



LAMPIRAN

Lampiran 0.1 Instrumen Penelitian

1. Identitas Responden

Beri tanda (✓) pada kotak jawaban

A. Screening Question

1. Apakah anda pernah melakukan transaksi perbankan dengan *mobile banking*?

IYA TIDAK

2. Apakah anda memiliki aplikasi *BRI Mobile Banking*?

IYA TIDAK

3. Apakah anda pernah menggunakan layanan *BRI Mobile Banking* dalam melakukan transaksi perbankan digital?

IYA TIDAK

(Jika menjawab IYA, silahkan melanjutkan untuk mengisi kuesioner namun jika menjawab TIDAK, silahkan berhenti untuk mengisi kuesioner)

B. Identitas Responden

1. Nama Lengkap :

2. Usia :

3. Jenis Kelamin :

4. Tingkat Pendidikan :

5. Pekerjaan :

6. Pendapatan :

2. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Isilah identitas responden yang disediakan
2. Pilihlah salah satu alternatif jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan keadaan yang anda alami dengan cara memberi tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia.
3. Keterangan jawaban sebagai berikut:
 - a. Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) Skor 5
 - b. Untuk jawaban Setuju (S) Skor 4
 - c. Untuk jawaban Netral (N) Skor 3
 - d. Untuk jawaban Tidak Setuju (TS) Skor 2
 - e. Untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) Skor 1

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1	BRI <i>Mobile Banking</i> memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabah					
2	BRI <i>Mobile Banking</i> memberikan pelayanan cepat dan akurat.					
3	BRI <i>Mobile Banking</i> memberikan jaminan keamanan dalam menggunakan layanan.					
4	BRI <i>Mobile Banking</i> memberikan perhatian dan rasa nyaman kepada setiap nasabahnya					
5	Fitur yang ada dalam BRI <i>Mobile Banking</i> mudah digunakan.					

No	Pernyataan	Tanggapan				
	Kepercayaan (X ₂)	SS	S	N	TS	STS
1	Saya percaya BRI <i>Mobile Banking</i> memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan nasabah.					
2	Saya percaya bahwa BRI <i>Mobile Banking</i> selalu memberikan pelayanan yang baik agar nasabah merasa aman dan nyaman dalam melakukan transaksi.					
3	Saya percaya BRI <i>Mobile Banking</i> merupakan layanan perbankan digital yang memiliki integritas baik.					

No	Pernyataan	Tanggapan				
	Loyalitas Nasabah (Y)	SS	S	N	TS	STS
1	Saya selalu menggunakan BRI <i>Mobile Banking</i> setiap melakukan transaksi perbankan.					
2	Saya terus menerus menggunakan layanan BRI <i>Mobile Banking</i> .					
3	Saya tidak mau berpindah ke layanan <i>Mobile Banking</i> yang lain, karena merasa aman dan nyaman dalam menggunakan layanan BRI <i>Mobile Banking</i> .					
4	Saya merekomendasikan kepada teman, keluarga dan sahabat agar menggunakan layanan BRI <i>Mobile Banking</i> .					

Lampiran 0.2 Interval Kuesioner

Ketentuan skor tertinggi, skor terendah dan interval rentang skor kuesioner awal loyalitas nasabah

- 1) Apabila jawaban SS (Sangat Setuju) diberikan skor 5
- 2) Apabila jawaban S (Setju) diberikan skor 4
- 3) Apabila jawaban N (Netral) diberikan skor 3
- 4) Apabila jawaban TS (Tidak Setuju) diberikan skor 2
- 5) Apabila jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) diberikan skor 1
 - a. Skor tertinggi = Nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
 - b. Skor terendah = Nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden.

Nilai tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

Jumlah pertanyaan = 4

Jumlah responden = 1

Skor tertinggi = $5 \times 4 \times 1 = 20$

Skor terendah = $1 \times 4 \times 1 = 4$

Interval = $\frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{kategori}} = \frac{20 - 4}{5} = 3,2$

Rentang Skor Loyalitas nasabah

Skor	Kategori
18-20	Sangat Tinggi
14-17	Tinggi
9-13	Sedang
4-8	Rendah

Nilai tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

Jumlah pertanyaan = 4

Jumlah responden = 10

Skor tertinggi = $5 \times 4 \times 10 = 200$

Skor terendah = $1 \times 4 \times 10 = 40$

$$\text{Interval} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{kategori}} = \frac{200 - 40}{5} = 32$$

