

# LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN



KUESIONER  
PENGARUH INOVASI LAYANAN DIGITAL PERBANKAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA UNIT  
TLOGOSARI

Kepada Yth : Bapak/Ibu Nasabah

PT Bank Rakyat Indonesia Unit Tlogosari

Di Tempat

Dengan hormat,

Saya mahasiswa dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, Program Studi Magister Manajemen mengadakan penelitian tentang Pengaruh Inovasi Layanan Digital Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tlogosari. Oleh karena itu mohon bantuan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner.

Pengisian kuesioner ini tidak akan berpengaruh terhadap pekerjaan/status nasabah Bapak/Ibu. Hasil kuesioner ini murni untuk kepentingan ilmiah dan tidak terkait dengan pekerjaan/status nasabah Bapak/Ibu.

Demikian permohonan kami, atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Peneliti

Sindi Budi Emilia

## Identitas Responden

Bapak/Ibu diminta untuk menjawab pertanyaan dibawah ini dengan tanda (✓) atau mengisi titik-titik kosong yang telah disediakan, sesuai dengan keadaan dan kondisi yang sebenarnya.

Nama : .....

Usia : ..... Tahun

Jenis Kelamin : a. Laki-Laki b. Perempuan

Pekerjaan : .....

Pendidikan : a. SLTP b. SLTA/Sederajat  
c. Diploma d. Sarjana  
e. Pascasarjana

---

**Berilah tanda checklist (✓) pada masing-masing kotak yang sudah tersedia sesuai dengan jawaban anda :**

**1. Layanan *digital E-Channel* manakah yang menurut anda penting & anda butuhkan**

- BRImo (*internet banking* secara online)
- Internet Banking* (Info tentang rekening, saldo, transfer dana, mutasi)
- ATM BRI (penarikan tunai, transfer antar rekening, mengganti PIN)
- Mini ATM BRI / Agen Brilink (penarikan tunai, transfer antar rekening, mengganti PIN)
- Brizzi (alat pembayaran untuk transaksi yang disediakan oleh penyedia barang / jasa)
- SMS *Banking* BRI (info saldo dan transfer dengan mengirim pesan ke 3300)
- E-Buzz* (Layanan perbankan kendaraan seperti kantor kecil, pembukaan tabungan, registrasi *e-banking*)

- Mocash* (Mobile Cash, pembayaran transaksi belanja di merchant dengan menggunakan ponsel)
- Kiosk (Mesin antrian untuk kantor unit, Layanan transaksi non tunai)
- QRIS (pembayaran dengan QR Code dari BI, supaya cepat, mudah, aman)

2. Apakah anda membutuhkan layanan *Digital Loans* berupa Ceria (Layanan cicilan secara cepat, aman, ringan) ?

- Ya
- Tidak

3. Layanan *digital Ecosystem & Integration* manakah yang menurut anda penting & anda butuhkan

- BRIAPI (produk untuk pihak ketiga dgn menggunakan layanan finansial dari BRI. Jembatan penghubung antara BRI dan industri *startup* yang terus berkembang)
- Junio *smart* (menghubungkan antara sekolah, orangtua dan siswa dalam satu platform administrasi)
- BRIMOLA (Aplikasi pemesanan gas Pertamina Elpiji 3 kg dari Pangkalan ke Agen secara cepat, mudah dan efisien)
- BRI *Smart Billing* (Layanan *invoice* & tagihan yang smart dan efektif)
- BRI *Store* (Aplikasi yang menghubungkan langsung Distributor (*Seller*) dan Retailer (*Buyer*) dalam sebuah platform aplikasi)

4. Layanan *digital community* manakah yang menurut anda penting & anda butuhkan ?

- Indonesia *Mall* (kerjasama Bank BRI dengan *e-commerce* untuk mendorong UMKM *go-online*)
- BRI *Tech* (Pusat inovasi teknologi BRI dengan lebih dari 100 engineer bersertifikasi internasional)

Berilah tanda checklist (✓) pada masing-masing kotak yang sudah tersedia sesuai dengan jawaban anda :

Ada lima (5) alternatif jawaban

1. Sangat Tidak Setuju (STS) : skor 1
2. Tidak Setuju (TS) : skor 2
3. Netral (N) : skor 3
4. Setuju (S) : skor 4
5. Sangat Setuju (SS) : skor 5

**Layanan Digital BRI: Brimo, Brizzi, QRIS, SMS Banking**

Pertanyaan	Tanggapan Responden				
	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)
Keamanan dan Privasi					
Layanan digital memiliki pengamanan yang membuat saya merasa nyaman dalam melakukan transaksi					
Layanan digital memastikan kerahasiaan informasi pribadi saya					
Layanan digital tidak menyalahgunakan informasi pribadi saya					
Layanan digital memiliki standar dan alat teknologi yang memadai untuk memastikan bahwa data yang saya kirim tidak dapat diubah oleh orang yang tidak berwenang					
Layanan digital mematuhi undang-undang perlindungan data pribadi					

Layanan digital hanya mengumpulkan data pribadi pengguna yang diperlukan untuk fungsinya					
Layanan digital tidak memberikan informasi pribadi saya kepada orang lain tanpa saya iijinkan					
Layanan digital memperhatikan privasi penggunanya					
Kepercayaan					
Layanan digital dapat dipercaya untuk memberikan layanan kepada penggunanya					
Saya berharap akan menggunakan layanan digital secara meningkat di masa mendatang					
Saya percaya bahwa semua informasi pribadi saya akan tetap berada di portal layanan digital					
Layanan digital BRI selalu meningkatkan perhatian dan minat saya					
Saya mempercayai manfaat yang diberikan oleh layanan digital BRI					
Akseibilitas					
Desain layanan digital BRI sangat efisien					
Desain layanan digital BRI menyediakan prosedur, proses & instruksi yang jelas dan mudah diikuti					
Desain layanan digital BRI bersifat interaktif dan menarik bagi saya					
Desain layanan digital BRI secara visual menarik					
Layanan digital BRI mudah diakses					

Kesadaran Publik					
Saya menerima informasi yang memadai tentang layanan digital BRI					
Saya menerima informasi yang memadai untuk menggunakan layanan digital BRI					
Layanan digital BRI menepati semua janji dan komitmen penggunaanya					
Layanan digital BRI meningkatkan kesadaran tentang keamanan datanya					
Layanan digital BRI selalu mendorong penggunaanya untuk melakukan transaksi secara online					
Kualitas Publik					
Layanan digital BRI memungkinkan saya untuk menyelesaikan transaksi lebih cepat					
Layanan digital BRI memungkinkan saya untuk meningkatkan kinerja dalam memanfaatkan transaksi perbankan secara online					
Layanan digital BRI memungkinkan saya menyelesaikan lebih banyak transaksi perbankan dalam langkah yang lebih sedikit					
Interaksi dengan Layanan digital BRI jelas dan dapat dimengerti					
Mudah untuk melakukan apa yang ingin saya lakukan menggunakan Layanan digital BRI					
Layanan digital BRI memungkinkan saya melacak transaksi perbankan dengan berbagai opsi dan lebih sedikit kesalahan					
Layanan digital BRI meningkatkan kemampuan saya untuk menyelesaikan					

transaksi perbankan tanpa masalah, kesalahpahaman dan penundaan					
Saya berniat untuk menggunakan Layanan digital BRI di masa depan					
Layanan digital BRI menyediakan platform solusi masalah					
Saya akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan Layanan digital BRI					

Pertanyaan	Tanggapan Responden				
	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)
<i>Efficiency</i>					
Saya sangat mudah untuk menemukan apa yang saya butuhkan pada layanan digital BRI					
Saya sangat mudah untuk melakukan transaksi layanan digital BRI dimanapun saya berada					
Saya dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat					
Kemudahan registrasi					
<i>Reliability</i>					
Transaksi dengan layanan digital BRI terbebas dari kesalahan					
Layanan digital BRI memiliki keamanan yang memadai					
Layanan digital BRI melakukan layanan dengan benar					



Layanan digital BRI memberikan layanan pada waktu yang dijanjikan					
<i>Responsiveness</i>					
Saya rasa BRI memberikan layanan digital yang cepat					
Saya yakin server online layanan digital BRI tidak terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan pelanggan					
BRI harus memberi tahu pelanggan secara tepat kapan layanan harus digunakan					
<i>Personal Needs</i>					
Saya merasa benar-benar aman saat melakukan transaksi pada layanan digital BRI					
Saya merasa kebutuhan pribadi saya telah terpenuhi saat menggunakan layanan digital BRI					
Situs layanan digital BRI memberi saya informasi dan produk sesuai dengan preferensi saya					
<i>Site Organization</i>					
Layanan digital BRI secara visual menarik					
Layanan digital BRI memiliki tampilan yang terorganisir dengan baik					
<i>Fulfillment</i>					
Beragam transaksi digital tersedia					
Transaksi digital menjadi lebih praktis dan efektif					
<i>Security</i>					

Tidak ada penyalahgunaan informasi pribadi nasabah					
Saya merasa aman dalam transaksi layanan digital					
Keyakinan dalam menggunakan layanan digital					
<i>Ease of Use</i>					
Saya menemukan dengan mudah apa yang dibutuhkan pada Layanan digital BRI					
Representasi grafis dari Layanan digital BRI membantu nasabah untuk menggunakan layanan digital					
Saya mampu menggunakan Layanan digital BRI tanpa banyak upaya					
<i>Privacy</i>					
Dapat dipercaya					
Keamanan informasi pribadi dan data transaksi					

# LAMPIRAN 2

## DATA DIOLAH



## UJI VALIDITAS E-SERVQUAL

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TotalX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.654**	.671**	.129	.827**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.161	.000
	N	120	120	120	120	120
X1.2	Pearson Correlation	.654**	1	.754**	.068	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.464	.000
	N	120	120	120	120	120
X1.3	Pearson Correlation	.671**	.754**	1	.138	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.134	.000
	N	120	120	120	120	120
X1.4	Pearson Correlation	.129	.068	.138	1	.438**
	Sig. (2-tailed)	.161	.464	.134		.000
	N	120	120	120	120	120
TotalX1	Pearson Correlation	.827**	.843**	.862**	.438**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120

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

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TotalX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.278**	.148	.205*	.587**
	Sig. (2-tailed)		.002	.106	.025	.000
	N	120	120	120	120	120
X2.2	Pearson Correlation	.278**	1	.695**	.355**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120
X2.3	Pearson Correlation	.148	.695**	1	.492**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.106	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120	120
X2.4	Pearson Correlation	.205*	.355**	.492**	1	.704**
	Sig. (2-tailed)	.025	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120	120
TotalX2	Pearson Correlation	.587**	.800**	.797**	.704**	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
N	120	120	120	120	120

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

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

### Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	TotalX3
X3.1	Pearson Correlation	1	.762**	.534**	.883**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120
X3.2	Pearson Correlation	.762**	1	.530**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120
X3.3	Pearson Correlation	.534**	.530**	1	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120
TotalX3	Pearson Correlation	.883**	.879**	.816**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120

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

### Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	TotalX4
X4.1	Pearson Correlation	1	-.067	.023	.534**
	Sig. (2-tailed)		.470	.806	.000
	N	120	120	120	120
X4.2	Pearson Correlation	-.067	1	.076	.562**
	Sig. (2-tailed)	.470		.407	.000
	N	120	120	120	120
X4.3	Pearson Correlation	.023	.076	1	.654**
	Sig. (2-tailed)	.806	.407		.000
	N	120	120	120	120
TotalX4	Pearson Correlation	.534**	.562**	.654**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120

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

### Correlations

		X5.1	X5.2	TotalX5
X5.1	Pearson Correlation	1	-.211*	.721**
	Sig. (2-tailed)		.020	.000
	N	120	120	120
X5.2	Pearson Correlation	-.211*	1	.525**
	Sig. (2-tailed)	.020		.000
	N	120	120	120
TotalX5	Pearson Correlation	.721**	.525**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	120	120	120

