

DAFTAR PUSTAKA

- Adella, Melfi. (2020). *Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*. Skripsi. Metro: Institut Agama Islam Negeri Metro.
- Andriyanto, Reza. (2016). *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi, Manfaat dan Persepsi Kemudahan Pengguna terhadap Minat Beli di Toko Online*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Annisya, R dan Hastuti, M. N. (2012). Security System Layanan Internet Banking PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. *Jurnal Sistem Komputer*. 2(2), 57-58.
- Ariyasa, I. G. Sandi, I. N dan Murna, I.M. (2017). Hubungan antara Pola Konsumsi dan Aktivitas Fisik terhadap Status Gizi pada Lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Jara Mara Pati Buleleng. *Sport and Fitness Journal*. 5 (2), 126.
- Astutik, Y. (8 April 2020). *PSBB DKI, OJK Imbau Nasabah Pakai Internet & Mobile Banking*. Diakses 17 April 2020 dari <https://www.cnbcindonesia.com/news/2020040813435-4-150609/psbb-dki-ojk-imbau-nasabah-pakai-internet-mobile-banking>.
- Atmaja, K. V. W. Sujana, I. N dan Suwena, K. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pos Cabang Singaraja. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*. 10 (1), 17.
- Azies, H. A. (2019). *Analisis Manova (Multivariate Analysis of Variance) pada Data Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Jumlah Benzoic Acid (BA) dan Phtalide (PL) yang Dihasilkan Akibat Proses Destilasi Phtalic Anhydride (PA)*. Diunduh 28 Maret 2021 dari https://www.researchgate.net/publication/33817671_Analisis_Manova_Multivariate_Analysis_OfVariance_pada_Data_Faktor_Faktor_yang_Mempengaruhi_Jumlah_Benzoic_Acid_BA_Dan_Phtalide_PL.
- Balaban, I. Mub, E. Dan Divjak, B (2013). Computer and Education Development of an Electronic Portofolio System Success Model: An information Systems Approach. *Journal of Computer and Education*. 60(1). 396-411.
- Basri, A.I. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. 2(1). 10-11.

- Blanchard, O. (2015). *Sosial Media ROI: Mengelola dan Mengukur Penggunaan Media Sosial pada Organisasi Anda*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Bresolles, G. & Durrieu, F. (2011). *Service Quality, Customer Value & Satisfaction Relationship*. Revised for Online Wine Website In 6th AWBR International Conference. France.
- Cantika, T. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada E-commerce Penyedia Aplikasi*. Tugas Akhir. Universitas Andalas, Padang.
- Covid19. (2020). *Apa yang dimaksud pandemi?*. Diakses 17 April 2021 dari <https://covid19.go.id/tanyajawab?search=Apa%20yang%20dimaksud%20dengan%20pandemi>.
- Dob. (28 Maret 2020). *Imbas Corona, Transaksi E-Channel & E-banking BRI Melonjak*. Diakses 17 April 2021 dari <https://www.cnbcindonesia.com/market/2020032609511417147541/imbac-corona-transaksi-3-channel-e-banking-bri-melonjak>.
- Dwinurpitasari, Yeni Anda. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada BRI Syariah KCP Ponorogo*. Skripsi. Ponorogo: Jurusan Perbankan Syariah, IAIN Ponorogo.
- Evandio, Akbar. (14 April 2021). *Shopback: Masyarakat Gemar Transaksi Pakai Dompot Digital*. Diakses 01 November 2021 dari <https://www.google.com/amp/s/m.bisnis.com/amp/read/20210414/shopback-masyarakat-gemar-transaksi-pakai-dompot-digital>.
- Hapsari, Raditha, Michael dan Dean, David. (2017). The Impact of Service Quality, Customer Engagement and Selected Marketing Constructs on Airlines Passenger Loyalty. *International Journal of Quality and Service Sciences*. 9 (1).
- Febriyana, M. (2014). *Penerapan Analisis Faktor Konfirmatori Structural Equation Modelling pada Model Hubungan Kebiasaan Merokok dan Tekanan Darah*. Skripsi Sarjana Matematika. Universitas Andalas, Padang.
- Ghozali, Imam. (2012). *Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS 2.0 M3*. Badan Penerbit: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I dan Latan, H. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi menggunakan Program SmartPLS 3.0* (Ed 2). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gye-soo, K. (2016). Partial Least Squares Structural Equation Modelling (PLS-SEM): An Application in Customer Satisfaction Research. *International Journal u-and e-services, Science adn Technology*. 9 (4). 61-6.
- Hair, J.F., Hult, G.T.M., Ringle, C.M dan Sarstedt, M (2013). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modelling (PLS-SEM)*. New York: SAGE.
- Hair Joseph F, Jr. Tomas G.M. Hult. Christian M. Ringle. Marko Sarstedt. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modelling (PLS-SEM)*. United States of America: SAGE Publications, Inc.
- Hakam, M. Sudarno dan Hoyyi, A. (2015). *Analisis Jalur terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) Mahasiswa Statistika UNDIP*. Universitas Diponegoro.
- Haqiqi, F. Darmawan dan Fadli, K. (2020). Analisis Pengaruh Likuiditas dan Pemberian Kredit terhadap Tingkat Profitabilitas pada Bank BPR Mega Mas Lestari Tahun 2016-2018 Kabupaten Karimun. *Jurnal Cafeteria*. 1(1), 73.
- Haryono, S. (2014). Mengenal Metode Structural Equation Modelling (SEM) untuk Penelitian Manajemen menggunakan AMOS18.00. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis STIE YPN*. 7 (1), 23.
- Hasan, Ali. (2014). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS.
- Hasan, V. N. P. Mahmudy, W.F dan Sarwani, M. Z (2016). Pemodelan Regresi Non Linear Menggunakan Algoritma Genetika untuk Prediksi Kebutuhan Air PDAM Kota Malang. *Jurnal Tekonologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*. 3 (1), 60.
- Hur, Y., Yong Jae Ko. Dan Joseph Valacich. (2011). A structural Model of The Relations Between Sport Website Quality, E-Satisfaction and E-Loyalty, *Journal of Sport Management*. 25. 458-473.

