

LAMPIRAN-LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

Jenis Kelamin :

Usia :

Petunjuk Pengisian:

Berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu/Sdr,

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Setuju
4. Sangat Setuju
5. Sempurna

No	Layanan Brimo	5	4	3	2	1
1	BRIMO memiliki sistem keamanan yang dapat dipercaya					
2	BRIMO menggunakan sistem enkripsi khusus untuk menjaga keamanan transaksi					
3	BRIMO menyediakan kemudahan akses terhadap layanan perbankan					
4	Tampilan dan petunjuk BRIMO mudah dipahami oleh nasabah					
5	BRIMO menjamin privasi data nasabah					
6	BRIMO menggunakan enkripsi khusus untuk menjamin privasi nasabah					
7	BRIMO dapat diandalkan dalam mengakses layanan perbankan					
8	BRIMO memiliki akses yang dapat dipercaya terhadap berbagai layanan perbankan					
No	Rebranding	5	4	3	2	1
7	BRIMO berupaya membaca kebutuhan pasar digital					
8	BRIMO berupaya melakukan penetrasi terhadap segmen pasar baru					
9	BRIMO berupaya memosisikan layanannya di benak para nasabah					
10	BRIMO berupaya menampilkan penamaan baru yang lebih dekat dengan kebutuhan pasar					
11	Penamaan ulang aplikasi BRIMO memudahkan nasabah dalam mengingat					
12	Penamaan ulang aplikasi BRIMO memiliki daya tarik bagi nasabah					

13	BRIMO merancang ulang aplikasinya sesuai dengan layanan perbankan					
14	BRIMO menyesuaikan desain layanannya dengan kebutuhan nasabah					
15	BRIMO menyesuaikan desain layanannya dengan karakteristik nasabah					
16	BRIMO menggunakan user experience (pengalaman pelanggan) dalam mendesain layanannya					
No	Persepsi Nasabah					
17	Nasabah berusaha mencari tau hal ihwal layanan yang diberikan					
18	Nasabah berupaya menelusuri layanan berdasarkan kebutuhannya					
19	Nasabah menyesuaikan layanan dengan kebutuhannya.					
20	Nasabah memilih layanan yang dapat menarik perhatiannya					
21	Nasabah memilih layanan yang menampilkan fitur-fitur unik					
22	Nasabah memberi perhatian kepada layanan yang sesuai kebutuhannya					
23	Nasabah tertarik dengan layanan yang ditampilkan secara terus menerus					
24	Nasabah cenderung mencari sensasi kemudahan dalam menggunakan layanan					
25	Nasabah cenderung mencari layanan yang menyenangkan					
26	Nasabah cenderung mencari layanan yang menyediakan berbagai reward					
No	CRM					
27	BRIMO melakukan seleksi terhadap pengguna berdasarkan aktivitas transaksinya					
28	BRIMO mengelompokkan aktivitas nasabah berdasarkan jenis transaksinya					
29	BRIMO menyediakan layanan interaktif dengan merespon langsung kebutuhan transaksi					
30	BRIMO menyediakan layanan umpan balik/ feedback terhadap setiap keluhan pelanggan					

TABULASI DATA

VARIABEL LAYANAN MOBILE BANKING

1	2	3	4	5	6	7	8	KUALITAS PELAYANAN
5	3	3	4	3	3	3	3	1
5	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	5	4
3	3	3	3	3	3	3	3	5
3	3	3	3	3	3	3	3	6
3	3	3	3	3	3	3	3	7
3	3	3	3	3	3	3	3	8
5	5	5	3	5	5	5	5	9
5	4	5	3	4	5	4	5	10
5	4	5	3	4	5	4	5	11
3	5	3	3	5	3	5	3	12
3	3	3	3	3	3	3	3	13
3	3	3	3	3	3	3	3	14
3	3	3	3	3	3	3	3	15
4	3	4	5	3	4	3	4	16
5	3	5	4	3	5	3	5	17
5	3	5	4	3	5	3	5	18
3	3	3	4	3	3	3	3	19
4	3	4	5	3	4	3	4	20
5	3	5	5	3	5	3	5	21
5	4	5	3	4	5	4	5	22
4	4	4	4	4	4	4	4	23
5	5	5	4	5	5	5	5	24
5	5	5	3	5	5	5	5	25
5	3	5	5	3	5	3	5	26
4	3	4	4	3	4	3	4	27
5	5	5	4	5	5	5	5	28
5	5	5	4	5	5	5	5	29
5	5	5	3	5	5	5	5	30
5	4	5	4	4	5	4	5	31
5	5	5	4	5	5	5	5	32
5	4	5	5	4	5	4	5	33
5	4	5	4	4	5	4	5	34
4	3	4	4	3	4	3	4	35
5	3	5	4	3	5	3	5	36
5	5	5	3	5	5	5	5	37

