

**DAFTAR PUSTAKA**

- Angelia, A., Rahmah, N., & Yulianto, A. (2023, April). Jurnal informasi dan Komputer. *Audit Sistem Informasi Absensi Pada Pt. Sunar Reka Artha Menggunakan Framework Cobit 5 Focus Domain MEA*, 11(1). <https://doi.org/10.35959/jik.v11i01.446> . Diakses pada 20 Agustus 2023.
- Bank Indonesia. (2020). *Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/Pbi/2017 Tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial* (Vol. Volume 17, Nomor 2, Juli – Desember 2020). [https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Documents/PBI\\_191217.pdf](https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Documents/PBI_191217.pdf). Diakses pada 17 Mei 2023
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding Information System Continuance: An Expectation-Confirmation. *Mis Quartely*, 25(3), 351-370. <https://doi.org/10.2307/3250921>
- Budiman, O., & Widodo, S.E., S.T., M.M, D. T. (2020, April). e-Proceeding of Management. Faktor Yang Mempengaruhi Niat Perilaku Nasabah Dan Pengaruhnya Terhadap Adopsi Mobile Banking di Indonesia Factors That Influence the Customer's Behavior Intention and Its Effect on The Adoption of Mobile Banking in Indonesia, 7 No.1, 185.
- Chin, W.W. (1998) *The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling*. Lawrence Erlbaum Associates Publisher.
- Dewayanti, A. (2018, Januari). Faktor – Faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking Dengan Menggunakan Utaut (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) (Studi Pada Pengguna Mobile Banking Bri Kcp Universitas Brawijaya) <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/11668/> . Diakses pada 25 Mei 2023.
- Ghozali, I (2014). *Structural Equation Modelling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)* (I. Ghozali, Ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hair Jr., J.F Hult, G. T.M., & Ringle C. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* 2<sup>nd</sup> edition. Sage Publishing

- Hair Jr, et al, J. F. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*.
- Hair Jr, Joseph F, et al. (2017). *Advanced Issues in Partial Least Squares Structural Equation Modeling*. sage publications.
- Hariyanti, I., & Andini, F. (2021). Penerapan Model Utaut 2 Untuk Memahami Perilaku Penggunaan Oasis Di Sekolah Tinggi Teknologi Bandung. *Jurnal Ilmiah Nasional Riset Aplikasi dan Teknik Informatika*, 03.
- Hossain, M. A., & Quaddus, M. (2012). Expectation-Confirmation Theory in Information System Research: A Review and Analysis. In Y. K. Dwivedi, M. R. Wade, & S. L. Schneberger (Eds.), *Information Systems Theory: Explaining and Predicting Our Digital Society, Vol. 1* (pp. 441–469). [https://doi.org/10.1007/978-1-4419-6108-2\\_21](https://doi.org/10.1007/978-1-4419-6108-2_21) . Diakses pada 20 Mei 2023.
- Indrawati (2017). *Perilaku Konsumen Individu: Dalam Mengadopsi Layanan Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Refika Aditama
- Jati, N. J., & Laksito, H. (2012). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan dan Penggunaan Sistem E-ticket (Studi Empiris pada Biro Perjalanan di Kota Semarang). *Diponegoro journal of accounting*, 1, Nomor 2, 1-15.  
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/accounting/article/view/562/564>.  
Diakses pada 15 Mei 2023
- Mukhlis, I., & Anjani, W. (2022, April). Penerapan Model Utaut (The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Terhadap Minat Dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking, 1, No.1.
- Moonda, P. A. (2020, Juni). Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 (Studi Kasus: PT. Jamkrida Provinsi Jawa Tengah). *Jurnal Masyarakat Informatika*, 11, Nomor 1.  
<https://doi.org/10.14710/jmasif.11.1.31449>
- Prabowo, R. (2019, Oktober). Analisis Loyalitas Pengguna Layanan Video on Demand Berlangganan Netflix Menggunakan Extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2).

- <https://docplayer.info/170328840-Sebagai-salah-satu-syarat-untuk-memperoleh-gelar-sarjana-sistem-informasi-fakultas-sains-dan-teknologi-universitas-islam-negeri-syarif-hidayatullah.html>. Diakses pada 3 Mei 2023
- Pertiwi, N. W. D. M. Y., & Ariyanto, D. (2017). Penerapan Model UTAUT 2 Untuk Menjelaskan Minat dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking di Kota Denpasar”. E-jurnal Akuntansi, 18(2), 1369-1397.
- Ringle, C.M, Sarstedt, M., Mitchell, R., & Gudergan, S.P. (2020). Partial Least Squares Structural Equation Modelling in HRM research. *International Journal of Human Resource Management*, 31(12), 1617-1643. <https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1416655>
- Ramadhan, A. (n.d.). *Analisa Perhitungan Tingkat Maturity Menggunakan COBIT 2019 Domain BAI06*.  
<https://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=0CDgQw7AJahcKEwiItNmzpPWAAxUAAAAAHQAAAAAQAw&url=https%3A%2F%2Feproceeding.itenas.ac.id%2Findex.php%2Ffti%2Farticle%2Fdownload%2F1567%2F1319&psig=AOvVaw36dc4hkrcX-6QB4JqL3CZf&ust=16929661214>. Diakses pada 10 Juni 2023
- Sari, SE, E., Anggraini, SE, MIS, L., & Herbowo, S.Si., MM, F. (Eds.). (2021). *Statistika Telekomunikasi Indonesia*. Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id/publication/2022/09/07/bcc820e694c537ed3ec131b9/statistik-telekomunikasi-indonesia-2021.html> . Diakses pada 14 November 2022
- Tarwoto, & Kuncoro, A. P. (2019, Mei). Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Smart Prodi Dengan Pendekatan Delone Mclean Dan Framework COBIT 5 (Studi Kasus: Sistem Penjadwalan Perkuliahan STMIK Amikom Purwokerto. *Jurnal Matrik*, Vol.18 No.2. <https://doi.org/10.30812/matrik.v18i2.367>
- Turang, D. A. O., Ratnasari, D. Y., & Pasa, I. Y. (2018, November). Audit Teknologi Informasi Bandung Techno Park Menggunakan Framework Cobit 5 Pada Domain EDM (Evaluate, Direct, And Monitor). *Jurnal INTEK*, 1 Nomor 2.