- Indah, D. R (2016a). Pengaruh *E-banking* dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*. 5 (2), 548.
- Indah, D. R (2016b). Pengaruh *E-banking* dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*. 5 (2). 547-548.
- Jalin. (09 Juni 2021). *Tiga Alasan Mengapa Harus Pakai Layanan Mobile Banking di Tengah Pandemi*. Diakses 01 November 2021 dari <https://www.jalin.co.id/tiga-alasan-mengapa-harus-pakai-mobile-banking/>
- Jamidan, S. (2016). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa UII Menggunakan Internet Banking*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Kotler, P. and Amstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Ed 13). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. and Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran jilid 1* (Ed 12). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. and Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran jilid 1* (Ed 13). Jakarta: Erlangga.
- Laia, M. (2019). Pengaruh Pelatihan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. ISS Indonesia Cabang Medan. *Journal of Management Science*. 1 (3), 76.
- Latan, H. (2013). *Model Persamaan Struktural Teori dan Implementasi AMOS 21.0*. Bandung: Alfabeta.
- Lestari, J. S. Farida, U dan Chamidah, S. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan dan Lingkungan Kerja terhadap Prestasi Kerja Guru. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. 1 (1), 44.
- Lupiyoadi, R dan Hamdani, A. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Ed 2). Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Mahmud dan Marzuki. (2012). *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

- Mardalis. (2008). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Maskur, M. Qomariah, N dan Nursaidah (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Mobil Larasati Lumajang). *Jurnal Sains Manajemen & Bisnis Indonesia*. 6 (2), 213-214.
- Musairah, S. K. (2015). *Mediation and Moderation Analysis from the Perspective of Behavioral Science*. Universitas Teknologi MARA, 02600 Arau, Perlis, Malaysia
- Nadiah, M. Ferichani, M dan Setyowati, N. (2017). Analisis Pengaruh Faktor Bauran Pemasaran (Marketing Mix) terhadap Keputusan Pembelian Teh Tong TJI Siap Minum di Pasar Swalayan Kota Surakarta. *Jurnal AGRISTA*. 5 (3), 214.
- Nasution, M. N. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu*. (Ed 3). Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*. (Ed 2). Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nawangarsi, N.D. (2020). Pengaruh E-service Quality dan E-Trust terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BNI Mobile Banking melalui Citra Bank sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Matrux*. 22(1). 55-63.
- Prastuti, D. (2011). *Penggunaan Structural Equation Modelling (SEM) Sebagai Salah Satu Teknik Analisa Statistik dengan Menggunakan Program Tetrad IV (Studi Kasus Pengguna Internet dan Hostpot Area di Universitas Negeri Semarang) Tahun 2011*. Semarang: FMIPA Universitas Negeri Semarang.
- Purnamawati dkk. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Pusat Analisis Determinasi Kesehatan. (23 April 2020). *Hindari Lansia dari Covid-19*. Diakses 17 April 2021 dari <http://www.padk.kemkes.go.id/article/read/2020/04/23/21/hindari-lansia-dari-covid-19.html>.
- Putri, R.S. (2019). *Pengaruh Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BTN Syariah Semarang*. Skripsi. Semarang, UIN Walisongo Semarang.