5	5	5	4	5	5	5	5	81
5	4	5	4	4	5	4	5	82
5	4	5	5	4	5	4	5	83
4	3	4	3	3	4	3	4	84
5	3	5	5	3	5	3	5	85
4	4	4	5	4	4	4	4	86
5	5	5	3	5	5	5	5	87
5	3	5	4	3	5	3	5	88
4	4	4	4	4	4	4	4	89
5	4	5	5	4	5	4	5	90
5	3	5	3	3	5	3	5	91
5	5	5	4	5	5	5	5	92
5	4	5	4	4	5	4	5	93
5	4	5	3	4	5	4	5	94
4	5	4	4	5	4	5	4	95
4	5	4	5	5	4	5	4	96
5	5	5	5	5	5	5	5	97
5	3	5	5	3	5	3	5	98
5	4	5	5	4	5	4	5	99
4	5	4	5	5	4	5	4	100
4	3	4	4	3	4	3	4	101
5	4	5	4	4	5	4	5	102
5	4	5	4	4	5	4	5	103
4	5	4	5	5	4	5	4	104
5	3	5	4	3	5	3	5	105
5	5	5	3	5	5	5	5	106
5	4	5	4	4	5	4	5	107
4	5	4	4	5	4	5	4	108
5	5	5	3	5	5	5	5	109
5	5	5	3	5	5	5	5	110
5	5	5	3	5	5	5	5	111
4	4	4	3	4	4	4	4	112
4	4	4	3	4	4	4	4	113
5	3	5	5	3	5	3	5	114
5	3	5	4	3	5	3	5	115
5	5	5	5	5	5	5	5	116
4	3	4	3	3	4	3	4	117
5	4	5	4	4	5	4	5	118
4	5	4	5	5	4	5	4	119
3	2	3	2	2	3	2	3	120
3	2	3	3	2	3	2	3	121
5	5	5	3	5	5	5	5	122
4	5	4	5	5	4	5	4	123

5	5	5	4	5	5	5	5	124
5	5	5	4	5	5	5	5	125
5	5	5	5	5	5	5	5	126
5	4	5	3	4	5	4	5	127
4	4	4	3	4	4	4	4	128
5	3	5	3	3	5	3	5	129
5	5	5	3	5	5	5	5	130
5	3	5	5	3	5	3	5	131
5	5	5	5	5	5	5	5	132
5	4	5	5	4	5	4	5	133
4	4	4	4	4	4	4	4	134
5	5	5	5	5	5	5	5	135
5	4	5	3	4	5	4	5	136
5	3	5	3	3	5	3	5	137
5	3	5	3	3	5	3	5	138
4	3	4	3	3	4	3	4	139
5	3	5	3	3	5	3	5	140
5	3	5	3	3	5	3	5	141
4	3	4	3	3	4	3	4	142
4	3	4	5	3	4	3	4	143
5	3	5	4	3	5	3	5	144
4	5	4	4	5	4	5	4	145
5	4	5	3	4	5	4	5	146
5	3	5	4	3	5	3	5	147
5	5	5	5	5	5	5	5	148
4	4	4	4	4	4	4	4	149
4	4	4	4	4	4	4	4	150
5	5	5	5	5	5	5	5	151
5	4	5	4	4	5	4	5	152
5	5	5	5	5	5	5	5	153
4	4	4	5	4	4	4	4	154
5	5	5	4	5	5	5	5	155
5	4	5	5	4	5	4	5	156
5	4	5	4	4	5	4	5	157
4	5	4	5	5	4	5	4	158
5	4	5	4	4	5	4	5	159
4	3	4	5	3	4	3	4	160
5	4	5	4	4	5	4	5	161
5	5	5	5	5	5	5	5	162
5	5	5	5	5	5	5	5	163
5	5	5	5	5	5	5	5	164
4	4	4	4	4	4	4	4	165
5	5	5	4	5	5	5	5	166