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

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

### Correlations

		X6.1	X6.2	TotalX6
X6.1	Pearson Correlation	1	-.282**	.562**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000
	N	120	120	120
X6.2	Pearson Correlation	-.282**	1	.635**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000
	N	120	120	120
TotalX6	Pearson Correlation	.562**	.635**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	120	120	120

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

### Correlations

		X7.1	X7.2	X7.3	TotalX7
X7.1	Pearson Correlation	1	.964**	.891**	.977**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120
X7.2	Pearson Correlation	.964**	1	.902**	.982**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000

	N	120	120	120	120
X7.3	Pearson Correlation	.891**	.902**	1	.959**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120
TotalX7	Pearson Correlation	.977**	.982**	.959**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120

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

### Correlations

		X8.1	X8.2	X8.3	TotalX8
X8.1	Pearson Correlation	1	.691**	.650**	.899**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120
X8.2	Pearson Correlation	.691**	1	.567**	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120
X8.3	Pearson Correlation	.650**	.567**	1	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120
TotalX8	Pearson Correlation	.899**	.859**	.853**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120

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

### Correlations

		X9.1	X9.2	TotalX9
X9.1	Pearson Correlation	1	.939**	.985**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	120	120	120
X9.2	Pearson Correlation	.939**	1	.985**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	120	120	120
TotalX9	Pearson Correlation	.985**	.985**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	

N	120	120	120
---	-----	-----	-----

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

### UJI VALIDITAS *E-SATISFACTION*

Item Kuesioner & Variabel	Person Correlation	R table	Output Sig	Sig	Keterangan
Y1	0.874	0.178	0.000	0.05	Valid
Y2	0.880	0.178	0.000	0.05	Valid
Y3	0.880	0.178	0.000	0.05	Valid
Y4	0.853	0.178	0.000	0.05	Valid
Y5	0.853	0.178	0.000	0.05	Valid
Y6	0.874	0.178	0.000	0.05	Valid
Y7	0.879	0.178	0.000	0.05	Valid
Y8	0.874	0.178	0.000	0.05	Valid
Y9	0.820	0.178	0.000	0.05	Valid
Y10	0.752	0.178	0.000	0.05	Valid
Y11	0.867	0.178	0.000	0.05	Valid
Y12	0.721	0.178	0.000	0.05	Valid
Y13	0.779	0.178	0.000	0.05	Valid
Y14	0.735	0.178	0.000	0.05	Valid



Y15	0.524	0.178	0.000	0.05	Valid
Y16	0.783	0.178	0.000	0.05	Valid
Y17	0.661	0.178	0.000	0.05	Valid
Y18	0.361	0.178	0.000	0.05	Valid
Y19	0.401	0.178	0.000	0.05	Valid
Y20	0.632	0.178	0.000	0.05	Valid
Y21	0.383	0.178	0.000	0.05	Valid
Y22	0.642	0.178	0.000	0.05	Valid
Y23	0.397	0.178	0.000	0.05	Valid
Y24	0.476	0.178	0.000	0.05	Valid
Y25	0.312	0.178	0.000	0.05	Valid
Y26	0.455	0.178	0.000	0.05	Valid
Y27	0.270	0.178	0.000	0.05	Valid
Y28	0.528	0.178	0.000	0.05	Valid
Y29	0.667	0.178	0.000	0.05	Valid
Y30	0.369	0.178	0.000	0.05	Valid
Y31	0.656	0.178	0.000	0.05	Valid
<i>E-Satisfaction</i> Y	1	0.178	0.000	0.05	Valid

## UJI RELIABILITAS

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.969	57

### UJI ASUMSI KLASIK

### UJI NORMALITAS

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.20558763
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.048
	Negative	-.063
Test Statistic		.063
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

### UJI MULTIKOLINEARITAS

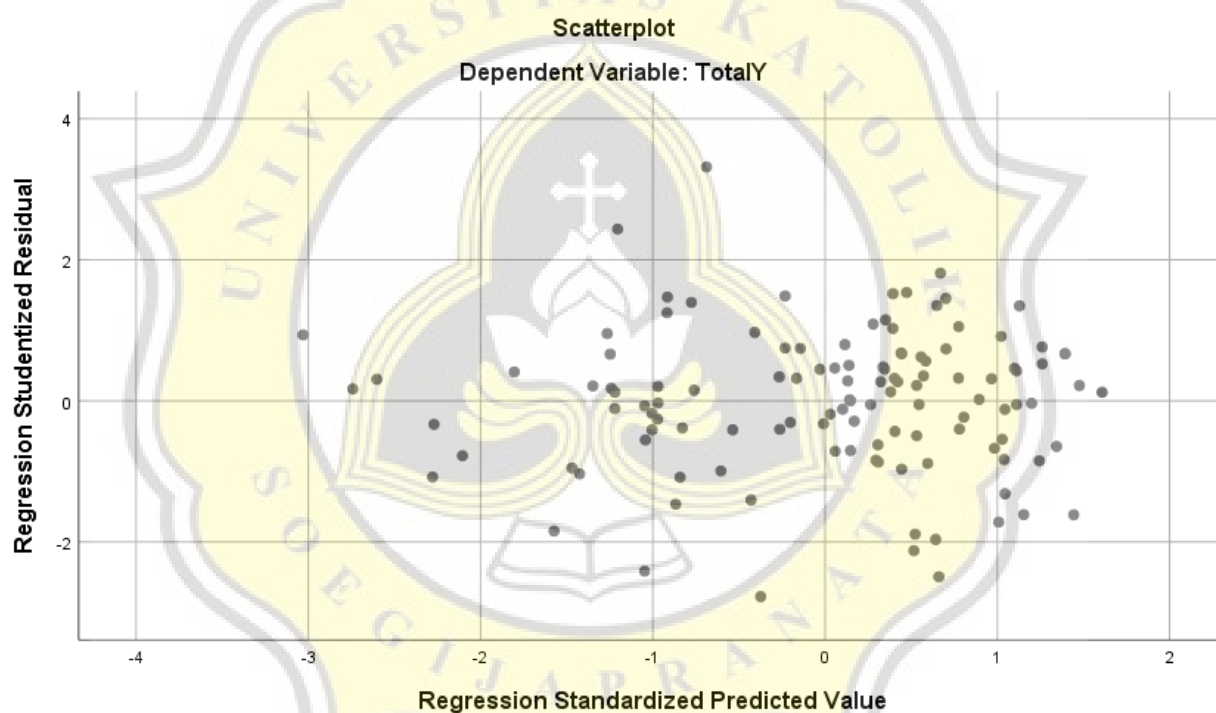
#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-9.722	13.292		-.731	.466		
	TotalX1	1.403	.390	.197	3.601	.000	.411	2.432
	TotalX2	.945	.430	.111	2.196	.030	.484	2.066
	TotalX3	.924	.393	.122	2.350	.021	.460	2.174

TotalX4	1.709	.591	.125	2.889	.005	.654	1.528
TotalX5	-2.120	.937	-.089	-2.261	.026	.789	1.267
TotalX6	2.289	.844	.100	2.712	.008	.908	1.101
TotalX7	2.110	.482	.321	4.375	.000	.229	4.369
TotalX8	1.234	.528	.105	2.338	.021	.613	1.632
TotalX9	2.592	.749	.234	3.460	.001	.269	3.715

a. Dependent Variable: totally

### UJI HETEROKEDASTISITAS

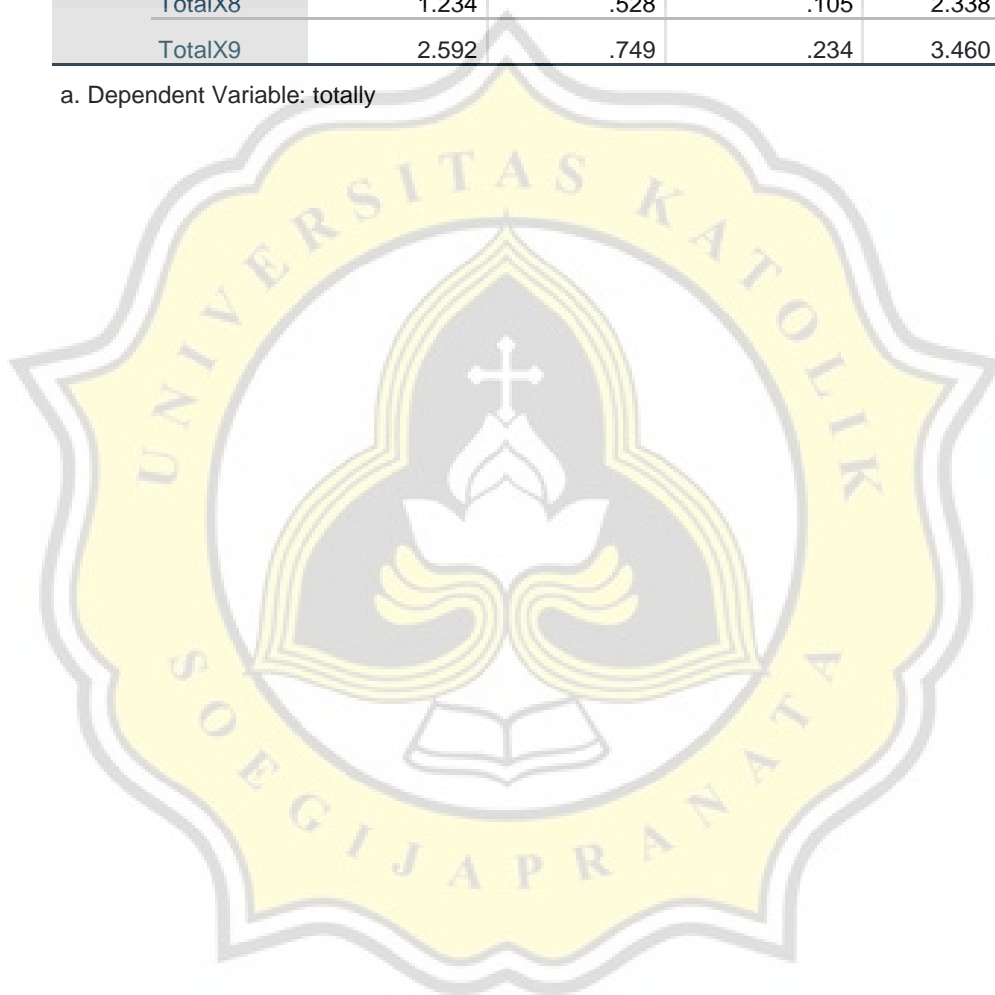


### OUTPUT REGRESI LINIER BERGANDA & UJI T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	-9.722	13.292			-0.731	.466
	TotalX1	1.403	.390	.197		3.601	.000
	TotalX2	.945	.430	.111		2.196	.030
	TotalX3	.924	.393	.122		2.350	.021
	TotalX4	1.709	.591	.125		2.889	.005
	TotalX5	-2.120	.937	-0.089		-2.261	.026
	TotalX6	2.289	.844	.100		2.712	.008
	TotalX7	2.110	.482	.321		4.375	.000
	TotalX8	1.234	.528	.105		2.338	.021
	TotalX9	2.592	.749	.234		3.460	.001

a. Dependent Variable: totally



**UJI F****ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13400.576	9	1488.953	77.817	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2104.749	110	19.134		
	Total	15505.325	119			