Rentang skor Loyalitas Nasabah secara total

Skor	Kategori
171-200	Sangat Tinggi
151-170	Tinggi
121-150	Sedang
101-120	Rendah
50-100	Sangat Rendah



Lampiran 0.3 Tabulasi Data Kuesioner

a. Sampel Kecil

Kualitas Pelayanan (X1)						Kepercayaan (X2)					Loyalitas Nasabah (Y)				
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Tota l	X2.1	X2.2	X2.3	Total	Y1	Y2	Y3	Y4	Total	
5	5	5	4	5	24	5	5	5	15	5	5	5	5	20	
3	4	5	4	1	17	1	2	5	8	3	5	4	3	15	
5	4	4	4	4	21	5	4	4	13	4	4	4	4	16	
5	5	3	5	5	23	5	4	5	14	5	5	5	5	20	
5	5	4	4	4	22	4	4	4	12	4	4	4	4	16	
5	4	3	4	4	20	5	4	5	14	3	3	4	4	14	
5	4	5	5	5	24	5	3	5	13	5	5	5	4	19	
4	5	4	4	5	22	4	4	5	13	4	5	5	4	18	
5	4	5	5	5	24	4	5	5	14	4	4	3	4	15	
4	5	4	4	5	22	4	4	4	12	4	4	4	4	16	
4	4	3	3	4	18	4	4	4	12	4	4	4	4	16	
4	3	3	3	4	17	4	3	4	11	4	4	3	3	14	
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20	
5	5	5	5	5	25	5	5	4	14	3	3	2	4	12	
4	4	4	4	4	20	3	2	3	8	3	3	3	4	13	
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	3	3	3	4	13	
5	5	5	5	5	25	5	4	5	14	5	4	4	5	18	
3	4	3	4	4	18	3	3	3	9	4	5	5	4	18	
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	3	4	3	4	14	
5	5	4	4	5	23	5	4	4	13	5	4	4	5	18	
4	5	4	4	5	22	4	3	4	11	3	3	5	5	16	
5	5	4	4	5	23	5	5	5	15	4	3	2	5	14	
3	2	3	3	3	14	3	3	3	4	5	3	4	4	16	
4	4	4	4	3	19	3	3	4	10	4	3	4	4	15	
4	4	4	5	5	22	4	5	4	13	4	4	3	3	14	
4	5	4	4	5	22	5	4	4	13	4	4	5	4	17	
2	1	2	2	2	9	2	2	2	6	4	4	5	4	17	
4	5	4	4	4	21	4	4	4	12	4	4	3	5	16	
4	5	5	4	5	23	4	3	5	12	3	3	4	4	14	
3	4	4	4	5	20	3	4	4	11	3	3	3	4	13	

b.Sampel Besar

Kualitas Pelayanan (X1)						Kepercayaan				Loyalitas Nasabah				
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total	X2.1	X2.2	X2.3	Total	Y1	Y2	Y3	Y4	Total
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
1	2	1	1	1	6	1	1	1	3	1	1	2	1	5
5	4	4	4	4	21	5	4	4	13	4	4	4	4	16
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	5	4	4	4	22	4	4	4	12	4	4	4	4	16
5	4	4	4	4	21	5	4	5	14	3	3	4	4	14
5	4	5	5	5	24	5	5	5	15	5	5	5	4	19
4	5	4	4	5	22	4	4	5	13	4	5	5	4	18
5	4	5	5		19	4	5	5	14	4	4	3	4	15
4	4	4	4	5	21	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	4	3	3	4	18	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	3	3	3	4	17	4	3	4	11	4	4	3	3	14
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	25	5	5	4	14	3	3	2	4	12
4	4	3	4	4	19	3	3	3	9	3	3	3	4	13
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	3	3	3	4	13
5	5	5	5	5	25	5	4	5	14	5	4	4	5	18
3	4	3	4	4	18	3	3	3	9	4	5	5	4	18
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	3	3	3	4	13
5	5	4	4	5	23	5	4	4	13	5	5	4	5	19
4	5	4	3	5	21	4	3	4	11	3	4	5	5	17
5	5	4	4	5	23	5	5	5	15	4	4	5	5	18
3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	3	3	12
4	4	4	4	3	19	3	4	4	11	4	3	3	3	13
4	4	4	5	5	22	4	5	4	13	4	4	4	5	17
4	5	4	4	5	22	5	4	4	13	4	4	4	5	17
2	1	2	2	2	9	2	2	2	6	2	2	2	1	7
4	5	4	4	4	21	4	4	4	12	4	4	3	5	16
4	5	5	4	5	23	4	3	5	12	3	3	4	4	14
3	4	4	4	5	20	3	4	4	11	3	3	3	4	13
3	4	4	3	4	18	4	4	4	12	3	3	4	4	14
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	3	3	4	4	14
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	3	3	4	4	14

