiwari, P., Tiwari, S. K., & Gupta, A. (2021). Examining the Impact of Customers' Awareness, Risk and Trust in M-Banking Adoption. *FIIB Business Review*, 10(4), 413–423. <https://doi.org/10.1177/23197145211019924>
- Ul-Haq, I., & Awan, T. M. (2020). Impact of e-banking service quality on e-loyalty in pandemic times through interplay of e-satisfaction. *Vilakshan - XIMB Journal of Management*, 17(1/2), 39–55. <https://doi.org/10.1108/xjm-07-2020-0039>
- Usman, O., Monoarfa, T. A., & Marsofiyati. (2020). E-banking and mobile banking effects on customer satisfaction. *Accounting*, 6(6), 1117–1128. <https://doi.org/10.5267/j.ac.2020.7.006>
- Yulianti, E., & Nurhadi, N. (2024). Pengaruh Security, Trust, Usability, dan Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi SeaBank. *Vol 5 No 6*, 3167–3182.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: a critical review of extant knowledge. *Journal of the academy of marketing science*, 30(4), 362-375.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Halo!

Perkenalkan saya Antonia Kinanti Prajogo, mahasiswi dari Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk keperluan penyusunan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MOBILE BANKING: STUDI PADA MAHASISWA UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA”**. Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Saudara/Saudari untuk mengisi kuesioner dibawah ini dengan kriteria yang dibutuhkan.

Adapun kriteria yang saya perlukan untuk mengisi kuesioner ini sebagai berikut:

- 1) Mengetahui dan pernah menggunakan *m-banking*.
- 2) Menggunakan *m-banking* sebanyak 3 kali atau lebih.

Data yang diperoleh hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian, sehingga kerahasiaannya akan dijaga sesuai dengan etika penelitian.

Atas waktu dan kesediaan Saudari/Saudari, saya ucapkan terima kasih atas partisipasinya dalam mengisi kuesioner ini.

Apabila Saudara/Saudari memiliki pertanyaan seputar kuesioner dapat menghubungi saya melalui email: kinantiantonia@gmail.com

INFORMASI KUISIONER

Informasi Responden

1. Fakultas; Program Studi
2. Usia
 - 16 – 25 tahun
 - 26 - 35 tahun
 - 36 - 45 tahun
 - > 45 tahun

3. Jenis Kelamin
 - Laki-laki
 - Perempuan
4. Domisili
5. Pendapatan/ uang saku per bulan
 - ≤ Rp1.000.000
 - Rp1.000.001 – Rp5.000.000
 - Rp5.000.001 – Rp10.000.000
 - Rp10.000.001 – Rp15.000.000
 - ≥ Rp15.000.001
6. *M-banking* yang digunakan
 - BCA
 - BRI
 - Mandiri
 - BNI
 - 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

Responden dimohon menjawab pertanyaan yang diajukan dibawah ini dengan melingkari salah satu jawaban yang relevan sesuai dengan opini responden. Jawaban dari responden diklasifikasikan menjadi pilihan jawaban yaitu, **STS** (sangat tidak setuju), **TS** (tidak setuju), **N** (netral), **S** (setuju) dan **SS** (sangat setuju)

Bagian I *Efficiency*

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Penggunaan layanan <i>m-banking</i> menghemat waktu.	STS	TS	N	S	SS
2	Layanan yang diberikan melalui layanan <i>m-banking</i> cepat.	STS	TS	N	S	SS
3	Saya dapat dengan cepat menyelesaikan setiap transaksi melalui saluran layanan <i>m-banking</i> .	STS	TS	N	S	SS

4	Saya menemukan bahwa layanan <i>m-banking</i> mudah digunakan.	STS	TS	N	S	SS
5	Layanan <i>m-banking</i> disediakan dalam berbagai bahasa.	STS	TS	N	S	SS
6	Belajar untuk mengoperasikan sistem <i>m-banking</i> sangat mudah bagi saya.	STS	TS	N	S	SS
7	Interaksi saya dengan sistem <i>m-banking</i> jelas dan mudah dimengerti.	STS	TS	N	S	SS
8	Saya pikir sistem <i>m-banking</i> harus fleksibel untuk berinteraksi.	STS	TS	N	S	SS

Bagian II *Reliability*

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya memiliki kepercayaan tinggi terhadap layanan <i>m-banking</i> di bank.	STS	TS	N	S	SS
2	Layanan <i>m-banking</i> dapat diandalkan.	STS	TS	N	S	SS
3	Layanan <i>m-banking</i> melakukan layanan yang tepat untuk saya saat pertama kalinya.	STS	TS	N	S	SS
4	Saya lebih suka menggunakan layanan <i>m-banking</i> daripada mengunjungi cabang untuk melakukan transaksi saya.	STS	TS	N	S	SS
5	Saya selalu menemukan saluran layanan <i>m-banking</i> berfungsi dengan baik.	STS	TS	N	S	SS

Bagian III *Security and Privacy*

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Layanan <i>m-banking</i> tidak memungkinkan orang lain mengakses akun saya.	STS	TS	N	S	SS
2	Layanan <i>m-banking</i> memberikan perlindungan tinggi untuk transaksi perbankan saya.	STS	TS	N	S	SS
3	Layanan <i>m-banking</i> dijamin aman dan aman dari penipuan atau hacking (peretasan).	STS	TS	N	S	SS
4	Perangkat keamanan layanan <i>m-banking</i> melindungi data yang dikirimkan oleh saya.	STS	TS	N	S	SS

5	Layanan <i>m-banking</i> menawarkan privasi pribadi yang aman.	STS	TS	N	S	SS
6	Saya merasa aman saat melakukan transaksi melalui <i>m-banking</i> .	STS	TS	N	S	SS
7	Situs <i>m-banking</i> saya tidak membagikan informasi pribadi saya dengan situs lain.	STS	TS	N	S	SS

