

LAMPIRAN 1

KUESIONER

Kepada Yth :

Bapak / Ibu / Saudara

Ditempat

Bersama ini saya mengajukan permohonan kepada Bapak / Ibu / Saudara untuk bersedia meluangkan waktu dan mengisi daftar pernyataan berikut secara sukarela, jujur dan benar. Adapun tujuan dari pengisian daftar pernyataan ini adalah untuk mengetahui sejauh mana **DAMPAK PELAYANAN INTERNET BANKING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Nasabah Perbankan di Kota Semarang)**

Data dari penelitian ini tidak akan dipublikasikan namun hanya untuk kepentingan ilmiah.

Besar harapan saya dan kiranya Bapak/Ibu/Saudara berkenan mengisi semua pernyataan dalam bentuk kuesioner ini. Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, saya ucapkan terima kasih.

Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin : Laki - laki / Perempuan

Umur :Tahun

Pendidikan Terakhir :

a. SLTA

b. Diploma

c. S1

d. S2

PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda centang (✓) pada sub kolom SS, S, N, TS, dan STS sesuai dengan yang anda rasakan pada isi pernyataan tersebut.

Makna singkatan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju



No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Kepuasan Konsumen		1	2	3	4	5
1	Saya merasa puas terhadap layanan internet banking yang saya terima.					
2	Saya merasa puas terhadap transaksi berbasis internet yang saya terima.					
3	Saya merasa puas terhadap produk/jasa yang ditawarkan melalui internet banking.					
4	Penggunaan internet banking dapat meningkatkan prestige/gengsi					
Kehandalan Keselamatan		1	2	3	4	5
1	Pelayanan Internet Banking melakukan layanan pertama yang tepat					
2	Pelayanan Internet Banking memberikan layanan yang tepat janji					
3	Pelayanan Internet Banking menyelesaikan tugas secara akurat					
Efisiensi Transaksi		1	2	3	4	5
1	Informasi di IBS sudah Up to Date					
2	IBS menyediakan fungsi bantuan lengkap					
3	Proses transaksi cepat					
Dukungan pelanggan		1	2	3	4	5
1	Pelayanan Internet Banking memberikan layanan yang cukup					
2	Jika terjadi masalah dapat menghubungi Customer Service					
3	Pelayanan Internet Banking berisi bagian FAQ (dokumen online yang menimbulkan serangkaian pertanyaan dan jawaban yang umum tentang topik tertentu) yang komprehensif untuk memandu masalah umum					
4	Proses Pelayanan Internet Banking dapat memecahkan masalah dengan cepat					
5	Pelayanan Internet Banking menyediakan staf berpengalaman untuk memecahkan masalah					
6	Staf dalam memberikan informasi dengan jelas					
Keamanan Pelayanan		1	2	3	4	5
1	Pelayanan Internet Banking menyimpan data akurat dari transaksi					
2	Pelayanan Internet Banking memberikan keamanan bagi data transaksi dan privasi					
3	Tidak ada masalah selama menggunakan Pelayanan Internet Banking					
4	Pelayanan Internet Banking memberikan keamanan					

5	Merasa aman saat menggunakan IBS					
6.	Dapat memeriksa validitas dan detail dari transaksi masa lalu					
Kemudahan pelayanan		1	2	3	4	5
1	Mudah untuk menemukan informasi dalam system IBS					
2	Situs IBS mudah digunakan					
3	Bahasa di situs mudah dimengerti					
4	Format output mudah dibaca					
5	Informasi dan teks yang jelas dan mudah dimengerti					
6	System IBS memberikan instruksi yang jelas					
7	IBS memberikan transaksi cepat					
Kinerja		1	2	3	4	5
1	Situs Pelayanan internet Banking menyediakan dalam multi bahasa					
2	IBS menyediakan 24 jam – 7 hari layanan					
3	Kemudahan untuk mentransfer antara bank					
4	Memberikan registrasi online.					
Layanan konten		1	2	3	4	5
1	Situs IBS memberikan informasi yang tepat sesuai kebutuhan					
2	Situs IBS memberikan informasi yang akurat					
3	Situs IBS menyediakan informasi yang terpercaya					
Kepercayaan		1	2	3	4	5
1	Saya sangat mempercayai internet banking.					
2	Saya sangat mempercayai bank di mana saya menjadi nasabahnya.					
3	Saya sangat mempercayai transaksi internet banking.					