- Rahayu, S dan Wati, L.N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 8 (2). 119-121.
- Ranjbarian, B., Fathi, S., & Rezaei, Z. (2012). Factor Influencing on Customers E-satisfaction: A Case Study from Iran. *Journal of contemporary research Bussiness*. Vol 3 (9).
- Rivai, V dan Ismail, R. (2013). *Islamic Risk Management for Islamic Bank*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sari, D.M dan Adjane, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Divisi Outbound PT. XXX Halim Perdanakusuma. *Jurnal Manajemen Bisnis*. 2 (2). 18-19.
- Sebayang, R. (12 Maret 2020). *WHO Nyatakan Wabah COVID-19 Jadi Pandemi, Apa Maksudnya?*. Diakses 17 April 2021 dari <https://www.cnbcindonesia.com/news/20200312075307-4-144247/who-nyatakan-wabah-covid19-jadi-pandemi-apa-maksudnya>.
- Sekaran, Uma. (2013). *Research Methods for Bussiness*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sihombing, Helda (2019). *E-banking: Pengertian, Jenis Layanan, dan Keuntungannya*. Diakses 25 November 2021. <https://lifepal.co.id/media/e-banking/>.
- Sofita, D. Yuniarti, D dan Goenjatoro. R. (2015). Analisis Regresi Eksponensial (Studi Kasus: Data Jumlah Penduduk dan Kelahiran di Kalimantan Timur pada Tahun 1992-2013). *Jurnal Eksponensial*. 6 (1), 59.
- Sudrajat, C. J. (2016). Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu dan Implementasi Perencanaan Strategik terhadap Produktivitas PPPPTK Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. *Jurnal Administrasi Pendidikan*. 23(1), 170.
- Sugiyono (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta

- Sugiyono (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sulistiyawati, N. M. A dan Seminari, N.K. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ubud Gianyar. *Jurnal Manajemen*. 4 (8), 2319.
- Sumertana, I. W. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kkepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Water Park Seririt Singaraja Tahun 2014-2015. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi*. 7 (2).
- Susianto, S. A. (2019). *Model Regresi Non Linear dan Penerapannya*. Skripsi. Yogyakarta: Univesitas Sanata Dharma.
- Threestyayanti, Liana, (2021). *Nasabah Indonesia Lebih Suka Interaksi Digital, Ini Saran untuk Bank*. Diakses 25 November 2021. <https://www.google.com/amp/s/infokomputer.grid.id/amp/122618051/nasabah-indonesia-lebih-suka-interaksi-digital-ini-saran-untuk-bank>.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Service Quality and Satisfaction* (Ed 3). Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tukiran, Sofian Effendi. (2012). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Ximenes, N.A.B. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa pada Institute of business (IOB) di Timor Leste. *E-jurnal Ekonomi dan Bisnis Univesitas Udayana*. Univesitas Udayana, Bali.
- Yaqin, A dan Ilfitriah, A.M. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna *E-banking* di Surabaya. *Journal of Business and Banking*. 4(2). 251.
- Zuniarti, I. (2014). Perbandingan Kinerja Bank berdasarkan Analisis Rasio Rentabilitas. *Jurnal Moneter*. 1(1)



LAMPIRAN A
Kuisisioner Penelitian

Kuisisioner Penelitian

**(Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna
E-banking Pada Masa Pandemi Covid-19)**

Assalamualaikum Wr.Wb

Yth,

Saudara/I Responden Pengguna *E-banking*

Saya yang bertanda di bawah ini:

Nama : Yeyen Fredinengsih
Jurusan : Teknik Industri
Universitas : Universitas Andalas

Dengan ini saya memohon bantuan Saudara/I untuk mengisi kuisisioner yang saya bagikan. Kuisisioner ini hanya untuk kepentingan dalam pengumpulan data sebagai penyelesaian tugas akhir mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna *E-banking* Pada Masa Pandemi Covid-19”. Oleh karena itu, saya memohon bantuan Saudara/I untuk bersedia meluangkan waktu mengisi kuisisioner ini dengan baik. Atas ketersediaannya, saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Hormat Saya,

Yeyen Fredinengsih

I. Identitas Responden

Berilah tanda (√) pada jawaban yang sesuai dan jawab pertanyaan yang ada dengan benar

1. Nama :

2. Jenis kelamin :

Laki-laki

Perempuan

3. Usia :

16-20 Tahun

21-25 Tahun

≥26 Tahun

4. Sudah berapa lama menggunakan *e-banking*:

< 1 Tahun

1-2 Tahun

>2 Tahun

5. Layanan *e-banking* yang sering digunakan pada masa pandemi:

Internet Banking



Mobile Banking

6. Berapa kali menggunakan *e-banking* di masa pademi?

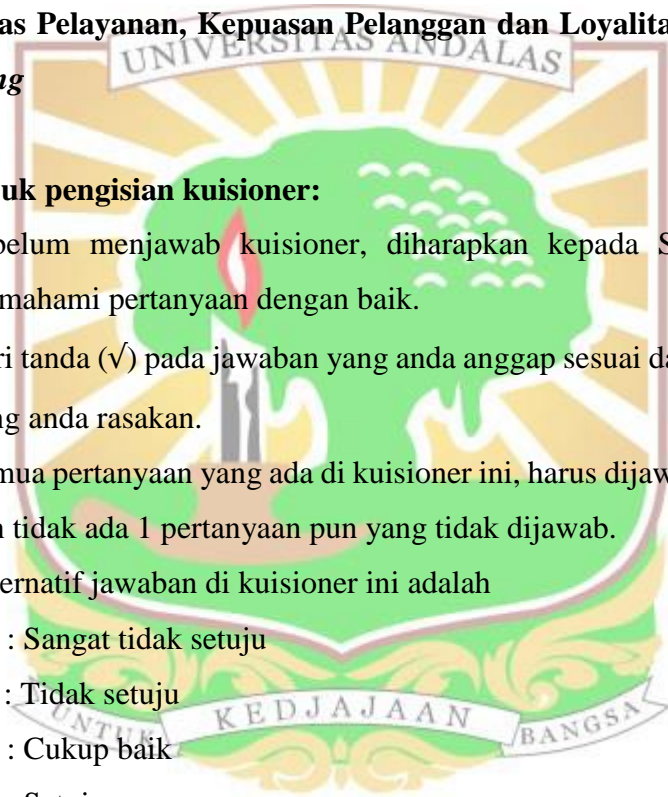
< 3 Kali

> 3 Kali

II. **Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pengguna *E-Banking***

Petunjuk pengisian kuisioner:

1. Sebelum menjawab kuisioner, diharapkan kepada Saudara/I untuk memahami pertanyaan dengan baik.
2. Beri tanda (√) pada jawaban yang anda anggap sesuai dan benar dengan yang anda rasakan.
3. Semua pertanyaan yang ada di kuisioner ini, harus dijawab dengan jujur dan tidak ada 1 pertanyaan pun yang tidak dijawab.
4. Alternatif jawaban di kuisioner ini adalah
 - 1 : Sangat tidak setuju
 - 2 : Tidak setuju
 - 3 : Cukup baik
 - 4 : Setuju
 - 5 : Sangat setuju