Bagian IV *Responsiveness and Communication*

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Layanan <i>m-banking</i> tersedia 24/7.	STS	TS	N	S	SS
2	Layanan <i>m-banking</i> segera menanggapi permintaan klien.	STS	TS	N	S	SS
3	Bantuan segera tersedia jika ada masalah.	STS	TS	N	S	SS
4	Layanan <i>m-banking</i> memberikan jawaban atas pertanyaan.	STS	TS	N	S	SS
5	Bank menangani keluhan pelanggan tentang layanan elektronik dengan ramah.	STS	TS	N	S	SS

Bagian V *Satisfaction and Quality of Service*

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya puas dengan pemrosesan transaksi melalui layanan <i>m-banking</i> .	STS	TS	N	S	SS
2	Saya pikir saya membuat keputusan yang benar untuk menggunakan layanan <i>m-banking</i> .	STS	TS	N	S	SS
3	Kepuasan saya dengan layanan <i>m-banking</i> sangat tinggi.	STS	TS	N	S	SS
4	Saya puas dengan kualitas layanan <i>m-banking</i> yang saya gunakan.	STS	TS	N	S	SS
5	Secara keseluruhan, layanan <i>m-banking</i> lebih baik dari harapan saya.	STS	TS	N	S	SS

Sekali lagi terima kasih banyak atas kesediaan Saudara/Saudari dalam mengisi kuesioner ini. Tuhan memberkati ☺

Lampiran 2 Rekap Data Profil Responden

No.	Program Studi	Usia	Jenis Kelamin	Domisili	Pendapatan/ uang saku per bulan
1	Akuntansi	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	≤ Rp1.000.000
2	Sistem Informasi	16 – 25 tahun	Laki-laki	Yogyakarta	Rp5.000.001 – Rp10.000.000
3	Arsitektur	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	≤ Rp1.000.000
4	Manajemen	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	≤ Rp1.000.000
5	Biologi	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
6	Informatika	16 – 25 tahun	Laki-laki	Yogyakarta	≤ Rp1.000.000
7	Akuntansi Internasional	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
8	Manajemen	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	≤ Rp1.000.000
9	Manajemen	16 – 25 tahun	Laki-laki	Yogyakarta	≤ Rp1.000.000
10	Manajemen	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
11	Informatika	16 – 25 tahun	Laki-laki	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
12	Arsitektur	16 – 25 tahun	Laki-laki	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
13	Arsitektur	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
14	Informatika	16 – 25 tahun	Laki-laki	Yogyakarta	≤ Rp1.000.000
15	Sistem Informasi	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
16	Biologi	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	≤ Rp1.000.000
17	Ilmu Komunikasi	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
18	Sosiologi	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
19	Sistem Informasi	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
20	Arsitektur	16 – 25 tahun	Laki-laki	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
21	Manajemen	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
22	Biologi	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	≤ Rp1.000.000

23	Biologi	16 – 25 tahun	Perempuan	Magelang	≤ Rp1.000.000
24	Manajemen	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
25	Manajemen	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	≤ Rp1.000.000
26	Manajemen	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
27	Manajemen	16 – 25 tahun	Laki-laki	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
28	Manajemen	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
29	Manajemen	16 – 25 tahun	Laki-laki	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
30	Ekonomi Pembangunan	16 – 25 tahun	Laki-laki	Denpasar, Bali.	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
31	Sistem Informasi	16 – 25 tahun	Laki-laki	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
32	Sistem Informasi	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	≤ Rp1.000.000
33	Manajemen	16 – 25 tahun	Laki-laki	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
34	Sistem Informasi	16 – 25 tahun	Laki-laki	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
35	Akuntansi	16 – 25 tahun	Perempuan	Klaten	≤ Rp1.000.000
36	Akuntansi	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
37	Manajemen	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
38	Akuntansi Internasional	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
39	Hukum	16 – 25 tahun	Laki-laki	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
40	Akuntansi	16 – 25 tahun	Laki-laki	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
41	Teknik Sipil	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
42	Teknik Sipil	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
43	Manajemen	16 – 25 tahun	Laki-laki	Yogyakarta	Rp5.000.001 – Rp10.000.000
44	Ilmu Komunikasi	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	≤ Rp1.000.000
45	Ilmu Komunikasi	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
46	Ilmu Komunikasi	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	≤ Rp1.000.000

47	Akuntansi	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
48	Hukum	16 – 25 tahun	Laki-laki	Yogyakarta	≤ Rp1.000.000
49	Hukum	16 – 25 tahun	Laki-laki	Yogyakarta	Rp5.000.001 – Rp10.000.000
50	Hukum	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	≤ Rp1.000.000
51	Arsitektur	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
52	Ekonomi Pembangunan	16 – 25 tahun	Laki-laki	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
53	Hukum	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
54	Teknik Industri	16 – 25 tahun	Laki-laki	Yogyakarta	≤ Rp1.000.000
55	Ilmu Komunikasi	16 – 25 tahun	Laki-laki	Solo	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
56	Akuntansi Internasional	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp5.000.001 – Rp10.000.000
57	Teknik Sipil	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
58	Ilmu Komunikasi	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	≤ Rp1.000.000
59	Informatika	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
60	Hukum	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
61	Sistem Informasi	16 – 25 tahun	Laki-laki	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
62	Biologi	16 – 25 tahun	Perempuan	Bekasi	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
63	Ilmu Komunikasi	16 – 25 tahun	Laki-laki	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
64	Arsitektur	16 – 25 tahun	Laki-laki	Lampung	Rp5.000.001 – Rp10.000.000
65	Informatika	16 – 25 tahun	Laki-laki	Solo	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
66	Informatika	16 – 25 tahun	Laki-laki	Yogyakarta	≥ Rp15.000.001
67	Sistem Informasi	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
68	Sistem Informasi	16 – 25 tahun	Laki-laki	Jambi	≤ Rp1.000.000
69	Sistem Informasi	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
70	Teknik Industri	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000

