

LAMPIRAN

Lampiran 1 kuesioner Penelitian

Assalamualaikum Wr. Wb.

Kepada Yth.

Saudara/i

Di Tempat

Dengan Hormat,

Izinkan saya memperkenalkan diri, nama saya Najma Lazwarda, mahasiswi Program Studi Perbankan Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Di sini saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuisisioner saya, untuk penelitian dalam skripsi saya yang berjudul ”(Pengaruh Brand Equity, E-Trust Dan E-Service Terhadap Kepuasan Penggunaan Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Batang)”. Karena hal tersebut, saya membutuhkan responden dengan kriteria sebagai berikut:

1. Orang yang bertempat tinggal atau berdomisili di Kabupaten Batang.
2. Merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia yang aktif menggunakan BSI Mobile

Semua data yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk penelitian. Mohon untuk menjawab semua pernyataan sesuai dengan keadaan yang dirasakan oleh Bapak/Ibu. Atas bantuan Bapak/Ibu saya ucapkan terimakasih.

A. Identitas Responden

1. Jenis kelamin

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

2. Usia

- a. ≤ 20 tahun
- b. 21-30 tahun
- c. 31-40 tahun
- d. ≥ 40 tahun

3. Pekerjaan

- a. PNS/TNI/POLRI
- b. Wiraswasta
- c. mahasiswa
- d. lainnya

4. Apakah anda tinggal/berdomisili di Kabupaten Batang?

- a. Iya
- b. Tidak

5. Apakah anda merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia?

- a. Iya
- b. Tidak

6. Sudah berapa lama anda menggunakan layanan Mobile Banking BSI?

- a. ≤ 3 bulan
- b. 4 – 7 bulan
- c. 8 - 12 bulan
- d. ≥ 12 bulan

B. Petunjuk Pengisian

1. Pilihlah salah satu jawaban sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu dengan memberi tanda centang (\checkmark) pada kolom yang tersedia Pernyataan-

pernyataan berkaitan tentang pengaruh Brand Equity, E-Trust Dan E-Service Terhadap Kepuasan Penggunaan Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia, dimana :

- a. Jawaban SS (Sangat Setuju) : skor 5
- b. Jawaban S (Setuju) : skor 4
- c. Jawaban N (netral) : skor 3
- d. Jawaban TS (Tidak Sejuju) : skor 2
- e. Jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) : skor 1

1. Brand Equity (X3)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Produk dan Jasa merek Bank Syariah Indonesia mudah disadari Keberadaannya dan mudah diingat (<i>brand asociacion</i>)					
2.	Saya mengetahui Merek Bank syariah Indonesia yang saya gunakan saat ini (<i>brand awareness</i>)					
3.	Kualitas layanan yang diberikan Bank Syariah efektif dan efisien (<i>perceived quality</i>)					
4.	Bank syariah yang saya gunakan memudahkan saya dalam bertransaksi					

	dengan mobile banking (<i>brand loyalty</i>)					
--	--	--	--	--	--	--

2. E-Trust (X2)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Mobile banking syariah mempunyai keamanan yang terjamin. (<i>ability</i>)					
2.	Mobile banking memberikan fitur-fitur yang dibutuhkan untuk bertransaksi. (<i>benevolence</i>)					
3.	Mobile banking memberikan keamanan data pribadi dalam penggunaan layanan. (<i>integrity</i>)					
4.	Mobile banking memberikan informasi dengan benar kepada saya. (<i>integrity</i>)					
5.	Saya percaya mobile banking syariah dapat memenuhi harapan saya. (<i>ability</i>)					
6.	Saya percaya mobile banking syariah dapat melayani dengan baik dan terbuka. (<i>benevolence</i>)					