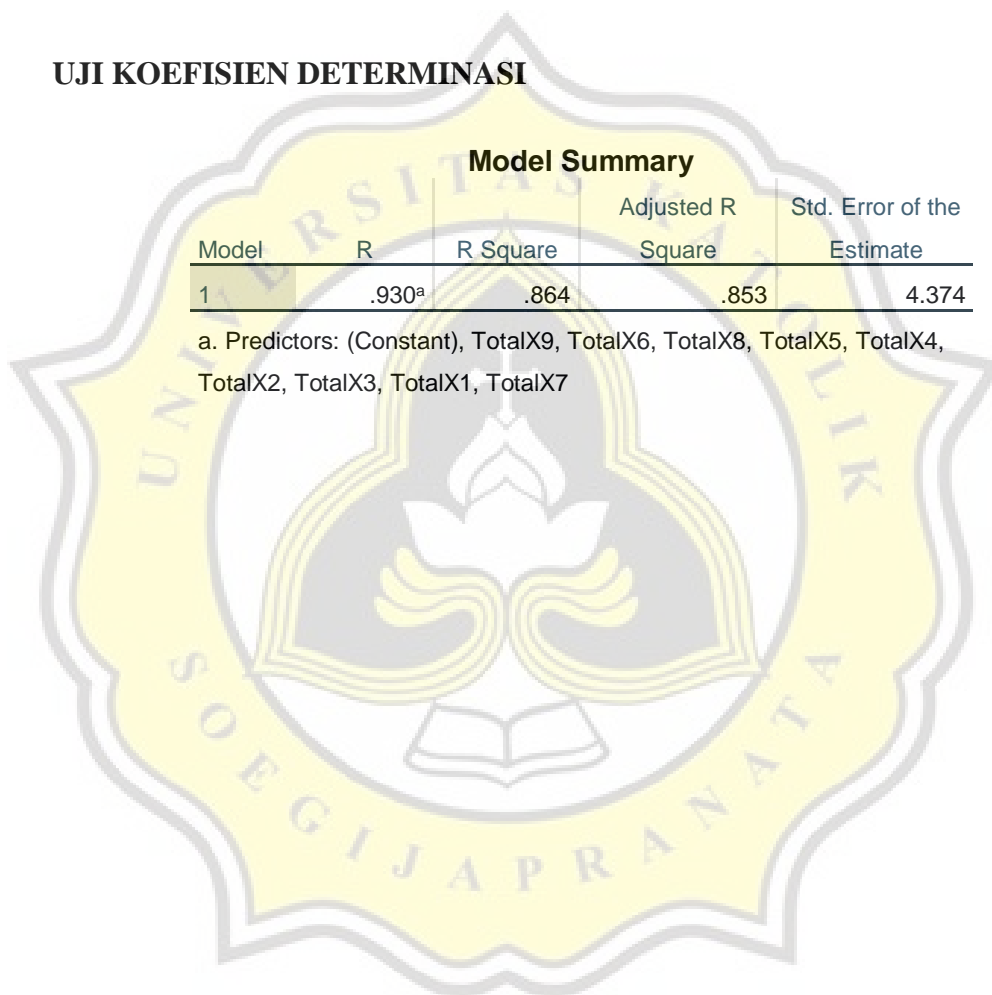
a. Dependent Variable: totally

b. Predictors: (Constant), TotalX9, TotalX6, TotalX8, TotalX5, TotalX4, TotalX2, TotalX3, TotalX1, TotalX7

**UJI KOEFISIEN DETERMINASI****Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.930 <sup>a</sup>	.864	.853	4.374

a. Predictors: (Constant), TotalX9, TotalX6, TotalX8, TotalX5, TotalX4, TotalX2, TotalX3, TotalX1, TotalX7



## LAMPIRAN 3 FOTO



**FOTO PENELITI DENGAN BEBERAPA NASABAH**



# **LAMPIRAN 4**

## **DATA PELENGKAP**





## Layanan Digital PT. Bank Rakyat Indonesia

Berikut merupakan layanan digital PT. Bank Rakyat Indonesia berdasarkan *official website* <https://bri.co.id> :

### E-Channel

- a. BRImo : Layanan pembukaan rekening & *internet banking* secara online.
- b. *Internet Banking* : Informasi mengenai rekening & saldo, mutasi rekening, transfer dana, transfer antar rekening BRI, transfer ke bank lain, transaksi terjadwal, tambah transfer dan melihat status.
- c. ATM BRI : Registrasi *E-Banking*, informasi saldo, penarikan tunai, mengganti PIN, transfer antar rekening, membayar tagihan, pembelian pulsa.
- d. Mini ATM BRI : Registrasi *E-Banking*, informasi saldo, penarikan tunai, mengganti PIN, transfer antar rekening, membayar tagihan, pembelian pulsa Simpati, Mentari, IM3, XL, paket UT, penyeteroran pinjaman & simpanan kupedes, aplikasi PUSRI, *top up & payment BRIZZI*.
- e. Brizzi : Uang elektronik yang merupakan pengganti uang tunai berfungsi sebagai alat pembayaran yang dapat digunakan untuk membayar transaksi belanja & transaksi lain yang disediakan oleh penyedia barang / jasa.
- f. *SMS Banking* BRI : Layanan perbankan dengan mengirim pesan ke 3300 / melalui menu aplikasi. Fasilitas yang ditawarkan info saldo dan transfer.
- g. E-Buzz : Layanan perbankan dengan menggunakan kendaraan yang telah didesain dengan baik sehingga terlihat seperti kantor kecil yang dapat berpindah-pindah dan bergerak. Fasilitas yang ditawarkan pembukaan tabungan, registrasi *e-banking*, ATM, Mini ATM, informasi produk BRI.
- h. Mocash : Layanan pembayaran belanja dengan cara mengisi store id milik merchant, nominal jumlah pembayaran, dan order ID menggunakan sumber dana simpanan/uang elektronik. Biaya transaksi bagi pengguna Mocash adalah biaya sms yang dikenakan oleh operator masing-masing provider.

- i. Kiosk : Layanan untuk melakukan transaksi yang bersifat non tunai yang dilengkapi dengan tampilan informasi, simulasi & promosi. Fasilitas yang ditawarkan informasi saldo, transfer antar rekening BRI, pembayaran tagihan, aktivasi kartu, pembukaan tabungan, registrasi e-banking, ATM, mini ATM & informasi produk BRI.
- j. QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) Standarisasi pembayaran menggunakan metode QR Code dari Bank Indonesia supaya proses transaksi dengan QR Code menjadi lebih mudah, cepat & terjaga keamanannya.

#### *Digital Loans*

- a. Ceria : Layanan perbankan untuk melakukan cicilan secara cepat, aman dan ringan.

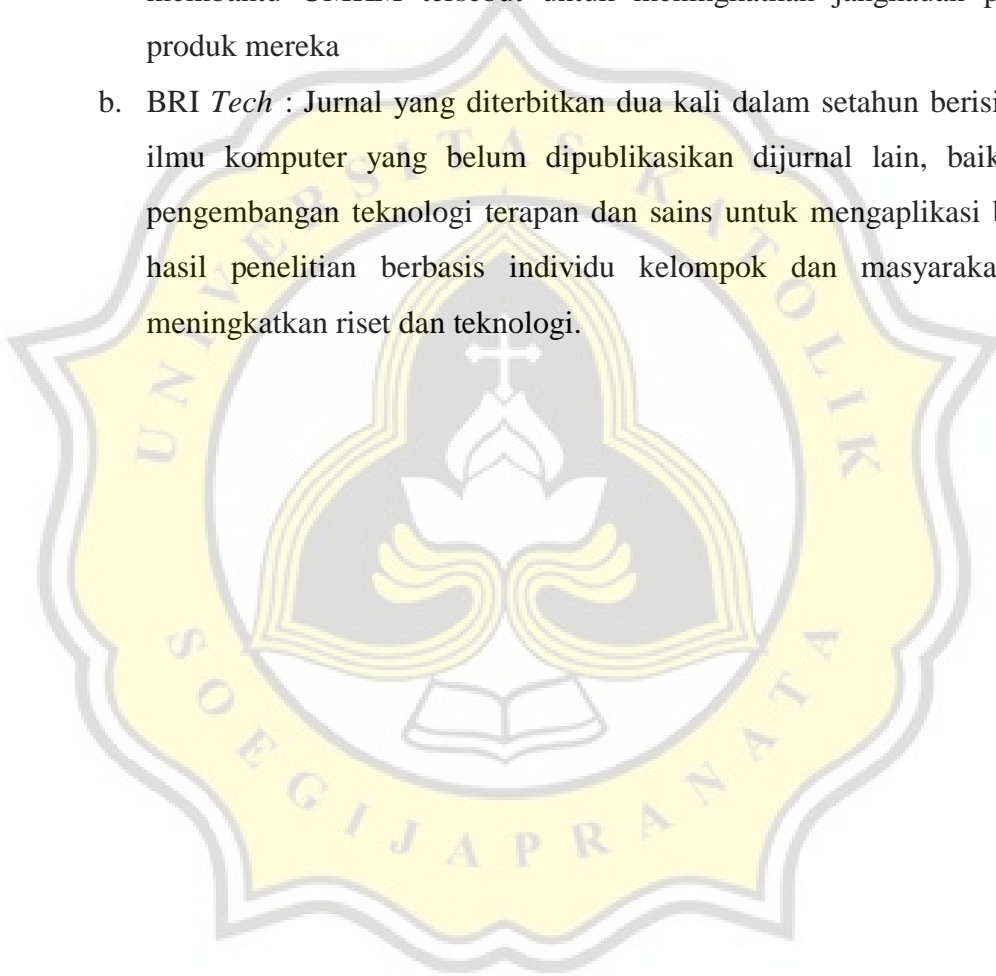
#### *Ecosystem & Integration*

- a. BRIAPI : Merupakan antarmuka pemrograman aplikasi atau *Application Programming Interface* (API) yang dikembangkan oleh BRI yang memungkinkan integrasi antara aplikasi pihak ketiga dengan layanan BRI. BRIAPI diciptakan untuk melancarkan dan mempermudah berbagai kebutuhan transaksi perbankan yang dibutuhkan perusahaan serta institusi di era digital ini.
- b. Junio *Smart* : Merupakan aplikasi manajemen pengelolaan sekolah yang meliputi akademik, administrasi dan informasi untuk menghubungkan interaksi antara sekolah, orangtua dan siswa dalam satu platform.
- c. BRIMOLA : Aplikasi untuk pemesanan gas Pertamina Elpiji 3 kg dari Pangkalan ke Agen secara cepat, mudah dan efisien.
- d. BRI *Smart Billing* : Layanan manajemen *invoice* & tagihan yang smart dan efektif. BRI *Smart Billing* dapat mengelola semua tagihan dengan cepat dan aman. Dengan sistem billing yang dikembangkan dengan baik, platform tersebut terintegrasi dan dapat membantu untuk siapapun dan dimanapun.

- e. *BRI Store* : Aplikasi yang menghubungkan langsung Distributor (*Seller*) dan Retailer (*Buyer*) dalam sebuah platform aplikasi.

#### *Digital Community*

- a. *Indonesia Mall* : bentuk kerjasama Bank BRI dengan *e-commerce* untuk mendorong UMKM *go-online*. Produk-produk unggulan dari UMKM binaan BRI dapat langsung di akses di *e-commerce* rekanan dan dapat membantu UMKM tersebut untuk meningkatkan jangkauan penjualan produk mereka
- b. *BRI Tech* : Jurnal yang diterbitkan dua kali dalam setahun berisi disiplin ilmu komputer yang belum dipublikasikan di jurnal lain, baik bidang pengembangan teknologi terapan dan sains untuk mengaplikasi beberapa hasil penelitian berbasis individu kelompok dan masyarakat dalam meningkatkan riset dan teknologi.