5	4	5	4	4	5	4	5	167
5	4	5	5	4	5	4	5	168
4	3	4	3	3	4	3	4	169
5	3	5	5	3	5	3	5	170
4	4	4	5	4	4	4	4	171
5	5	5	3	5	5	5	5	172
5	3	5	4	3	5	3	5	173
4	4	4	4	4	4	4	4	174
5	4	5	5	4	5	4	5	175
5	3	5	3	3	5	3	5	176
5	5	5	4	5	5	5	5	177
5	4	5	4	4	5	4	5	178
5	4	5	3	4	5	4	5	179
4	5	4	4	5	4	5	4	180
4	5	4	5	5	4	5	4	181
5	5	5	5	5	5	5	5	182
5	3	5	5	3	5	3	5	183
5	4	5	5	4	5	4	5	184
4	5	4	5	5	4	5	4	185
4	3	4	4	3	4	3	4	186
5	4	5	4	4	5	4	5	187
5	4	5	4	4	5	4	5	188
4	5	4	5	5	4	5	4	189
5	3	5	4	3	5	3	5	190
5	5	5	3	5	5	5	5	191
5	4	5	4	4	5	4	5	192
4	5	4	4	5	4	5	4	193
5	5	5	3	5	5	5	5	194
5	5	5	3	5	5	5	5	195
5	5	5	3	5	5	5	5	196
4	4	4	3	4	4	4	4	197
4	4	4	3	4	4	4	4	198
5	3	5	5	3	5	3	5	199
5	3	5	4	3	5	3	5	200
5	5	5	5	5	5	5	5	201
4	3	4	3	3	4	3	4	202
928	810	924	804	810	924	810	926	

VARIABEL REBANDING

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	REBRANDING
3	3	3	3	5	3	5	4	5	3	1
3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	2
5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	6
3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	7
3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	8
5	5	5	3	5	3	4	3	4	3	9
4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	10
4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	11
5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	12
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	13
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	14
3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	15
3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	16
3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	17
3	3	5	3	5	3	4	3	4	3	18
3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	19
3	3	4	5	4	5	5	4	4	5	20
3	3	5	2	5	2	3	2	2	2	21
4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	22
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	23
5	5	5	4	5	4	4	5	3	3	24
5	5	5	3	5	3	5	4	4	4	25
3	3	5	3	5	3	3	4	4	4	26
3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	27
5	5	5	3	5	3	4	4	4	4	28
5	5	5	3	5	3	4	4	3	3	29
5	5	5	3	5	3	3	3	4	3	30
4	4	5	4	5	4	3	4	3	3	31
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	32
4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	33
4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	34
3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	35
3	3	5	3	5	3	3	3	4	3	36
5	5	5	3	5	3	4	3	4	4	37
5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	38
5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	39
5	5	5	3	5	3	3	3	4	3	40

5	5	5	4	5	4	3	4	3	3	41
4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	42
4	4	4	2	4	2	2	2	3	2	43
3	3	5	4	5	4	5	4	4	5	44
5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	45
3	3	5	4	5	4	4	4	4	3	46
5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	47
4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	48
4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	49
5	5	5	3	5	3	4	3	4	4	50
4	4	5	3	5	3	3	4	3	3	51
3	3	5	3	5	3	4	3	3	3	52
3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	53
3	3	4	5	4	5	4	5	5	4	54
3	3	5	3	5	3	5	4	5	5	55
3	3	5	4	5	4	4	3	3	4	56
3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	57
3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	58
3	3	5	3	5	3	4	3	3	3	59
5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	60
4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	61
3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	62
5	5	5	3	5	3	4	3	4	3	63
4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	64
4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	65
5	5	5	4	5	4	3	4	3	3	66
4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	67
5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	68
4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	69
5	5	5	5	5	5	2	4	2	2	70
4	4	5	3	5	3	3	4	3	4	71
4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	72
5	5	4	3	4	3	5	3	5	5	73
4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	74
3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	75
4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	76
5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	77
5	5	5	4	5	4	4	3	3	3	78
5	5	5	3	5	3	5	3	4	4	79
4	4	4	3	4	3	4	3	5	3	80
5	5	5	3	5	3	5	3	5	4	81
4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	82
4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	83