3. E-Service (X3)

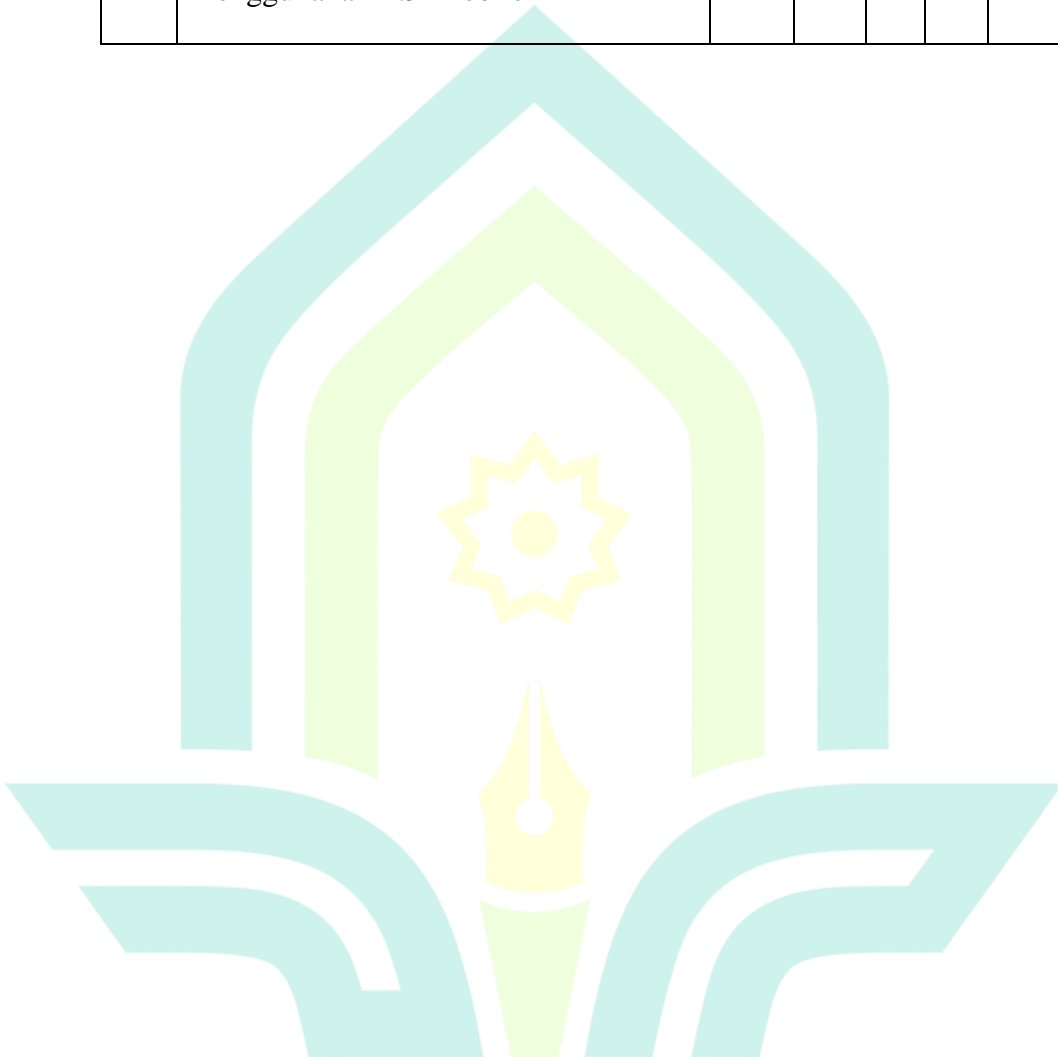
No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Mobile banking Bank Syariah Indonesia mudah untuk di akses (<i>efficiency</i>)					
2.	Mobile banking Bank Syariah Indonesia berlaku jujur atas setiap penawaran layanan yang diberikan (<i>fulfillment</i>)					
3.	Mobile banking Bank Syariah Indonesia melindungi informasi dan transaksi pribadi saya (<i>privacy</i>)					
4.	Mobile banking Bank Syariah Indonesia dapat menghemat waktu dan efisien (<i>system availability</i>)					
5.	Mobile banking syariah menyediakan call center jika ada kendala pada system (<i>contact</i>)					
6.	Mobile banking Bank Syariah Indonesia cepat dan tanggap menangani masalah transaksi online (<i>responsiveness</i>)					

7.	Mobile banking Bank Syariah Indonesia mampu memberikan kompensasi atas masalah yang dialami nasabah (<i>compensation</i>)					
----	---	--	--	--	--	--

4. Kepuasan Layanan (Y)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa mobile banking BSI mampu memenuhi kebutuhan saya untuk bertransaksi setiap hari.					
2.	Saya menggunakan mobile banking BSI setiap akan melakukan transaksi apapun.					
3.	Saya merasa puas dengan fitur yang ada di mobile banking BSI sehingga saya merekomendasikan kepada orang terdekat.					
4.	Saya sangat puas dengan kualitas layanan yang diberikan mobile banking BSI.					

5.	Saya akan menggunakan BSI mobile secara berkala untuk bertransaksi.					
6.	Saya merasa dengan reputasi yang baik mempengaruhi kepuasan saat menggunakan BSI mobile					



Lampiran 2 Data Responden

no. res	Kriteria Responden					
	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Apakah anda tinggal/berdomisili di Kabupaten Batang?	Apakah anda merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia?	Sudah berapa lama anda menggunakan layanan Mobile Banking BSI?
1	P	21-30 tahun	Wiraswasta	Iya	Iya	≥ 12 bulan
2	P	21-30 tahun	Wiraswasta	Iya	Iya	≥ 12 bulan
3	L	21-30 tahun	Wiraswasta	Iya	Iya	≥ 12 bulan
4	P	31-40 tahun	Wiraswasta	Iya	Iya	8 - 12 bulan
5	L	31-40 tahun	Wiraswasta	Iya	Iya	≥ 12 bulan
6	L	21-30 tahun	Wiraswasta	Iya	Iya	≥ 12 bulan
7	L	21-30 tahun	Wiraswasta	Iya	Iya	≥ 12 bulan
8	L	≤ 20 tahun	Wiraswasta	Iya	Iya	≥ 12 bulan
9	L	31-40 tahun	Lainnya	Iya	Iya	≥ 12 bulan
10	L	21-30 tahun	Mahasiswa	iya	Iya	8 - 12 bulan
11	L	21-30 tahun	Lainnya	iya	Iya	8 - 12 bulan
12	L	21-30 tahun	Mahasiswa	iya	Iya	≥ 12 bulan
13	P	31-40 tahun	Lainnya	iya	Iya	≥ 12 bulan
14	L	≤ 20 tahun	Mahasiswa	iya	Iya	≥ 12 bulan
15	L	≤ 20 tahun	Mahasiswa	iya	Iya	≥ 12 bulan
16	P	≤ 20 tahun	Mahasiswa	iya	Iya	≥ 12 bulan
17	L	31-40 tahun	Lainnya	iya	Iya	8 - 12 bulan
18	P	31-40 tahun	Mahasiswa	iya	Iya	≥ 12 bulan
19	L	31-40 tahun	Lainnya	iya	Iya	≥ 12 bulan
20	P	31-40 tahun	Wiraswasta	iya	Iya	≥ 12 bulan

