



Lampiran 01. Kuesioner Penelitian

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Hal : Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dalam tujuan sebagai syarat menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha pada program studi S1 Manajemen, dengan ini saya Ni Komang Eka Rienels Saraswati bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Pengguna BRImo di Singaraja”**

Dengan ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk berkenan mengisi kuesioner ini sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian. Data yang Bapak/Ibu, Saudara/i berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian saja. Atas kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i yang bersedia berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini saya ucapkan terima kasih.

Singaraja, 25 Juni 2025
Peneliti,

Ni Komang Eka Rienels Saraswati
2117041115

Judul Penelitian: Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Pengguna BRImo di Singaraja

Petunjuk Pengisian:

1. Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui pendapat anda mengenai kualitas pelayanan elektronik dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah pada pengguna aplikasi *mobile banking* BRI serta kepuasan anda sebagai nasabah.
2. Mohon untuk memberikan jawaban yang sesuai dengan pendapat dan pengalaman anda.
3. Berikan jawaban yang dilakukan dengan memberikan tanda (✓) pada kolom yang disediakan.
4. Gunakan skala berikut untuk memberikan penilaian:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

ST = Sangat Setuju

Identitas

Nama :

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Usia :

Pekerjaan : ☐ Pelajar ☐ Mahasiswa ☐ Pegawai Pemerintah

☐ Pegawai Swasta ☐ Wirausaha Lainnya :

Apakah Anda Pengguna *Mobile banking* BRI? : ☐ Iya ☐ Tidak

Frekuensi Penggunaan *Mobile banking* BRI :

☐ Setiap Hari ☐ Beberapa Kali Seminggu ☐ Sesekali

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	ST
Kualitas Pelayanan Elektronik						
1.	Tampilan aplikasi BRImo memudahkan saya dalam menemukan fitur yang saya butuhkan.					
2.	Desain BRImo menarik dan nyaman digunakan.					
3.	BRImo selalu memberikan informasi saldo dan transaksi dengan akurat.					
4.	Saya jarang mengalami gangguan teknis saat menggunakan BRImo.					
5.	BRImo merespon transaksi saya dengan cepat.					
6.	BRImo memberikan notifikasi segera setelah transaksi berhasil.					
7.	Saya merasa aman melakukan transaksi keuangan melalui BRImo.					
8.	Informasi pribadi saya di BRImo terjaga dengan baik.					
Kemudahan Penggunaan						
9.	Saya memahami cara penggunaan BRImo sejak pertama kali menggunakannya.					
10.	Saya tidak memerlukan waktu lama untuk menguasai fitur-fitur BRImo.					
11.	Saya merasa semakin mahir menggunakan BRImo setiap kali memakainya.					
12.	Saya bisa melakukan berbagai transaksi dengan mudah menggunakan BRImo.					

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	ST
13.	Saya dapat menggunakan BRImo kapan saja dan di mana saja.					
14.	BRImo tetap bisa digunakan meskipun jaringan internet saya sedang lemah.					
15.	Saya bisa mengatur dan mempersonalisasi fitur di BRImo sesuai kebutuhan saya.					
16.	Saya merasa memiliki kendali penuh atas transaksi yang saya lakukan di BRImo.					
Kepuasan Nasabah						
17.	Layanan BRImo sesuai dengan harapan saya.					
18.	Saya merasa puas dengan kecepatan dan keakuratan BRImo.					
19.	Saya akan terus menggunakan BRImo untuk transaksi perbankan saya.					
20.	Saya lebih memilih menggunakan BRImo dibandingkan datang langsung ke bank.					
21.	BRImo berhasil memenuhi semua kebutuhan transaksi saya.					
22.	Saya merasa seluruh fitur yang saya perlukan tersedia di BRImo.					
23.	Saya akan merekomendasikan BRImo kepada teman atau keluarga.					
24.	Saya merasa BRImo layak digunakan oleh siapa saja yang memerlukan kemudahan transaksi.					