3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	84
3	3	5	4	5	4	3	4	4	5	85
4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	86
5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	87
3	3	5	4	5	4	5	5	5	4	88
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89
4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	90
3	3	5	4	5	4	3	4	4	4	91
5	5	5	3	5	3	3	4	4	3	92
4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	93
4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	94
5	5	4	3	4	3	4	3	5	5	95
5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	96
5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	97
3	3	5	4	5	4	4	5	5	5	98
4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	99
5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	100
3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	101
4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	102
4	4	5	3	5	3	4	3	5	5	103
5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	104
3	3	5	5	5	5	3	3	5	3	105
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	106
4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	107
5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	108
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	109
5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	110
5	5	5	5	5	5	3	2	4	4	111
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	113
3	3	5	5	5	5	4	4	3	4	114
3	3	5	5	5	5	4	2	3	4	115
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	116
3	3	4	3	4	5	4	5	4	5	117
4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	118
5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	119
2	2	3	2	3	4	4	4	4	5	120
2	2	3	3	3	4	4	4	5	4	121
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	122
4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	123
4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	124
3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	125
3	3	5	3	5	3	3	3	4	3	126

5	5	5	3	5	3	4	3	4	4	127
5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	128
5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	129
5	5	5	3	5	3	3	3	4	3	130
5	5	5	4	5	4	3	4	3	3	131
4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	132
4	4	4	2	4	2	2	2	3	2	133
3	3	5	4	5	4	5	4	4	5	134
5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	135
3	3	5	4	5	4	4	4	4	3	136
5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	137
4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	138
4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	139
5	5	5	3	5	3	4	3	4	4	140
4	4	5	3	5	3	3	4	3	3	141
3	3	5	3	5	3	4	3	3	3	142
3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	143
3	3	4	5	4	5	4	5	5	4	144
3	3	5	3	5	3	5	4	5	5	145
3	3	5	4	5	4	4	3	3	4	146
3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	147
3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	148
3	3	5	3	5	3	4	3	3	3	149
5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	150
4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	151
3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	152
5	5	5	3	5	3	4	3	4	3	153
4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	154
4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	155
5	5	5	4	5	4	3	4	3	3	156
4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	157
5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	158
4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	159
5	5	5	5	5	5	2	4	2	2	160
4	4	5	3	5	3	3	4	3	4	161
4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	162
5	5	4	3	4	3	5	3	5	5	163
4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	164
3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	165
4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	166
5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	167
5	5	5	4	5	4	4	3	3	3	168
5	5	5	3	5	3	5	3	4	4	169

4	4	4	3	4	3	4	3	5	3	170
5	5	5	3	5	3	5	3	5	4	171
4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	172
4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	173
3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	174
3	3	5	4	5	4	3	4	4	5	175
4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	176
5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	177
3	3	5	4	5	4	5	5	5	4	178
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	179
4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	180
3	3	5	4	5	4	3	4	4	4	181
5	5	5	3	5	3	3	4	4	3	182
4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	183
4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	184
5	5	4	3	4	3	4	3	5	5	185
5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	186
5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	187
3	3	5	4	5	4	4	5	5	5	188
4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	189
5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	190
3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	191
4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	192
4	4	5	3	5	3	4	3	5	5	193
5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	194
3	3	5	5	5	5	3	3	5	3	195
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	196
4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	197
5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	198
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	199
5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	200
5	5	5	5	5	5	3	2	4	4	201
4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	202
815	814	923	775	929	778	789	758	831	792	

VARIABEL PERSEPSI

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	PERSEPSI NASABAH
5	3	3	4	3	3	3	3	5	5	1
5	3	3	3	3	3	3	3	4	5	2
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	7
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	8
5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	9
5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	10
5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	11
3	5	3	3	5	3	5	3	3	3	12
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	13
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	14
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	15
4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	16
5	3	5	4	3	5	3	5	4	5	17
5	3	5	4	3	5	3	5	4	5	18
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	19
4	3	4	5	3	4	3	4	5	4	20
5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	21
5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	22
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	23
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	24
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	25
5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	26
4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	27
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	28
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	29
5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	30
5	4	5	4	4	5	4	5	3	5	31
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	32
5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	33
5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	34
4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	35
5	3	5	4	3	5	3	5	3	5	36
5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	37
4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	38
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	39
5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	41
5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	42