21	L	31-40 tahun	Lainnya	iya	Iya	≥ 12 bulan
22	L	31-40 tahun	Mahasiswa	iya	Iya	≥ 12 bulan
23	P	31-40 tahun	Wiraswasta	iya	Iya	≥ 12 bulan
24	P	≤ 20 tahun	Mahasiswa	iya	Iya	≥ 12 bulan
25	P	≤ 20 tahun	Mahasiswa	iya	Iya	8 - 12 bulan
26	P	31-40 tahun	Mahasiswa	iya	Iya	8 - 12 bulan
27	L	31-40 tahun	Mahasiswa	iya	Iya	9 - 12 bulan
28	L	31-40 tahun	Lainnya	iya	Iya	10 - 12 bulan
29	L	31-40 tahun	Lainnya	iya	Iya	11 - 12 bulan
30	L	21-30 tahun	Mahasiswa	iya	Iya	12 - 12 bulan
31	L	21-30 tahun	Mahasiswa	iya	Iya	13 - 12 bulan
32	P	21-30 tahun	Lainnya	iya	Iya	14 - 12 bulan
33	P	31-40 tahun	Mahasiswa	iya	Iya	15 - 12 bulan
34	P	31-40 tahun	Mahasiswa	iya	Iya	16 - 12 bulan
35	P	31-40 tahun	Mahasiswa	iya	Iya	≥ 12 bulan
36	P	31-40 tahun	PNS/TNI/POLRI	iya	Iya	8 - 12 bulan
37	P	21-30 tahun	Wiraswasta	iya	Iya	≥ 12 bulan
38	P	21-30 tahun	Lainnya	iya	Iya	≥ 12 bulan
39	L	21-30 tahun	Mahasiswa	iya	Iya	≥ 12 bulan
40	L	≤ 20 tahun	Mahasiswa	iya	Iya	≥ 12 bulan
41	L	31-40 tahun	Lainnya	iya	Iya	8 - 12 bulan
42	P	31-40 tahun	PNS/TNI/POLRI	iya	Iya	≥ 12 bulan
43	P	31-40 tahun	PNS/TNI/POLRI	iya	Iya	≥ 12 bulan
44	P	21-30 tahun	PNS/TNI/POLRI	iya	Iya	≥ 12 bulan
45	P	21-30 tahun	PNS/TNI/POLRI	iya	Iya	8 - 12 bulan

46	P	31-40 tahun	Mahasiswa	iya	Iya	8 - 12 bulan
47	P	31-40 tahun	Mahasiswa	iya	Iya	≥ 12 bulan
48	L	21-30 tahun	PNS/TNI/POLRI	iya	Iya	≥ 12 bulan
49	L	21-30 tahun	Mahasiswa	iya	Iya	8 - 12 bulan
50	P	21-30 tahun	Lainnya	iya	Iya	≥ 12 bulan
51	P	21-30 tahun	Lainnya	iya	Iya	≥ 12 bulan
52	P	21-30 tahun	Mahasiswa	iya	Iya	≥ 12 bulan
53	L	21-30 tahun	PNS/TNI/POLRI	iya	Iya	8 - 12 bulan
54	P	21-30 tahun	Lainnya	iya	Iya	≥ 12 bulan
55	P	21-30 tahun	Lainnya	iya	Iya	4 – 7 bulan
56	P	21-30 tahun	Lainnya	iya	Iya	≤ 3 bulan
57	P	21-30 tahun	Mahasiswa	iya	Iya	≥ 12 bulan
58	P	21-30 tahun	Mahasiswa	iya	Iya	≥ 12 bulan
59	P	21-30 tahun	Wiraswasta	iya	Iya	≥ 12 bulan
60	L	21-30 tahun	Wiraswasta	iya	Iya	4 – 7 bulan
61	L	21-30 tahun	Wiraswasta	iya	Iya	4 – 7 bulan
62	L	21-30 tahun	Wiraswasta	iya	Iya	≥ 12 bulan
63	P	21-30 tahun	Lainnya	iya	Iya	≥ 12 bulan
64	P	21-30 tahun	Lainnya	iya	Iya	4 – 7 bulan
65	P	21-30 tahun	Lainnya	iya	Iya	≤ 3 bulan
66	L	21-30 tahun	Lainnya	iya	Iya	≥ 12 bulan
67	P	21-30 tahun	Lainnya	iya	Iya	≥ 12 bulan
68	P	21-30 tahun	Lainnya	iya	Iya	≥ 12 bulan
69	P	21-30 tahun	Lainnya	iya	Iya	≥ 12 bulan