HASIL SPSS**Reliability****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.737	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V1	8.42	1.532	.490	.735
V2	8.54	1.068	.527	.728
V3	8.49	1.150	.715	.470

Reliability**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.858	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V5	7.76	2.346	.633	.890
V6	7.82	1.907	.752	.788
V7	7.76	2.124	.832	.716

Reliability**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.925	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V9	19.98	14.424	.703	.921
V10	19.82	12.088	.933	.889
V11	19.80	12.364	.881	.897
V12	19.85	15.381	.482	.946
V13	19.90	12.535	.863	.900
V14	19.85	12.816	.842	.903

Reliability**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.877	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V16	21.98	7.313	.512	.891
V17	21.84	7.045	.846	.831
V18	21.82	7.220	.778	.842
V19	21.98	7.313	.512	.891
V20	21.86	7.152	.812	.837
V21	21.82	7.220	.778	.842

Reliability**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.793	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V23	22.17	9.658	.365	.792
V24	21.97	9.120	.462	.777
V25	22.43	8.046	.662	.737
V26	22.02	8.242	.634	.744
V27	22.43	8.046	.662	.737
V28	21.91	9.719	.330	.798
V29	22.53	8.555	.525	.766

Reliability**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V31	11.67	2.930	.893	.832
V32	11.65	2.876	.917	.822
V33	11.64	3.445	.545	.957
V34	11.60	3.071	.801	.865

Reliability**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.650	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V36	7.90	1.626	.337	.726
V37	7.46	1.665	.483	.533
V38	7.60	1.313	.587	.364

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V40	8.02	2.242	.609	.879
V41	8.11	1.937	.708	.790
V42	7.93	2.046	.837	.673

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.775	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V44	12.19	2.620	.379	.807
V45	11.96	1.756	.592	.722
V46	12.06	2.037	.621	.701
V47	12.24	1.619	.768	.607

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepercayaan , Kemudahan_ Pelayanan, Keamanan_ Pelayanan, Dukungan_ pelanggan, Layanan_ Konten, Keandalan_ Keselamatan, kinerja, Efisiensi_a Transaksi		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.888 ^a	.789	.771	.872

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan , Kemudahan_ Pelayanan, Keamanan_ Pelayanan, Dukungan_ pelanggan, Layanan_ Konten, Keandalan_ Keselamatan, kinerja, Efisiensi_ Transaksi

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	259.515	8	32.439	42.637	.000 ^a
	Residual	69.235	91	.761		
	Total	328.750	99			