71	Informatika	16 – 25 tahun	Laki-laki	Yogyakarta	≤ Rp1.000.000
72	Hukum	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
73	Manajemen	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
74	Manajemen	16 – 25 tahun	Laki-laki	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
75	Hukum	16 – 25 tahun	Laki-laki	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
76	Manajemen	16 – 25 tahun	Laki-laki	Solo	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
77	Informatika	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
78	Teknik Sipil	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	≤ Rp1.000.000
79	Teknik Industri	16 – 25 tahun	Laki-laki	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
80	Ilmu Komunikasi	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	≤ Rp1.000.000
81	Akuntansi	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
82	Informatika	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
83	Hukum	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	≤ Rp1.000.000
84	Akuntansi	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
85	Sosiologi	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
86	Manajemen	16 – 25 tahun	Laki-laki	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
87	Manajemen	16 – 25 tahun	Perempuan	Klaten	≤ Rp1.000.000
88	Biologi	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
89	Manajemen	16 – 25 tahun	Laki-laki	Yogyakarta	Rp10.000.001 – Rp15.000.000
90	Ilmu Komunikasi	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
91	Arsitektur	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	≤ Rp1.000.000
92	Ilmu Komunikasi	16 – 25 tahun	Laki-laki	Yogyakarta	≤ Rp1.000.000
93	Ekonomi Pembangunan	16 – 25 tahun	Perempuan	Klaten	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
94	Hukum	16 – 25 tahun	Laki-laki	Yogyakarta	≤ Rp1.000.000

95	Akuntansi	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
96	Manajemen	16 – 25 tahun	Laki-laki	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
97	Sosiologi	16 – 25 tahun	Perempuan	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000
98	Sosiologi	16 – 25 tahun	Laki-laki	Yogyakarta	Rp1.000.001 – Rp5.000.000

No.	Program Studi	M-banking yang digunakan	Lama penggunaan m-banking	Frekuensi penggunaan layanan m-banking
1	Akuntansi	BCA	4 – 7 tahun	1 - 3 kali sehari
2	Sistem Informasi	Permata Bank	1 – 3 tahun	> 5 kali sehari
3	Arsitektur	BRI	< 1 tahun	Tidak setiap hari
4	Manajemen	BNI	4 – 7 tahun	1 - 3 kali sehari
5	Biologi	BCA	< 1 tahun	Tidak setiap hari
6	Informatika	BTPN Jenius	4 – 7 tahun	1 - 3 kali sehari
7	Akuntansi Internasional	BCA	1 – 3 tahun	Tidak setiap hari
8	Manajemen	BRI	< 1 tahun	Tidak setiap hari
9	Manajemen	Mandiri	4 – 7 tahun	Tidak setiap hari
10	Manajemen	BRI	1 – 3 tahun	4 – 5 kali sehari
11	Informatika	BNI	1 – 3 tahun	Tidak setiap hari
12	Arsitektur	BCA	4 – 7 tahun	Tidak setiap hari
13	Arsitektur	Mandiri	1 – 3 tahun	Tidak setiap hari
14	Informatika	Mandiri	1 – 3 tahun	1 - 3 kali sehari
15	Sistem Informasi	BRI	1 – 3 tahun	> 5 kali sehari
16	Biologi	BNI	< 1 tahun	1 - 3 kali sehari
17	Ilmu Komunikasi	BCA	4 – 7 tahun	Tidak setiap hari
18	Sosiologi	BRI	1 – 3 tahun	1 - 3 kali sehari
19	Sistem Informasi	BRI	1 – 3 tahun	1 - 3 kali sehari
20	Arsitektur	BCA	4 – 7 tahun	Tidak setiap hari
21	Manajemen	BCA	4 – 7 tahun	4 – 5 kali sehari
22	Biologi	BRI	< 1 tahun	1 - 3 kali sehari
23	Biologi	BNI	1 – 3 tahun	1 - 3 kali sehari
24	Manajemen	BCA	1 – 3 tahun	1 - 3 kali sehari
25	Manajemen	BRI	4 – 7 tahun	1 - 3 kali sehari
26	Manajemen	BCA	1 – 3 tahun	Tidak setiap hari
27	Manajemen	BCA	1 – 3 tahun	1 - 3 kali sehari
28	Manajemen	BCA	4 – 7 tahun	Tidak setiap hari