Kualitas Pelayanan (X1)						Kepercayaan				Loyalitas Nasabah				
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total	X2.1	X2.2	X2.3	Total	Y1	Y2	Y3	Y4	Total
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	3	3	14
5	5	4	4	5	23	4	5	5	14	4	4	3	4	15
4	4	4	4	4	20	3	4	4	11	3	3	3	3	12
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	5	5	5	4	24	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	4	3	4	4	19	4	4	4	12	3	3	3	4	13
1	2	2	2	1	8	2	1	1	4	1	2	3	1	7
5	5	5	5	4	24	5	5	5	15	5	5	4	5	19
4	4	4	4	3	19	4	4	4	12	4	4	4	3	15
5	4	4	5	5	23	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	3	4	4	4	19	3	3	3	9	3	4	3	4	14
3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	3	3	12
4	4	3	3	4	18	4	5	4	13	3	3	3	3	12
4	5	4	4	5	22	5	4	4	13	3	2	3	4	12
4	3	5	5	3	20	4	3	4	11	5	5	4	3	17
4	3	3	4	4	18	5	3	4	12	5	3	4	3	15
3	4	4	3	4	18	4	4	4	12	5	3	4	4	16
4	3	4	3	5	19	5	4	5	14	4	5	3	4	16
4	3	4	3	4	18	3	5	4	12	5	4	4	5	18
3	2	2	3	2	12	4	3	3	10	3	5	5	4	17
4	5	4	5	3	21	4	4	3	11	5	5	5	5	20
4	5	4	3	4	20	5	3	4	12	4	3	4	5	16
4	3	4	3	4	18	3	4	4	11	3	4	4	4	15
4	5	4	3	4	20	4	3	4	11	4	5	3	4	16
4	5	5	4	4	22	5	4	4	13	5	5	3	3	16
4	3	5	5	4	21	4	5	4	13	4	4	5	4	17
4	2	3	2	3	14	3	5	4	12	3	5	5	3	16
4	3	4	5	4	20	4	4	4	12	4	4	3	3	14
3	4	3	5	3	18	4	3	4	11	4	4	5	4	17
4	3	5	3	4	19	4	4	4	12	5	3	3	4	15
4	3	3	4	3	17	5	3	4	12	3	4	5	3	15
5	5	5	5	5	25	4	4	4	12	4	4	3	3	14

Kualitas Pelayanan (X1)						Kepercayaan				Loyalitas Nasabah				
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total	X2.1	X2.2	X2.3	Total	Y1	Y2	Y3	Y4	Total
3	4	4	4	4	19	3	3	3	9	4	3	3	3	13
3	3	4	3	4	17	3	3	4	10	3	3	3	3	12
3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	3	3	12
4	3	4	5	4	20	1	4	4	9	3	4	4	5	16
5	5	5	4	5	24	5	5	5	15	4	4	5	5	18
5	5	5	5	5	25	5	3	5	13	5	5	5	5	20
4	3	3	3	3	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	3	3	4	5	19	4	5	3	12	5	3	4	5	17
4	5	5	3	5	22	4	5	4	13	3	5	5	3	16
4	5	4	5	5	23	3	4	5	12	4	3	4	5	16
5	5	4	5	5	24	4	4	4	12	3	4	4	5	16
5	4	3	5	5	22	5	4	5	14	4	5	3	5	17
4	4	4	5	4	21	3	3	4	10	3	4	3	3	13
5	4	4	5	5	23	5	4	4	13	5	5	3	3	16
4	4	3	3	4	18	4	4	4	12	3	3	3	3	12
4	4	5	5	5	23	3	4	4	11	4	4	5	5	18
4	4	5	5	3	21	3	3	4	10	4	4	3	3	14
5	4	4	5	4	22	5	5	4	14	5	4	4	5	18
5	4	3	4	3	19	4	3	3	10	5	5	4	3	17
4	4	4	3	5	20	5	4	4	13	4	3	4	5	16
4	3	4	4	4	19	4	3	4	11	4	5	5	5	19
3	5	4	5	4	21	4	5	4	13	5	5	4	4	18
4	4	5	4	4	21	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	4	5	5	4	22	4	4	5	13	4	5	5	5	19
4	5	5	4	5	23	4	5	4	13	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20