Judul & Peneliti	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian
<p><i>Internet banking service quality, E-Satisfaction and loyalty: The modified E-Servqual model (Raza et al., 2020)</i></p> <p>Dirujuk 71 kali</p>	<i>Efficiency</i>	Saya mudah untuk menemukan apa yang dibutuhkan di situs web	<i>Efficiency</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>E-Satisfaction</i>
		Saya mudah untuk mengakses situs web	
		Saya dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat di situs web	
	<i>Reliability</i>	Transaksi dengan layanan digital bebas dari kesalahan	<i>Reliability</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>E-Satisfaction</i>

		Layanan digital memiliki keamanan yang memadai	
		Layanan digital melakukan layanan dengan benar pertama kali	
		Layanan digital memberikan layanan pada waktu yang dijanjikan	
	<i>Responsiveness</i>	Saya pikir layanan digital memberikan layanan yang cepat	<i>Responsiveness</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>E-Satisfaction</i>
		Saya yakin server layanan digital tidak terlalu sibuk untuk	

		menanggapi permintaan pelanggan	
		Layanan digital memberi tahu pelanggan secara tepat kapan layanan akan dilakukan	
	<i>Personal Needs</i>	Saya merasa benar-benar aman saat melakukan transaksi pada layanan digital	<i>Personal Needs</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>E-Satisfaction</i>
		Saya merasa kebutuhan pribadi saya telah terpenuhi saat menggunakan layanan digital	
		Situs layanan digital memberi saya informasi dan produk sesuai dengan preferensi saya	

	<i>Site Organization</i>	Layanan digital secara visual menarik	<i>Site Organisation</i> berpengaruh positif signifikan terhadap E-Satisfaction
		Antarmuka pengguna perbankan online memiliki tampilan yang terorganisir dengan baik	
<i>E-Service Quality Dimensions and Their Effects on E-Satisfaction in Internet Banking Services (Zavareh et al., 2012)</i>  Dirujuk 211 kali	<i>Efficient &amp; Reliable Service</i>	Layanan yang diberikan melalui halaman <i>Internet banking</i> cepat	

		Bagian <i>Internet banking</i> dari situs web selalu tersedia untuk bisnis	
		Ketika bagian <i>Internet banking</i> berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu, ia melakukannya dengan cepat	
		Selesaikan transaksi melalui situs web bank	
	<i>Fulfilment</i>	Organisasi dan struktur halaman <i>Internet banking</i> mudah diikuti	
		Janji akurat tentang layanan yang diberikan	



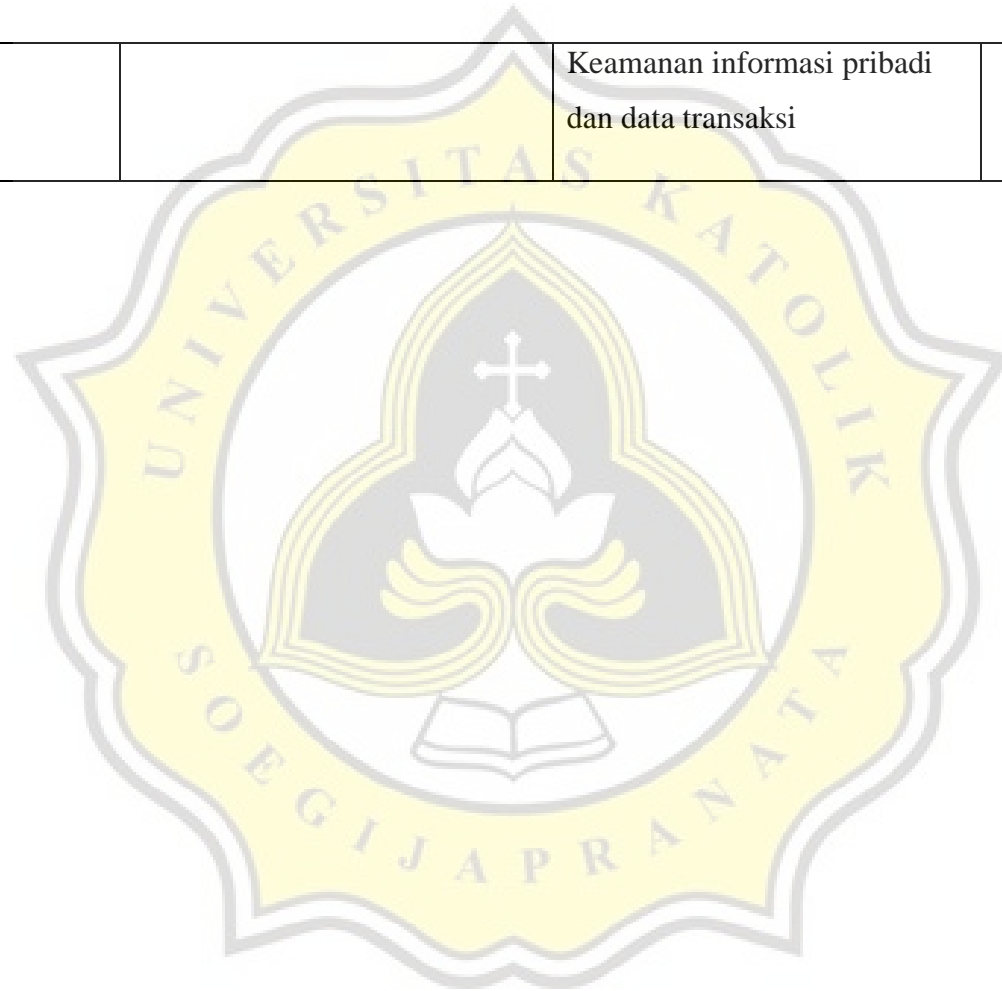
		Bagian <i>Internet banking</i> dari situs web segera diluncurkan dan dijalankan,	
		transaksi perbankan Internet selalu akurat	
	<i>Security/Trust</i>	Tidak ada penyalahgunaan Informasi pribadi pelanggan	<i>Security</i> atau <i>Trust</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>E-Satisfaction</i> .
		Merasa aman dalam transaksi <i>internet banking</i>	
		Keyakinan dalam layanan <i>internet banking</i>	

		Halaman web perbankan Internet secara visual menyenangkan.	
	<i>Responsiveness/contact</i>	Respon cepat untuk permintaan pelanggan	
		Cepat menyelesaikan masalah transaksi online	
		Layanan nasabah <i>Internet banking</i> mudah diakses melalui telepon/sarana lain.	
	<i>Ease of Use</i>	Temukan dengan mudah apa yang dibutuhkan pelanggan di situs web	<i>Ease of Use</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>E-Satisfaction</i> .
		Representasi grafis dari situs web bank membantu pelanggan untuk	

		menggunakan layanan <i>internet banking</i>	
		Mampu menggunakan utilitas <i>Internet banking</i> situs web tanpa banyak usaha	
Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna <i>Mobile Banking</i> (Studi Pada Pengguna <i>Mobile Banking</i> Bank Sinarmas Cabang Malang) (Trisnawati & Fahmi, 2017)  Dirujuk 11 kali	<i>Efficiency</i>	Kemudahan dalam mengakses aplikasi	<i>Efficiency</i> berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah
		Kemudahan registrasi	

		Kecepatan dalam mengases situs	
	<i>Fulfilment</i>	Beragam transaksi yang tersedia	<i>Fulfilment</i> berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah
		Transaksi menjadi lebih praktis dan efektif	
	<i>Reliability</i>	Bisa diakses kapanpun	<i>Reliability</i> berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah
		Akurasi ketepatan waktu dan ketepatan system	
	<i>Privacy</i>	Dapat dipercaya	<i>Privacy</i> berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah

		Keamanan informasi pribadi dan data transaksi	
--	--	--	--



# LAMPIRAN 5

## DATA MENTAH



**GAMBARAN UMUM RESPONDEN**

RES	USIA	JK	PEKERJAAN	PENDIDIKAN
1	29	L	Karyawan	Sarjana
2	35	P	Wiraswasta	Sarjana
3	42	L	Karyawan	Sarjana
4	52	L	Wiraswasta	SLTA
5	48	P	Buruh	SLTA
6	41	L	Wiraswasta	SLTA
7	49	L	Wiraswasta	SLTP
8	33	L	Guru	Sarjana
9	47	L	Karyawan	Sarjana
10	54	L	Karyawan	SLTA
11	45	P	Wiraswasta	SLTA
12	60	L	Pensiunan	SLTA
13	55	L	Wiraswasta	SLTA
14	30	P	PNS	Sarjana
15	44	L	Karyawan	Sarjana
16	50	L	Wiraswasta	SLTP
17	41	L	Satpam	SLTA
18	48	L	Karyawan	SLTA
19	35	P	Karyawan	Sarjana
20	40	L	Wiraswasta	SLTA
21	29	P	Karyawan	Sarjana

22	55	L	Wiraswasta	SLTP
23	38	L	Wiraswasta	SLTA
24	45	L	Wiraswasta	Sarjana
25	33	L	Karyawan	SLTA
26	47	P	Ibu rumah tangga	SLTA
27	51	P	Wiraswasta	SLTA
28	34	L	Wiraswasta	Sarjana
29	47	P	Wiraswasta	Sarjana
30	27	L	Karyawan	Sarjana
31	32	L	Karyawan	Sarjana
32	58	L	Petani	SLTA
33	30	P	Karyawan	Sarjana
34	45	L	ART	SLTP
35	57	L	Karyawan	SLTA
36	46	L	Karyawan	Sarjana
37	58	L	Wiraswasta	SLTA
38	52	L	ABRI	Sarjana
39	35	P	Karyawan	Sarjana
40	26	L	Karyawan	Sarjana
41	42	P	Wiraswasta	SLTA
42	56	L	Karyawan	SLTA
43	61	P	Pensiunan	SLTA
44	47	P	Buruh	SLTA
45	50	L	Wiraswasta	SLTA



46	54	P	Pensiunan	SLTA
47	37	P	Karyawan	Sarjana
48	42	L	Karyawan	Sarjana
49	30	P	Wiraswasta	Sarjana
50	29	P	Lain-lain	SLTA
51	40	P	Karyawan	Sarjana
52	45	L	Wiraswasta	SLTA
53	50	L	Karyawan	SLTA
54	61	P	Pensiunan	Sarjana
55	25	P	Karyawan	Sarjana
56	57	L	Wiraswasta	SLTA
57	24	L	Mahasiswa	Sarjana
58	38	P	Wiraswasta	Sarjana
59	56	L	Wiraswasta	SLTA
60	63	L	Pensiunan	Sarjana
61	35	P	Ibu rumah tangga	Sarjana
62	48	L	Polisi	Sarjana
63	25	P	Wiraswasta	Sarjana
64	40	P	Guru	Sarjana
65	32	P	Karyawan	SLTA
66	35	L	Wiraswasta	SLTA
67	60	P	Wiraswasta	SLTP
68	25	L	Mahasiswa	Sarjana
69	55	P	Lain-lain	SLTA

70	51	L	Wiraswasta	SLTA
71	47	L	Karyawan	Sarjana
72	42	L	Dokter	Sarjana
73	28	P	Karyawan	Sarjana
74	50	P	Buruh	SLTA
75	53	P	Bidan	Sarjana
76	55	L	Karyawan	SLTA
77	56	L	Wiraswasta	SLTA
78	48	L	PNS	Sarjana
79	25	P	Mahasiswa	Sarjana
80	50	L	Karyawan	SLTA
81	51	L	Wiraswasta	SLTA
82	57	L	Lain-lain	SLTA
83	34	P	Ibu rumah tangga	SLTA
84	53	L	Karyawan	SLTA
85	28	P	Karyawan	SLTA
86	39	P	Lain-lain	SLTA
87	60	L	Wiraswasta	SLTA
88	42	P	Penyiar radio	SLTA
89	23	P	Mahasiswa	Sarjana
90	23	P	Mahasiswa	Sarjana
91	48	P	Lain-lain	SLTA
92	37	L	Buruh	SLTA
93	43	P	Ibu rumah tangga	SLTA

