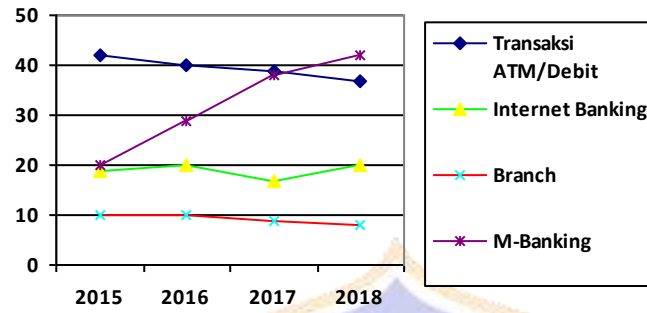




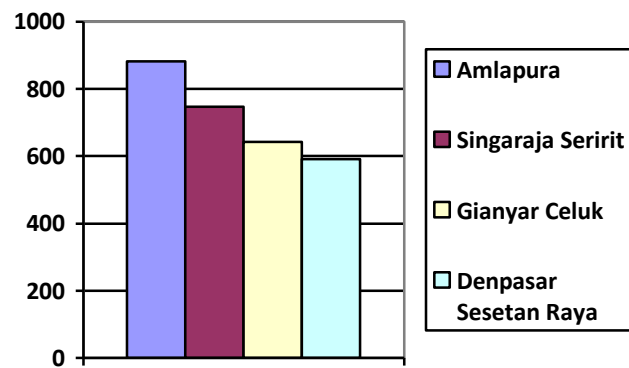
LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 01. Transaksi Perbankan berdasarkan Frekuensi (2015-2018)



Lampiran 02. *Top Brand Index Mobile Banking di Indonesia*

Tahun	Brand	Brand Index
2018	m-BCA	49.5%
	Livin by Mandiri	17.8%
	BRI Mobile	14.6%
	BNI Mobile	11.4%
	CIMB Niaga Mobile	3.3%
2019	m-BCA	44.5%
	BRI Mobile	17.0%
	Livin by Mandiri	16.6%
	BNI Mobile	12.3%
	CIMB Niaga Mobile	3.4%
2020	m-BCA	45.5%
	BRI Mobile	20.5%
	Livin by Mandiri	13.8%
	BNI Mobile	11.3%
	CIMB Niaga Mobile	4.0%
2021	m-BCA	47.5%
	BRI Mobile	17.0%
	BNI Mobile	14.0%
	Livin by Mandiri	12.9%
	CIMB Niaga Mobile	4.1%

Lampiran 03. *Leading Area Denpasar Livin by Mandiri* per 28 Agustus 2021

Lampiran 04. Kuisisioner Penelitian



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**

Jalan Udayana No. 11 Singaraja Bali Telp.: (0362) 26830 Kode Pos 81116

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr/I

Di Tempat

Dengan hormat,

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ni Luh Putu Leoni Evan Agustini
NIM : 1817041141
Prodi : S1 Manajemen
Perguruan Tinggi : Universitas Pendidikan Ganesha

Memohon kesediaan dari Bapak/Ibu/Sdr/I untuk dapat berpartisipasi dalam mengisi kuisisioner penelitian ini, berkaitan dengan penyusunan skripsi yang saya lakukan dalam rangka menyelesaikan program studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis, pembaca dan instansi terkait. Atas kerja sama yang baik dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I dalam mengisi kuisisioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Singaraja, 1 Desember 2021

Hormat saya,

Ni Luh Putu Leoni Evan Agustini
NIM. 1817041141

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS

PELANGGAN *M-BANKING LIVIN BY MANDIRI* DI KABUPATEN KARANGASEM

No. Responden:

Identitas Responden :

1. Nama :(Boleh tidak diisi)
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Usia :Tahun
4. Tingkat Pendidikan : SD SMP SMA
 D3 S1 S2
5. Pekerjaan :
6. Alamat :
.....
7. Apakah anda menggunakan aplikasi *livin by mandiri* dalam 1 tahun terakhir :
 : Ya : Tidak

Petunjuk Pengisian Pilihlah jawaban di bawah ini dengan memberi tanda *checklist* (v) pada salah satu jawaban yang paling mendekati pendapat anda.