70	P	21-30 tahun	PNS/TNI/POLRI	iya	Iya	≥ 12 bulan
71	P	21-30 tahun	PNS/TNI/POLRI	iya	Iya	≥ 12 bulan
72	P	21-30 tahun	PNS/TNI/POLRI	iya	Iya	8 - 12 bulan
73	P	21-30 tahun	Wiraswasta	iya	Iya	≥ 12 bulan
74	L	21-30 tahun	Wiraswasta	iya	Iya	≥ 12 bulan
75	L	21-30 tahun	Wiraswasta	iya	Iya	≥ 12 bulan
76	L	21-30 tahun	Lainnya	iya	Iya	≥ 12 bulan
77	P	21-30 tahun	Lainnya	iya	Iya	8 - 12 bulan
78	L	21-30 tahun	Lainnya	iya	Iya	8 - 12 bulan
79	P	≤ 20 tahun	Lainnya	iya	Iya	≥ 12 bulan
80	P	21-30 tahun	Lainnya	iya	Iya	≥ 12 bulan
81	P	21-30 tahun	PNS/TNI/POLRI	iya	Iya	8 - 12 bulan
82	L	21-30 tahun	Mahasiswa	iya	Iya	≥ 12 bulan
83	P	21-30 tahun	PNS/TNI/POLRI	iya	Iya	≥ 12 bulan
84	P	21-30 tahun	Mahasiswa	iya	Iya	≤ 3 bulan
85	P	21-30 tahun	Mahasiswa	iya	Iya	≥ 12 bulan
86	P	21-30 tahun	Wiraswasta	iya	Iya	≥ 12 bulan
87	P	21-30 tahun	Mahasiswa	iya	Iya	4 – 7 bulan
88	P	21-30 tahun	Mahasiswa	iya	Iya	4 – 7 bulan
89	L	21-30 tahun	Mahasiswa	iya	Iya	≥ 12 bulan
90	L	21-30 tahun	Mahasiswa	iya	Iya	≥ 12 bulan
91	L	31-40 tahun	Wiraswasta	iya	Iya	8 - 12 bulan
92	P	31-40 tahun	Wiraswasta	iya	Iya	≥ 12 bulan
93	P	31-40 tahun	Wiraswasta	iya	Iya	≥ 12 bulan

94	P	21-30 tahun	Mahasiswa	iya	Iya	≥ 12 bulan
95	P	21-30 tahun	Mahasiswa	iya	Iya	≥ 12 bulan
96	P	21-30 tahun	Wiraswasta	iya	Iya	≥ 12 bulan
97	L	21-30 tahun	Wiraswasta	iya	Iya	≤ 3 bulan
98	L	21-30 tahun	Wiraswasta	iya	Iya	≥ 12 bulan
99	L	21-30 tahun	Wiraswasta	iya	Iya	4 – 7 bulan
100	L	21-30 tahun	Wiraswasta	iya	Iya	≥ 12 bulan

Lampiran 3 Tabulasi Data

no. resp	BRAND EQUITY (X1)				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOTAL
1	4	4	4	3	15
2	4	4	4	4	16
3	4	4	5	5	18
4	4	4	3	5	16
5	4	4	3	4	15
6	2	2	2	2	8
7	1	1	3	4	9
8	5	4	4	5	18
9	4	4	4	4	16
10	2	1	2	2	7
11	3	5	5	4	17
12	5	5	5	4	19
13	4	5	4	4	17
14	5	5	5	5	20
15	4	4	4	4	16
16	4	5	4	4	17
17	5	5	4	5	19
18	4	5	4	4	17
19	4	4	5	5	18
20	4	5	4	4	17
21	4	4	3	4	15
22	4	5	5	4	18
23	5	5	5	5	20

24	5	4	4	5	18
25	4	5	4	5	18
26	4	4	4	4	16
27	3	4	5	3	15
28	2	1	2	3	8
29	5	4	4	4	17
30	4	5	5	5	19
31	5	5	5	5	20
32	4	4	4	4	16
33	5	5	5	5	20
34	4	4	4	4	16
35	3	3	3	5	14
36	3	3	4	4	14
37	4	4	3	4	15
38	5	5	5	5	20
39	5	5	3	1	14
40	5	5	5	5	20
41	5	5	5	5	20
42	4	5	5	5	19
43	2	5	5	5	17
44	4	4	5	5	18
45	4	4	4	4	16
46	5	5	5	5	20
47	3	3	4	4	14
48	5	4	5	4	18
49	4	4	3	4	15
50	4	4	4	4	16
51	4	5	3	4	16
52	2	3	3	3	11
53	3	4	3	3	13
54	5	4	4	5	18
55	4	5	4	3	16
56	3	5	4	3	15
57	5	4	4	3	16
58	4	5	4	4	17
59	4	5	5	3	17
60	4	4	4	4	16
61	3	4	3	4	14
62	4	3	3	5	15