Kualitas Pelayanan Elektronik (X₁)

No.	Kualitas Pelayanan Elektronik (X ₁)								TOTAL X ₁
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40
2	2	4	4	4	4	3	4	5	30
3	3	4	3	3	3	4	3	4	27
4	5	4	4	5	5	5	3	4	35
5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
6	5	5	5	5	5	5	5	5	40
7	4	4	3	5	4	4	4	5	33
8	5	1	5	4	3	5	5	5	33
9	1	1	1	1	1	1	1	1	8
10	4	4	3	4	3	5	4	5	32
11	1	1	1	1	1	1	1	1	8
12	1	2	1	2	2	1	1	1	11
13	5	5	5	5	5	5	5	5	40
14	5	5	5	5	5	4	5	5	39
15	5	5	5	5	5	5	5	5	40
16	3	3	4	3	4	4	3	4	28
17	3	4	4	4	4	5	4	5	33
18	5	5	5	5	5	5	5	5	40
19	4	4	3	4	4	4	3	5	31
20	4	4	3	4	4	4	4	4	31
21	4	4	4	4	4	5	4	5	34
22	5	5	5	5	5	5	5	5	40
23	5	5	5	5	5	5	5	5	40
24	1	2	1	2	1	1	5	5	18
25	3	3	3	3	3	3	2	3	23
26	5	4	4	4	4	4	4	4	33
27	1	1	1	1	1	5	5	5	20
28	5	5	5	5	5	5	5	5	40
29	1	3	2	2	2	1	2	3	16
30	3	2	1	2	2	3	1	2	16

Kemudahan Penggunaan (X₂)

[illegible]

Lampiran 03. Tabulasi Penelitian

Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Kepuasan Nasabah (Y)								TOTAL Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	
1	4	4	4	4	5	4	5	5	35
2	5	5	4	5	5	5	5	5	39
3	3	4	4	4	3	4	4	5	31
4	4	5	4	5	5	5	5	4	37
5	4	5	4	4	5	5	5	4	36
6	4	2	4	3	3	4	3	4	27
7	4	3	4	3	3	4	3	4	28
8	4	4	4	4	4	5	4	4	33
9	4	4	4	5	5	2	5	4	33
10	5	5	4	5	5	5	5	5	39
11	4	5	4	5	5	5	5	5	38
12	5	5	4	5	5	5	5	4	38
13	5	5	5	4	5	5	5	4	38
14	5	5	5	5	5	5	5	5	40
15	5	5	4	5	5	4	5	5	38
16	3	5	5	5	5	5	5	4	37
17	5	4	5	5	3	4	3	5	34
18	5	4	5	5	4	3	5	5	36
19	4	4	4	3	4	3	5	5	32
20	5	4	4	5	5	5	3	4	35
21	4	4	3	4	4	3	3	5	30
22	5	3	5	4	5	3	5	5	35
23	5	5	4	4	3	3	3	4	31
24	3	5	3	5	4	4	5	4	33
25	5	3	4	3	2	2	2	5	26
26	5	5	5	5	5	5	5	5	40
27	5	4	4	4	5	3	3	5	33
28	5	3	5	4	4	4	3	4	32
29	5	4	4	4	5	4	4	5	35
30	5	4	5	4	5	5	5	5	38
31	4	4	4	4	4	3	3	5	31
32	4	5	4	4	5	4	4	5	35
33	4	4	4	4	4	5	4	4	33
34	4	4	4	4	3	3	3	3	28
35	4	4	3	3	4	4	2	3	27
36	4	4	4	4	4	5	4	5	34
37	4	5	4	4	4	4	3	5	33
38	4	5	4	5	4	5	5	3	35
39	3	4	4	4	5	5	4	4	33
40	5	4	4	4	4	4	5	5	35
41	5	4	3	5	5	4	5	4	35