94	26	L	Karyawan	Sarjana
95	31	L	Karyawan	Sarjana
96	40	P	Lain-lain	SLTA
97	45	P	Wiraswasta	SLTA
98	36	P	PNS	Sarjana
99	38	P	Karyawan	Sarjana
100	42	L	Penjaga Malam	SLTA
101	40	L	Wiraswasta	Sarjana
102	54	L	Wiraswasta	SLTA
103	44	P	Wiraswasta	SLTA
104	41	L	Buruh	SLTA
105	49	P	Wiraswasta	SLTA
106	35	P	Juru masak	SMK
107	57	L	Wiraswasta	SLTP
108	61	L	Lain-lain	SLTA
109	47	P	Ibu rumah tangga	SLTA
110	41	P	Guru	Sarjana
111	40	L	Karyawan	Sarjana
112	47	L	Wiraswasta	SLTA
113	50	L	Ustad	SLTA
114	44	L	Karyawan	SLTA
115	38	P	Karyawan	Sarjana
116	35	P	Wiraswasta	Sarjana
117	60	L	Lain-lain	SLTA

118	42	P	Karyawan	Sarjana
119	39	P	Wiraswasta	Sarjana
120	30	L	Karyawan	Sarjana

## LAYANAN DIGITAL YANG DIBUTUHKAN NASABAH

### E-CHANNEL

RES	LAYANAN DIGITAL E-CHANNEL PERBANKAN YANG DIBUTUHKAN NASABAH BRI TLOGOSARI									
	BRI MO	I B	A T M B R I	BRILIN K/MINI ATM BRI	BRI ZZI	SMS BAN KING	E- BU ZZ	MOC ASH	KI OS K	Q RI S
1	ü	ü	ü		ü					ü
2	ü		ü							ü
3	ü		ü							
4			ü							
5	ü		ü		ü					
6	ü		ü							
7				Ü		ü	ü			
8	ü		ü							ü
9	ü		ü		ü					
10		ü								
11			ü			ü				
12			ü							
13	ü		ü							
14	ü		ü							ü
15	ü				ü					ü
16			ü	Ü						
17						ü				
18			ü							
19	ü		ü		ü	ü				ü
20	ü		ü							
21	ü		ü							ü
22				Ü						
23	ü		ü							
24	ü		ü							

25	ü		ü						
26		ü	ü	Ü		ü			
27	ü								
28	ü		ü						ü
29	ü		ü		ü				
30	ü			Ü	ü		ü	ü	ü
31	ü		ü						ü
32							ü		
33	ü		ü	Ü	ü				ü
34			ü						
35			ü						
36	ü		ü						
37			ü						
38	ü		ü						
39	ü		ü		ü		ü		ü
40	ü	ü		Ü	ü	ü			ü
41	ü		ü						
42	ü		ü						
43			ü						
44	ü		ü				ü		
45			ü						
46				ü			ü		
47	ü		ü						ü
48	ü			ü	ü		ü		ü
49	ü		ü						ü
50	ü								
51	ü		ü				ü		ü
52	ü				ü		ü		
53	ü			ü			ü		
54			ü						
55	ü								ü
56			ü						
57	ü		ü						
58	ü		ü	ü			ü	ü	ü
59			ü						
60			ü	ü					
61	ü		ü						ü
62	ü		ü						
63	ü		ü		ü		ü	ü	ü
64	ü		ü	ü	ü	ü	ü	ü	ü
65	ü		ü						ü

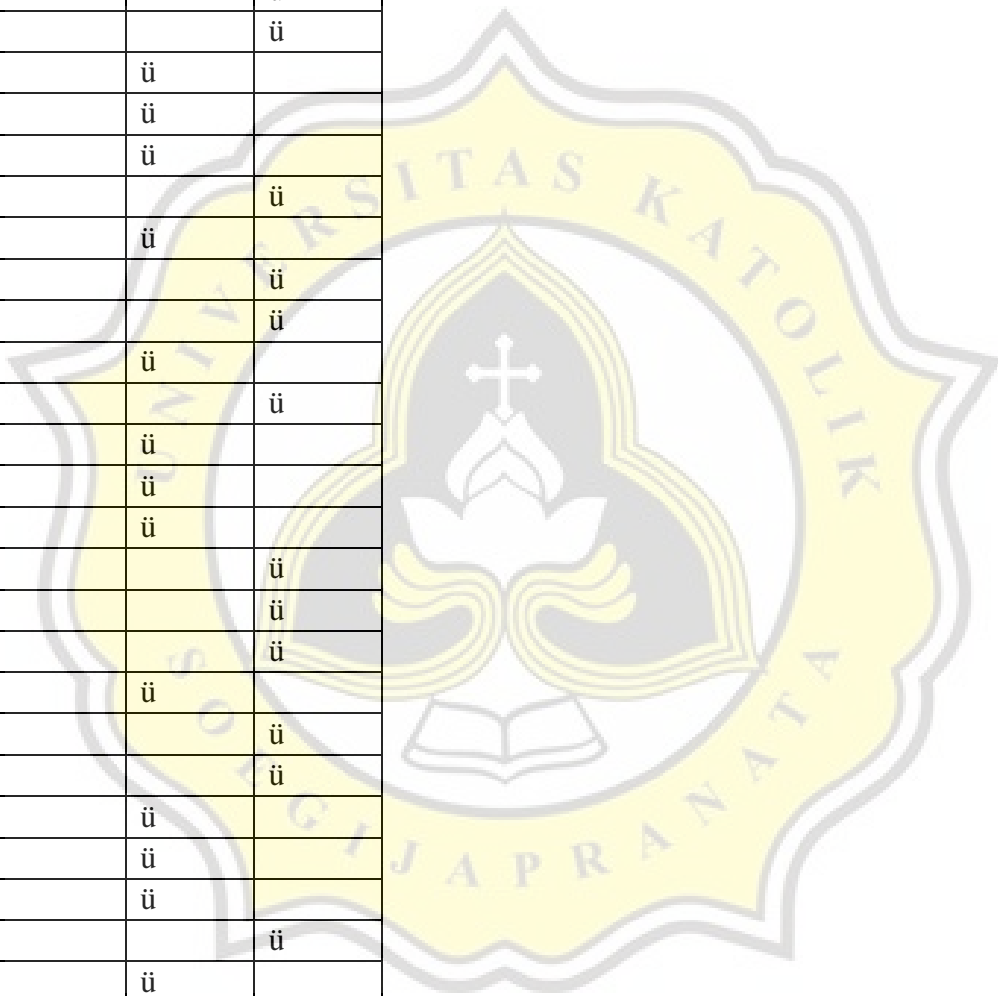
66	ü		ü						
67			ü						
68	ü								ü
69				ü					
70			ü						
71	ü	ü	ü		ü		ü		ü
72	ü		ü	ü	ü				ü
73	ü		ü						
74	ü	ü	ü	ü				ü	
75	ü		ü						
76	ü		ü						ü
77			ü						
78	ü		ü	ü					
79	ü								
80	ü		ü					ü	ü
81	ü		ü						
82			ü	ü					
83	ü		ü						
84			ü						
85	ü		ü		ü				
86					ü		ü	ü	ü
87			ü						
88	ü		ü		ü		ü	ü	ü
89	ü		ü						
90	ü								
91			ü						
92							ü	ü	ü
93			ü						
94	ü								
95			ü		ü		ü	ü	ü
96	ü		ü						
97	ü		ü						ü
98	ü		ü						ü
99	ü		ü		ü		ü		ü
100	ü		ü						
101	ü		ü		ü		ü		ü
102			ü						
103					ü			ü	ü
104	ü								
105			ü						
106	ü		ü						ü

107			ü			ü				
108		ü				ü				
109			ü							
110	ü									
111	ü		ü		ü			ü	ü	ü
112	ü		ü							
113				ü						
114	ü		ü						ü	
115	ü		ü	ü	ü	ü				
116	ü	ü	ü	ü	ü	ü	ü	ü	ü	ü
117			ü	ü						
118	ü		ü		ü					
119	ü		ü		ü		ü	ü	ü	ü
120	ü		ü							
TOTAL	79	8	93	22	28	11	21	12	16	41
TDK MEMBUT UHKAN	41	1 1 2	27	98	92	109	99	108	104	79

### CERIA

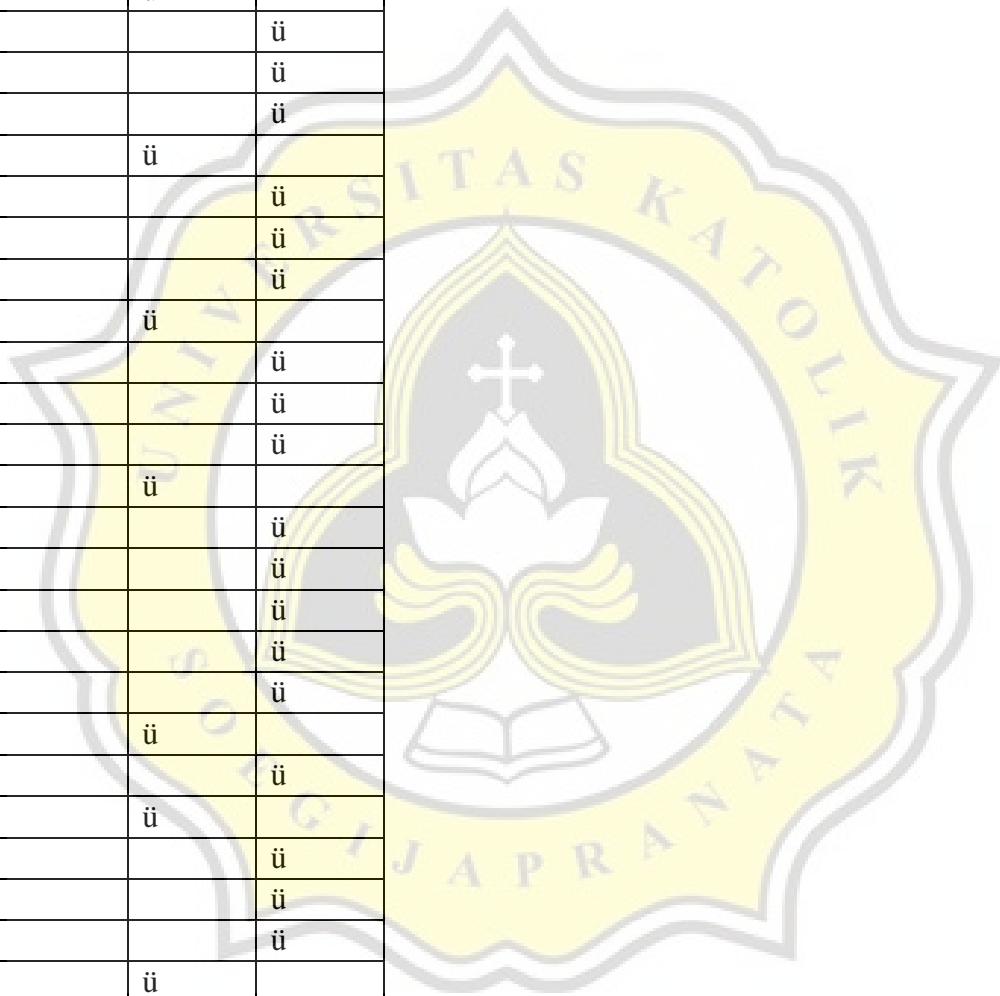
RESPONDEN	YA	TIDAK
1	ü	
2	ü	
3		ü
4		ü
5		ü
6		ü
7		ü
8	ü	
9	ü	
10		ü
11		ü
12		ü
13		ü
14		ü
15	ü	
16		ü
17		ü
18		ü
19	ü	

20	ü	
21	ü	
22		ü
23	ü	
24		ü
25		ü
26	ü	
27		ü
28		ü
29	ü	
30	ü	
31	ü	
32		ü
33	ü	
34		ü
35		ü
36	ü	
37		ü
38	ü	
39	ü	
40	ü	
41		ü
42		ü
43		ü
44	ü	
45		ü
46		ü
47	ü	
48	ü	
49	ü	
50		ü
51	ü	
52		ü
53		ü
54		ü
55	ü	
56		ü
57		ü
58	ü	
59		ü
60		ü