Kualitas Pelayanan

No	Dimensi	Pernyataan
1	Information	<i>Website atau aplikasi e-banking</i> selalu melakukan <i>update</i> terhadap informasi terbaru yang ditawarkan oleh pihak <i>e-banking</i>
		Informasi yang diberikan di <i>website atau aplikasi e-banking</i> akurat
		Informasi yang ada pada <i>website atau aplikasi e-banking</i> mudah dimengerti
		Informasi yang diberikan di <i>website atau aplikasi e-banking</i> relevan
2	Easy of use	<i>Website atau aplikasi e-banking</i> mudah untuk diakses
		Pengguna mudah untuk masuk atau memilih menu yang ada pada <i>website atau aplikasi e-banking</i>
3	Website design	Desain dari <i>website atau aplikasi e-banking</i> menarik
		Tampilan dari desain <i>website atau aplikasi e-banking</i> mudah untuk dipahami
		Warna pada desain <i>website atau aplikasi e-banking</i> membuat pengguna merasa nyaman saat menggunakannya
4	Reliability	<i>Website atau aplikasi e-banking</i> mampu melakukan pelayanan yang lebih akurat
		Pihak <i>website atau aplikasi e-banking</i> melayani secara jujur
		<i>Website atau aplikasi e-banking</i> mampu menyelesaikan segala keluhan yang dialami oleh pengguna
		<i>Website atau aplikasi e-banking</i> yang ada pada <i>e-banking</i> tidak pernah terjadi <i>error</i>
5	Privacy	<i>Website atau aplikasi e-banking</i> melindungi segala informasi aktivitas pengguna
		<i>Website atau aplikasi e-banking</i> melindungi segala informasi pengguna

Kepuasan Pengguna

No	Dimensi	Pernyataan
1	<i>Convenience</i>	Menghemat waktu transaksi
		Pengguna merasa puas terhadap kemudahan saat melakukan transaksi di <i>website</i> atau aplikasi <i>e-banking</i>
2	<i>Merchandising</i>	Informasi penawaran produk atau jasa yang diberikan oleh <i>website</i> atau aplikasi <i>e-banking</i> berkualitas
		Penawaran produk atau jasa yang ada pada <i>website</i> atau aplikasi <i>e-banking</i> bervariasi
3	<i>Serviceability</i>	Pihak <i>website</i> atau aplikasi <i>e-banking</i> melakukan promosi terhadap penawaran produk atau jasa yang diberikan
		<i>Website</i> atau aplikasi <i>e-banking</i> akan memberikan informasi apabila pengguna selesai melakukan transaksi
		Pengguna merasa puas terhadap pelayanan saat terjadi permasalahan pada <i>website</i> atau aplikasi <i>e-banking</i>
		Pengguna merasa puas selama melakukan transaksi di <i>website</i> atau aplikasi <i>e-banking</i>
4	<i>Site design</i>	Pengguna merasa puas karena <i>website</i> atau aplikasi <i>e-banking</i> selalu melakukan <i>update</i> terhadap informasi produk atau jasa yang ditawarkan
		Navigasi pada <i>website</i> atau aplikasi <i>e-banking</i> sangat mudah digunakan untuk mencari menu yang ada
		Pengguna merasa puas terhadap desain dari <i>website</i> atau aplikasi <i>e-banking</i>
5	<i>Security</i>	Pengguna merasa aman saat melakukan transaksi di <i>website</i> atau aplikasi <i>e-banking</i>

No	Dimensi	Pernyataan
		Privasi dan data dari pengguna <i>website</i> atau aplikasi <i>e-banking</i> sangat dilindungi sehingga pengguna akan merasa aman

Loyalitas Pengguna

No	Dimensi	Pernyataan
1	<i>Cognitive</i>	Pengguna tidak memperhatikan <i>platform</i> lain karena telah puas saat menggunakan <i>website</i> atau aplikasi <i>e-banking</i>
		Pengguna telah menggunakan hampir keseluruhan fitur <i>website</i> atau aplikasi <i>e-banking</i>
		Pengguna lebih mengutamakan melakukan transaksi menggunakan <i>website</i> atau aplikasi <i>e-banking</i>
2	<i>Affective</i>	Pengguna mengajak orang lain untuk menggunakan <i>website</i> atau aplikasi <i>e-banking</i>
		Pengguna mempromosikan <i>website</i> atau aplikasi <i>e-banking</i> kepada orang lain
3	<i>Conative</i>	Pengguna bersedia menggunakan kembali berbagai layanan <i>website</i> atau aplikasi <i>e-banking</i>
		Pengguna mengunjungi <i>website</i> atau aplikasi <i>e-banking</i> walaupun tidak melakukan transaksi
4	<i>Action</i>	Pengguna menggunakan pelayanan <i>website</i> atau aplikasi <i>e-banking</i> secara berkelanjutan