88	4	4	4	4	5	5	4	4	34
89	4	5	5	3	5	4	4	4	34
90	5	5	5	5	5	5	5	4	39
91	5	4	5	5	4	5	4	4	36
92	5	4	5	5	4	4	5	4	36
93	3	5	4	3	5	5	4	4	33
94	5	3	5	3	4	4	4	5	33
95	4	5	4	4	4	4	4	5	34
96	4	5	4	5	5	5	4	4	36
97	3	4	5	3	5	5	5	5	35
98	3	4	4	5	5	4	4	4	33
99	5	5	5	5	3	5	5	5	38
100	4	5	3	4	5	4	4	4	33
101	4	4	4	4	5	5	4	4	34
102	3	4	5	5	5	5	5	5	37
103	3	4	4	4	5	4	5	5	34
104	5	5	5	5	5	2	2	2	31
105	4	5	3	5	5	5	2	2	31
106	5	4	4	3	5	5	5	5	36
107	5	4	5	3	5	4	4	4	34
108	5	5	4	4	4	4	4	2	32
109	5	3	4	4	5	5	5	5	36
110	4	3	5	5	4	4	4	4	33
111	5	4	5	4	5	5	4	3	35
112	5	4	5	5	4	5	4	3	35
113	5	5	5	5	5	5	4	4	38
114	5	5	4	5	5	5	4	5	38
115	5	4	4	4	3	3	5	5	33
116	5	4	4	4	4	5	4	4	34
117	5	5	5	5	5	5	5	5	40
118	5	5	5	5	5	5	5	5	40
119	4	4	4	4	3	2	3	1	25
120	4	4	4	4	3	4	4	5	32

Kualitas Pelayanan Elektronik (X₁)

No.	Kualitas Pelayanan Elektronik (X ₁)								TOTAL X ₁
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	
1	4	5	5	5	5	5	5	5	39
2	5	5	5	5	5	3	5	5	38
3	4	3	5	4	4	4	4	4	32
4	5	5	5	5	5	4	5	4	38
5	4	5	5	5	5	4	5	5	38
6	3	2	2	2	2	3	3	3	20
7	3	3	3	3	3	3	3	3	24
8	4	5	4	5	4	4	4	4	34
9	5	5	4	3	4	4	4	4	33
10	5	5	5	5	5	5	5	5	40
11	5	5	5	5	5	5	4	5	39
12	5	5	4	5	5	5	5	5	39
13	4	5	5	5	5	4	5	5	38
14	5	5	5	5	5	5	5	5	40
15	5	5	5	5	5	3	5	5	38
16	5	5	5	5	5	5	5	5	40
17	5	4	3	3	4	3	3	5	30
18	5	5	3	3	4	4	3	4	31
19	3	5	5	4	4	4	5	5	35
20	5	3	4	5	4	5	3	5	34
21	4	3	5	3	4	3	4	4	30
22	4	3	3	4	3	3	4	5	29
23	4	4	5	5	5	3	3	5	34
24	5	3	4	5	5	4	3	4	33
25	3	3	3	3	3	1	3	4	23
26	5	4	4	4	5	3	5	4	34
27	4	4	3	3	4	3	5	4	30
28	4	3	5	5	3	5	4	5	34
29	4	4	3	5	4	3	4	4	31
30	4	3	3	2	4	5	3	4	28
31	4	3	4	5	4	4	4	4	32
32	4	4	3	5	5	3	4	4	32
33	4	3	3	4	4	5	4	4	31
34	4	4	5	3	4	4	4	4	32
35	3	4	4	3	4	4	4	4	30
36	4	5	4	5	4	4	3	4	33
37	4	4	3	5	5	4	3	5	33
38	5	5	5	3	5	5	3	5	36
39	4	3	3	4	4	4	4	4	30
40	4	5	4	5	4	4	4	5	35
41	5	4	3	4	4	4	4	4	32
42	4	5	4	5	4	5	5	5	37
43	5	4	4	5	3	4	4	4	33