29	Manajemen	BRI	4 – 7 tahun	> 5 kali sehari
30	Ekonomi Pembangunan	BNI	4 – 7 tahun	Tidak setiap hari
31	Sistem Informasi	BCA	4 – 7 tahun	Tidak setiap hari
32	Sistem Informasi	BCA	1 – 3 tahun	Tidak setiap hari
33	Manajemen	Mandiri	4 – 7 tahun	Tidak setiap hari
34	Sistem Informasi	BRI	1 – 3 tahun	Tidak setiap hari
35	Akuntansi	BCA	1 – 3 tahun	Tidak setiap hari
36	Akuntansi	BRI	4 – 7 tahun	> 5 kali sehari
37	Manajemen	BRI	1 – 3 tahun	4 – 5 kali sehari
38	Akuntansi Internasional	BCA	4 – 7 tahun	Tidak setiap hari
39	Hukum	BRI	1 – 3 tahun	Tidak setiap hari
40	Akuntansi	Niaga	> 7 tahun	4 – 5 kali sehari
41	Teknik Sipil	BRI	4 – 7 tahun	1 - 3 kali sehari
42	Teknik Sipil	Mandiri	1 – 3 tahun	Tidak setiap hari
43	Manajemen	BCA	4 – 7 tahun	1 - 3 kali sehari
44	Ilmu Komunikasi	BCA	1 – 3 tahun	Tidak setiap hari
45	Ilmu Komunikasi	BNI	1 – 3 tahun	1 - 3 kali sehari
46	Ilmu Komunikasi	BRI, BCA BLU	1 – 3 tahun	Tidak setiap hari
47	Akuntansi	BRI	1 – 3 tahun	1 - 3 kali sehari
48	Hukum	BNI	4 – 7 tahun	Tidak setiap hari
49	Hukum	BCA	1 – 3 tahun	> 5 kali sehari
50	Hukum	BCA	1 – 3 tahun	> 5 kali sehari
51	Arsitektur	BCA	4 – 7 tahun	1 - 3 kali sehari
52	Ekonomi Pembangunan	Bank Jago	1 – 3 tahun	4 – 5 kali sehari
53	Hukum	BRI	4 – 7 tahun	1 - 3 kali sehari
54	Teknik Industri	BNI	1 – 3 tahun	Tidak setiap hari
55	Ilmu Komunikasi	BCA	4 – 7 tahun	1 - 3 kali sehari
56	Akuntansi Internasional	BCA	4 – 7 tahun	> 5 kali sehari
57	Teknik Sipil	BCA	1 – 3 tahun	1 - 3 kali sehari
58	Ilmu Komunikasi	CIMB Niaga	1 – 3 tahun	1 - 3 kali sehari
59	Informatika	Mandiri	1 – 3 tahun	1 - 3 kali sehari
60	Hukum	BRI	4 – 7 tahun	Tidak setiap hari
61	Sistem Informasi	BRI	1 – 3 tahun	4 – 5 kali sehari
62	Biologi	BCA	1 – 3 tahun	1 - 3 kali sehari
63	Ilmu Komunikasi	BCA	1 – 3 tahun	Tidak setiap hari
64	Arsitektur	BCA	> 7 tahun	1 - 3 kali sehari
65	Informatika	BCA	1 – 3 tahun	Tidak setiap hari
66	Informatika	BCA	> 7 tahun	> 5 kali sehari

67	Sistem Informasi	Blu, Seabank	1 – 3 tahun	Tidak setiap hari
68	Sistem Informasi	BCA	1 – 3 tahun	4 – 5 kali sehari
69	Sistem Informasi	BRI	1 – 3 tahun	4 – 5 kali sehari
70	Teknik Industri	BCA	4 – 7 tahun	1 - 3 kali sehari
71	Informatika	Mandiri	4 – 7 tahun	Tidak setiap hari
72	Hukum	BCA	1 – 3 tahun	> 5 kali sehari
73	Manajemen	BCA	4 – 7 tahun	Tidak setiap hari
74	Manajemen	BCA	1 – 3 tahun	Tidak setiap hari
75	Hukum	BNI	1 – 3 tahun	Tidak setiap hari
76	Manajemen	BCA	4 – 7 tahun	Tidak setiap hari
77	Informatika	BNI	4 – 7 tahun	Tidak setiap hari
78	Teknik Sipil	BCA	1 – 3 tahun	1 - 3 kali sehari
79	Teknik Industri	BRI	4 – 7 tahun	1 - 3 kali sehari
80	Ilmu Komunikasi	BRI	1 – 3 tahun	Tidak setiap hari
81	Akuntansi	BRI	1 – 3 tahun	1 - 3 kali sehari
82	Informatika	BNI	1 – 3 tahun	1 - 3 kali sehari
83	Hukum	BCA	1 – 3 tahun	Tidak setiap hari
84	Akuntansi	BCA	1 – 3 tahun	4 – 5 kali sehari
85	Sosiologi	BRI	1 – 3 tahun	1 - 3 kali sehari
86	Manajemen	Mandiri	1 – 3 tahun	1 - 3 kali sehari
87	Manajemen	BCA	< 1 tahun	Tidak setiap hari
88	Biologi	BCA	4 – 7 tahun	4 – 5 kali sehari
89	Manajemen	BCA	4 – 7 tahun	1 - 3 kali sehari
90	Ilmu Komunikasi	Mandiri	4 – 7 tahun	> 5 kali sehari
91	Arsitektur	BRI	1 – 3 tahun	Tidak setiap hari
92	Ilmu Komunikasi	Cimb Niaga	1 – 3 tahun	1 - 3 kali sehari
93	Ekonomi Pembangunan	BRI	1 – 3 tahun	> 5 kali sehari
94	Hukum	BCA	1 – 3 tahun	Tidak setiap hari
95	Akuntansi	BCA	< 1 tahun	Tidak setiap hari
96	Manajemen	Mandiri	1 – 3 tahun	1 - 3 kali sehari
97	Sosiologi	Mandiri	1 – 3 tahun	1 - 3 kali sehari
98	Sosiologi	BCA	1 – 3 tahun	4 – 5 kali sehari

Lampiran 3 Rekap Data Kuesioner

No.	Efficiency							
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8
1	5	5	5	4	4	4	4	4
2	5	5	5	5	5	5	5	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	3	5	4	4
5	5	4	4	4	2	4	4	4
6	5	5	5	5	4	4	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	5	5	4
9	5	4	4	4	4	4	4	4
10	5	4	4	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	4	1	4	4	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	3	5	5	5
16	1	5	5	5	5	4	4	4
17	5	5	5	5	4	4	4	4
18	5	5	4	5	4	4	4	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	4	3	3	4	4	4	4
21	4	4	4	5	4	5	4	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5
23	2	3	2	4	4	4	4	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	4	4	4	5	5	4
26	5	5	4	4	3	4	4	4
27	3	3	2	2	3	2	2	2
28	5	5	5	5	4	5	5	5
29	5	5	5	4	5	5	5	5
30	4	4	4	4	4	4	4	4
31	5	3	5	5	4	4	5	5
32	5	4	5	4	2	5	4	4
33	5	5	5	5	4	4	4	4
34	4	5	4	4	3	5	5	4
35	4	4	4	4	3	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	4	5	4	5	4	4	4