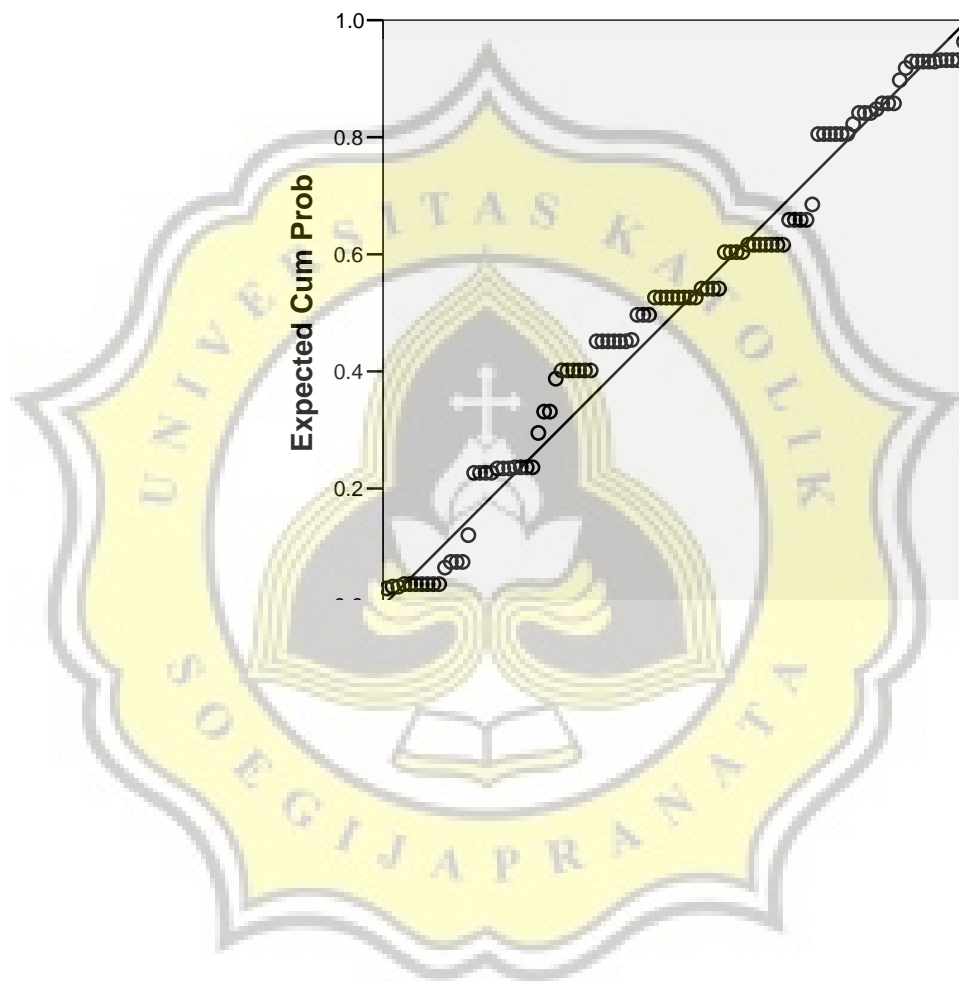
a. Predictors: (Constant), Kepercayaan , Kemudahan_Pelayanan, Keamanan_Pelayanan, Dukungan_pelanggan, Layanan_Konten, Keandalan_Keselamatan, kinerja, Efisiensi_Transaksi

b. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Coefficients^a

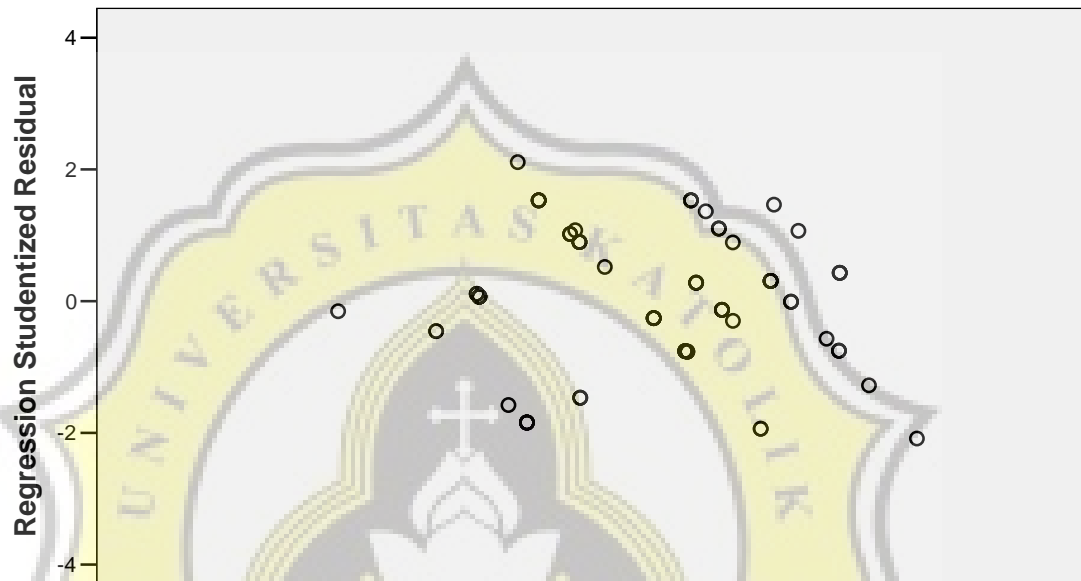
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-15.953	2.112		-7.553	.000		
	Keandalan_Keselamatan	.546	.079	.473	6.890	.000	.492	2.034
	Efisiensi_Transaksi	.182	.079	.211	2.286	.025	.273	3.664
	Dukungan_pelanggan	.091	.029	.218	3.197	.002	.500	2.000
	Keamanan_Pelayanan	.231	.050	.279	4.594	.000	.628	1.591
	Kemudahan_Pelayanan	.166	.030	.309	5.570	.000	.753	1.327
	Layanan_Konten	.278	.097	.262	2.861	.005	.276	3.620
	kinerja	.478	.096	.442	4.981	.000	.294	3.396
	Kepercayaan	.001	.078	.001	.008	.994	.291	3.442