44	4	3	4	4	4	4	4	4	31
45	4	5	3	5	4	4	4	4	33
46	4	4	3	5	4	4	4	4	32
47	4	3	5	3	4	4	4	4	31
48	3	5	5	5	4	4	3	4	33
49	3	5	4	3	4	4	4	4	31
50	5	4	5	3	4	4	4	4	33
51	3	4	4	4	4	4	4	5	32
52	3	5	4	5	3	3	4	5	32
53	5	5	4	4	5	5	4	4	36
54	4	4	5	3	5	4	3	4	32
55	4	4	4	4	4	4	3	4	31
56	4	5	5	3	5	3	5	4	34
57	5	5	5	5	4	4	4	4	36
58	4	4	5	5	4	5	4	4	35
59	4	4	5	5	5	4	4	4	35
60	3	5	4	3	4	4	4	4	31
61	5	3	5	3	5	4	5	5	35
62	3	5	4	4	4	4	4	4	32
63	4	5	4	5	5	4	5	4	36
64	2	4	5	3	3	4	4	4	29
65	2	4	4	5	4	3	4	4	30
66	5	5	5	5	4	4	4	4	36
67	4	5	3	4	4	4	4	5	33
68	4	4	4	4	4	4	4	4	32
69	3	3	5	5	5	3	4	4	32
70	3	4	4	4	4	4	4	4	31
71	5	5	5	5	5	5	5	5	40
72	4	5	3	5	4	4	5	4	34
73	5	4	4	3	3	4	5	3	31
74	5	4	5	3	4	4	5	4	34
75	4	5	4	4	4	4	4	4	33
76	5	3	4	4	4	4	5	4	33
77	4	3	5	5	4	4	4	4	33
78	5	4	5	4	5	4	5	5	37
79	5	4	5	5	5	5	5	4	38
80	4	5	5	5	4	4	4	4	35
81	4	5	4	5	5	5	5	5	38
82	4	3	5	4	4	4	5	4	33
83	4	3	4	5	5	4	4	5	34
84	5	4	5	5	5	4	5	4	37
85	5	4	4	5	5	4	4	4	35
86	5	4	4	4	4	5	4	4	34
87	3	5	4	4	5	4	5	4	34
88	5	4	5	4	4	5	5	5	37
89	5	5	5	5	4	5	4	4	37

90	5	5	4	4	4	4	5	5	36
91	4	3	5	4	4	4	4	4	32
92	4	5	4	5	4	5	5	4	36
93	5	5	5	5	5	5	5	4	39
94	3	3	3	2	4	4	4	4	27
95	5	4	4	5	5	4	3	5	35
96	5	4	5	5	5	4	5	4	37
97	4	4	4	5	4	5	4	4	34
98	5	4	5	4	4	4	4	4	34
99	5	5	5	5	5	5	4	4	38
100	5	5	3	3	4	4	4	4	32
101	5	5	5	5	5	5	5	5	40
102	5	5	5	5	5	5	5	5	40
103	5	4	5	5	5	5	3	1	33
104	5	5	4	5	5	4	4	4	36
105	5	3	4	3	5	4	5	3	32
106	4	5	5	4	5	4	4	4	35
107	3	5	4	5	5	5	5	5	37
108	4	5	5	4	4	4	4	4	34
109	5	5	5	5	5	5	5	3	38
110	5	5	5	3	5	5	5	4	37
111	3	5	5	4	5	4	2	2	30
112	4	4	5	5	5	5	4	4	36
113	4	5	5	5	5	5	5	5	39
114	4	5	4	5	4	5	5	5	37
115	4	4	4	4	4	4	5	4	33
116	4	5	5	4	5	4	4	4	35
117	5	4	5	4	5	5	5	5	38
118	4	5	5	5	5	5	5	5	39
119	4	3	3	3	3	3	3	4	26
120	4	3	3	3	3	3	3	3	25

Kemudahan Penggunaan (X₂)