Lampiran 0.4 Uji Kualitas Data

1. Variabel Kualitas Pelayanan

Uji Validitas

Correlations

		Keandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	Bukti Fisik	Total
Keandalan	Pearson Correlation	1	.653**	.489**	.657**	.616**	.828**
	Sig. (2-tailed)		.000	.006	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Daya Tanggap	Pearson Correlation	.653**	1	.602**	.658**	.651**	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Jaminan	Pearson Correlation	.489**	.602**	1	.696**	.354	.745**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000		.000	.055	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Empati	Pearson Correlation	.657**	.658**	.696**	1	.575**	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Bukti Fisik	Pearson Correlation	.616**	.651**	.354	.575**	1	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.055	.001		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.828**	.878**	.745**	.854**	.801**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.874	5

2. Variabel Kepercayaan

Uji Validitas

Correlations

		Kemampuan	Kebaikan Hati	Integritas	Total
Kemampuan	Pearson Correlation	1	.701**	.490**	.830**
	Sig. (2-tailed)		.000	.006	.000
	N	30	30	30	30
Kebaikan Hati	Pearson Correlation	.701**	1	.474**	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000		.008	.000
	N	30	30	30	30
Integritas	Pearson Correlation	.490**	.474**	1	.742**
	Sig. (2-tailed)	.006	.008		.000
	N	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.830**	.802**	.742**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.790	3

3. Variabel Loyalitas Nasabah

Uji Validitas Correlations

		Selalu Menggunakan	Terus Menerus Menggunakan	Tidak Mau Berpindah	Merekomendasikan	Total
Selalu Menggunakan	Pearson Correlation	1	.541**	.445*	.420*	.810**
	Sig. (2-tailed)		.002	.014	.021	.000
	N	30	30	30	30	30
Terus Menerus Menggunakan	Pearson Correlation	.541**	1	.576**	.038	.767**
	Sig. (2-tailed)	.002		.001	.840	.000
	N	30	30	30	30	30
Tidak Mau Berpindah	Pearson Correlation	.445*	.576**	1	.221	.815**
	Sig. (2-tailed)	.014	.001		.241	.000
	N	30	30	30	30	30
Merekomendasikan	Pearson Correlation	.420*	.038	.221	1	.508**
	Sig. (2-tailed)	.021	.840	.241		.004
	N	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.810**	.767**	.815**	.508**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004	
	N	30	30	30	30	30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.712	4

Lampiran 0.5 Hasil Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics

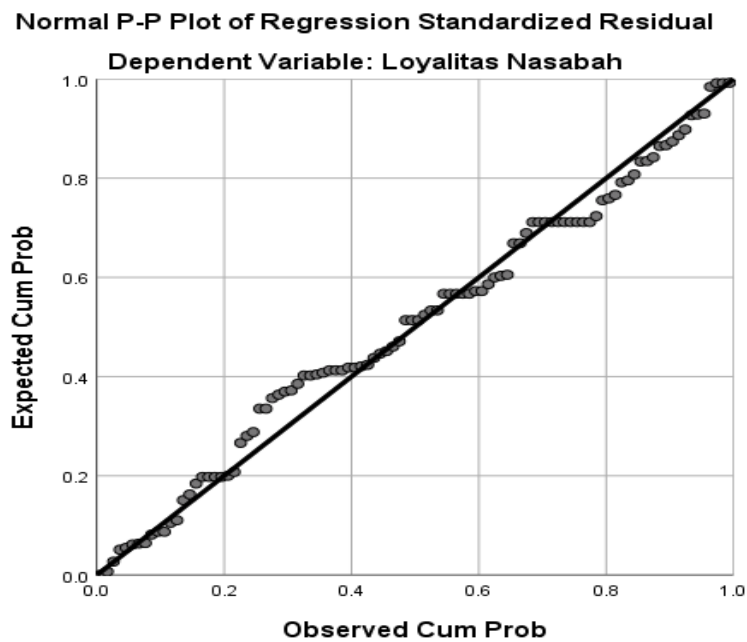
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	100	11	25	19.78	2.953
Kepercayaan	100	6	15	11.62	2.155
Loyalitas Nasabah	100	7	20	15.89	2.828
Valid N (listwise)	100				