38	5	5	5	5	3	5	5	5
39	4	4	4	5	3	4	5	5
40	4	4	4	4	4	4	4	4
41	5	4	4	4	3	4	4	4
42	5	5	5	4	4	4	4	4
43	4	4	5	5	5	5	5	4
44	5	5	5	5	2	4	4	4
45	5	5	5	5	4	5	5	5
46	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	5	4	4	4	4	4
48	3	4	4	4	3	3	4	3
49	4	5	5	5	4	5	4	5
50	4	4	4	4	4	4	4	4
51	5	5	5	5	4	4	4	3
52	5	5	5	5	5	5	5	5
53	5	5	5	4	4	5	5	5
54	5	4	4	4	4	4	5	5
55	5	4	5	4	5	4	5	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	5	5	5	4	4	4	4
58	5	5	5	5	5	5	5	5
59	4	4	4	4	4	4	4	4
60	5	5	5	5	5	5	5	5
61	5	5	5	5	5	5	5	5
62	4	5	5	5	3	5	5	4
63	5	5	5	5	4	5	5	5
64	5	5	5	4	4	4	5	4
65	4	4	4	4	4	5	5	4
66	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	5	4	4	4	4	4
68	5	4	4	5	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	3	4	4	4
71	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	2	5	5	5
73	5	5	5	5	5	4	4	5
74	4	4	4	4	4	4	4	4
75	5	4	5	5	3	5	4	4
76	5	4	5	4	4	5	4	5
77	4	3	4	4	4	5	3	3
78	5	5	5	5	4	4	4	4

79	5	4	5	4	2	4	5	4
80	4	4	3	4	4	5	5	5
81	5	5	5	5	3	5	5	5
82	5	4	4	5	3	5	5	4
83	4	4	4	4	4	5	4	4
84	5	5	5	5	5	5	5	5
85	4	4	3	5	5	5	5	3
86	5	4	5	5	4	5	4	4
87	4	4	5	4	3	4	4	4
88	5	4	4	5	4	5	5	5
89	5	4	5	4	5	4	5	4
90	5	5	5	5	5	4	5	5
91	5	5	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	3	4	4	4
93	5	5	5	5	3	5	5	3
94	3	4	4	5	2	5	5	5
95	5	5	5	5	5	5	5	5
96	5	5	5	5	4	4	5	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4

No.	Reliability				
	R1	R2	R3	R4	R5
1	4	4	4	5	4
2	5	5	5	5	5
3	2	4	4	1	2
4	4	4	4	5	4
5	3	4	4	5	4
6	5	5	4	5	4
7	5	5	5	5	5
8	4	5	4	4	4
9	4	4	4	4	4
10	5	5	5	5	5
11	4	4	4	5	4
12	5	5	5	5	4
13	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5
16	4	4	4	5	4

17	4	4	4	5	2
18	4	4	5	5	4
19	5	5	5	5	5
20	4	4	3	3	2
21	4	4	4	4	4
22	5	5	5	5	5
23	4	4	4	4	4
24	5	4	5	5	5
25	5	5	5	5	4
26	4	4	4	4	4
27	2	3	2	2	2
28	5	5	5	5	5
29	4	5	4	5	3
30	4	4	4	4	4
31	4	4	3	5	1
32	3	5	4	5	4
33	4	4	3	5	5
34	3	4	4	5	4
35	4	4	3	4	3
36	5	5	5	4	5
37	3	2	4	4	4
38	5	5	5	5	5
39	4	3	4	5	4
40	3	3	4	2	4
41	4	5	4	5	5
42	4	4	4	5	4
43	5	4	3	4	4
44	4	4	5	4	2
45	4	4	5	5	4
46	3	4	4	4	4
47	4	4	4	5	4
48	3	4	4	4	4
49	3	4	4	4	4
50	3	3	4	4	4
51	3	4	4	5	4
52	4	4	5	5	5
53	4	4	4	5	4
54	5	5	5	5	4
55	5	4	5	4	5
56	4	4	4	4	4
57	3	4	5	4	3

58	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4
60	5	5	5	5	5
61	5	5	5	5	4
62	5	4	4	5	4
63	5	5	5	5	5
64	4	4	5	5	2
65	4	4	2	4	4
66	5	5	5	5	5
67	5	4	5	5	5
68	4	4	5	5	4
69	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4
71	4	4	4	5	3
72	5	5	5	5	5
73	4	5	5	5	5
74	4	4	5	4	5
75	4	4	4	5	4
76	4	3	4	5	2
77	4	4	4	4	4
78	4	5	5	5	5
79	3	4	4	4	4
80	5	4	5	5	3
81	5	5	4	5	5
82	4	4	4	5	5
83	4	4	4	5	3
84	5	5	5	5	5
85	4	4	5	5	5
86	4	4	5	5	4
87	4	4	4	4	4
88	5	5	4	5	4
89	5	4	5	4	5
90	4	5	5	3	3
91	4	4	4	4	4
92	4	5	4	3	4
93	3	4	5	4	4
94	2	4	4	5	3
95	3	4	4	5	4
96	4	5	4	4	5
97	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4

No.	<i>Security and Privacy</i>						
	SP1	SP2	SP3	SP4	SP5	SP6	SP7
1	2	2	2	3	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	2	3	3	2	3
4	2	4	3	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	4
6	5	4	4	4	4	4	4
7	3	4	2	3	3	4	3
8	3	3	3	3	4	4	4
9	4	2	2	4	4	4	2
10	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	3	4	4	4	5
12	5	4	3	4	4	4	4
13	5	5	4	4	4	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	5	3	5
16	5	5	5	4	4	5	5
17	2	2	1	2	2	2	2
18	2	2	2	4	4	2	4
19	4	5	4	5	5	5	5
20	3	3	2	3	3	3	3
21	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	4	4	5	5
23	4	4	3	4	4	4	4
24	5	5	5	5	5	4	4
25	4	4	4	5	5	5	4
26	4	4	4	4	4	3	4
27	3	3	2	2	1	3	2
28	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	3	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4
31	2	3	1	2	2	3	4
32	4	4	2	4	4	4	3
33	4	4	3	3	3	3	3
34	5	3	3	4	4	4	4
35	5	4	4	4	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5	5
37	4	3	4	3	5	5	4