4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	43
5	3	3	4	3	3	3	3	5	5	44
5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	45
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	46
3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	47
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	48
3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	49
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	50
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	52
5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	53
5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	54
3	5	3	3	5	3	5	3	5	3	55
3	3	5	4	5	4	4	3	3	4	56
3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	57
3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	58
3	3	5	3	5	3	4	3	3	3	59
5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	60
4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	61
3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	62
5	5	5	3	5	3	4	3	4	3	63
4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	64
4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	65
5	5	5	4	5	4	3	4	3	3	66
4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	67
5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	68
4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	69
5	5	5	5	5	5	2	4	2	2	70
4	4	5	3	5	3	3	4	3	4	71
4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	72
5	5	4	3	4	3	5	3	5	5	73
4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	74
3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	75
4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	76
5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	77
5	5	5	4	5	4	4	3	3	3	78
5	5	5	3	5	3	5	3	4	4	79
4	4	4	3	4	3	4	3	5	3	80
5	5	5	3	5	3	5	3	5	4	81
4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	82
4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	83
3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	84
3	3	5	4	5	4	3	4	4	5	85
4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	86
5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	87
3	3	5	4	5	4	5	5	5	4	88
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89
4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	90

3	3	5	4	5	4	3	4	4	4	91
5	5	5	3	5	3	3	4	4	3	92
4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	93
4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	94
5	5	4	3	4	3	4	3	5	5	95
5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	96
5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	97
3	3	5	4	5	4	4	5	5	5	98
4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	99
5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	100
3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	101
4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	102
4	4	5	3	5	3	4	3	5	5	103
5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	104
3	3	5	5	5	5	3	3	5	3	105
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	106
4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	107
5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	108
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	109
5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	110
5	5	5	5	5	5	3	2	4	4	111
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	113
3	3	5	5	5	5	4	4	3	4	114
3	3	5	5	5	5	4	2	3	4	115
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	116
3	3	4	3	4	5	4	5	4	5	117
4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	118
5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	119
2	2	3	2	3	4	4	4	4	5	120
2	2	3	3	3	4	4	4	5	4	121
5	3	5	4	3	5	3	5	4	5	122
5	3	5	4	3	5	3	5	4	5	123
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	124
4	3	4	5	3	4	3	4	5	4	125
5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	126
5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	127
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	128
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	129
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	130
5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	131
4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	132
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	133
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	134
5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	135
5	4	5	4	4	5	4	5	3	5	136
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	137
5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	138

5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	139
4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	140
5	3	5	4	3	5	3	5	3	5	141
5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	142
4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	143
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	144
5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	145
5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	146
5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	147
4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	148
5	3	3	4	3	3	3	3	5	5	149
5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	150
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	151
3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	152
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	153
3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	154
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	155
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	156
5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	157
5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	158
5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	159
3	5	3	3	5	3	5	3	5	3	160
3	3	5	4	5	4	4	3	3	4	161
3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	162
3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	163
3	3	5	3	5	3	4	3	3	3	164
5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	165
4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	166
3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	167
5	5	5	3	5	3	4	3	4	3	168
4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	169
4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	170
5	5	5	4	5	4	3	4	3	3	171
4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	172
5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	173
4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	174
5	5	5	5	5	5	2	4	2	2	175
4	4	5	3	5	3	3	4	3	4	176
4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	177
5	5	4	3	4	3	5	3	5	5	178
5	5	5	3	5	3	5	3	5	4	179
4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	180
4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	181
3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	182
3	3	5	4	5	4	3	4	4	5	183
4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	184
5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	185
3	3	5	4	5	4	5	5	5	4	186

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	187
4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	188
3	3	5	4	5	4	3	4	4	4	189
5	5	5	3	5	3	3	4	4	3	190
4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	191
4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	192
5	5	4	3	4	3	4	3	5	5	193
5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	194
5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	195
3	3	5	4	5	4	4	5	5	5	196
4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	197
5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	198
3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	199
4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	200
4	4	5	3	5	3	4	3	5	5	201
5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	202
844	797	892	763	857	819	781	811	823	854	