- Utamajaya, J. N., Aprilianur, G., & Sakir, N. (2021, Desember). Evaluasi Manajemen Risiko Teknologi Informasi Pada M - Banking Bri Balikpapan Menggunakan Framework COBIT 5. 25, *Nomor 12*.  
<https://doi.org/10.46984/sebatik.v25i2.1432>.
- Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B., & Davis, F.D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>.
- Wibowo, M. P. (2008, Juli Kamis). Analisis Tingkat Kematangan (Maturity Level) Pengawasan Dan Evaluasi Kinerja Teknologi Informasi Otomasi Perpustakaan Dengan Cobit (Control Objective for Information and Related Technology): Studi Kasus Di Perpustakaan Universitas Indonesia. <https://adoc.pub/skripsi-diajukan-untuk-melengkapi-persyaratan-mencapai-gelar.html>. Diakses pada 4 Juni 2023.

LAMPIRAN

1. Lampiran Pertanyaan Kuesioner di google form

**[Kuesioner] Penelitian Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pengguna Dan Tingkat Kematangan Aplikasi BNI Mobile Menggunakan Metode UTAUT2 DAN COBIT5**

Selamat Pagi/Siang/Malam, Salam Sejahtera Bagi kita semua

Perkenalkan, saya Indira Septianita Mahasiswi Sistem Informasi Universitas Hasanuddin memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Semua informasi yang Anda berikan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk penelitian Skripsi yang sedang Saya lakukan. Saya sangat menghargai atas waktu yang telah Bapak/Ibu/Saudara/i meluangkan untuk mengisi kuesioner ini. Adapun kriteria responden yaitu :

1. Pernah menggunakan Mobile Banking BNI(M-Banking BNI)
2. Berdomisili asal Indonesia

Berikut link pengisian kuesioner :  
<https://bit.ly/KueisionerPenelitianIndira>

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Apabila ada pertanyaan Anda terkait kuesioner ini, Anda dapat menghubungi Indira Septianita (<http://wa.me/6285398256896>)

Nama \*  
 Teka jawaban singkat

---

Usia/Umur \*  
 18 - 25 tahun  
 26 - 35 tahun  
 36 - 45 tahun  
 > 45 tahun lebih

---

Jenis Kelamin \*  
 Perempuan  
 Laki - Laki

---

Apakah Anda pernah/sedang menggunakan Mobile Banking BNI(M-Banking BNI)? \*

Ya  
 Tidak(jangan dilanjutkan)

---

Pekerjaan \*  
 Mahasiswa/Pelajar  
 Aparatur Sipil Negara(ASN) / PPPK  
 PNS/P2K  
 Swasta/Non PNS  
 Wiraswasta/ Entrepreneur

Pendapatan/Uang Saku \*

- < Rp. 1.500.000  
 Rp. 1.500.000 - Rp. 3.000.000  
 Rp.3.000.000 - Rp. 5.000.000  
 Rp. 5.000.000 - Rp. 7.000.000  
 > Rp. 7.000.000

Berapa lama menggunakan M-Banking BNI \*

- < 1 tahun  
 1 - 2 tahun  
 2 - 4 tahun  
 > 4 tahun

### 1.1 Lampiran Pertanyaan UTAUT2

**Bagian 2 dari 3**

Kuesioner Kepuasan Nasabah Menggunakan Aplikasi BNI Mobile

Deskripsi (opsional)

---

**Daftar Pertanyaan**

Petunjuk Pengisian:  
 STS : Sangat Tidak Setuju (1)  
 TS : Tidak Setuju (2)  
 N : Netral (3)  
 S : Setuju (4)  
 SS : Sangat setuju (5)

---

**Performance Expectancy (ekspektasi terhadap kinerja)**

Deskripsi (opsional)

---

1. Aplikasi Mobile Banking BNI bermanfaat bagi aktifitas saya \*

1    2    3    4    5

---

2. Menggunakan aplikasi Mobile Banking BNI membantu saya menemukan transaksi favorit saya dengan cepat \*

1    2    3    4    5

---

3. Menggunakan Mobile Banking dapat menyelesaikan tugas pekerjaan saya \*

1    2    3    4    5

**Effort Expectancy (tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh individu dalam menggunakan sebuah sistem)**

Deskripsi (opsional)

---

4. Aplikasi Mobile Banking mudah untuk digunakan \*

1    2    3    4    5

---

...