38	5	5	2	4	4	4	4
39	4	4	2	4	4	4	5
40	4	3	3	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4
42	5	4	4	4	4	4	4
43	5	4	4	5	5	5	4
44	2	3	3	4	4	4	3
45	5	5	4	5	5	5	5
46	3	3	3	3	4	4	4
47	3	3	3	4	3	4	4
48	5	4	5	5	4	4	5
49	4	5	4	4	5	4	5
50	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	2	3	3	4	3
52	5	5	5	5	5	5	5
53	3	4	3	3	4	3	3
54	5	5	4	5	5	5	5
55	4	5	4	5	4	4	5
56	4	4	4	4	4	4	4
57	3	4	3	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3
61	4	5	5	5	5	5	5
62	3	4	3	4	4	3	4
63	4	5	5	5	5	5	5
64	4	4	4	5	5	5	4
65	3	3	3	4	4	4	4
66	5	5	5	5	5	5	5
67	4	5	4	4	4	5	4
68	3	4	3	4	4	4	3
69	3	4	3	4	4	4	4
70	3	3	3	3	3	4	4
71	4	5	3	4	4	4	4
72	4	4	2	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4
75	4	3	3	4	4	4	3
76	3	3	2	3	3	4	3
77	4	5	4	4	4	4	4
78	5	5	4	4	4	4	4

79	4	4	3	3	3	4	3
80	2	4	3	5	5	5	5
81	5	5	4	5	5	5	5
82	4	4	3	3	4	4	4
83	2	3	1	2	3	4	3
84	3	4	3	3	3	4	5
85	4	3	3	4	4	4	5
86	5	4	3	5	5	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4
88	5	5	3	4	5	4	3
89	4	5	4	5	4	5	4
90	2	3	3	4	3	5	5
91	4	4	4	4	4	4	4
92	3	4	4	4	4	4	4
93	4	3	2	4	4	4	4
94	1	2	2	4	5	2	2
95	5	5	2	3	4	4	4
96	4	4	5	5	4	5	4
97	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4

No.	<i>Responsiveness and Communication</i>				
	RC1	RC2	RC3	RC4	RC5
1	5	4	4	4	5
2	4	4	3	3	3
3	4	4	2	2	2
4	5	5	4	3	4
5	4	3	3	3	3
6	5	4	4	4	4
7	4	5	3	5	3
8	5	4	4	4	4
9	4	2	2	4	3
10	5	5	5	5	4
11	5	5	5	5	4
12	3	3	3	3	4
13	5	5	5	5	5
14	2	3	3	3	3
15	5	3	4	4	5
16	5	4	4	4	4
17	2	2	2	2	2

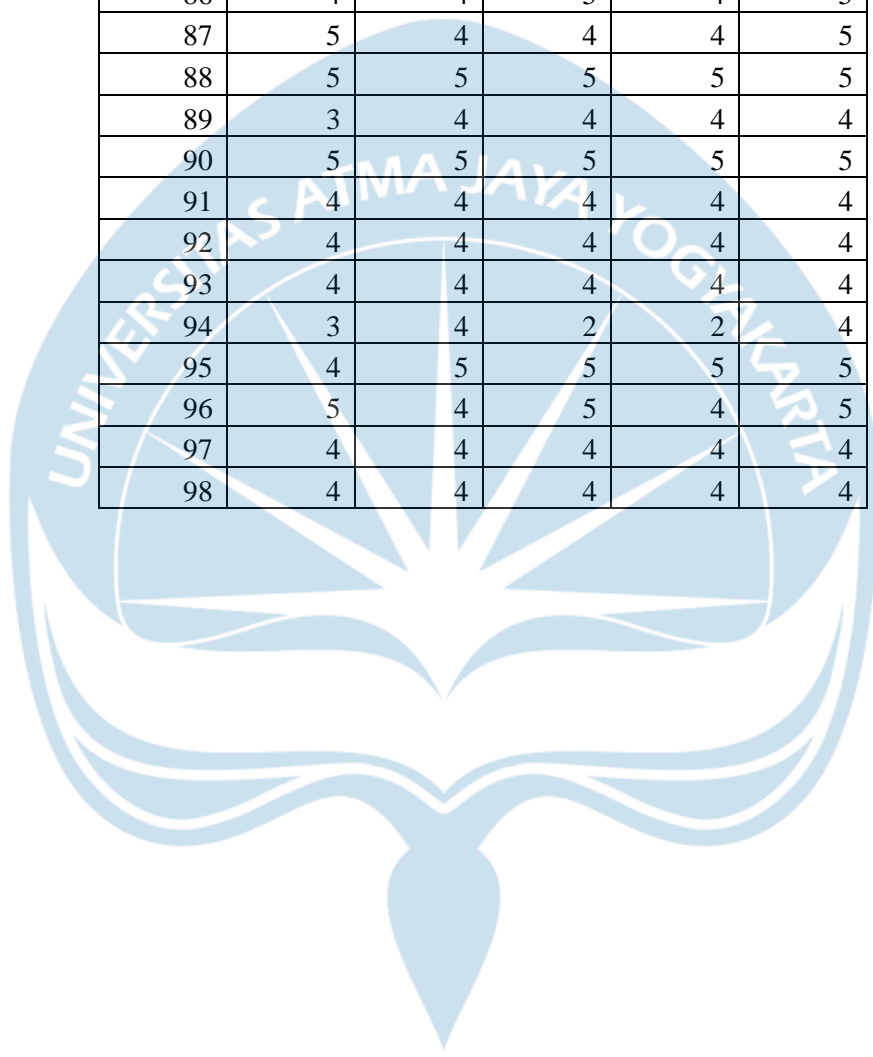
18	5	4	4	4	4
19	5	5	5	5	5
20	5	5	4	4	4
21	4	4	4	4	4
22	5	4	4	4	5
23	4	3	3	4	4
24	5	5	4	4	5
25	4	4	5	4	4
26	4	4	4	3	4
27	3	3	4	4	4
28	5	5	5	5	5
29	3	4	4	4	3
30	3	4	4	4	4
31	2	3	3	3	5
32	4	4	4	4	5
33	5	3	3	4	4
34	5	4	3	4	4
35	5	3	3	3	4
36	4	5	5	5	4
37	4	4	4	4	3
38	5	5	4	4	4
39	2	3	2	4	4
40	3	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4
43	5	4	4	5	4
44	4	4	3	2	4
45	5	3	3	4	5
46	4	4	3	4	3
47	4	4	3	4	4
48	4	4	5	5	5
49	4	4	3	4	4
50	4	4	2	3	2
51	4	4	4	4	4
52	5	4	2	3	4
53	4	4	3	4	4
54	4	4	4	3	4
55	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4
57	3	4	3	4	5
58	4	4	4	4	4