Lampiran B
Rekapitulasi Jawaban Responden

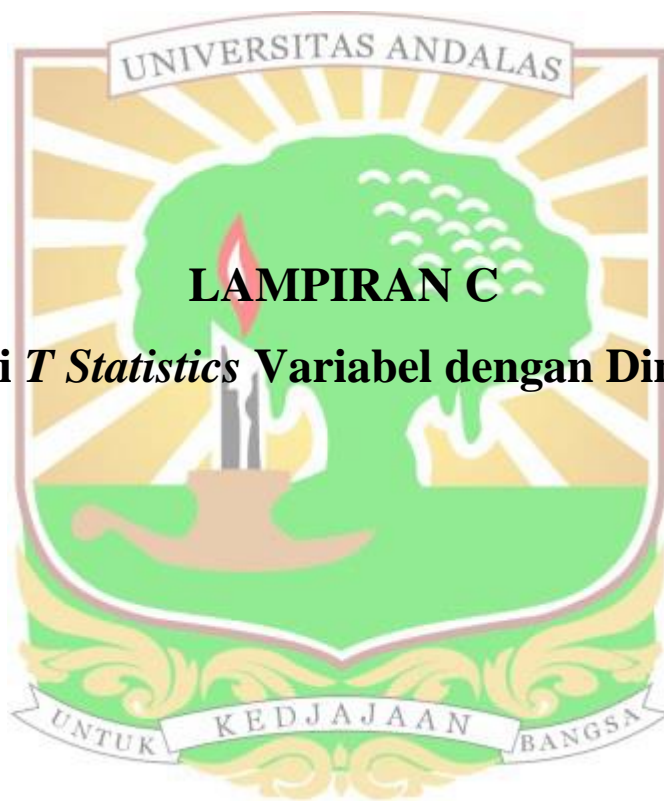
Responden Ke-	X.1.1	X.1.2	X.1.3	X.1.4	X.2.1	X.2.2	X.3.1	X.3.2	X.3.3	X.4.1	X.4.2	X.4.3	X.4.4	X.5.1	X.5.2	Y.1.1	Y.1.2	Y.2.1	Y.2.2	Y.3.1	Y.3.2	Y.3.3	Y.3.4	Y.4.1	Y.4.2	Y.4.3	Y.5.1	Y.5.2	Z.1.1	Z.1.2	Z.1.3	Z.2.1	Z.2.2	Z.3.1	Z.3.2	Z.4.1		
40	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	2	3		
41	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	2	4	2	2	4	2	4		
42	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	4	5		
43	2	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4		
44	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	4	4	5	4	2	2	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	2	4	2	2	4	4	4		
45	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	5	3	4		
46	4	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	2	2	4	2	4		
47	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4		
48	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
49	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	2	4	3	5		
50	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	3	4	3	5	4	4	4	4	5	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3		
51	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	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
52	4	4	5	4	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	4	4	4	4	
53	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
54	4	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	5	3	3	4	4	4	
56	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
57	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	5	2	2	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	2	2	4	3	4	3	4	2	4	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4		
59	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	3	3	1	3	3	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5		
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	
61	3	3	4	3	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3	2	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3		
62	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3		
63	3	5	5	4	4	4	2	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	5	3	2	5	5	3	4	1	5		
64	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2	3	3	5	5	3	3	3	5	3	5	3	3	4	3	3	2	5	3	2	4	3	5			
65	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3		
66	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	2	3		
67	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
68	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4		
69	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	4	5	4	3	4		
70	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4		
71	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	5	5	5	5	5	5	
72	3	4	5	5	4	4	3	4	2	3	3	2	1	2	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
73	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	5	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3		
74	4	4	4	3	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	4	4	
75	5	4	4	5	4	5	3	4	4	3	5	4	2	5	5	5	5	3	4	2	5	3	5	3	4	4	3	4	3	2	5	3	3	4	5	5		
76	3	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	3	5	4	4	5	5	5		
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5		
78	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4