61	ü	
62		ü
63	ü	
64	ü	
65	ü	
66		ü
67		ü
68	ü	
69		ü
70		ü
71		ü
72	ü	
73		ü
74		ü
75		ü
76	ü	
77		ü
78		ü
79		ü
80	ü	
81		ü
82		ü
83		ü
84		ü
85		ü
86	ü	
87		ü
88	ü	
89		ü
90		ü
91		ü
92	ü	
93		ü
94		ü
95	ü	
96		ü
97	ü	
98	ü	
99	ü	
100		ü
101	ü	



102		ü
103	ü	
104		ü
105		ü
106	ü	ü
107		ü
108		ü
109		ü
110		ü
111	ü	
112		ü
113		ü
114	ü	
115	ü	
116	ü	
117		ü
118		ü
119	ü	
120	ü	
TOTAL	48	72
TIDAK MENJAWAB	72	48

### DIGITAL ECOSYSTEM & INTEGRATION

RESPONDEN	BRIAP I	JUNIO SMART	BRIMOLA	BRI SMART BILLING	BRI STORE
1					
2					ü
3					
4					
5					
6		ü			ü
7					ü
8		ü		ü	ü
9					
10					
11					
12					
13			ü		
14					

15					
16					
17					
18					
19				ü	ü
20		ü			
21					
22					
23					ü
24				ü	ü
25					
26					
27				ü	ü
28	ü			ü	ü
29			ü	ü	ü
30					
31					
32					
33					
34					
35					
36	ü	ü			
37					ü
38		ü	ü		
39					
40					
41					ü
42					
43					
44					
45					
46					
47	ü	ü			
48					
49	ü		ü		ü
50					
51					
52		ü			ü
53					
54					
55					

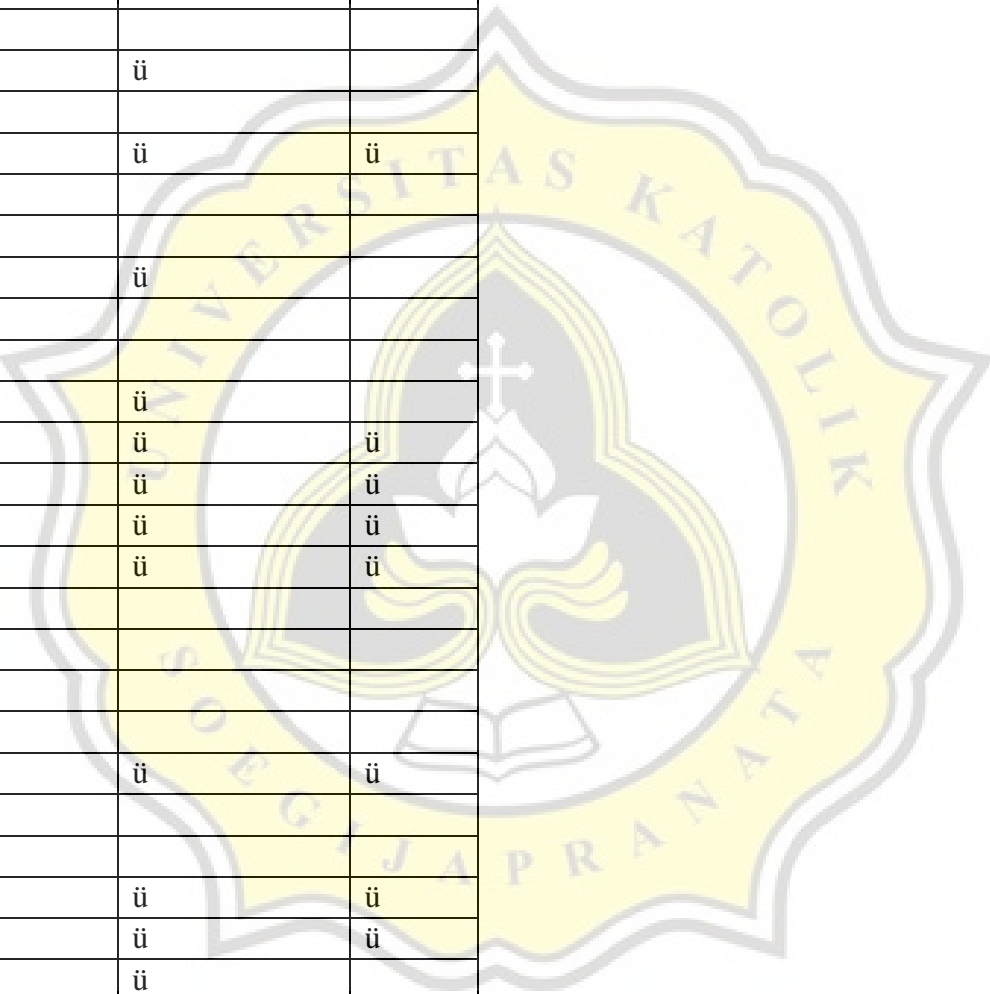
56					
57					
58					ü
59					
60					
61		ü			
62					
63	ü			ü	ü
64	ü	ü	ü	ü	ü
65					
66			ü		
67					
68	ü				
69					
70					
71		ü	ü		
72	ü	ü			
73					
74					
75					
76		ü			
77					
78					
79	ü				ü
80					
81					ü
82					
83		ü			
84					
85					
86		ü			
87				ü	ü
88	ü	ü			ü
89					
90	ü				
91					
92					
93					
94	ü			ü	ü
95					
96					

97					ü
98					
99					
100					
101	ü	ü	ü	ü	ü
102					
103			ü		
104					
105					
106	ü				
107					
108					
109		ü			
110		ü			
111					
112		ü	ü		
113					
114					
115					ü
116	ü	ü	ü	ü	ü
117					
118					
119			ü		ü
120					
TOTAL	15	20	12	12	27
TIDAK MENJAWAB	105	100	108	108	93

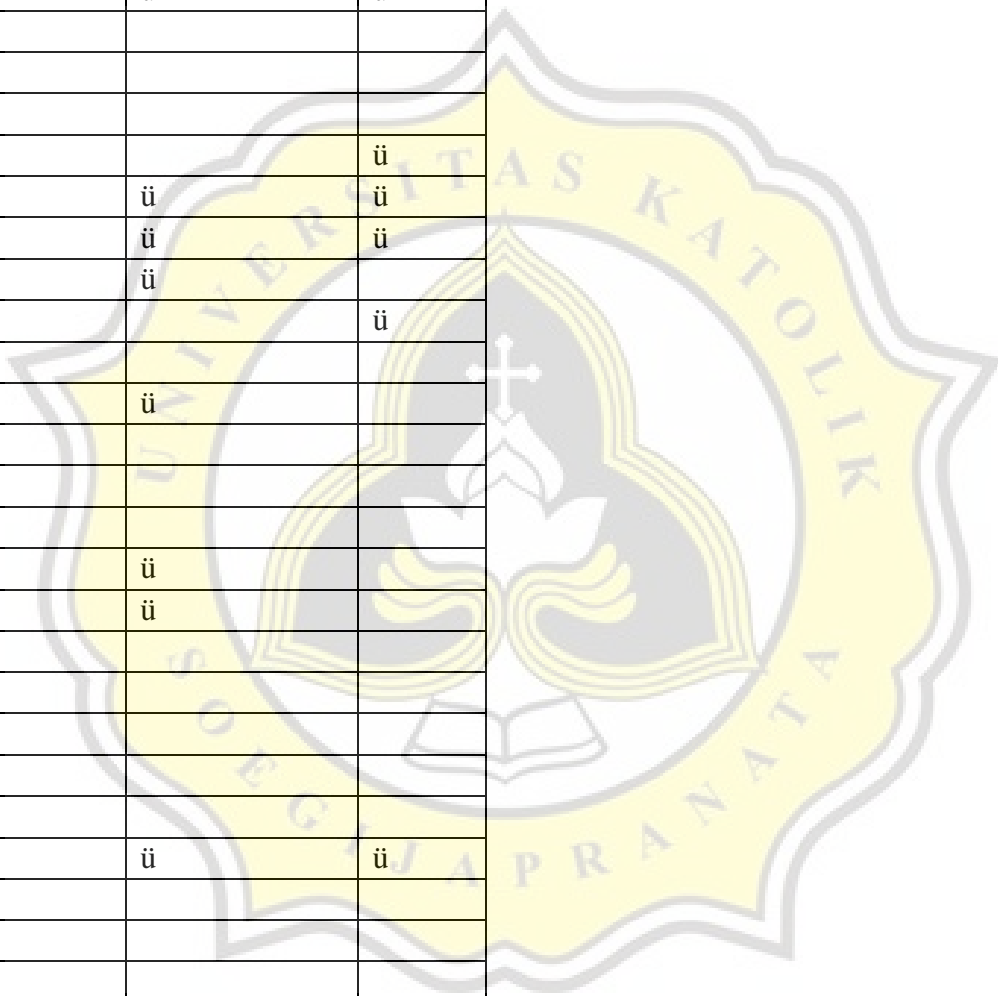
**DIGITAL COMMUNITY**

RESPONDEN	INDONESIA MALL	BRI TECH
1		ü
2	ü	
3		
4		
5		
6	ü	
7		
8	ü	ü
9	ü	ü

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



51	ü	
52		
53		
54		
55	ü	
56		
57	ü	
58	ü	ü
59		
60		
61		
62		ü
63	ü	ü
64	ü	ü
65	ü	
66		ü
67		
68	ü	
69		
70		
71		
72	ü	
73	ü	
74		
75		
76		
77		
78		
79	ü	ü
80		
81		
82		
83		
84		
85	ü	
86		
87		
88	ü	ü
89		
90	ü	
91		



92		
93		
94	ü	ü
95		
96		
97		
98	ü	
99		
100		
101	ü	ü
102		
103		
104		
105		
106	ü	
107		
108		
109		
110	ü	
111	ü	ü
112		
113		
114		
115		
116	ü	ü
117		
118	ü	
119	ü	ü
120	ü	ü
TOTAL	45	28
TIDAK MENJAWAB	75	92



EFFICIENCY			TOTAL			RELIABILITY			TOTAL			RESPONSIVENESS			TOTAL			PERSONAL NEEDS			TOTAL			SITE ORGANIZATION			TOTAL			FULL FILMENT			SECURITY			EASE OF USE			PRIVACY			TOTAL		
5	5	5	3	1	8	5	5	5	5	2	5	5	2	1	5	5	4	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	5	5	4	1	5	5	1	0								
4	5	5	3	1	7	5	5	5	5	2	5	4	3	1	5	4	4	1	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5	4	4	5	1	5	5	1	0							
5	5	5	4	1	9	5	5	5	5	2	4	4	3	1	5	4	5	1	5	5	1	4	5	9	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1	0								
4	4	4	4	1	6	4	5	5	4	1	5	4	4	1	5	4	4	1	5	5	1	5	5	1	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1	0									
4	5	5	3	1	7	4	5	5	4	1	5	4	4	1	5	5	4	1	5	5	1	5	5	1	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1	0									
4	5	4	3	1	6	5	5	5	5	2	5	4	4	1	5	4	4	1	5	5	1	4	5	9	5	5	5	1	4	4	5	1	5	5	1	0								
4	4	4	4	1	6	4	4	4	5	1	5	4	4	1	4	5	5	1	4	5	9	4	5	9	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	8									
5	5	5	4	1	9	5	5	4	4	1	5	4	4	1	5	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1	0									
5	4	5	5	1	9	5	5	5	5	2	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	0									
4	4	4	4	1	6	4	5	5	5	1	4	4	4	1	4	5	4	1	5	5	1	4	5	9	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	8									
4	4	4	4	1	6	5	5	5	4	1	5	4	5	1	5	4	4	1	5	5	1	4	5	9	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1	0									