59	4	4	4	4	4
60	4	4	3	4	4
61	4	4	5	4	5
62	5	3	3	3	4
63	5	5	5	5	5
64	1	4	4	2	5
65	4	4	4	4	4
66	5	5	5	5	5
67	5	3	4	4	4
68	4	4	3	3	4
69	4	4	4	4	4
70	4	3	3	3	4
71	2	4	4	3	5
72	5	5	5	5	5
73	4	4	4	4	4
74	5	4	4	4	4
75	2	4	3	4	4
76	5	4	4	4	5
77	4	3	3	5	5
78	2	4	4	3	4
79	5	3	3	3	3
80	5	3	4	3	4
81	4	5	5	5	5
82	5	5	3	4	3
83	5	4	3	3	4
84	5	4	4	4	4
85	5	5	5	5	5
86	3	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4
88	5	4	4	4	5
89	4	5	4	5	4
90	5	5	4	5	5
91	4	4	4	4	4
92	4	3	3	4	3
93	4	4	4	4	3
94	5	4	5	3	4
95	5	5	5	5	5
96	4	5	5	5	4
97	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4

No.	Customer Satisfaction				
	SSQ1	SSQ2	SSQ3	SSQ4	SSQ5
1	4	4	3	3	4
2	4	4	4	4	4
3	4	3	2	4	4
4	5	5	4	4	4
5	4	4	4	4	3
6	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	4
8	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4
10	5	5	5	5	5
11	4	4	4	4	4
12	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5
15	4	5	5	5	5
16	4	5	4	4	5
17	4	4	4	4	4
18	5	5	5	5	4
19	5	5	5	5	5
20	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4
22	5	3	5	5	5
23	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4
25	5	4	4	4	4
26	4	4	4	4	5
27	4	3	4	2	3
28	5	5	5	5	5
29	4	4	4	4	5
30	4	4	3	4	3
31	4	4	4	4	3
32	4	5	4	4	3
33	4	4	4	4	4
34	4	4	5	4	5
35	4	4	4	4	3
36	4	4	5	5	5
37	3	5	4	5	3
38	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	4

40	4	4	3	4	4
41	4	4	4	4	4
42	4	5	5	5	5
43	5	4	4	5	5
44	4	5	4	4	5
45	5	5	5	5	5
46	4	4	3	4	4
47	4	4	4	4	4
48	4	4	3	3	4
49	5	4	4	5	4
50	4	4	4	4	4
51	5	4	4	4	5
52	4	5	5	4	4
53	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	5
55	5	5	5	5	5
56	4	4	4	4	4
57	5	5	5	4	4
58	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4
60	5	5	5	5	5
61	5	5	5	5	5
62	4	4	4	4	4
63	5	5	5	5	5
64	5	5	4	4	4
65	4	4	4	4	4
66	5	5	5	5	5
67	4	5	4	4	5
68	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4
71	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5
73	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4
75	4	5	4	4	4
76	4	5	4	4	4
77	3	5	4	4	5
78	5	4	4	4	4
79	4	5	4	4	4
80	5	5	4	4	4

81	5	5	5	5	5
82	4	4	4	4	5
83	4	5	3	4	4
84	5	5	5	5	5
85	4	5	4	4	5
86	4	4	5	4	5
87	5	4	4	4	5
88	5	5	5	5	5
89	3	4	4	4	4
90	5	5	5	5	5
91	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4
94	3	4	2	2	4
95	4	5	5	5	5
96	5	4	5	4	5
97	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4