5. Menu dan Instruksi dalam aplikasi BNI mobile jelas dan mudah dipahami untuk digunakan \*

1    2    3    4    5

---

6. Aplikasi Mobile banking memudahkan saya dalam bertransaksi \*

1    2    3    4    5

---

**Social Influence (Faktor Sosial Budaya)**

Deskripsi (opsional)

---

7. Lingkungan sekitar saya (seperti keluarga, rekan kerja, teman sekolah, dsb) mempengaruhi saya untuk menggunakan BNI Mobile \*

1    2    3    4    5

8. Saya Mengetahui dan melakukan install aplikasi BNI Mobile dari media (Instagram, WhatsApp, Telegram, Facebook, dsb) \*

1    2    3    4    5

---

9. Orang orang sekitar saya yang menggunakan BNI Mobile terlihat lebih trend dan mengikuti zaman \*

1    2    3    4    5

---

**Facilitating Condition atau Kondisi yang Memfasilitasi anda ketika menggunakan BNI mobile**

Deskripsi (opsional)

---

10. Saya memiliki pengetahuan yang dibutuhkan untuk menggunakan aplikasi BNI Mobile \*

1    2    3    4    5

---

11. Saya memiliki sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk menggunakan aplikasi BNI Mobile seperti internet, smartphone, kartu debit, dsb) \*

1    2    3    4    5

12. Apabila saya mengalami kesulitan, saya bisa mendapatkan bantuan dan informasi melalui FAQ pada aplikasi BNI Mobile \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Hedonic Motivation atau Motivasi Hedonis mengacu pada sejauh mana anda mendapat kesenangan, menikmati yang didapatkan pengguna dari teknologi yang digunakan  
Deskripsi (opsional)

13. Saya merasa senang menggunakan BNI mobile \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Menggunakan BNI Mobile membuat saya terhibur \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Saya menikmati dan membuat pekerjaan lebih menarik dalam menggunakan BNI mobile \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

...

Content

Deskripsi (opsional)

22. BNI Mobile menyediakan konten/fasilitas yang lengkap dan beragam \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. BNI mobile menyediakan konten yang up to date (mengikuti zaman) \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. BNI mobile menyediakan konten yang saya minati \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Price Value atau Nilai Harga adalah persepsi anda terhadap biaya yang habiskan dalam menggunakan teknologi menuju manfaat yang dirasakannya

Deskripsi (opsional)

16. Saya merasa harga layanan BNI Mobile masuk akal dan lebih murah dibandingkan layanan lainnya \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Saya merasa harga layanan BNI mobile sesuai dengan layanan yang ditawarkan dan yang diterima \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Saya bersedia membayar seharga yang ditetapkan untuk mendapatkan layanan BNI mobile \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Satisfaction

Deskripsi (opsional)

25. Saya merasa puas menggunakan layanan BNI Mobile \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26. Pengalaman menggunakan layanan BNI mobile sangat menyenangkan \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

27. Saya percaya membuat keputusan yang tepat untuk menggunakan layanan BNI Mobile \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Habit(Kebiasaan)

Deskripsi (opsional)

19. Bertransaksi melalui layanan BNI mobile telah menjadi kebiasaan saya \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Saya takut berpikir bahwa saya bisa kehilangan banyak informasi menggunakan sistem dengan menekan tombol/layer/menu yang salah pada BNI Mobile \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Aplikasi Mobile Banking BNI menjadi pilihan utama bagi saya dalam bertransaksi dibandingkan aplikasi sejenisnya \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 1.2 Lampiran Pertanyaan Kematangan Aplikasi

**Tingkat Kematangan Aplikasi (Maturity Level)**

Deskripsi (opsional)

28. BNI Mobile Banking mengetahui kebutuhan akan transaksi teknologi informasi \*

1 2 3 4 5

29. Tanggung jawab dan akuntabilitas dilakukan BNI Mobile Banking untuk memastikan transaksi aman \*

1 2 3 4 5

30. Ukuran untuk mendukung manajemen transaksi keamanan teknologi informasi diimplementasikan \*

1 2 3 4 5

40. Tampilan dan akses dalam transaksi BNI mobile sesuai dan pengembangan kebijakan bni mobile mudah dipahami dan digunakan \*

1 2 3 4 5

41. Pelaporan transaksi lengkap dan terarah dalam sistem BNI Mobile \*

1 2 3 4 5

42. Transaksi BNI mobile dilihat sebagai tanggung jawab dari pihak BNI dan pihak nasabah \*

1 2 3 4 5

43. Tanggung jawab untuk transaksi telah ditugaskan secara jelas dan teratur, tetapi dijalankan secara konsisten \*

1 2 3 4 5

31. Adanya pelaporan keamanan transaksi pada BNI Mobile dan respon pada nasabah \*

1 2 3 4 5

32. BNI Mobile Banking mengetahui kebutuhan transaksi teknologi informasi \*

1 2 3 4 5

33. Kesadaran akan kebutuhan transaksi tergantung pada masing masing individu \*

1 2 3 4 5

35. Transaksi BNI Mobile terukur dan terstruktur \*

1 2 3 4 5

44. Kesadaran akan transaksi telah ada dan telah diimplementasikan \*

1 2 3 4 5

45. Pelaporan transaksi mencakup fokus bisnis yang jelas \*

1 2 3 4 5

46. Tanggung jawab untuk transaksi telah ditugaskan secara jelas, teratur dan dijalankan \*

1 2 3 4 5

47. Analisis resiko dan dampak transaksi dilakukan secara konsisten \*

1 2 3 4 5

36. Respon terhadap pelanggaran BNI Mobile dapat diprediksi \*

1 2 3 4 5

37. Tanggung jawab dan akuntabilitas akan transaksi BNI Mobile ditugaskan pada instansi BNI walaupun kewenangan pengelolaan pada transaksi BNI dibatasi \*