4	4	4	3	1	4	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	5	1	5	4	9	5	4	9	5	5	4	1	4	4	4	1	5	5	1	0
4	5	5	3	1	4	5	5	4	1	4	4	4	1	4	5	4	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1	0
5	5	5	4	1	5	5	5	4	1	5	4	5	1	5	5	4	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1	0
5	5	5	4	1	4	5	5	5	1	4	5	4	1	5	4	4	1	5	5	1	5	4	9	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1	0
4	5	4	4	1	4	5	5	4	1	4	5	4	1	5	4	4	1	5	4	9	4	5	9	5	5	3	1	4	4	4	1	4	4	8	
4	4	4	4	1	4	4	5	4	1	4	5	4	1	4	4	5	1	5	5	1	5	5	1	5	4	4	1	4	4	4	1	5	5	1	0
4	5	4	3	1	4	4	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	1	5	4	9	5	4	9	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1	0
5	5	5	4	1	5	5	5	5	2	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1	0
5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1	0
5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	0
4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	5	4	5	1	5	4	9	5	5	1	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	8	
5	5	4	3	1	5	5	5	5	2	5	5	5	1	5	4	4	1	5	5	1	4	5	9	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1	0
5	5	5	4	1	4	5	5	4	1	4	4	5	1	5	5	5	1	5	5	1	4	5	9	5	5	5	1	4	5	5	1	5	5	1	0
5	5	5	4	1	4	5	5	4	1	4	4	5	1	5	5	5	1	5	5	1	4	5	9	5	5	5	1	4	5	5	1	5	5	1	0

5	4	5	3	1	4	5	5	5	1	4	4	5	1	5	4	4	1	5	4	9	4	5	9	5	5	4	1	4	4	4	1	5	5	1	0
4	4	5	4	1	4	4	4	4	1	5	5	4	1	4	5	5	1	5	4	9	4	4	8	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	8	
5	5	5	4	1	5	5	5	5	2	4	4	5	1	5	5	5	1	5	4	9	4	5	9	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1	0
5	5	5	4	1	5	5	5	5	2	5	5	5	1	5	4	4	1	5	5	1	4	5	9	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1	0
4	5	5	4	1	5	5	5	5	2	5	4	5	1	5	5	4	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1	0
5	4	5	4	1	4	5	5	5	1	4	4	5	1	5	4	4	1	5	4	9	5	5	1	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1	0
5	5	5	3	1	5	5	5	5	2	5	5	5	1	4	4	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	0
4	3	4	3	1	4	5	5	4	1	4	4	5	1	4	5	4	1	5	4	9	4	5	9	4	4	4	1	4	3	4	1	4	4	8	
5	5	5	3	1	4	5	5	5	1	5	5	5	1	5	4	4	1	5	5	1	4	5	9	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1	0
4	4	4	4	1	4	5	5	4	1	4	4	4	1	4	5	5	1	5	4	9	5	5	1	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	8	
5	4	4	3	1	5	5	5	5	2	4	4	5	1	5	5	5	1	5	5	1	4	5	9	5	5	4	1	4	4	4	1	5	5	1	0
5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1	0
4	4	4	4	1	4	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	5	1	5	4	9	4	5	9	4	4	4	1	4	4	4	1	5	5	1	0

5	5	4	3	1	5	5	5	5	2	4	4	5	1	5	5	5	1	5	5	1	4	5	9	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1	0
5	5	5	4	1	5	5	5	5	2	5	5	5	1	5	5	4	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	5	4	5	1	5	5	1	0
5	5	5	4	1	5	5	5	5	2	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	0
5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	0
5	5	5	3	1	5	5	5	5	2	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	0
4	4	4	4	1	5	4	4	4	1	4	4	4	1	4	5	4	1	4	5	9	4	5	9	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	8	
5	5	5	3	1	5	5	5	5	2	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	0
4	4	4	4	1	4	5	4	5	1	4	4	4	1	5	4	4	1	5	5	1	5	4	9	5	5	5	1	4	5	4	1	4	5	9	
4	3	4	3	1	4	4	4	5	1	3	3	5	1	4	5	4	1	4	5	9	4	4	8	4	4	4	1	3	4	3	1	4	4	8	
5	5	5	4	1	5	5	5	5	2	5	5	5	1	5	5	5	1	4	5	9	5	5	1	5	5	5	1	4	4	5	1	5	5	1	0
5	5	5	3	1	4	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	0
4	4	4	3	1	4	5	5	5	1	4	4	5	1	5	4	4	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1	0
4	4	4	3	1	4	5	4	5	1	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	5	4	9	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1	0

4	4	4	4	1	4	5	4	5	1	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	5	4	9	5	5	4	1	4	4	4	1	5	5	1	0
4	4	4	4	1	5	5	5	5	2	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1	0
4	4	4	4	1	4	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1	0
4	4	4	4	1	4	4	4	5	1	4	4	4	1	4	5	4	1	5	4	9	4	5	9	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	8	
5	5	5	4	1	5	5	5	5	2	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	0
4	4	4	4	1	4	4	4	5	1	4	4	4	1	4	5	4	1	4	5	9	4	5	9	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	8	
5	5	5	4	1	5	5	5	5	2	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	4	5	4	1	5	5	1	0
4	5	5	4	1	5	5	5	5	2	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1	0
3	4	4	3	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	5	4	1	4	5	9	5	5	1	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	8	
4	4	4	4	1	5	5	4	4	1	4	5	4	1	4	5	4	1	5	4	9	5	5	1	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	8	
4	5	5	4	1	4	5	5	5	1	4	4	5	1	5	5	4	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1	0
5	5	5	3	1	4	5	5	5	1	5	5	5	1	4	5	4	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	4	4	5	1	5	5	1	0
5	5	5	4	1	4	5	5	5	1	5	5	5	1	5	4	4	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	5	5	4	1	5	5	1	0



3	4	4	3	1	5	4	4	5	1	3	3	3	9	4	4	5	1	4	5	9	4	5	9	3	3	3	9	4	4	4	1	3	3	6
4	5	5	4	1	5	5	5	5	2	4	4	5	1	5	4	5	1	5	5	1	5	4	9	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1
5	5	5	4	1	5	5	5	5	2	4	4	5	1	4	4	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	5	4	4	1	5	5	1
4	4	4	4	1	5	4	4	5	1	4	4	4	1	4	4	5	1	4	5	9	4	5	9	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	8
4	4	4	4	1	4	4	4	5	1	4	5	4	1	4	4	4	1	4	5	9	5	4	9	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	8
4	4	4	4	1	5	4	4	5	1	4	4	5	1	4	4	4	1	5	5	1	5	5	1	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	8
4	4	4	4	1	5	5	5	5	2	4	4	4	1	5	5	4	1	5	5	1	5	4	9	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1
4	4	4	4	1	5	4	4	4	1	4	4	4	1	4	5	5	1	5	5	1	4	5	9	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	8
5	5	4	4	1	4	5	5	5	1	4	4	4	1	5	4	4	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1
5	5	5	4	1	5	5	5	5	2	4	4	4	1	5	4	4	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	5	4	4	1	5	5	1
4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	5	5	4	1	5	5	1	4	5	9	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1
5	5	5	4	1	5	5	5	5	2	5	5	5	1	5	5	4	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	5	5	4	1	5	5	1
4	4	4	4	1	5	4	4	4	1	4	4	4	1	4	5	4	1	4	5	9	5	5	1	5	5	5	1	4	4	4	1	4	4	8

4	4	4	4	1	5	5	5	5	2	4	4	5	1	5	5	4	1	5	4	9	5	4	9	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1	0
4	4	4	4	1	5	4	4	4	1	4	4	4	1	4	5	4	1	4	5	9	5	4	9	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	8	
4	5	5	4	1	5	5	5	5	2	4	4	4	1	5	5	5	1	5	5	1	5	4	9	5	5	5	1	4	4	4	1	4	4	8	
4	4	4	4	1	5	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	5	1	5	4	9	5	4	9	4	4	4	1	4	4	4	1	5	4	9	
5	5	5	4	1	5	5	5	5	2	5	5	5	1	5	4	4	1	4	5	9	5	4	9	5	5	5	1	4	4	4	1	5	4	9	
4	4	4	4	1	5	5	5	5	2	4	4	4	1	5	5	5	1	4	5	9	5	4	9	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1	0
4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	5	4	4	1	4	5	9	5	4	9	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1	0
5	4	4	4	1	5	5	5	5	2	4	4	4	1	5	4	4	1	4	5	9	5	4	9	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1	0
4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	1	4	5	9	4	5	9	4	4	4	1	4	4	4	1	5	4	9	
4	4	4	4	1	4	5	5	4	1	4	5	4	1	4	4	4	1	4	5	9	5	5	1	5	5	5	1	4	4	4	1	4	4	8	
4	4	4	4	1	4	5	5	5	1	4	4	5	1	5	4	4	1	4	5	9	5	4	9	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1	0
4	5	5	4	1	4	5	5	5	1	4	4	4	1	5	4	4	1	5	5	1	4	5	9	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1	0
4	4	3	3	1	4	4	4	4	1	3	3	3	9	4	5	5	1	4	5	9	5	4	9	3	3	3	9	4	4	4	1	4	4	8	



4	3	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	1	5	5	1	5	5	1	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	8	
4	4	4	3	1	4	4	5	5	1	4	4	4	1	4	4	5	1	4	5	9	5	4	9	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	8	
4	4	4	3	1	4	4	5	5	1	4	4	4	1	4	4	4	1	5	4	9	5	4	9	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	8	
4	4	4	4	1	4	5	5	5	1	5	4	4	1	5	5	4	1	5	4	9	5	4	9	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1	0
4	4	4	4	1	4	4	5	5	1	4	4	4	1	4	5	5	1	4	5	9	4	4	8	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	8	
3	4	4	4	1	4	4	5	5	1	3	3	3	9	4	4	5	1	5	4	9	4	5	9	3	3	3	9	4	4	4	1	4	4	8	
4	4	4	3	1	4	4	5	5	1	4	4	4	1	4	5	4	1	5	5	1	5	4	9	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	8	
4	4	4	4	1	5	5	5	5	2	4	4	4	1	4	5	5	1	5	5	1	5	5	1	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	8	
4	4	4	4	1	5	5	5	5	2	4	4	4	1	4	5	4	1	5	5	1	5	5	1	4	5	4	1	4	4	4	1	5	5	1	0
4	4	4	3	1	5	4	5	5	1	4	5	4	1	4	5	4	1	5	5	1	5	5	1	4	3	3	1	4	4	4	1	4	4	8	
4	4	4	4	1	5	4	4	4	1	4	4	4	1	4	5	4	1	5	5	1	5	5	1	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	8	
5	5	4	4	1	5	5	5	5	2	5	4	4	1	5	5	4	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1	0

5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	1	4	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1
3	3	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	5	4	1	5	5	1	4	5	9	3	3	3	9	3	4	3	1	4	4	8
5	5	5	4	1	5	5	5	5	2	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	5	4	4	1	5	5	1
4	4	4	4	1	4	5	5	4	1	4	4	4	1	5	5	4	1	4	5	9	5	5	1	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1
4	4	4	4	1	4	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	5	1	4	5	9	5	5	1	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	1
				0					0				5			4			0			0				5				2			0	







4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	1	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	1	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	1	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	1	



