Penilaian:

STS : Sangat Tidak Setuju (Skor 1)

TS : Tidak Setuju (Skor 2)

N : Netral (Skor 3)

S : Setuju (Skor 4)

SS : Sangat Setuju (Skor 5)

1. Penilaian Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	<i>M-banking livin by mandiri</i> memiliki fitur transaksi yang lengkap					
2	Proses transaksi menggunakan <i>m-banking livin by mandiri</i> sangat cepat					
3	<i>Call center m-banking livin by mandiri</i> bersedia membantu kesulitan anda dalam menggunakan aplikasi <i>livin by mandiri</i>					
4	<i>m-banking livin by mandiri</i> memberikan keamanan dalam bertransaksi secara online					
5	Fitur dalam <i>M-banking livin by mandiri</i> memperhatikan kebutuhan pelanggan.					

2. Penilaian Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	<i>M-banking livin by mandiri</i> memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan.					
2	Semua fitur dalam <i>m-banking livin by mandiri</i> dapat digunakan sesuai dengan					

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	fungsinnya					
3	Aplikasi <i>m-banking livin by mandiri</i> mudah diakses					
4	<i>m-banking livin by mandiri</i> selalu memberikan notifikasi setelah nasabah melakukan transaksi					
5	Tersedia <i>customer service</i> yang bertugas untuk menangani keluhan pelanggan					

3. Penilaian Loyalitas Pelanggan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saat anda melakukan transaksi online, anda memilih menggunakan <i>m-banking livin by mandiri</i>					
2	Anda tidak akan beralih menggunakan aplikasi <i>m-banking lainnya</i> dalam melakukan transaksi					
3	Anda memberikan rekomendasi kepada pihak lain untuk menggunakan aplikasi <i>m-banking livin by mandiri</i>					

Lampiran 05. Data Kuesioner

NO	Kualitas Pelayanan (X1)					TOTAL X1	Kepuasan Pelanggan (X2)					TOTAL X2	Loyalitas Pelanggan (Y)			TOTAL Y
1	5	3	4	4	4	20	4	3	5	5	3	20	4	4	4	12
2	4	4	4	4	5	21	4	5	5	5	4	23	5	4	4	13
3	3	3	5	4	5	20	4	4	3	3	5	19	3	5	5	13
4	5	3	4	4	5	21	5	5	4	4	4	22	5	5	4	14
5	5	3	4	4	4	20	4	3	5	5	5	22	4	5	4	13
6	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	3	4	4	11
7	4	4	4	5	4	21	5	3	3	4	5	20	4	4	4	12
8	5	4	4	4	5	22	3	3	4	4	5	19	4	5	4	13
9	3	3	2	3	3	14	4	3	2	4	4	17	3	3	3	9
10	3	3	4	4	4	18	4	4	3	3	4	18	4	3	4	11
11	4	3	3	4	4	18	4	4	4	3	3	18	4	3	3	10
12	3	2	3	3	3	14	3	2	3	2	2	12	3	2	3	8
13	3	2	2	3	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	8
14	3	4	5	5	3	20	3	4	3	4	3	17	5	3	5	13
15	5	5	5	4	5	24	5	5	4	4	3	21	5	4	4	13
16	4	4	2	3	3	16	3	2	2	3	4	14	3	2	4	9
17	4	3	3	4	4	18	4	2	3	2	2	13	4	3	4	11
18	4	3	4	3	4	18	4	3	2	3	4	16	4	4	3	11
19	3	4	5	5	3	20	3	4	3	4	3	17	5	3	5	13
20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
22	3	5	4	4	4	20	4	3	3	4	4	18	4	3	4	11
23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
24	5	5	4	5	5	24	5	4	5	5	4	23	4	5	5	14
25	3	5	3	5	4	20	4	4	5	5	5	23	5	3	4	12