VARIABEL CRM

1	2	3	4	CRM
3	3	3	3	1
3	3	3	4	2
5	3	3	3	3
5	3	3	4	4
3	3	3	3	5
3	3	3	3	6
3	3	3	3	7
3	3	3	3	8
5	5	5	3	9
4	4	5	5	10
4	4	5	4	11
5	5	3	3	12
3	3	3	3	13
3	3	3	3	14
3	3	3	3	15
3	5	4	4	16
3	3	3	3	17
3	3	5	3	18
3	3	3	4	19
3	3	4	5	20
3	3	5	2	21
4	4	5	4	22
4	4	4	4	23
5	5	5	4	24

5	5	5	3	25
3	3	5	3	26
3	3	4	4	27
5	5	5	3	28
5	5	5	3	29
5	5	5	3	30
4	4	5	4	31
5	5	5	5	32
4	4	5	4	33
4	4	5	4	34
3	3	4	4	35
3	3	5	3	36
5	5	5	3	37
5	5	4	4	38
5	5	5	4	39
5	5	5	3	40
5	5	5	4	41
4	4	5	5	42
4	4	4	2	43
3	3	5	4	44
5	5	5	4	45
3	3	5	4	46
5	5	5	5	47
4	4	5	4	48
4	4	4	4	49
5	5	5	3	50
4	4	5	3	51
3	3	5	3	52
3	3	5	4	53
3	3	4	5	54
3	3	5	3	55
3	3	5	4	56
3	3	4	4	57
3	3	4	5	58
3	3	5	3	59
5	5	4	5	60
4	4	5	4	61
3	3	5	4	62
5	5	5	3	63
4	4	4	4	64
4	4	4	3	65
5	5	5	4	66
4	4	5	4	67
5	5	5	4	68
4	4	4	3	69
5	5	5	5	70
4	4	5	3	71
4	4	5	4	72

5	5	4	3	73
4	4	5	5	74
3	3	4	4	75
4	4	5	4	76
5	5	5	4	77
5	5	5	4	78
5	5	5	3	79
4	4	4	3	80
5	5	5	3	81
4	4	5	4	82
4	4	5	4	83
3	3	4	3	84
3	3	5	4	85
4	4	4	4	86
5	5	5	5	87
3	3	5	4	88
4	4	4	4	89
4	4	5	4	90
3	3	5	4	91
5	5	5	3	92
4	4	5	4	93
4	4	5	4	94
5	5	4	3	95
5	5	4	4	96
5	5	5	4	97
3	3	5	4	98
4	4	5	4	99
5	5	4	4	100
3	3	4	4	101
4	4	5	4	102
4	4	5	3	103
5	5	4	4	104
3	3	5	5	105
5	5	5	4	106
4	4	5	5	107
5	5	4	5	108
5	5	5	5	109
5	5	5	4	110
5	5	5	5	111
4	4	4	4	112
4	4	4	4	113
3	3	5	5	114
3	3	5	5	115
5	5	5	5	116
3	3	4	3	117
4	4	5	4	118
5	5	4	5	119
2	2	3	2	120

2	2	3	3	121
5	3	5	4	122
5	3	5	4	123
3	3	3	4	124
4	3	4	5	125
5	3	5	5	126
5	4	5	3	127
4	4	4	4	128
5	5	5	4	129
5	5	5	3	130
5	3	5	5	131
4	3	4	4	132
5	5	5	4	133
5	5	5	4	134
5	5	5	3	135
5	4	5	4	136
5	5	5	4	137
5	4	5	5	138
5	4	5	4	139
4	3	4	4	140
5	3	5	4	141
5	5	5	3	142
4	5	4	5	143
5	5	5	4	144
5	5	5	4	145
5	5	5	5	146
5	4	5	3	147
4	4	4	3	148
5	3	3	4	149
5	3	3	3	150
3	3	3	3	151
3	3	3	3	152
3	3	3	3	153
3	3	3	3	154
3	3	3	3	155
3	3	3	3	156
5	5	5	3	157
5	4	5	3	158
5	4	5	3	159
3	5	3	3	160
3	3	5	4	161
3	3	4	4	162
3	3	4	5	163
3	3	5	3	164
5	5	4	5	165
4	4	5	4	166
3	3	5	4	167
5	5	5	3	168