1 2 3 4 5

38. Kesadaran akan kebutuhan transaksi diklasifikasikan dan dibatasi \*

1 2 3 4 5

39. Terdapat Analisis hasil informasi yang relevan terhadap transaksi yang dihasilkan oleh sistem \*

1 2 3 4 5



48. Kebijakan dan praktik dari transaksi dilengkapi setiap keamanan yang disediakan oleh BNI Mobile \*

1 2 3 4 5

52. Pengguna BNI Mobile makin akuntabel(dapat dipertanggungjawabkan) dalam memenuhi kebutuhan transaksi dan fungsi transaksi terintegrasi dengan aplikasi \*

1 2 3 4 5

49. Identifikasi pengguna, verifikasi dan otorisasi terstandar \*

1 2 3 4 5

53. Insiden Transaksi dapat ditangani dengan prosedur dan respon insiden dapat didukung oleh tools BNI Mobile \*

1 2 3 4 5

50. Transaksi BNI Mobile adalah tanggung jawab bersama pihak nasabah dan pihak BNI \*

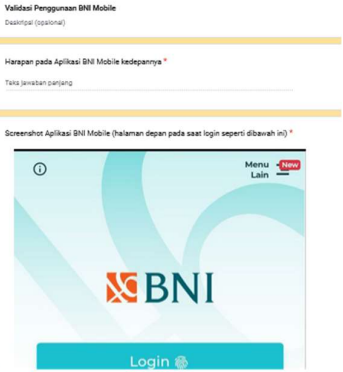
1 2 3 4 5

51. Kebutuhan Transaksi BNI Mobile didefinisikan dan ditampilkan dengan jelas \*

1 2 3 4 5

54. Informasi akan transaksi secara sistem akan dikumpulkan dan mengetahui riwayat transaksi \*

1 2 3 4 5



## 2. Hasil Uji Validitas

Correlations

Variables	Statistics	Variables															
		PE1	PE2	PE3	EE1	EE2	EE3	SI1	SI2	SI3	FC1	FC2	FC3	HM1	HM2	HM3	
PE1	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.005	.343	.004	<.001	<.001	<.001	<.001	.004	<.001	
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	
	Pearson Correlation	.560**	1	.579**	.481**	.542**	.440**	.218**	.154*	.292**	.382**	.489**	.418**	.519**	.343**	.510**	
PE2	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	.002	.026	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207		
	Pearson Correlation	.587**	.579**	1	.383**	.451**	.453**	.260**	.216**	.292**	.376**	.468**	.483**	.571**	.362**	.551**	
PE3	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	.002	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207		
	Pearson Correlation	.461**	.481**	.383**	1	.567**	.540**	.273**	.140*	.181**	.416**	.454**	.458**	.392**	.300**	.416**	
EE1	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	.045	.009	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207		
	Pearson Correlation	.415**	.542**	.451**	.567**	1	.440**	.296**	.221**	.261**	.473**	.346**	.498**	.332**	.453**	.514**	
EE2	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207		
	Pearson Correlation	.589**	.440**	.453**	.540**	.440**	1	.162*	.096	.254**	.433**	.577**	.356**	.495**	.199**	.375**	
EE3	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		.020	.168	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.004	<.001	
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207		
	Pearson Correlation	.356**	.495**	.199**	.375**	.258**	.321**	.293**	.387**	.106	.415**	.514**	.428**	.455**	.534**	.474**	.428**

Correlations

Variables	Statistics	Variables																	
		FC3	HM1	HM2	HM3	PV1	PV2	PV3	H1	H2	H3	C1	C2	C3	SAT1	SAT2	SAT3	JMLH	
PE1	Pearson Correlation	.346**	.653**	.200**	.384**	.317**	.463**	.335**	.450**	.107	.393**	.557**	.422**	.445**	.588**	.513**	.517**	.649**	
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.004	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.125	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	
PE2	Pearson Correlation	.418**	.519**	.343**	.510**	.400**	.483**	.336**	.381**	.229**	.464**	.498**	.468**	.473**	.537**	.590**	.510**	.688**	
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	
PE3	Pearson Correlation	.483**	.571**	.362**	.551**	.320**	.400**	.316**	.373**	.153*	.423**	.427**	.374**	.454**	.475**	.458**	.458**	.656**	
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.027	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	
EE1	Pearson Correlation	.458**	.392**	.300**	.416**	.332**	.369**	.324**	.316**	.182**	.384**	.568**	.485**	.436**	.507**	.503**	.369**	.629**	
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.009	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	
EE2	Pearson Correlation	.498**	.332**	.453**	.514**	.324**	.395**	.442**	.395**	.226**	.369**	.482**	.443**	.468**	.465**	.464**	.408**	.666**	
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	
EE3	Pearson Correlation	.356**	.495**	.199**	.375**	.258**	.321**	.293**	.387**	.106	.415**	.514**	.428**	.455**	.534**	.474**	.428**	.608**	
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.004	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.130	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	