26	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
27	5	3	4	5	3	20	5	4	4	5	4	22	4	3	4	11
28	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
29	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	5	22	4	4	4	12
30	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	5	4	13
31	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	4	13
32	5	5	5	4	4	23	5	5	4	5	5	24	5	4	5	14
33	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
34	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
35	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
36	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
37	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
38	4	5	5	5	4	23	4	4	4	5	4	21	4	4	4	12
39	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
40	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
41	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
42	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
43	4	3	3	4	4	18	4	3	3	4	3	17	3	3	4	10
44	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
45	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
46	4	4	3	4	3	18	3	4	4	4	3	18	4	3	3	10
47	3	4	3	4	3	17	4	3	3	3	3	16	3	3	3	9
48	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	21	4	5	4	13
49	3	3	4	4	3	17	4	4	3	4	3	18	4	3	4	11
50	4	5	4	5	4	22	4	5	5	5	5	24	5	4	5	14
51	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	3	17	3	3	3	9
52	4	4	5	5	4	22	5	5	4	4	5	23	4	4	5	13
53	5	4	4	4	4	21	4	4	3	4	4	19	3	3	4	10

54	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
55	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
56	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	4	17	3	3	4	10
57	4	4	3	4	4	19	4	5	5	5	4	23	4	3	4	11
58	5	4	4	4	5	22	4	4	4	3	4	19	4	3	4	11
59	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	4	3	11
60	4	4	5	5	5	23	4	5	5	5	4	23	4	3	4	11
61	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
62	5	5	4	5	4	23	5	4	4	4	4	21	3	5	4	12
63	4	5	4	4	4	21	5	4	4	5	4	22	4	4	4	12
64	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	3	3	4	10
65	4	4	5	5	5	23	5	5	4	4	4	22	4	4	4	12
66	5	4	4	4	5	22	4	4	4	3	4	19	4	3	4	11
67	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
68	2	4	3	4	4	17	4	3	2	4	2	15	4	4	3	11
69	4	3	5	5	4	21	5	5	4	5	4	23	5	5	5	15
70	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
71	4	4	3	4	3	18	3	3	4	4	4	18	4	4	3	11
72	4	5	4	5	4	22	4	4	5	4	5	22	4	5	4	13
73	4	3	2	4	3	16	3	3	2	2	3	13	3	4	2	9
74	3	2	2	3	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	2	7
75	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
76	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	21	5	4	5	14
77	4	5	4	4	5	22	5	4	4	4	4	21	5	4	4	13
78	2	4	3	4	4	17	4	3	2	4	2	15	4	4	3	11
79	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
80	5	5	4	4	4	22	5	4	4	4	5	22	5	4	4	13
81	3	2	4	3	3	15	3	2	2	3	3	13	3	4	3	10

82	3	2	2	3	2	12	3	3	2	2	3	13	4	4	3	11
83	3	3	2	2	2	12	3	2	4	2	3	14	3	3	3	9
84	4	4	3	3	4	18	3	3	4	3	3	16	4	3	4	11
85	4	4	4	3	3	18	4	3	3	3	4	17	4	3	3	10
86	3	2	3	2	2	12	3	4	3	4	3	17	3	2	3	8
87	3	2	2	3	3	13	3	2	4	3	3	15	3	2	3	8
88	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
89	4	5	4	5	5	23	4	4	4	4	5	21	5	4	4	13
90	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
91	5	4	4	4	5	22	5	5	5	4	5	24	5	5	5	15
92	3	5	4	3	4	19	4	3	4	3	4	18	4	5	4	13
93	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	4	24	5	5	5	15
94	5	3	4	4	4	20	4	4	3	5	3	19	5	5	5	15
95	5	5	4	4	4	22	4	5	5	4	4	22	5	4	5	14
96	5	4	5	4	4	22	5	5	5	5	4	24	5	5	5	15
97	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
98	4	3	3	4	2	16	4	3	2	4	2	15	4	4	3	11
99	4	3	5	3	4	19	4	3	4	3	4	18	5	4	4	13
100	4	3	4	3	4	18	4	3	4	3	4	18	4	5	4	13