RES	PERNYATAAN		P2	P3	P4	PembelianBerula ng	P5	P6	P7	Loyalit as	P8	Kepuasa n
	P 1	BeritaPositi f										
1	4	4	5	5	5	15	3	4	2	11	2	2
2	4	4	5	5	5	15	3	5	3	10	3	3
3	4	4	4	4	4	12	3	5	2	10	2	2
4	4	4	4	4	4	12	4	4	3	11	3	3
5	5	5	4	4	4	12	4	5	3	12	3	3
6	4	4	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4
7	4	4	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4
8	5	5	5	5	5	15	3	5	4	13	4	4
9	5	5	5	5	5	15	5	5	5	14	5	5
10	4	4	4	4	4	12	4	4	4	15	4	4
11	4	4	4	4	4	12	3	5	3	13	3	3
12	5	5	4	4	4	12	4	4	3	13	3	3
13	4	4	4	5	5	14	4	5	5	13	4	4
14	5	5	5	5	5	15	4	5	3	13	3	3
15	5	5	5	5	5	15	4	5	3	11	3	3
16	5	5	4	4	4	12	3	5	4	12	4	4
17	4	4	4	4	4	12	3	5	3	15	4	4
18	4	4	4	4	4	12	4	5	4	14	4	4
19	5	5	5	5	5	15	4	5	4	13	4	4
20	5	5	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5
21	5	5	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5

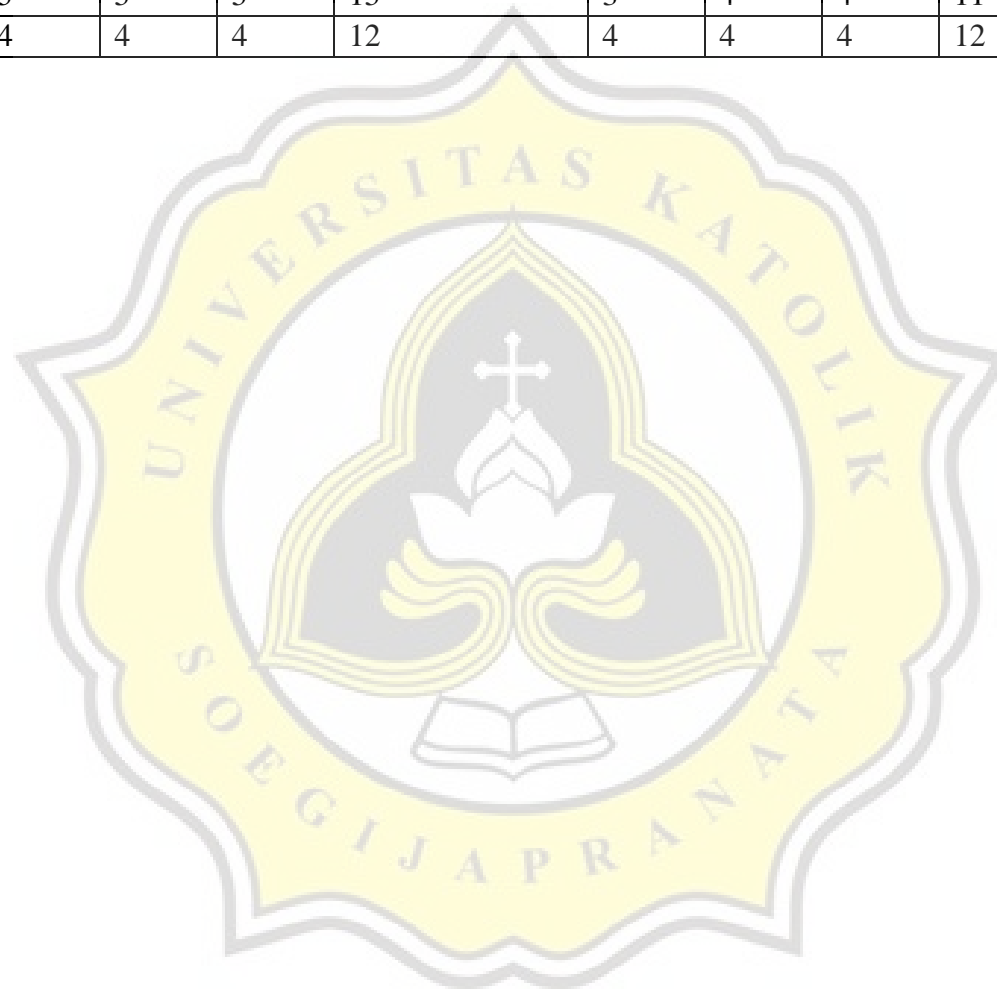
22	4	4	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4
23	5	5	5	5	5	15	3	5	5	13	5	5
24	5	5	5	5	5	15	3	5	5	13	4	4
25	4	4	5	5	5	15	3	5	3	11	4	4
26	4	4	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4
27	5	5	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5
28	5	5	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5
29	5	5	5	5	5	15	4	5	5	14	4	4
30	5	5	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5
31	5	5	5	5	5	15	4	5	3	12	4	4
32	4	4	4	4	4	12	3	5	4	12	4	4
33	5	5	5	5	5	15	4	5	4	13	4	4
34	4	4	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4
35	5	5	5	5	5	15	3	5	3	11	4	4
36	5	5	5	5	5	15	4	5	4	13	4	4
37	4	4	4	4	4	12	4	5	3	12	4	4
38	5	5	5	5	5	15	3	4	3	10	4	4
39	5	5	5	5	5	15	4	5	3	12	4	4
40	5	5	5	5	5	15	5	5	3	13	3	3
41	5	5	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5
42	5	5	5	5	5	15	5	5	2	12	4	4
43	4	4	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4
44	5	5	5	5	5	15	4	5	3	12	4	4
45	4	4	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4

46	4	4	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3
47	5	5	5	5	5	15	5	5	3	13	5	5
48	5	5	5	5	5	15	3	5	3	11	3	3
49	4	4	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4
50	4	4	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4
51	5	5	5	5	5	15	4	4	3	11	4	4
52	4	4	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4
53	4	4	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4
54	4	4	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4
55	5	5	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5
56	4	4	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4
57	5	5	5	5	5	15	4	5	3	12	4	4
58	5	5	5	5	5	15	3	5	5	13	4	4
59	4	4	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4
60	4	4	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4
61	5	5	5	5	5	15	3	4	4	11	4	4
62	5	5	5	5	5	15	3	4	3	10	4	4
63	5	5	5	5	5	15	4	5	3	12	4	4
64	5	5	5	5	5	15	5	4	3	12	5	5
65	5	5	5	5	5	15	4	5	3	12	3	3
66	4	4	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4
67	3	3	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3
68	4	4	4	4	4	12	3	4	3	10	3	3
69	3	3	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3

70	4	4	4	4	4	12	3	4	5	12	4	4
71	4	4	5	5	5	15	4	4	3	11	4	4
72	4	4	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4
73	4	4	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4
74	4	4	4	4	4	12	3	4	3	10	3	3
75	4	4	4	4	4	12	4	4	3	11	3	3
76	5	5	5	5	5	15	4	5	3	12	4	4
77	3	3	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3
78	5	5	5	5	5	15	4	5	4	13	4	4
79	5	5	5	5	5	15	3	5	3	11	4	4
80	4	4	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4
81	4	4	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4
82	4	4	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4
83	4	4	4	4	4	12	3	5	3	11	4	4
84	4	4	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4
85	4	4	4	4	4	12	5	5	3	13	4	4
86	4	4	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4
87	4	4	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4
88	5	5	5	5	5	15	3	5	3	11	4	4
89	4	4	4	4	4	12	3	4	3	10	3	3
90	5	5	5	5	5	15	4	5	3	12	4	4
91	4	4	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4
92	4	4	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4
93	4	4	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4

94	5	5	5	5	5	15	4	4	3	11	4	4
95	4	4	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4
96	4	4	4	4	4	12	4	4	2	10	4	4
97	4	4	5	5	5	15	3	4	4	11	4	4
98	4	4	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4
99	4	4	4	4	4	12	4	4	3	11	3	3
100	4	4	4	4	4	12	4	4	3	11	3	3
101	4	4	4	4	4	12	4	4	3	11	3	3
102	3	3	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3
103	4	4	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4
104	4	4	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4
105	4	4	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4
106	4	4	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4
107	4	4	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4
108	3	3	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3
109	4	4	4	4	4	12	3	4	3	10	3	3
110	4	4	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4
111	4	4	4	4	4	12	3	5	3	11	4	4
112	4	4	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4
113	4	4	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4
114	4	4	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4
115	5	5	5	5	5	15	4	5	4	13	4	4
116	5	5	5	5	5	15	4	5	5	14	4	4
117	3	3	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3

118	5	5	5	5	5	15	4	5	3	12	4	4
119	5	5	5	5	5	15	3	4	4	11	4	4
120	4	4	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4



## Similarity Report

PAPER NAME

file plagscan sindi.docx

WORD COUNT

15896 Words

CHARACTER COUNT

102044 Characters

PAGE COUNT

90 Pages

FILE SIZE

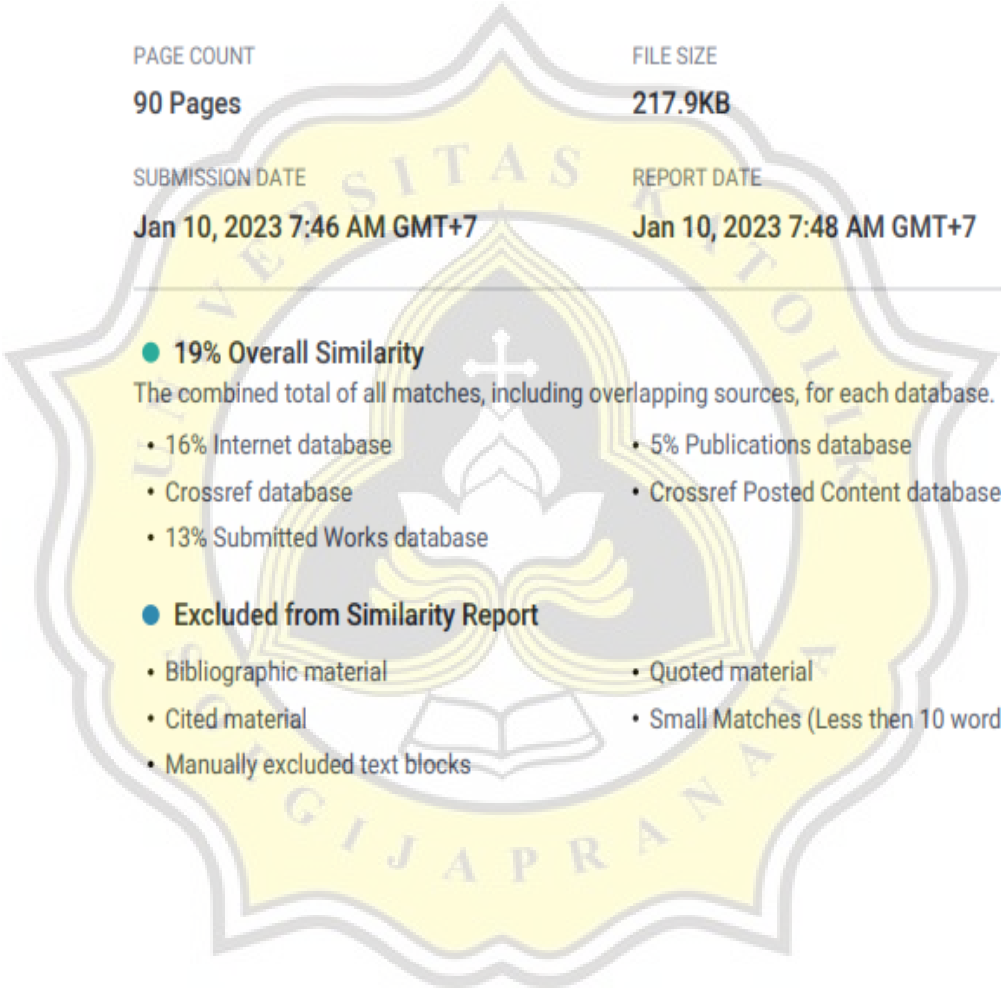
217.9KB

SUBMISSION DATE

Jan 10, 2023 7:46 AM GMT+7

REPORT DATE

Jan 10, 2023 7:48 AM GMT+7



- **19% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 16% Internet database
- 5% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 13% Submitted Works database

- **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 10 words)
- Manually excluded text blocks