**Correlations**

Variables	Statistics	Variables														
		PE1	PE2	PE3	EE1	EE2	EE3	SI1	SI2	SI3	FC1	FC2	FC3	HM1	HM2	HM3
SI1	Pearson Correlation	.194**	.218**	.260**	.273**	.296**	.162*	1	.449**	.472**	.241**	.158*	.317**	.268**	.372**	.374**
	Sig. (2-tailed)	.005	.002	<.001	<.001	<.001	.020		<.001	<.001	<.001	.023	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
SI2	Pearson Correlation	.066	.154*	.216**	.140*	.221**	.096	.449**	1	.460**	.212**	.017	.372**	.049	.315**	.309**
	Sig. (2-tailed)	.343	.026	.002	.045	.001	.168	<.001		<.001	.002	.809	<.001	.483	<.001	<.001
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
SI3	Pearson Correlation	.199**	.292**	.292**	.181**	.261**	.254**	.472**	.460**	1	.251**	.234**	.256**	.234**	.391**	.390**
	Sig. (2-tailed)	.004	<.001	<.001	.009	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
FC1	Pearson Correlation	.411**	.382**	.376**	.416**	.473**	.433**	.241**	.212**	.251**	1	.461**	.558**	.352**	.411**	.405**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.002	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
FC2	Pearson Correlation	.658**	.489**	.468**	.454**	.346**	.577**	.158*	.017	.234**	.461**	1	.358**	.582**	.244**	.322**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.023	.809	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
FC3	Pearson Correlation	.346**	.418**	.483**	.458**	.498**	.356**	.317**	.372**	.256**	.558**	.358**	1	.318**	.471**	.565**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207

**Correlations**

Variables	Statistics	FC3	HM1	HM2	HM3	PV1	PV2	PV3	H1	H2	H3	C1	C2	C3	SAT1	SAT2	SAT3	JMLH
		207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
SI1	Pearson Correlation	.317**	.268**	.372**	.374**	.326**	.270**	.317**	.297**	.371**	.377**	.319**	.257**	.370**	.251**	.319**	.332**	.544**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
SI2	Pearson Correlation	.372**	.049	.315**	.309**	.227**	.310**	.296**	.186**	.401**	.295**	.172*	.223**	.263**	.158*	.266**	.165*	.453**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.483	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.007	<.001	<.001	.013	.001	<.001	.023	<.001	.018	<.001
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
SI3	Pearson Correlation	.256**	.234**	.391**	.390**	.293**	.231**	.364**	.316**	.334**	.440**	.249**	.274**	.324**	.288**	.307**	.333**	.542**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
FC1	Pearson Correlation	.558**	.352**	.411**	.405**	.353**	.373**	.413**	.410**	.159*	.370**	.474**	.412**	.477**	.588**	.491**	.402**	.641**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.022	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
FC2	Pearson Correlation	.358**	.582**	.244**	.322**	.385**	.380**	.340**	.430**	.120	.353**	.544**	.441**	.472**	.574**	.469**	.485**	.623**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.084	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
FC3	Pearson Correlation	1	.318**	.471**	.565**	.438**	.485**	.478**	.381**	.130	.342**	.484**	.468**	.521**	.521**	.477**	.367**	.683**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.061	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207

**Correlations**

Variables	Statistics	Variables																
		PE1	PE2	PE3	EE1	EE2	EE3	SI1	SI2	SI3	FC1	FC2	FC3	HM1	HM2	HM3	PV1	PV2
HM1	Pearson Correlation	.653**	.519**	.571**	.392**	.332**	.495**	.268**	.049	.234**	.352**	.562**	.318**	1	.293**	.430**	.340**	.429**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.483	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
HM2	Pearson Correlation	.200**	.343**	.362**	.300**	.453**	.199**	.372**	.315**	.391**	.411**	.244**	.471**	.293**	1	.581**	.439**	.348**
	Sig. (2-tailed)	.004	<.001	<.001	<.001	<.001	.004	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
HM3	Pearson Correlation	.384**	.510**	.551**	.416**	.514**	.375**	.374**	.309**	.390**	.405**	.322**	.565**	.430**	.581**	1	.435**	.491**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
PV1	Pearson Correlation	.317**	.400**	.320**	.332**	.324**	.258**	.326**	.227**	.293**	.353**	.385**	.438**	.340**	.439**	.435**	1	.546**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
PV2	Pearson Correlation	.463**	.483**	.400**	.369**	.395**	.321**	.270**	.310**	.231**	.373**	.380**	.485**	.429**	.348**	.491**	.546**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
PV3	Pearson Correlation	.335**	.336**	.316**	.324**	.442**	.293**	.317**	.296**	.364**	.413**	.340**	.478**	.329**	.382**	.516**	.514**	.630**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207