No.	Kemudahan Penggunaan (X ₂)								TOTAL X ₂
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	
1	4	5	4	5	5	3	4	4	34
2	5	5	5	5	5	5	4	4	38
3	3	3	4	4	4	3	4	3	28
4	5	5	5	5	5	4	4	2	35
5	5	5	5	5	5	4	4	4	37
6	2	3	4	3	4	4	4	4	28
7	3	3	4	3	2	4	4	4	27
8	4	4	5	4	4	4	4	4	33
9	1	5	2	5	5	4	4	4	30
10	5	5	5	5	5	3	2	3	33
11	5	5	5	5	5	4	4	4	37
12	5	5	5	5	5	5	4	4	38
13	5	5	5	5	5	4	5	5	39
14	5	5	5	5	5	4	4	4	37
15	5	5	4	5	5	4	4	4	36
16	5	5	5	5	5	4	4	4	37
17	3	3	4	3	5	4	4	4	30
18	4	4	3	5	5	5	4	5	35
19	5	4	3	5	5	4	4	4	34
20	4	5	5	3	5	5	5	5	37
21	3	4	3	3	5	5	5	5	33
22	5	5	3	5	5	4	4	4	35
23	4	3	3	3	4	4	4	3	28
24	3	4	4	5	5	5	4	4	34
25	2	2	2	2	3	4	3	5	23
26	5	5	5	5	4	3	3	4	34
27	5	5	3	3	4	5	5	5	35
28	5	4	4	3	4	5	4	5	34
29	3	5	4	4	3	5	5	4	33
30	5	5	5	5	3	5	3	4	35
31	5	4	3	3	3	4	5	5	32
32	5	5	4	4	5	3	5	4	35
33	2	4	5	4	4	4	5	5	33
34	4	3	3	3	4	5	5	5	32
35	3	4	4	2	4	5	5	5	32
36	4	4	5	4	4	3	5	5	34
37	4	4	4	3	5	4	4	5	33
38	4	4	5	5	5	4	5	5	37
39	4	5	5	4	3	4	5	4	34
40	3	4	4	5	3	4	4	4	31
41	5	5	4	5	4	4	5	5	37
42	5	4	4	5	4	3	4	4	33
43	4	5	4	4	4	4	5	5	35

44	4	4	3	5	4	4	3	5	32
45	4	3	5	4	5	4	5	5	35
46	4	3	5	3	5	5	4	5	34
47	5	3	4	3	4	4	4	5	32
48	3	4	5	4	5	4	5	5	35
49	4	3	4	4	4	5	5	4	33
50	4	4	4	5	4	5	5	5	36
51	4	4	3	3	3	4	4	4	29
52	3	4	4	4	5	5	3	3	31
53	5	4	5	3	5	5	4	5	36
54	4	5	3	4	5	4	5	5	35
55	4	3	3	3	5	4	3	5	30
56	5	4	4	5	5	5	5	5	38
57	5	4	5	5	5	2	5	5	36
58	5	4	4	4	3	3	4	4	31
59	4	4	4	4	3	5	5	5	34
60	4	5	3	5	3	4	4	4	32
61	3	5	5	4	5	4	4	4	34
62	3	5	4	5	5	4	4	4	34
63	5	5	4	4	5	4	4	4	35
64	2	4	4	4	3	4	4	4	29
65	4	4	5	5	3	4	4	4	33
66	4	4	3	5	4	4	4	4	32
67	5	4	4	5	5	3	3	3	32
68	4	3	5	5	5	4	4	4	34
69	3	3	4	4	5	4	4	4	31
70	5	5	5	4	4	5	5	5	38
71	5	4	5	5	5	4	4	4	36
72	5	5	4	5	5	4	4	4	36
73	5	3	4	3	5	4	5	3	32
74	4	5	5	4	5	4	4	4	35
75	3	5	4	5	4	5	5	4	35
76	4	5	5	4	4	4	4	4	34
77	5	5	5	5	5	5	5	5	40
78	5	5	5	3	5	5	5	4	37
79	3	5	5	4	5	4	4	4	34
80	4	4	5	5	5	5	4	4	36
81	4	5	5	5	4	5	5	3	36
82	4	5	4	5	4	5	5	5	37
83	4	4	4	4	4	4	5	4	33
84	4	5	5	4	5	4	4	4	35
85	3	4	4	4	5	5	5	4	34
86	4	5	5	4	5	5	5	4	37
87	4	3	5	4	5	3	5	5	34
88	4	5	5	5	4	4	5	4	36
89	5	4	5	4	4	5	4	4	35