Responden Ke-	X 1.1	X 1.2	X 1.3	X 1.4	X 2.1	X 2.2	X 3.1	X 3.2	X 3.3	X 4.1	X 4.2	X 4.3	X 4.4	X 5.1	X 5.2	Y 1.1	Y 1.2	Y 2.1	Y 2.2	Y 3.1	Y 3.2	Y 3.3	Y 3.4	Y 4.1	Y 4.2	Y 4.3	Y 5.1	Y 5.2	Z 1.1	Z 1.2	Z 1.3	Z 2.1	Z 2.2	Z 3.1	Z 3.2	Z 4.1			
79	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
80	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	2	1	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	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	
82	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3	5	3	1	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	2	5	2	2	4	3	5	5		
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	5	5	2	2	2	5	2	5	2	4	4	4	3	3	2	5	5	5	4	3	4	4		
84	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4		
85	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	2	2	2	2	3	3	4	1	4		
86	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4		
87	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	2	4
88	2	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	2	1	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	2	2	4	4	4	2	2	5	5	2	5	2	5	2	4	
89	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	
90	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	3	3	4
92	4	4	4	4	5	5	4	2	4	3	4	4	2	2	3	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	2	2	3	2	2	4	4	
93	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	2	2	3	4	4	5	3	3	3	4	4	5	3	3	4	5	4	3	2	4	3	3	3	3	4	5	5	
94	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	
95	3	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	3	2	3	3	5	5	5	3	3	4	3	5	3	5	4	3	4	4	2	3	2	2	3	3	4	4		
96	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
97	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	2	2	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
101	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
102	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	2	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
103	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
104	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
106	3	5	5	5	5	5	1	4	2	4	5	4	2	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
107	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	2	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
108	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	
109	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
110	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	2	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
111	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	2	4	5	5	4	5	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5
112	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	2	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	
113	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	2	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	5	5	5	5	
114	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5
115	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	2	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	
116	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5
117	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	2	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	

Responden Ke-	X 1.1	X 1.2	X 1.3	X 1.4	X 2.1	X 2.2	X 3.1	X 3.2	X 3.3	X 4.1	X 4.2	X 4.3	X 4.4	X 5.1	X 5.2	Y 1.1	Y 1.2	Y 2.1	Y 2.2	Y 3.1	Y 3.2	Y 3.3	Y 3.4	Y 4.1	Y 4.2	Y 4.3	Y 5.1	Y 5.2	Z 1.1	Z 1.2	Z 1.3	Z 2.1	Z 2.2	Z 3.1	Z 3.2	Z 4.1	
118	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	2	4	4	5	4	4	4	4	5	2	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5
119	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	5	5	5	
120	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	2	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3	4	5	5	
121	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	
122	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
123	5	4	4	4	4	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	
124	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	4	4	4	4	4	
125	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	5	3	3	5	5	4	4	2	4	4	3	3	2	4
126	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	
127	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4		
128	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
129	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
130	3	4	4	3	5	5	3	5	4	4	3	2	3	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4		
131	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	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	4	4	4	4	4	
133	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
134	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	5	4	3	3	5	4	4	4	5	3	3	4	5		
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4		
136	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	
137	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4		
138	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3		
140	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
141	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	3	4	3	3	4	2	5			
142	3	3	4	4	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
143	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	2	4	3	4	4	
144	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	
145	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
146	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4	5	5	4	3	2	5	2	4	3	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5	
147	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	3	2	4	2	4	3	4	2	3
148	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	3	3	4	4	3
149	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	
150	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
151	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	3	5	5	
152	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4
153	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
154	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	4	2	4	
155	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
156	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
157	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	5	3	2	4	4	5	4	4	4	2	5	4	4	3	2	3	3	2	4	3	3	4	5	2	4	4	
158	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	2	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	3	5	3	5	
159	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	5	4	4	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	4	4	
161	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	2	4	4	5	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	5	
162	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	2	4	4	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	3	5	5	4	2	4	4	4	4	4	5	4	
163	4	5	3	4	5	4	4	3	4	5	4	3	3	4	5	5	3	5	4	2	4	4	5	3	4	3	4	3	2	3	3	5	4	5	4	5	
164	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	3	
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	