63	5	4	5	5	19
64	2	3	5	4	14
65	4	5	4	4	17
66	3	5	4	5	17
67	4	4	5	5	18
68	4	4	5	4	17
69	3	5	5	5	18
70	4	5	5	4	18
71	3	5	3	4	15
72	4	4	5	4	17
73	5	3	3	4	15
74	4	4	4	5	17
75	5	5	5	5	20
76	2	4	5	5	16
77	4	4	4	5	17
78	4	4	4	4	16
79	4	3	4	5	16
80	4	4	4	4	16
81	5	5	3	4	17
82	5	5	4	5	19
83	4	5	5	5	19
84	5	5	3	4	17
85	4	4	4	3	15
86	4	3	5	3	15
87	4	4	4	3	15
88	5	4	4	4	17
89	5	4	5	4	18
90	3	5	5	5	18
91	4	5	5	3	17
92	4	5	4	4	17
93	4	3	3	4	14
94	4	4	4	5	17
95	5	4	3	4	16
96	4	5	4	5	18
97	4	4	5	5	18
98	4	4	5	4	17
99	3	5	3	5	16
100	4	5	4	3	16

no. resp	E-TRUST (X2)						TOTAL
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
1	4	4	4	4	4	4	24
2	4	4	4	4	4	4	24
3	5	5	5	5	5	5	30
4	4	5	5	4	4	4	26
5	3	4	4	4	3	4	22
6	2	2	2	2	2	2	12
7	4	3	4	4	2	2	19
8	2	5	5	4	4	3	23
9	4	4	4	3	4	4	23
10	2	2	2	2	2	2	12
11	4	5	5	4	5	5	28
12	5	5	5	5	5	5	30
13	4	4	4	4	4	4	24
14	4	5	5	5	5	5	29
15	4	4	4	4	4	4	24
16	5	5	4	5	4	4	27
17	4	5	4	5	4	5	27
18	4	5	4	5	5	4	27
19	3	5	3	5	4	5	25
20	4	4	5	4	3	3	23
21	5	5	5	5	5	5	30
22	5	5	5	4	5	4	28
23	4	4	4	5	5	5	27
24	4	4	4	5	5	5	27
25	5	5	5	5	5	4	29
26	4	4	4	4	4	4	24
27	2	4	4	3	3	3	19
28	2	2	2	1	2	2	11
29	4	3	4	4	4	4	23
30	5	5	5	4	4	4	27
31	5	5	5	5	5	5	30
32	5	4	4	4	4	4	25
33	5	5	5	5	5	5	30
34	4	4	4	4	4	4	24
35	3	4	3	3	3	3	19
36	4	4	4	3	3	4	22
37	4	4	3	5	5	3	24

38	4	4	4	5	5	5	27
39	2	5	1	2	1	1	12
40	5	5	5	5	5	5	30
41	5	5	5	4	4	5	28
42	4	4	3	4	3	4	22
43	5	5	5	5	4	5	29
44	3	4	3	4	4	4	22
45	4	4	4	4	5	5	26
46	4	5	4	4	5	5	27
47	5	3	3	5	4	3	23
48	4	5	5	4	5	4	27
49	4	4	4	4	4	4	24
50	4	4	4	3	4	3	22
51	3	3	5	5	2	5	23
52	1	2	1	3	2	2	11
53	2	3	2	3	2	3	15
54	3	4	4	3	4	5	23
55	4	4	2	4	4	5	23
56	2	4	4	5	4	3	22
57	4	5	4	4	4	4	25
58	4	4	3	5	4	5	25
59	5	3	4	4	4	4	24
60	4	4	5	5	4	4	26
61	3	5	5	4	5	4	26
62	4	5	3	4	3	3	22
63	5	4	5	5	5	5	29
64	4	4	4	4	4	4	24
65	5	4	4	5	5	5	28
66	4	4	4	5	5	3	25
67	5	5	5	4	5	4	28
68	3	5	4	4	2	4	22
69	4	3	4	4	5	5	25
70	1	5	5	5	5	5	26
71	5	4	4	5	4	3	25
72	4	5	3	5	4	3	24
73	5	5	3	4	4	4	25
74	3	3	5	4	5	3	23
75	5	4	5	5	4	5	28
76	5	3	4	3	4	3	22