90	4	4	5	5	4	4	4	5	35
91	4	5	5	4	5	5	5	5	38
92	5	5	4	4	5	3	5	4	35
93	5	5	5	5	5	4	5	5	39
94	4	4	4	4	4	5	5	4	34
95	5	3	3	3	4	5	4	5	32
96	5	4	5	5	5	5	4	5	38
97	4	5	5	4	5	4	4	5	36
98	4	3	5	2	2	4	5	4	29
99	5	5	5	5	5	4	5	5	39
100	2	5	5	5	5	4	5	4	35
101	5	3	5	3	5	4	5	5	35
102	4	5	5	5	5	5	5	5	39
103	4	5	4	5	5	4	2	2	31
104	2	4	5	3	3	4	2	2	25
105	2	4	4	5	4	3	3	2	27
106	5	5	5	5	4	4	5	5	38
107	4	5	3	4	4	4	4	5	33
108	4	4	4	4	4	4	1	3	28
109	3	4	5	5	5	5	5	5	37
110	3	4	4	4	4	4	4	4	31
111	5	5	5	5	5	5	5	5	40
112	4	5	3	5	4	4	5	4	34
113	5	4	4	3	3	4	5	3	31
114	5	4	5	5	5	4	5	5	38
115	4	5	4	4	4	4	4	4	33
116	5	3	3	3	4	5	4	5	32
117	5	4	5	5	5	5	4	5	38
118	4	5	5	4	5	4	4	5	36
119	4	3	5	2	2	4	5	4	29
120	5	5	5	5	5	4	5	5	39

Lampiran 04. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Kepuasan Nasabah (Y)

		Correlations								
		y.1	y.2	y.3	y.4	y.5	y.6	y.7	y.8	total_y
y.1	Pearson Correlation	1	.458*	.511**	.430*	.650**	.692**	.719**	.548**	.779**
	Sig. (2-tailed)		.011	.004	.018	.000	.000	.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y.2	Pearson Correlation	.458*	1	.333	.595**	.571**	.702**	.530**	.604**	.738**
	Sig. (2-tailed)	.011		.072	.001	.001	.000	.003	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y.3	Pearson Correlation	.511**	.333	1	.513**	.649**	.620**	.660**	.624**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.004	.072		.004	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y.4	Pearson Correlation	.430*	.595**	.513**	1	.750**	.557**	.523**	.609**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.018	.001	.004		.000	.001	.003	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y.5	Pearson Correlation	.650**	.571**	.649**	.750**	1	.671**	.753**	.822**	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y.6	Pearson Correlation	.692**	.702**	.620**	.557**	.671**	1	.771**	.750**	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y.7	Pearson Correlation	.719**	.530**	.660**	.523**	.753**	.771**	1	.704**	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.003	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y.8	Pearson Correlation	.548**	.604**	.624**	.609**	.822**	.750**	.704**	1	.857**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total_y	Pearson Correlation	.779**	.738**	.746**	.768**	.898**	.877**	.863**	.857**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.923	8

Kualitas Pelayanan Elektronik (X₁)

		Correlations								
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	x1.8	total_x1
x1.1	Pearson Correlation	1	.763**	.880**	.916**	.889**	.820**	.634**	.622**	.916**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x1.2	Pearson Correlation	.763**	1	.798**	.887**	.914**	.634**	.592**	.636**	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x1.3	Pearson Correlation	.880**	.798**	1	.912**	.927**	.776**	.719**	.700**	.940**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x1.4	Pearson Correlation	.916**	.887**	.912**	1	.959**	.764**	.697**	.725**	.960**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x1.5	Pearson Correlation	.889**	.914**	.927**	.959**	1	.755**	.616**	.643**	.938**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x1.6	Pearson Correlation	.820**	.634**	.776**	.764**	.755**	1	.726**	.773**	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x1.7	Pearson Correlation	.634**	.592**	.719**	.697**	.616**	.726**	1	.918**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x1.8	Pearson Correlation	.622**	.636**	.700**	.725**	.643**	.773**	.918**	1	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total_x1	Pearson Correlation	.916**	.869**	.940**	.960**	.938**	.874**	.821**	.836**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.964	8