4	4	4	4	169
4	4	4	3	170
5	5	5	4	171
4	4	5	4	172
5	5	5	4	173
4	4	4	3	174
5	5	5	5	175
4	4	5	3	176
4	4	5	4	177
5	5	4	3	178
5	5	5	3	179
4	4	5	4	180
4	4	5	4	181
3	3	4	3	182
3	3	5	4	183
4	4	4	4	184
5	5	5	5	185
3	3	5	4	186
4	4	4	4	187
4	4	5	4	188
3	3	5	4	189
5	5	5	3	190
4	4	5	4	191
4	4	5	4	192
5	5	4	3	193
5	5	4	4	194
5	5	5	4	195
3	3	5	4	196
4	4	5	4	197
5	5	4	4	198
3	3	4	4	199
4	4	5	4	200
4	4	5	3	201
5	5	4	4	202
825	802	906	764	

LAMPIRAN UJI INSTRUMEN PENELITIAN (40 RESPONDEN)

UJI VALIDITAS VARIABEL LAYANAN MOBILE BANKING

No	Instrumen	r_hitung	r_tabel	Keterangan
Variabel Layanan Mobile Banking (Y)				
1	Keamanan Sistem			
	Item 1	0,828	0,2573	Valid
	Item 2	0,770		
2	Kemudahan Penggunaan			
	Item 1	0,420	0,2573	Valid
	Item 2	0,770		
3	Privasi Pengguna			

	Item 1 Item 2	0,770 0,889	0,2573	Valid
4	Kehandalan Layanan			
	Item 1	0,826	0,2573	Valid
5	Kredibilitas Penyedia			
	Item 1	0,607	0,2573	Valid

LAMPIRAN UJI INSTRUMEN PENELITIAN (40 RESPONDEN)**UJI VALIDITAS VARIABEL REBRANDING**

No	Instrumen	r_hitung	r_tabel	Keterangan
Variabel Rebranding (X1)				
1	Reposisi			
	Item 1	0,778	0,2573	Valid
	Item 2	0,430		
	Item 3	0,533		
2	Penamaan Ulang			
	Item 1	0,520	0,2573	Valid
	Item 2	0,660		
	Item 3	0,333		
3	Perancangan Ulang			
	Item 1	0,880	0,2573	Valid
	Item 2	0,449		
4	Peluncuran Ulang			
	Item 1	0,826	0,2573	Valid
	Item 2	0,779		

LAMPIRAN UJI INSTRUMEN PENELITIAN (40 RESPONDEN)

UJI VALIDITAS VARIABEL PERSEPSI NASABAH

No	Instrumen	r_hitung	r_tabel	Keterangan
Variabel Persepsi (X2)				
1	Eksposur			
	Item 1	0,677	0,2573	Valid
	Item 2	0,530		
	Item 3	0,521		
2	Atensi			
	Item 1	0,320	0,2573	Valid
	Item 2	0,620		
	Item 3	0,333		
	Item 4			
3	Sensasi			
	Item 1	0,890	0,2573	Valid
	Item 2	0,779		
	Item 3	0,433		

LAMPIRAN UJI INSTRUMEN PENELITIAN (40 RESPONDEN)

UJI VALIDITAS VARIABEL CRM

No	Instrumen	r_hitung	r_tabel	Keterangan
Variabel CRM (X3)				
1	Seleksi			
	Item 1	0,377	0,2573	Valid

	Item 2	0,332		
2	Interaksi			
	Item 1	0,321	0,2573	Valid
	Item 2	0,553		

LAMPIRAN UJI RELIABILITAS

RELIABILITY
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.
 /LAYANAN_BRIMO

Reliability
 [DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

		N	%
Cases	Valid	40	100,0

Excluded ^a	0	,0
Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,753	8

RELIABILITY
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
/REBRANDING

Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,732	10

RELIABILITY
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/PERSEPSI_NASABAH

Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,768	10

RELIABILITY
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

/CRM

Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,791	4

LAMPIRAN STATISTIK DESKRIPTIF

Descriptive

[DataSet1]