**Correlations**

Variables	Statistics	FC3	HM1	HM2	HM3	PV1	PV2	PV3	H1	H2	H3	C1	C2	C3	SAT1	SAT2	SAT3	JMLH
		HM1	Pearson Correlation	.318**	1	.293**	.430**	.340**	.429**	.329**	.330**	.071	.345**	.469**	.470**	.449**	.517**	.525**
HM1	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.311	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
HM1	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
HM2	Pearson Correlation	.471**	.293**	1	.581**	.439**	.348**	.382**	.312**	.264**	.286**	.438**	.412**	.535**	.395**	.429**	.364**	.621**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
HM3	Pearson Correlation	.565**	.430**	.581**	1	.435**	.491**	.516**	.436**	.183**	.441**	.545**	.448**	.567**	.478**	.521**	.506**	.732**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	.008	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
PV1	Pearson Correlation	.438**	.340**	.439**	.435**	1	.546**	.514**	.333**	.284**	.411**	.422**	.391**	.486**	.522**	.477**	.435**	.636**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
PV2	Pearson Correlation	.485**	.429**	.348**	.491**	.546**	1	.630**	.395**	.186**	.363**	.453**	.511**	.476**	.450**	.576**	.451**	.673**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	.007	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
PV3	Pearson Correlation	.478**	.329**	.382**	.516**	.514**	.630**	1	.394**	.229**	.402**	.418**	.394**	.505**	.432**	.493**	.465**	.659**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207

**Correlations**

Variables	Statistics	Variables																
		PE1	PE2	PE3	EE1	EE2	EE3	SI1	SI2	SI3	FC1	FC2	FC3	HM1	HM2	HM3	PV1	PV2
H1	Pearson Correlation	.450**	.381**	.373**	.316**	.395**	.387**	.297**	.186**	.316**	.410**	.430**	.381**	.330**	.312**	.436**	.333**	.395**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.007	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
H2	Pearson Correlation	.107	.229**	.153**	.182**	.226**	.106	.371**	.401**	.334**	.159**	.120	.130	.071	.264**	.183**	.284**	.186**
	Sig. (2-tailed)	.125	<.001	.027	.009	.001	.130	<.001	<.001	<.001	.022	.084	.061	.311	<.001	.008	<.001	.007
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
H3	Pearson Correlation	.393**	.464**	.423**	.384**	.369**	.415**	.377**	.295**	.440**	.370**	.353**	.342**	.345**	.286**	.441**	.411**	.363**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
C1	Pearson Correlation	.557**	.498**	.427**	.568**	.482**	.514**	.319**	.172**	.249**	.474**	.544**	.484**	.469**	.438**	.545**	.422**	.453**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.013	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
C2	Pearson Correlation	.422**	.468**	.374**	.485**	.443**	.428**	.257**	.223**	.274**	.412**	.441**	.468**	.470**	.412**	.448**	.391**	.511**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
C3	Pearson Correlation	.445**	.473**	.454**	.436**	.468**	.455**	.370**	.263**	.324**	.477**	.472**	.521**	.449**	.535**	.567**	.486**	.476**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207

**Correlations**

Variables	Statistics	FC3	HM1	HM2	HM3	PV1	PV2	PV3	H1	H2	H3	C1	C2	C3	SAT1	SAT2	SAT3	JMLH
H1	Pearson Correlation	.381**	.330**	.312**	.436**	.333**	.395**	.394**	1	.237**	.490**	.429**	.375**	.384**	.482**	.458**	.538**	.622**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
H2	Pearson Correlation	.130	.071	.264**	.183**	.284**	.186**	.229**	.237**	1	.336**	.195**	.147**	.210**	.160**	.227**	.225**	.409**
	Sig. (2-tailed)	.061	.311	<.001	.008	<.001	.007	<.001	<.001		<.001	.005	.035	.002	.021	<.001	.001	<.001
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
H3	Pearson Correlation	.342**	.345**	.286**	.441**	.411**	.363**	.402**	.490**	.336**	1	.470**	.414**	.462**	.461**	.555**	.489**	.672**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
C1	Pearson Correlation	.484**	.469**	.438**	.545**	.422**	.453**	.418**	.429**	.195**	.470**	1	.591**	.562**	.576**	.566**	.506**	.730**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.005	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
C2	Pearson Correlation	.468**	.470**	.412**	.448**	.391**	.511**	.394**	.375**	.147**	.414**	.591**	1	.624**	.533**	.503**	.437**	.677**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.035	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
C3	Pearson Correlation	.521**	.449**	.535**	.567**	.486**	.476**	.505**	.384**	.210**	.462**	.562**	.624**	1	.492**	.597**	.478**	.745**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.002	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207