Kemudahan Penggunaan (X₂)**Correlations**

		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	x2.7	x2.8	total_x2
x2.1	Pearson Correlation	1	.839**	.915**	.893**	.653**	.697**	.701**	.684**	.919**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x2.2	Pearson Correlation	.839**	1	.885**	.934**	.495**	.566**	.626**	.525**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.005	.001	.000	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x2.3	Pearson Correlation	.915**	.885**	1	.959**	.591**	.712**	.706**	.632**	.922**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x2.4	Pearson Correlation	.893**	.934**	.959**	1	.565**	.622**	.683**	.600**	.903**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.001	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x2.5	Pearson Correlation	.653**	.495**	.591**	.565**	1	.735**	.815**	.887**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.001	.001		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x2.6	Pearson Correlation	.697**	.566**	.712**	.622**	.735**	1	.731**	.822**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x2.7	Pearson Correlation	.701**	.626**	.706**	.683**	.815**	.731**	1	.853**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x2.8	Pearson Correlation	.684**	.525**	.632**	.600**	.887**	.822**	.853**	1	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total_x2	Pearson Correlation	.919**	.850**	.922**	.903**	.816**	.838**	.872**	.854**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

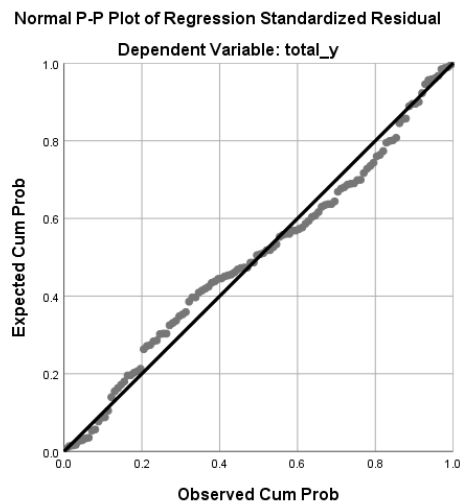
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.955	8

Lampiran 05. Hasil Pengujian Asumsi

Uji Normalitas

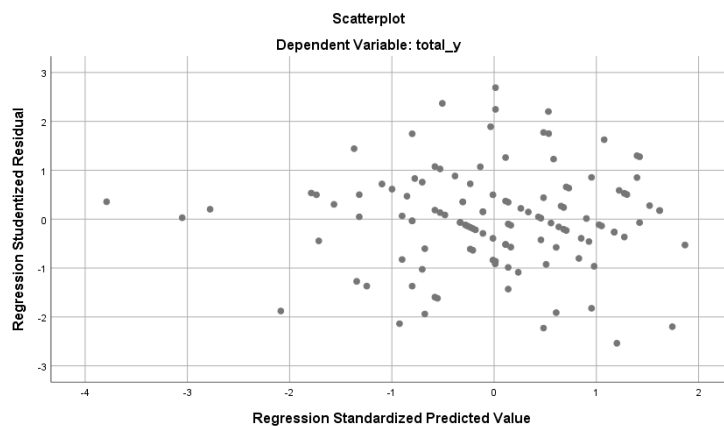


One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.24326629
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.066
	Negative	-.071
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan Elektronik (X ₁)	0,803	1,245
Kemudahan Penggunaan (X ₂)	0,803	1,245

Uji Heteroskedastisitas



Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.131	1.625		.696	.488
	Kualitas Pelayanan Elektronik (X ₁)	.031	.042	.076	.742	.460
	Kemudahan Penggunaan (X ₂)	-.015	.048	-.032	-.312	.756

Lampiran 06. Hasil Pengujian Analisis Regresi Linear Berganda

<i>Coefficients^a</i>					
<i>Model</i>		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>	
1	(Constant)	7.077	2.445		2.895
	Kualitas Pelayanan Elektronik (X ₁)	.283	.063	.326	4.512
	Kemudahan Penggunaan (X ₂)	.507	.072	.506	7.003