Lampiran 06. Output SPSS Uji Validitas

UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN (X1)**Correlations**

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.555**	.575**	.526**	.647**	.784**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.555**	1	.611**	.689**	.673**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.575**	.611**	1	.685**	.684**	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.526**	.689**	.685**	1	.621**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.647**	.673**	.684**	.621**	1	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TX1	Pearson Correlation	.784**	.850**	.853**	.835**	.865**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



UJI VALIDITAS KEPUASAN PELANGGAN (X2)

Correlations

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.747**	.606**	.668**	.628**	.835**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.747**	1	.734**	.746**	.639**	.903**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.606**	.734**	1	.679**	.689**	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.668**	.746**	.679**	1	.581**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.628**	.639**	.689**	.581**	1	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TX2	Pearson Correlation	.835**	.903**	.874**	.856**	.824**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



UJI VALIDITAS LOYALITAS PELANGGAN (Y)

Correlations

		Correlations			
		Y.1	Y.2	Y.3	TY
Y.1	Pearson Correlation	1	.616**	.722**	.875**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.616**	1	.631**	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.722**	.631**	1	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TY	Pearson Correlation	.875**	.873**	.885**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Lampiran 07. Output SPSS Uji Reliabilitas

UJI RELIABILITAS KUALITAS PELAYANAN (X1)**Reliability****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.892	.894	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	4.1700	.81718	100
X1.2	4.0400	.94195	100
X1.3	4.0400	.90921	100
X1.4	4.2000	.76541	100
X1.5	4.1300	.83672	100

Inter-Item Correlation Matrix

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
X1.1	1.000	.555	.575	.526	.647
X1.2	.555	1.000	.611	.689	.673
X1.3	.575	.611	1.000	.685	.684
X1.4	.526	.689	.685	1.000	.621
X1.5	.647	.673	.684	.621	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	16.4100	8.891	.668	.467	.883
X1.2	16.5400	7.968	.744	.582	.868
X1.3	16.5400	8.089	.753	.591	.865
X1.4	16.3800	8.824	.748	.592	.868
X1.5	16.4500	8.331	.783	.621	.858

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20.5800	12.812	3.57935	5

UJI RELIABILITAS KEPUASAN PELANGGAN (X2)

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.909	.911	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	4.2300	.73656	100
X2.2	3.9900	.95869	100
X2.3	3.9700	.98939	100
X2.4	4.0700	.89052	100
X2.5	4.0500	.89188	100

Inter-Item Correlation Matrix

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5
X2.1	1.000	.747	.606	.668	.628
X2.2	.747	1.000	.734	.746	.639
X2.3	.606	.734	1.000	.679	.689
X2.4	.668	.746	.679	1.000	.581
X2.5	.628	.639	.689	.581	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	16.0800	10.579	.760	.614	.894
X2.2	16.3200	9.028	.836	.721	.874
X2.3	16.3400	9.095	.785	.642	.886
X2.4	16.2400	9.699	.770	.615	.889
X2.5	16.2600	9.912	.722	.548	.898

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20.3100	14.762	3.84207	5

UJI RELIABILITAS LOYALITAS PELANGGAN (Y)

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.845	.851	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y.1	4.2100	.75605	100
Y.2	4.0000	.93203	100
Y.3	4.1100	.79003	100

Inter-Item Correlation Matrix

	Y.1	Y.2	Y.3
Y.1	1.000	.616	.722
Y.2	.616	1.000	.631
Y.3	.722	.631	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	8.1100	2.422	.736	.564	.767
Y.2	8.3200	2.058	.672	.452	.838
Y.3	8.2100	2.309	.746	.577	.752