Correlations

Variables	Statistics Sig. (2-tailed)	Variables																
		PE1 <,001	PE2 <,001	PE3 <,001	EE1 <,001	EE2 <,001	EE3 <,001	SI1 <,001	SI2 <,001	SI3 <,001	FC1 <,001	FC2 <,001	FC3 <,001	HM1 <,001	HM2 <,001	HM3 <,001	PV1 <,001	PV2 <,001
C1	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
	Pearson Correlation	.557**	.498**	.427**	.568**	.482**	.514**	.319**	.172*	.249**	.474**	.544**	.484**	.469**	.438**	.545**	.422**	.453**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.013	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
C2	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
	Pearson Correlation	.422**	.468**	.374**	.485**	.443**	.428**	.257**	.223**	.274**	.412**	.441**	.468**	.470**	.412**	.448**	.391**	.511**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
C3	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
	Pearson Correlation	.445**	.473**	.454**	.436**	.468**	.455**	.370**	.263**	.324**	.477**	.472**	.521**	.449**	.535**	.567**	.486**	.476**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
SAT1	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
	Pearson Correlation	.588**	.537**	.475**	.507**	.465**	.534**	.251**	.158*	.288**	.588**	.574**	.521**	.517**	.395**	.478**	.522**	.450**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.023	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
SAT2	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
	Pearson Correlation	.513**	.590**	.458**	.503**	.464**	.474**	.319**	.266**	.307**	.491**	.469**	.477**	.525**	.429**	.521**	.477**	.576**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
SAT3	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
	Pearson Correlation	.517**	.510**	.458**	.369**	.408**	.428**	.332**	.165*	.333**	.402**	.485**	.367**	.485**	.364**	.506**	.435**	.451**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.018	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
JMLH	N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207
	Pearson Correlation	.649**	.688**	.656**	.629**	.666**	.608**	.544**	.453**	.542**	.641**	.623**	.683**	.621**	.621**	.732**	.636**	.673**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
N	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	207	

3. Hasil Uji AVE

Component					
Component	Component		$\lambda$	$\lambda^2$	
1	1				N 3
	PE 1		0,845	0,714	
PE 1	0,845	PE 2	0,841	0,707	AVE 0,717
PE 2	0,841	PE 3	0,854	0,729	
PE 3	0,854	total	2,540	2,150	
Extraction Method:					
a. 1 components					

Component					
Component	Component		$\lambda$	$\lambda^2$	
1	1				N 3
	EE 1		0,861	0,741	
EE 1	0,861	EE 2	0,812	0,660	AVE 0,678
EE 2	0,812	EE 3	0,796	0,634	
EE 3	0,796	total	2,469	2,035	
Extraction Method:					
a. 1 components					

Component					
Component	Component		$\lambda$	$\lambda^2$	
1	1				N 3
	SI 1		0,800	0,641	
SI 1	0,800	SI 2	0,793	0,629	AVE 0,640
SI 2	0,793	SI 3	0,807	0,651	
SI 3	0,807	total	2,400	1,921	
Extraction Method:					
a. 1 components					

Component					
Component	Component		$\lambda$	$\lambda^2$	
1	1				N 3
	FC 1		0,855	0,731	
FC 1	0,855	FC 2	0,739	0,545	AVE 0,641
FC 2	0,739	FC 3	0,804	0,646	
FC 3	0,804	total	2,397	1,923	
Extraction Method:					
a. 1 components					

Component					
Component	Component		$\lambda$	$\lambda^2$	
1	1				N 3
	HM 1		0,632	0,479	
HM 1	0,632	HM 2	0,804	0,646	AVE 0,627
HM 2	0,804	HM 3	0,863	0,755	
HM 3	0,863	total	2,365	1,880	
Extraction Method:					
a. 1 components					

Component					
Component	Component		$\lambda$	$\lambda^2$	
1	1				N 3
	PV 1		0,807	0,652	
PV 1	0,807	PV 2	0,866	0,751	AVE 0,709
PV 2	0,866	PV 3	0,852	0,725	
PV 3	0,852	total	2,525	2,128	
Extraction Method:					
a. 1 components					

Component					
Component	Component		$\lambda$	$\lambda^2$	
1	1				N 3
	H 1		0,780	0,609	
H 1	0,780	H 2	0,646	0,417	AVE 0,573
H 2	0,646	H 3	0,833	0,694	
H 3	0,833	total	2,259	1,720	
Extraction Method:					
a. 1 components					

Component					
Component	Component		$\lambda$	$\lambda^2$	
1	1				N 3
	C 1		0,838	0,703	
C 1	0,838	C 2	0,868	0,753	AVE 0,728
C 2	0,868	C 3	0,854	0,729	
C 3	0,854	total	2,560	2,185	
Extraction Method:					
a. 1 components					

Component					
Component	Component		$\lambda$	$\lambda^2$	
1	1				N 3
	SAT 1		0,844	0,712	
SAT 1	0,844	SAT 2	0,865	0,748	AVE 0,732
SAT 2	0,865	SAT 3	0,858	0,737	
SAT 3	0,858	total	2,567	2,197	
Extraction Method:					
a. 1 components					

4. Lampiran Cronbach Alpha *Performance Expectation*

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.802	3

5. Lampiran Cronbach Alpha *Effort Expectancy*

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.761	3

6. Lampiran Cronbach Alpha *Social Influence*

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.711	3

7. Lampiran Cronbach Alpha *Hedonic Motivation*



**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.698	3

**8. Lampiran Cronbach Alpha *Facilitating Condition***

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.718	3

**9. Lampiran Cronbach Alpha *Habit***

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.605	3

10. Lampiran *Cronbach Alpha Content*

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.812	3

11. Lampiran *Cronbach Alpha Price Value*

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.791	3

12. Lampiran *Cronbach Alpha Satisfaction*

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	3

**13. Lampiran Composite Reliability Performance Expectation, Effort Expectancy, Social Influence**

Variable	$\lambda$	$\lambda^2$	$\epsilon = 1 - \lambda^2$	Composite Reliability(CR)	N	3
PE 1	0,845	0,714	0,286	0,884	AVE	0,717
PE 2	0,841	0,707	0,293		CR	0,884
PE 3	0,854	0,729	0,271			
<b>total</b>	<b>2,540</b>	<b>2,150</b>	<b>0,850</b>			