77	5	4	5	4	5	4	27
78	4	4	5	4	5	4	26
79	4	5	5	5	5	4	28
80	5	5	4	4	4	5	27
81	5	3	4	5	1	4	22
82	4	4	5	5	5	5	28
83	4	5	4	5	5	5	28
84	4	5	4	5	5	4	27
85	5	4	4	5	4	5	27
86	5	5	5	4	5	4	28
87	4	3	4	4	3	4	22
88	4	5	4	4	4	5	26
89	5	4	5	5	3	5	27
90	4	5	2	4	4	5	24
91	5	4	3	4	5	4	25
92	5	4	5	5	4	4	27
93	3	4	5	3	3	4	22
94	4	5	5	4	5	4	27
95	4	3	3	5	2	4	21
96	4	5	5	5	5	3	27
97	4	5	3	3	4	3	22
98	4	4	4	4	4	2	22
99	4	4	3	5	5	3	24
100	3	3	4	4	3	4	21

no. resp	E-SERVICE (X3)							TOTAL
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	
1	4	4	4	4	4	4	5	29
2	4	4	4	4	4	4	4	28
3	5	5	5	5	5	4	4	33
4	5	4	4	5	5	4	4	31
5	4	3	3	4	4	4	5	27
6	2	2	2	2	2	2	2	14
7	4	3	4	5	3	1	1	21
8	4	4	4	4	5	5	3	29
9	3	3	4	4	4	4	4	26
10	2	2	2	2	2	2	2	14

11	5	5	5	3	4	4	3	29
12	5	5	5	5	5	5	5	35
13	4	4	4	4	4	4	4	28
14	5	5	5	5	5	5	4	34
15	4	4	4	4	4	4	4	28
16	4	5	4	5	4	5	4	31
17	5	5	4	5	5	5	5	34
18	4	4	4	5	4	4	4	29
19	5	5	3	5	5	4	3	30
20	4	4	5	4	4	5	5	31
21	4	4	4	4	4	4	4	28
22	5	5	5	5	5	5	5	35
23	5	5	5	5	5	5	5	35
24	5	5	5	5	4	4	4	32
25	5	5	4	5	5	4	4	32
26	4	4	4	4	4	4	4	28
27	4	4	3	3	3	3	3	23
28	1	2	1	3	3	2	2	14
29	4	5	3	3	3	3	4	25
30	5	4	5	5	4	5	5	33
31	5	5	4	5	4	5	5	33
32	4	5	5	5	4	4	4	31
33	5	5	5	5	5	5	5	35
34	4	4	4	4	4	4	4	28
35	3	3	3	3	3	3	3	21
36	3	4	4	4	4	3	3	25
37	3	4	4	4	5	4	3	27
38	5	5	4	5	4	5	5	33
39	2	2	2	1	2	1	3	13
40	5	5	5	5	5	5	5	35
41	5	5	5	5	5	5	5	35
42	3	4	4	5	4	3	4	27
43	5	5	3	5	5	4	4	31
44	5	4	3	5	4	3	3	27
45	5	5	5	5	5	5	5	35
46	5	5	5	5	5	5	5	35
47	3	4	4	4	4	4	4	27
48	5	5	5	5	5	4	4	33
49	4	4	4	5	4	4	4	29

50	4	4	4	4	4	4	4	28
51	4	4	4	3	5	4	3	27
52	2	3	1	4	4	3	4	21
53	3	3	2	3	3	3	3	20
54	4	5	3	4	4	4	4	28
55	4	4	4	5	4	3	4	28
56	4	5	5	3	4	4	4	29
57	5	5	4	4	5	4	4	31
58	4	3	5	4	5	5	4	30
59	3	4	3	4	5	4	5	28
60	5	5	5	5	3	4	4	31
61	4	4	4	4	4	5	5	30
62	3	4	4	4	4	5	5	29
63	4	5	4	4	4	5	5	31
64	3	3	5	5	4	4	4	28
65	4	4	4	4	5	5	5	31
66	5	3	4	4	5	5	4	30
67	5	4	4	4	4	4	2	27
68	4	4	4	4	4	4	4	28
69	4	4	4	4	4	5	5	30
70	5	5	3	5	5	4	4	31
71	4	4	4	4	3	4	3	26
72	4	5	5	5	4	4	3	30
73	3	5	5	5	4	4	4	30
74	4	4	4	4	5	3	4	28
75	5	5	5	5	5	5	5	35
76	4	4	5	5	5	3	3	29
77	5	5	5	4	5	3	4	31
78	2	3	1	4	5	5	5	25
79	3	5	5	5	4	4	4	30
80	4	5	5	5	5	5	5	34
81	5	5	5	4	3	5	2	29
82	4	3	4	5	5	2	4	27
83	5	5	4	3	4	4	5	30
84	2	4	4	4	4	4	5	27
85	5	5	5	4	4	5	5	33
86	4	4	5	4	5	5	5	32
87	4	4	4	4	4	4	5	29
88	5	5	4	5	4	4	4	31

89	4	5	5	4	4	4	3	29
90	3	4	4	5	3	4	5	28
91	5	4	4	4	4	5	4	30
92	4	4	5	4	5	4	4	30
93	2	4	4	4	4	4	4	26
94	4	3	4	5	4	4	4	28
95	3	4	4	5	5	5	5	31
96	4	4	4	5	5	4	4	30
97	3	5	5	4	4	4	4	29
98	4	4	4	4	4	4	5	29
99	4	4	4	3	5	5	3	28
100	5	5	4	5	5	5	5	34

no. resp	KEPUASAN LAYANAN (Y)						TOTAL
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	
1	4	4	3	4	5	5	25
2	4	4	4	4	4	4	24
3	5	4	3	4	4	5	25
4	4	5	3	3	3	4	22
5	4	4	4	4	4	5	25
6	2	3	2	2	2	2	13
7	2	1	1	3	3	3	13
8	4	3	4	4	4	5	24
9	3	4	4	4	4	4	23
10	2	2	2	2	2	2	12
11	5	2	4	5	2	3	21
12	5	5	5	5	5	5	30
13	4	4	4	4	4	4	24
14	5	4	4	4	4	5	26
15	4	4	4	4	4	4	24
16	4	5	4	5	4	5	27
17	4	4	4	4	4	4	24
18	4	4	4	4	4	5	25
19	4	4	5	5	5	5	28
20	4	4	4	4	4	5	25
21	5	5	5	4	4	5	28
22	5	5	5	5	5	5	30
23	5	5	4	5	4	5	28