Responden Ke-	X 1.1	X 1.2	X 1.3	X 1.4	X 2.1	X 2.2	X 3.1	X 3.2	X 3.3	X 4.1	X 4.2	X 4.3	X 4.4	X 5.1	X 5.2	Y 1.1	Y 1.2	Y 2.1	Y 2.2	Y 3.1	Y 3.2	Y 3.3	Y 3.4	Y 4.1	Y 4.2	Y 4.3	Y 5.1	Y 5.2	Z 1.1	Z 1.2	Z 1.3	Z 2.1	Z 2.2	Z 3.1	Z 3.2	Z 4.1	
167	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	3	3	3	5	1	1	5	5	
168	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	1	1	1	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2
170	5	5	5	5	5	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	4	4	4	4	4	4
171	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	4
173	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	5	5	5	5	5	5
174	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
175	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	4	4	4	4	4	4
176	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	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	4	4	4	4	4	4
178	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	3	2	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
179	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
180	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2
181	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	2	2	2	2	2	2	2	2	
182	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	4	4	4	4	4	4
183	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	4	4	4	4	4	4



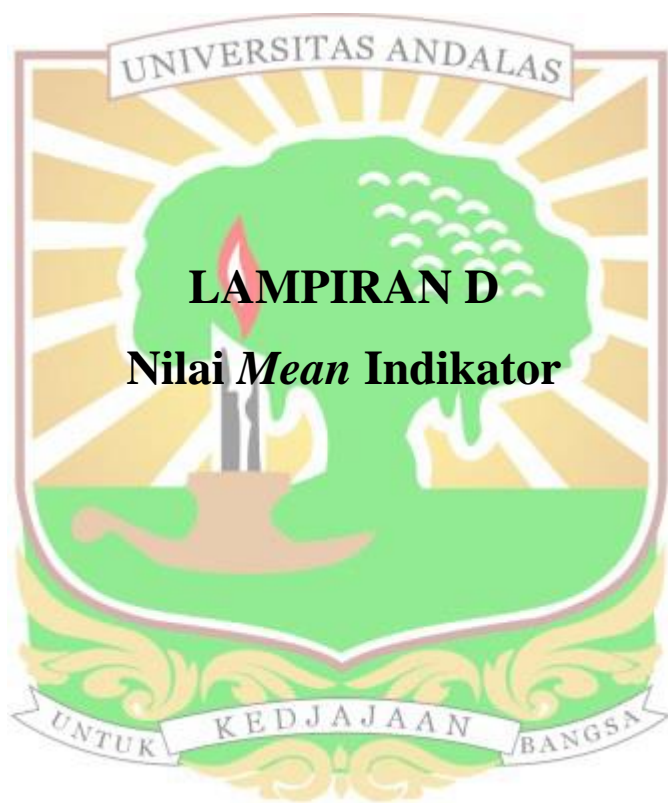


LAMPIRAN C

Nilai *T Statistics* Variabel dengan Dimensi

Hubungan Variabel dengan Dimensi	T Statistics (O/STDEV)
Kepuasan Pengguna -> Convenience	8,963
Kepuasan Pengguna -> Merchandising	32,201
Kepuasan Pengguna -> Security	33,935
Kepuasan Pengguna -> Serviceability	54,839
Kepuasan Pengguna -> Site design	51,153
Kualitas Pelayanan -> Easy of use	16,872
Kualitas Pelayanan -> Information	36,804
Kualitas Pelayanan -> Privacy	29,342
Kualitas Pelayanan -> Reliability	35,490
Kualitas Pelayanan -> Website design	25,780
Loyalitas Pengguna -> Action	19,175
Loyalitas Pengguna -> Affective	21,451
Loyalitas Pengguna -> Cognitive	32,551
Loyalitas Pengguna -> Conative	52,974





LAMPIRAN D
Nilai *Mean* Indikator

Kode Indikator	Mean
X 1.1	4,022
X 1.2	4,246
X 1.3	4,257
X 1.4	4,142
X 2.1	4,361
X 2.2	4,366
X 3.1	3,907
X 3.2	4,158
X 3.3	4,071
X 4.1	4,115
X 4.2	4,169
X 4.3	3,617
X 5.1	3,967
X 5.2	4,055
Y 1.1	4,579
Y 1.2	4,399
Y 2.1	4,022
Y 2.2	4,077
Y 3.1	3,743
Y 3.2	4,372
Y 3.3	3,863
Y 3.4	4,355
Y 4.1	3,923
Y 4.2	4,148
Y 4.3	4,071
Y 5.1	4,169
Y 5.2	4,142
Z 1.1	3,530
Z 1.2	3,464
Z 1.3	4,060
Z 2.1	3,661
Z 2.2	3,475
Z 3.1	3,973
Z 3.2	3,601
Z 4.1	4,109