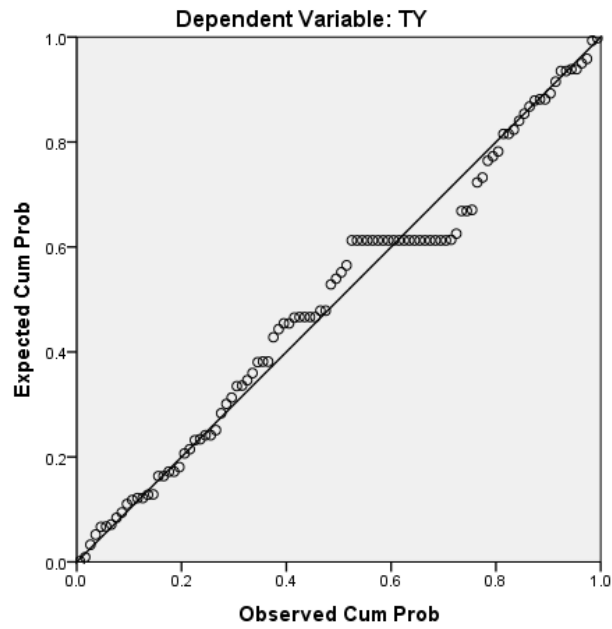
Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12.3200	4.725	2.17367	3

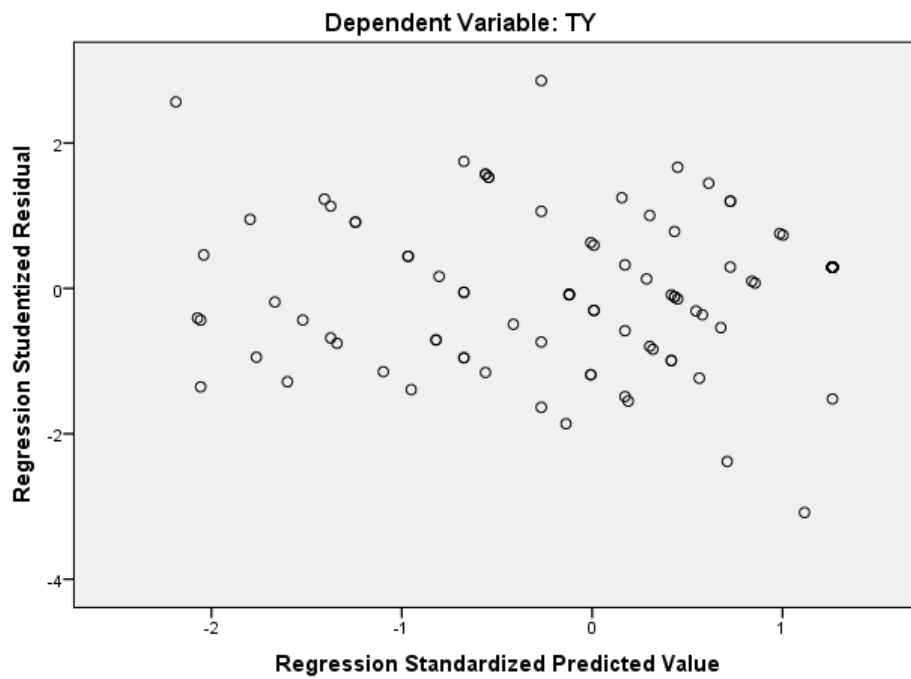


Lampiran 08. Output SPSS Uji Asumsi Klasik

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



UJI NORMALITAS DENGAN KOLMOGOROV SMIRNOV

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.10832680
	Absolute	.105
Most Extreme Differences	Positive	.105
	Negative	-.094
Kolmogorov-Smirnov Z		1.051
Asymp. Sig. (2-tailed)		.219

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

UJI HETEROSKEDASTISITAS DENGAN METODE GLEJSER

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.778	.405		4.386	.000
1 TX1	-.032	.043	-.165	-.760	.449
TX2	-.013	.040	-.070	-.322	.748

a. Dependent Variable: Abs_Res

Lampiran 09. Output SPSS Uji Regresi Linier Berganda

UJI REGRESI LINIER BERGANDA**Regression****Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
TY	12.3200	2.17367	100
TX1	20.5800	3.57935	100
TX2	20.3100	3.84207	100