Statistics

		LAYANAN_BRIM	REBRANDING	PERSEPSI_NASA	CRM
		O		BAH	
N	Valid	202	202	202	202
	Missing	0	0	0	0
Mean		219,11	217,74	220,33	215,77
Median		219	218,13	221,17	216,13
Mode		220,11	222,17	224,5	218,33
Std. Deviation		8,501	6,163	6,443	7,332
Variance		72,263	37,979	52,334	60,332
Skewness		-,826	-,678	-,623	-,677
Std. Error of Skewness		,220	,220	,220	,220
Kurtosis		,287	,909	,544	,355
Std. Error of Kurtosis		,437	,437	,437	,437
Range		42	34	25	23
Minimum		213	209	212	210
Maximum		255	243	237	253
Sum		7636	7228	7145	7123

LAMPIRAN REGRESI LINEAR SEDERHANA

```

REGRESSION
  /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT LAYANAN_BRIMO
  /METHOD=ENTER REBRANDING
  /SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED)
  /RESIDUALS DURBIN HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID)
  /CASEWISE PLOT(ZRESID) OUTLIERS(3)
  /SAVE RESID.
    
```

Regression

[DataSet1]

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
LAYANAN_BRIMO	219,11	8,501	202
REBRANDING	217,74	6,163	202
PERSEPSI_NASABAH	220,33	6,443	202
CRM	215,77	7,332	202

Correlations

		LAYANAN_B RIMO	REBRANDIN G	PERSEPSI_ NASABAH	CRM
Pearson Correlation	LAYANAN_BRI MO	1,000	,534	,334	,535
	REBRANDING	,534	1,000	,433	,675
	PERSEPSI_NA SABAH	,334	,433	1,000	,665
	CRM	,535	,675	,665	1,000
Sig. (1-tailed)					
N		202	202		
		202	202		

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	LAYANAN_BRIM O ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,534 ^a	,586	,580	5,231	1,982

a. Predictors: (Constant), REBRANDING

b. Dependent Variable: LAYANAN_BRIMO

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1301,469	1	1301,469	47,565	,000 ^b
	Residual	3256,068	119	27,362		
	Total	4557,537	120			

a. Dependent Variable: PERSEPSI_NASABAH

b. Predictors: (Constant), LAYANAN_BRIMO

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
3	(Constant)	5,287	3,577				
	REBRANDING	,833	,847	,534	2,115	,000	1,000
	PERSEPSI_NASABAH	,444	,833		2,555		
	CRM	,162	,039		2,205		

a. Dependent Variable: LAYANAN_BRIMO

Coefficient Correlations^a

Model			KUALITAS_PELAYANAN
1	Correlations	LAYANAN_BRIMO	1,000
	Covariances	LAYANAN_BRIMO	,003

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	KUALITAS_PELAYANAN
1	1	1,991	1,000	,00	,00
	2	,009	14,976	1,00	1,00

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

Casewise Diagnostics^a

Case Number	Std. Residual	REBRANDING	Predicted Value	Residual
21	-4,104	39	60,47	-21,469
43	-3,321	40	57,37	-17,369

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	49,62	64,34	59,74	3,293	121
Std. Predicted Value	-3,071	1,399	,000	1,000	121
Standard Error of Predicted Value	,476	1,542	,643	,199	121
Adjusted Predicted Value	49,11	64,50	59,74	3,297	121
Residual	-21,469	9,982	,000	5,209	121
Std. Residual	-4,104	1,908	,000	,996	121
Stud. Residual	-4,122	1,920	-,001	1,004	121
Deleted Residual	-21,657	10,106	-,007	5,290	121
Stud. Deleted Residual	-4,434	1,942	-,004	1,021	121
Mahal. Distance	,000	9,432	,992	1,486	121
Cook's Distance	,000	,074	,008	,012	121
Centered Leverage Value	,000	,079	,008	,012	121

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

NPAR TESTS
 /K-S (NORMAL) =RES_1
 /MISSING ANALYSIS.

NPar Tests

[DataSet1]

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		202
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	5,20902109
	Absolute	,068
Most Extreme Differences	Positive	,510
	Negative	-,957
Kolmogorov-Smirnov Z		,726
Asymp. Sig. (2-tailed)		,668

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