Lampiran 4 Hasil Olahan Data SEM-PLS

1. Hasil Statistik Deskriptif

Name	No.	Type	Missings	Mean	Median	Scale min	Scale max	Observed min	Observed max	Standard deviation
E1	1	MET	0	4.571	5.000	1.000	5.000	1.000	5.000	0.700
E2	2	MET	0	4.469	5.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.575
E3	3	MET	0	4.510	5.000	2.000	5.000	2.000	5.000	0.658
E4	4	MET	0	4.500	5.000	2.000	5.000	2.000	5.000	0.576
E5	5	MET	0	3.939	4.000	1.000	5.000	1.000	5.000	0.890
E6	6	MET	0	4.459	4.000	2.000	5.000	2.000	5.000	0.574
E7	7	MET	0	4.469	5.000	2.000	5.000	2.000	5.000	0.575
E8	8	MET	0	4.327	4.000	2.000	5.000	2.000	5.000	0.619
R1	9	MET	0	4.102	4.000	2.000	5.000	2.000	5.000	0.749
R2	10	MET	0	4.255	4.000	2.000	5.000	2.000	5.000	0.594
R3	11	MET	0	4.306	4.000	2.000	5.000	2.000	5.000	0.661
R4	12	MET	0	4.500	5.000	1.000	5.000	1.000	5.000	0.746
R5	13	MET	0	4.051	4.000	1.000	5.000	1.000	5.000	0.873
SP1	14	MET	0	3.827	4.000	1.000	5.000	1.000	5.000	0.969
SP2	15	MET	0	3.939	4.000	2.000	5.000	2.000	5.000	0.843
SP3	16	MET	0	3.398	3.000	1.000	5.000	1.000	5.000	1.018
SP4	17	MET	0	3.959	4.000	2.000	5.000	2.000	5.000	0.768
SP5	18	MET	0	4.020	4.000	1.000	5.000	1.000	5.000	0.756
SP6	19	MET	0	4.061	4.000	2.000	5.000	2.000	5.000	0.726
SP7	20	MET	0	4.020	4.000	2.000	5.000	2.000	5.000	0.769
RC1	21	MET	0	4.153	4.000	1.000	5.000	1.000	5.000	0.907
RC2	22	MET	0	3.990	4.000	2.000	5.000	2.000	5.000	0.692
RC3	23	MET	0	3.776	4.000	2.000	5.000	2.000	5.000	0.802
RC4	24	MET	0	3.908	4.000	2.000	5.000	2.000	5.000	0.743
RC5	25	MET	0	4.071	4.000	2.000	5.000	2.000	5.000	0.703
SSQ1	26	MET	0	4.316	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.546
SSQ2	27	MET	0	4.398	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.548
SSQ3	28	MET	0	4.235	4.000	2.000	5.000	2.000	5.000	0.652
SSQ4	29	MET	0	4.255	4.000	2.000	5.000	2.000	5.000	0.594
SSQ5	30	MET	0	4.337	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.605

2. Hasil Loading Factor Pertama

Outer loadings - Matrix					
	Customer Satisfaction	Efficiency	Reliability	Responsiveness and Communication	Security and Privacy
E1		0.612			
E2		0.744			
E3		0.746			
E4		0.784			
E5		0.388			
E6		0.713			
E7		0.791			
E8		0.778			
R1			0.841		
R2			0.763		
R3			0.743		
R4			0.658		
R5			0.695		
RC1					0.481
RC2					0.761
RC3					0.835
RC4					0.811
RC5					0.734
SP1					0.77
SP2					0.84
SP3					0.83
SP4					0.84
SP5					0.78
SP6					0.81
SP7					0.80
SSQ1	0.757				
SSQ2	0.708				
SSQ3	0.874				
SSQ4	0.878				
SSQ5	0.744				

3. Hasil Loading Factor Kedua

Outer loadings - Matrix					
	Customer Satisfaction	Efficiency	Reliability	Responsiveness and Communication	Security and Privacy
E1		0.622			
E2		0.748			
E3		0.752			
E4		0.786			
E6		0.715			
E7		0.789			
E8		0.779			
R1			0.841		
R2			0.763		
R3			0.743		
R4			0.658		
R5			0.695		
RC2					0.761
RC3					0.845
RC4					0.808
RC5					0.751
SP1					0.775
SP2					0.842
SP3					0.834
SP4					0.845
SP5					0.782
SP6					0.812
SP7					0.800
SSQ1	0.757				
SSQ2	0.709				
SSQ3	0.874				
SSQ4	0.878				
SSQ5	0.743				

4. Hasil *Cross Loading*

Discriminant validity - Cross loadings

	Customer Satisfaction	Efficiency	Reliability	Responsiveness and Communication	Security and Privacy
E1	0.412	0.622	0.447	0.132	0.099
E2	0.517	0.748	0.526	0.214	0.283
E3	0.445	0.752	0.433	0.172	0.257
E4	0.534	0.786	0.538	0.203	0.296
E6	0.431	0.715	0.510	0.261	0.321
E7	0.511	0.789	0.569	0.269	0.385
E8	0.564	0.779	0.545	0.243	0.325
R1	0.623	0.540	0.841	0.323	0.530
R2	0.496	0.522	0.763	0.334	0.376
R3	0.511	0.543	0.743	0.222	0.449
R4	0.423	0.585	0.658	0.194	0.243
R5	0.395	0.363	0.695	0.383	0.555
RC2	0.300	0.343	0.313	0.761	0.339
RC3	0.247	0.196	0.326	0.845	0.454
RC4	0.336	0.141	0.293	0.808	0.405
RC5	0.366	0.234	0.299	0.751	0.403
SP1	0.403	0.242	0.399	0.343	0.775
SP2	0.500	0.362	0.544	0.412	0.842
SP3	0.256	0.171	0.417	0.334	0.834
SP4	0.375	0.319	0.500	0.426	0.845
SP5	0.341	0.430	0.476	0.371	0.782
SP6	0.436	0.264	0.456	0.468	0.812
SP7	0.485	0.349	0.484	0.471	0.800
SSQ1	0.757	0.468	0.482	0.278	0.332
SSQ2	0.709	0.448	0.439	0.288	0.284
SSQ3	0.874	0.549	0.595	0.359	0.462
SSQ4	0.878	0.643	0.572	0.287	0.464
SSQ5	0.743	0.499	0.558	0.393	0.455

5. Nilai Reliabilitas dan Validitas Konstruk

Construct reliability and validity - Overview

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)
Customer Satisfaction	0.852	0.865	0.895
Efficiency	0.864	0.871	0.896
Reliability	0.796	0.816	0.859
Responsiveness and Communication	0.803	0.805	0.870
Security and Privacy	0.915	0.925	0.932

6. Nilai R-square

R-square - Overview

	R-square	R-square adjusted
Customer Satisfaction	0.559	0.540

7. Path Coefficients

Path coefficients - Mean, STDEV, T values, p values

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Efficiency -> Customer Satisfaction	0.381	0.397	0.100	3.804	0.000
Reliability -> Customer Satisfaction	0.281	0.269	0.106	2.640	0.008
Responsiveness and Communication -> Customer Satisfaction	0.113	0.116	0.079	1.421	0.155
Security and Privacy -> Customer Satisfaction	0.144	0.152	0.100	1.444	0.149