24	5	4	4	4	5	5	27
25	5	5	4	5	5	5	29
26	4	4	4	4	4	5	25
27	3	3	3	3	3	3	18
28	1	2	2	3	1	3	12
29	4	4	4	4	4	5	25
30	4	5	4	4	5	5	27
31	5	5	5	5	5	5	30
32	5	5	5	5	5	5	30
33	5	5	5	5	5	5	30
34	4	4	4	4	4	4	24
35	4	3	3	3	3	4	20
36	4	3	4	4	4	5	24
37	4	2	3	4	2	4	19
38	5	5	5	5	5	5	30
39	4	1	4	2	3	4	18
40	5	5	5	5	5	5	30
41	5	3	5	5	5	5	28
42	4	4	4	3	5	5	25
43	3	2	5	2	4	5	21
44	3	2	3	4	3	5	20
45	4	4	4	4	4	5	25
46	5	4	5	5	4	5	28
47	4	4	3	4	3	5	23
48	4	4	5	5	4	5	27
49	5	4	4	4	4	5	26
50	4	3	3	3	3	4	20
51	5	3	5	4	4	5	26
52	2	1	1	3	2	4	13
53	3	3	3	3	2	5	19
54	4	5	4	4	4	5	26
55	6	5	5	5	3	5	29
56	5	3	4	5	4	5	26
57	5	5	4	3	3	5	25
58	3	5	5	3	3	5	24
59	3	4	4	4	4	5	24
60	4	5	4	4	4	5	26
61	5	5	4	5	4	5	28
62	4	5	4	4	4	5	26

63	5	3	4	3	3	5	23
64	4	4	4	4	4	5	25
65	5	4	4	3	4	5	25
66	5	5	5	5	5	5	30
67	4	3	3	4	4	5	23
68	4	4	4	4	4	5	25
69	3	5	3	4	4	5	24
70	4	4	4	4	4	5	25
71	4	5	5	4	4	5	27
72	4	4	4	4	4	4	24
73	4	4	4	4	4	5	25
74	4	5	5	4	3	5	26
75	5	5	5	5	5	5	30
76	4	4	5	4	3	5	25
77	4	4	4	4	4	5	25
78	5	3	5	3	5	5	26
79	4	4	4	4	4	5	25
80	4	4	5	5	4	5	27
81	3	4	5	4	5	5	26
82	5	5	4	4	4	5	27
83	4	4	4	4	4	5	25
84	4	4	4	4	4	4	24
85	5	5	4	4	3	5	26
86	4	4	5	4	4	5	26
87	3	4	4	5	2	4	22
88	4	5	3	3	4	5	24
89	5	5	4	4	4	5	27
90	4	2	3	5	3	5	22
91	4	3	4	4	4	5	24
92	4	5	5	5	4	5	28
93	4	4	4	4	4	5	25
94	5	4	5	4	4	5	27
95	4	4	4	4	4	5	25
96	4	4	4	4	4	4	24
97	4	4	4	3	3	5	23
98	5	5	4	3	4	5	26
99	5	5	4	4	5	5	28
100	5	4	4	4	4	5	26

Lampiran 4 Output Uji Validitas

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	BRAND EQUITY
X1.1	Pearson Correlation	1	.490**	.286**	.250*	.708**
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.012	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.490**	1	.481**	.297**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.003	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.286**	.481**	1	.410**	.742**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.250*	.297**	.410**	1	.662**
	Sig. (2-tailed)	.012	.003	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
BRAND EQUITY	Pearson Correlation	.708**	.791**	.742**	.662**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

		Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	E TRUST
X2.1	Pearson Correlation	1	.332**	.441**	.491**	.447**	.446**	.714**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.332**	1	.421**	.393**	.522**	.405**	.675**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.441**	.421**	1	.476**	.529**	.481**	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.491**	.393**	.476**	1	.512**	.556**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.447**	.522**	.529**	.512**	1	.497**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	.446**	.405**	.481**	.556**	.497**	1	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
E TRUST	Pearson Correlation	.714**	.675**	.757**	.759**	.796**	.758**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