Correlations

		TY	TX1	TX2
Pearson Correlation	TY	1.000	.831	.841
	TX1	.831	1.000	.890
	TX2	.841	.890	1.000
Sig. (1-tailed)	TY	.	.000	.000
	TX1	.000	.	.000
	TX2	.000	.000	.
N	TY	100	100	100
	TX1	100	100	100
	TX2	100	100	100

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TX2, TX1 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: TY

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.860 ^a	.740	.735	1.11969	.740	138.049	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), TX2, TX1

b. Dependent Variable: TY

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	346.150	2	173.075	138.049	.000 ^b
	Residual	121.610	97	1.254		
	Total	467.760	99			

a. Dependent Variable: TY

b. Predictors: (Constant), TX2, TX1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.752	.658		2.663	.009					
	TX1	.243	.069	.400	3.522	.001	.831	.337	.182	.207	4.820
	TX2	.274	.064	.484	4.262	.000	.841	.397	.221	.207	4.820

a. Dependent Variable: TY

Coefficient Correlations^a

Model		TX2	TX1
1	Correlations	TX2	1.000
		TX1	-.890
	Covariances	TX2	.004
		TX1	-.004

a. Dependent Variable: TY

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	TX1	TX2
1	1	2.976	1.000	.00	.00	.00
	2	.020	12.137	.95	.03	.08
	3	.003	29.446	.05	.96	.92

a. Dependent Variable: TY

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	8.2312	14.6796	12.3200	1.86988	100
Std. Predicted Value	-2.187	1.262	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.114	.429	.185	.058	100
Adjusted Predicted Value	8.0208	14.7247	12.3205	1.86925	100
Residual	-3.40557	3.17996	.00000	1.10833	100
Std. Residual	-3.042	2.840	.000	.990	100
Stud. Residual	-3.082	2.857	.000	1.007	100
Deleted Residual	-3.49771	3.21907	-.00050	1.14657	100
Stud. Deleted Residual	-3.229	2.970	.000	1.021	100
Mahal. Distance	.041	13.550	1.980	2.136	100
Cook's Distance	.000	.167	.012	.023	100
Centered Leverage Value	.000	.137	.020	.022	100

a. Dependent Variable: TY



RIWAYAT HIDUP



Ni Luh Putu Leoni Evan Agustini lahir di Manggis pada Tanggal 14 Agustus 2000 sebagai anak pertama dari pasangan I Putu Suardika dan Ni Ketut Suarti. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Penulis berasal dari Banjar Karangasem, Desa Sengkidu, Kecamatan Manggis, Kabupaten Karangasem, Provinsi Bali.

Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 1 Sengkidu dan lulus pada tahun 2012. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Amlapura dan lulus pada tahun 2015 setelahnya penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 2 Amlapura dengan mengambil jurusan IPS dan lulus pada tahun 2018. Setelah lulus penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Perguruan Tinggi di Universitas Pendidikan Ganesha dengan mengambil Jurusan Manajemen sampai pada penulisan skripsi ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswi Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.

Semasa perkuliahan penulis aktif dalam kegiatan organisasi kampus, penulis pernah menjabat sebagai Fungsionaris Bidang 4 HMJ Manajemen Masa Bakti 2019/2020. Selain aktif berorganisasi penulis juga berprestasi dalam bidang akademik, penulis pernah meraih Juara II Lomba PKM-P dalam kegiatan MAGIC 2019 yang diselenggarakan Universitas Pendidikan Ganesha dan Juara I Lomba PKM-KC dalam kegiatan DASA 2020 yang diselenggarakan di Universitas Pendidikan Ganesha. Dengan ketekunan dan kegigihan penulis sehingga pada awal tahun 2021 penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan *M-Banking Livin By Mandiri* di Kabupaten Karangasem”.