Lampiran 0.6 Pengujian Asumsi Klasik

1. UJI NORMALITAS

P-Plots



Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.92737396
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.073
	Negative	-.077
Test Statistic		.077
Asymp. Sig. (2-tailed)		.149 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

1. UJI MULTIKOLINEARITAS

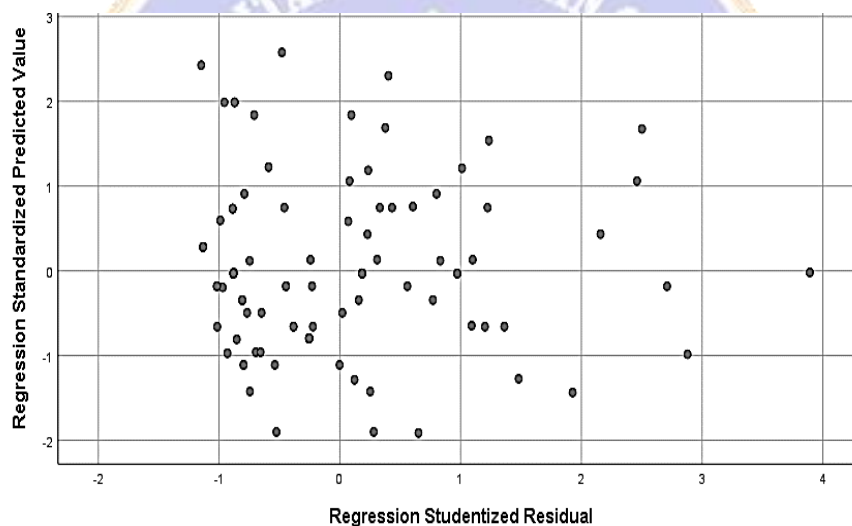
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.786	1.810		.987	.326		
	Kualitas Pelayanan	.515	.076	.537	6.735	.000	.978	1.022
	Kepercayaan	.338	.105	.257	3.223	.002	.978	1.022

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

2. UJI HETEROSKEDASTISITAS

Uji Scatter Plots



Uji Glejser

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.735	.762		2.277	.025
	Kualitas Pelayanan	.030	.063	.085	.472	.638
	Kepercayaan	-.074	.104	-.129	-.714	.477

a. Dependent Variable: AbsRES

Lampiran 0.7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.786	1.810		.987	.326
	Kualitas Pelayanan	.515	.076	.537	6.735	.000
	Kepercayaan	.338	.105	.257	3.223	.002

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Lampiran 0. 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.758 ^a	.574	.565	1.964

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan , Kualitas Pelayanan

Lampiran 9 Hasil Uji Hipotesis Statistik

1) Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.786	1.810		.987	.326
	Kualitas Pelayanan	.515	.076	.537	6.735	.000
	Kepercayaan	.338	.105	.257	3.223	.002

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

2) Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	313.269	2	156.634	31.751	.000 ^b
	Residual	478.521	97	4.933		
	Total	791.790	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

RIWAYAT HIDUP



Putu Meira Cahyani lahir di Wanagiri pada tanggal 14 Mei 2002. Penulis merupakan anak dari pasangan suami istri Made Darmana dan Komang Sukerti. Penulis merupakan anak sulung dari 3 bersaudara adapun kedua adik penulis adalah Kadek Ayu Kembar Nastiti dan Komang Agus Panggih Adanyana. Penulis beragama Hindu. Alamat penulis berada di Jl Raya Wanagiri-Munduk Br Bhuanasari Desa Wanagiri, Kecamatan Sukasada, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan Pendidikan dasar di SDN 2 Wanagiri dan lulus pada tahun 2014. Kemudian penulis melanjutkan ke SMPN 2 Sukasada dan lulus pada tahun 2017. Kemudian melanjutkan ke jenjang Sekolah Menengah di salah satu SMA Swasta yaitu SMAS Candimas Pancasari dengan jurusan IPS dan lulus pada tahun 2020. Selanjutnya penulis melanjutkan ke jenjang perguruan tinggi yaitu di Universitas Pendidikan Ganesha dengan mengambil Jurusan Manajemen. Pada semester 8 di tahun 2024 penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan BRI Mobile Banking”**.