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah**

Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.83627026
Most Extreme Differences	Absolute	.097
	Positive	.074
	Negative	-.097
Kolmogorov-Smirnov Z		.974
Asymp. Sig. (2-tailed)		.298

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Kepuasan_Nasabah * Keandalan_Keselamatan

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan_Nasabah * Keandalan_Keselamatan	Between Groups	(Combined)	56.383	5	11.277	3.892	.003
		Linearity	40.838	1	40.838	14.094	.000
		Deviation from Linearity	15.545	4	3.886	4.341	.026
Within Groups			272.367	94	2.898		
Total			328.750	99			

Kepuasan_Nasabah * Efisiensi_Transaksi

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan_Nasabah * Efisiensi_Transaksi	Between Groups	(Combined)	82.660	7	11.809	4.415	.000
		Linearity	17.101	1	17.101	6.393	.013
		Deviation from Linearity	65.560	6	10.927	4.085	.001
Within Groups			246.090	92	2.675		
Total			328.750	99			

Kepuasan_Nasabah * Dukungan_pelanggan

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan_Nasabah * Dukungan_pelanggan	Between Groups	(Combined)	225.941	10	22.594	19.559	.000
		Linearity	80.955	1	80.955	70.082	.000
		Deviation from Linearity	144.987	9	16.110	13.946	.000
Within Groups			102.809	89	1.155		
Total			328.750	99			

Kepuasan_Nasabah * Keamanan_Pelayanan

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan_Nasabah * Keamanan_Pelayanan	Between Groups	(Combined)	118.274	5	23.655	10.564	.000
		Linearity	7.493	1	7.493	3.346	.071
		Deviation from Linearity	110.780	4	27.695	12.369	.000
Within Groups			210.476	94	2.239		
Total			328.750	99			

Kepuasan_Nasabah * Kemudahan_Pelayanan

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan_Nasabah * Kemudahan_Pelayanan	Between Groups	(Combined) Linearity	168.308 23.361	11 1	15.301 23.361	8.392 12.813	.000 .001
		Deviation from Linearity	144.947	10	14.495	7.950	.000
	Within Groups		160.442	88	1.823		
Total			328.750	99			

Kepuasan_Nasabah * kinerja

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan_Nasabah * kinerja	Between Groups	(Combined) Linearity	114.440 73.944	6 1	19.073 73.944	8.277 32.088	.000 .000
		Deviation from Linearity	40.496	5	8.099	3.515	.006
	Within Groups		214.310	93	2.304		
Total			328.750	99			

Kepuasan_Nasabah * Layanan_Konten

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan_Nasabah * Layanan_Konten	Between Groups	(Combined) Linearity	191.899 84.500	7 1	27.414 84.500	18.430 56.807	.000 .000
		Deviation from Linearity	107.399	6	17.900	12.033	.000
	Within Groups		136.851	92	1.488		
Total			328.750	99			

Kepuasan_Nasabah * Kepercayaan

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan_Nasabah * Kepercayaan	Between Groups	(Combined) Linearity	122.765 51.449	7 1	17.538 51.449	7.833 22.979	.000 .000
		Deviation from Linearity	71.316	6	11.886	5.309	.000
	Within Groups		205.985	92	2.239		
Total			328.750	99			