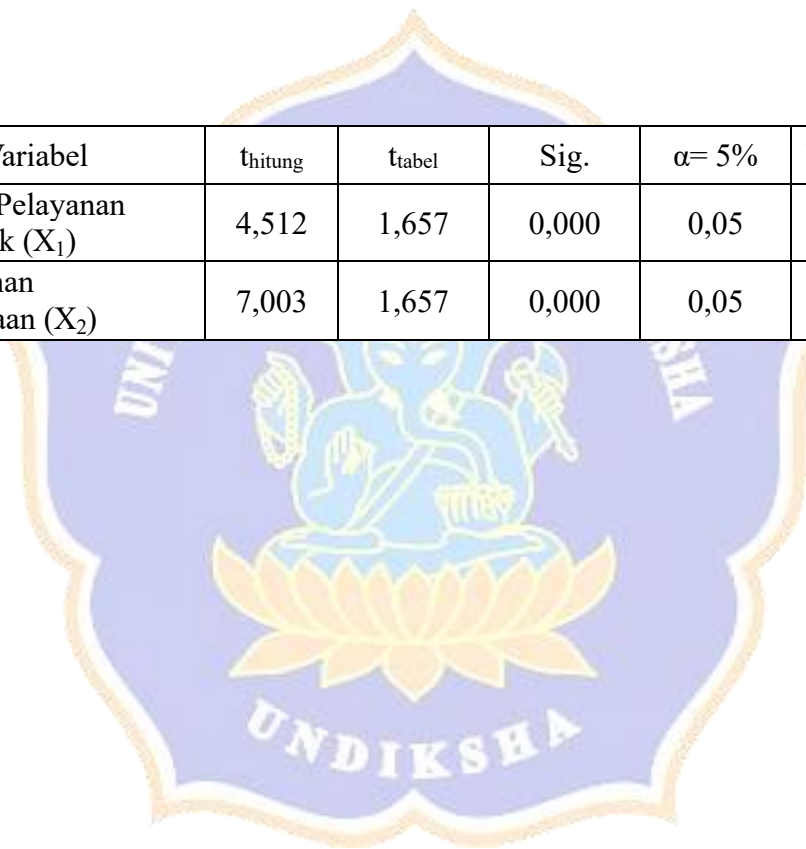
Lampiran 07. Hasil Pengujian Hipotesis

Uji-F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	621.155	2	310.577	60.680	.000 ^b
	Residual	598.837	117	5.118		
	Total	1219.992	119			

Uji-t

Variabel	t _{hitung}	t _{tabel}	Sig.	α= 5%	Keterangan
Kualitas Pelayanan Elektronik (X ₁)	4,512	1,657	0,000	0,05	Signifikan
Kemudahan Penggunaan (X ₂)	7,003	1,657	0,000	0,05	Signifikan



Lampiran 08. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)

<i>Model Summary^b</i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.714 ^a	.509	.501	2.262



Lampiran 09. Dokumentasi Penelitian





Lampiran 10. Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP



Ni Komang Eka Rienels Saraswati lahir di BugBug pada tanggal 01 November 2003. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak I Wayan Mudra dan Ibu Ni Wayan Tini Mulyawati. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat di Banjar Dinas BugBug Kelod, Desa BugBug, Kecamatan Karangasem, Kabupaten Karangasem, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan Pendidikan dasar di SD Negeri 6 BugBug dan lulus pada tahun 2015. Kemudian penulis melanjutkan di SMP N 4 Amlapura dan lulus pada tahun 2018. Pada tahun 2021 penulis lulus dari SMA N 1 Amlapura jurusan Ilmu Pengetahuan Alam. Kemudian penulis melanjutkan studi di Universitas Pendidikan Ganesha pada Program S1 Manajemen. Pada semester akhir tahun 2025 penulis telah menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pengguna BRI Mo di Singaraja”.