		Correlations							
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	E SERVICE
X3.1	Pearson Correlation	1	.672**	.554**	.486**	.467**	.470**	.254*	.756**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.011	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.672**	1	.615**	.520**	.442**	.541**	.383**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.554**	.615**	1	.493**	.403**	.495**	.303**	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.486**	.520**	.493**	1	.541**	.412**	.382**	.726**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.467**	.442**	.403**	.541**	1	.554**	.460**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.6	Pearson Correlation	.470**	.541**	.495**	.412**	.554**	1	.649**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.7	Pearson Correlation	.254*	.383**	.303**	.382**	.460**	.649**	1	.659**
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.002	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
E SERVICE	Pearson Correlation	.756**	.801**	.750**	.726**	.727**	.794**	.659**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

		Correlations						
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	KEPUASAN LAYANAN
Y1.1	Pearson Correlation	1	.508**	.608**	.509**	.541**	.564**	.797**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	.508**	1	.545**	.448**	.536**	.506**	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	.608**	.545**	1	.519**	.595**	.580**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y1.4	Pearson Correlation	.509**	.448**	.519**	1	.470**	.428**	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y1.5	Pearson Correlation	.541**	.536**	.595**	.470**	1	.585**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y1.6	Pearson Correlation	.564**	.506**	.580**	.428**	.585**	1	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KEPUASAN LAYANAN	Pearson Correlation	.797**	.781**	.823**	.713**	.797**	.761**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

Lampiran 5 Uji Reliabilitas

1. *Brand Equity*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.701	4

2. *E-Trust*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.837	6

3. *E-Service*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.864	7

4. Kepuasan Layanan

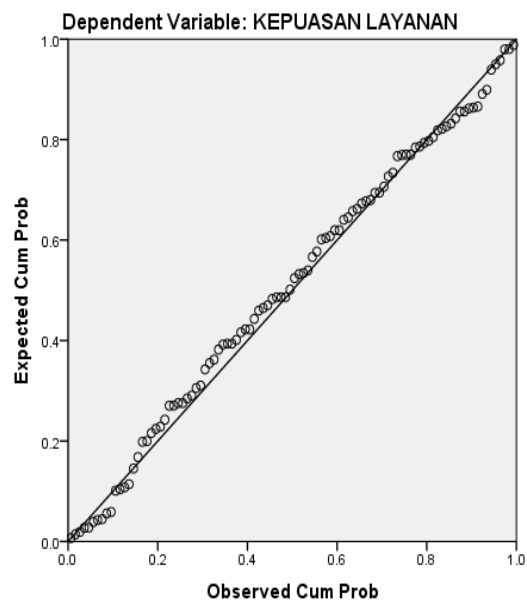
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.866	6

Lampiran 6 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.23643656
Most Extreme Differences	Absolute	.051
	Positive	.051
	Negative	-.051
Test Statistic		.051
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.
 d. This is a lower bound of the true significance.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Lampiran 7 Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	BRAND EQUITY	.348	2.876
	E TRUST	.263	3.809
	E SERVICE	.247	4.041

a. Dependent Variable: KEPUASAN LAYANAN

Lampiran 8 Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.842	.959		2.963	.004
	BRAND EQUITY	-.053	.094	-.096	-.568	.571
	E TRUST	.101	.065	.302	1.548	.125
	E SERVICE	-.092	.061	-.302	-1.501	.137

a. Dependent Variable: ABS_RES

Lampiran 9 Output Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.164	1.603		1.974	.051
	BRAND EQUITY	.367	.156	.236	2.349	.021
	E TRUST	.232	.109	.245	2.127	.036
	E SERVICE	.339	.103	.392	3.298	.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN LAYANAN

Lampiran 10 Output Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.164	1.603		1.974	.051
	BRAND EQUITY	.367	.156	.236	2.349	.021
	E TRUST	.232	.109	.245	2.127	.036
	E SERVICE	.339	.103	.392	3.298	.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN LAYANAN

Lampiran 11 Output Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	979.877	3	326.626	63.325	.000 ^b
	Residual	495.163	96	5.158		
	Total	1475.040	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN LAYANAN
b. Predictors: (Constant), E SERVICE, BRAND EQUITY, E TRUST

Lampiran 12 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.815 ^a	.664	.654	2.271

a. Predictors: (Constant), E SERVICE, BRAND EQUITY, E TRUST
b. Dependent Variable: KEPUASAN LAYANAN

Lampiran 13 Surat Permohonan Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Pahlawan KM. 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51181
www.febi.uingusdur.ac.id email: febi@uingusdur.ac.id

Nomor : B-1425/Un.27/J.IV.2/TL.00/07/2024 15 Juli 2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Surat Izin Penelitian

Yth. Pimpinan BSI KCP Batang
Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa:

Nama : Najma Lazwarda
NIM : 4220039
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah mahasiswa Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang akan melakukan penelitian di Lembaga/Wilayah yang Bapak/Ibu Pimpin guna menyusun skripsi/tesis dengan judul

"(Pengaruh Brand Equity, E-Trust Dan E-Service Terhadap Kepuasan Penggunaan Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Studi di Kabupaten Batang))"

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dalam wawancara dan pengumpulan data penelitian dimaksud.

Demikian surat permohonan ini disampaikan, atas perhatian dan perkenannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:
Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H, M.H
NIP. 197502201999032001
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Batai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) sehingga tidak diperlukan tanda tangan dan stempel basah.



Lampiran 14 Dokumentasi