	$\lambda$	$\lambda^2$	$\epsilon = 1 - \lambda^2$	Composite Reliability(CR)	N	3
EE 1	0,861	0,741	0,259	0,863	AVE	0,678
EE 2	0,812	0,660	0,340		CR	0,863
EE 3	0,796	0,634	0,366			
<b>total</b>	<b>2,469</b>	<b>2,035</b>	<b>0,965</b>			

	$\lambda$	$\lambda^2$	$\epsilon = 1 - \lambda^2$	Composite Reliability(CR)	N	3
SI 1	0,800	0,641	0,359	0,842	AVE	0,640
SI 2	0,793	0,629	0,371		CR	0,842
SI 3	0,807	0,651	0,349			
<b>total</b>	<b>2,400</b>	<b>1,921</b>	<b>1,079</b>			

**14. Lampiran Composite Reliability Facilitating Condition, Hedonic Motivation, Price Value**

	$\lambda$	$\lambda^2$	$\epsilon = 1 - \lambda^2$	Composite Reliability(CR)	N	3
FC 1	0,855	0,731	0,269	0,842	AVE	0,641
FC 2	0,739	0,545	0,455		CR	0,842
FC 3	0,804	0,646	0,354			
<b>total</b>	<b>2,397</b>	<b>1,923</b>	<b>1,077</b>			

	$\lambda$	$\lambda^2$	$\epsilon = 1 - \lambda^2$	Composite Reliability(CR)	N	3
HM 1	0,652	0,429	0,571	0,833	AVE	0,627
HM 2	0,804	0,646	0,354		CR	0,833
HM 3	0,869	0,755	0,245			
<b>total</b>	<b>2,365</b>	<b>1,880</b>	<b>1,120</b>			

	$\lambda$	$\lambda^2$	$\epsilon = 1 - \lambda^2$	Composite Reliability(CR)	N	3
PV 1	0,807	0,652	0,348	0,880	AVE	0,709
PV 2	0,866	0,751	0,249		CR	0,880
PV 3	0,852	0,725	0,275			
<b>total</b>	<b>2,525</b>	<b>2,128</b>	<b>0,872</b>			

15. Lampiran *Composite Reliability Habit, Content, Satisfaction*

	$\lambda$	$\lambda^2$	$\epsilon = 1 - \lambda^2$	Composite Reliability(CR)			
H1	0,780	0,609	0,391	0,799	N	3	
H2	0,646	0,417	0,583		AVE	0,573	
H3	0,833	0,694	0,306				
total	2,259	1,720	1,280				
	$\lambda$	$\lambda^2$	$\epsilon = 1 - \lambda^2$	Composite Reliability(CR)			
C1	0,838	0,703	0,297	0,889	N	3	
C2	0,868	0,753	0,247		AVE	0,728	
C3	0,854	0,729	0,271				
total	2,560	2,185	0,815				
	$\lambda$	$\lambda^2$	$\epsilon = 1 - \lambda^2$	Composite Reliability(CR)	N	3	
SAT 1	0,844	0,712	0,288	0,891	AVE	0,732	
SAT 2	0,865	0,748	0,252				
SAT 3	0,858	0,737	0,263				
total	2,567	2,197	0,803				

16. Hasil Uji *Coefficient of Determination*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.843 <sup>a</sup>	.710	.698	1.074

a. Predictors: (Constant), C, SI, PE, H, PV, EE, FC, HM

17. Hasil Uji *Maturity Level* Domain DSS

17.1 Hasil Uji *Maturity Level* Domain DSS dengan Sub Domain Mengelola Operasi

O4													
=SUM(L4:L11)/8													
Domain	Sub Domain	Pertanyaan	Skala Likert					Total pengisian	Akumulasi Jawaban * bobot skala Likert	Skala Kematangan	Tingkat Kematangan	Nilai <i>Maturity Level</i>	
			1	2	3	4	5						
	1.1- Mengelola Operasi	1.1.30. Ukuran untuk mendukung manajemen transaksi keamanan teknologi informasi diimplementasikan	2	2	22	108	73	207	869	4,2	Managed and Measurable	4,2	
		1.1.32. BNI Mobile Banking mengetahui kebutuhan transaksi teknologi informasi	3	3	17	104	80	207	876	4,2	Managed and Measurable		
		1.1.34. Transaksi BNI Mobile terukur dan terstruktur	3	4	32	103	65	207	844	4,1	Managed and Measurable		
		1.1.39. Tampilan dan akses dalam transaksi BNI mobile sesuai dan pengembangan kebijakan bni mobile mudah dipahami dan digunakan	2	5	34	91	75	207	853	4,1	Managed and Measurable		
		1.1.45. Tanggung jawab untuk transaksi telah ditugaskan secara jelas, teratur dan dijalankan	1	5	19	102	80	207	876	4,2	Managed and Measurable		
		1.1.46. Analisis resiko dan dampak transaksi dilakukan secara konsisten	1	1	18	79	108	207	913	4,4	Managed and Measurable		
		1.1.48. Identifikasi pengguna, verifikasi dan otorisasi terstandar	2	0	28	97	80	207	874	4,2	Managed and Measurable		
		1.1.53. Informasi akan transaksi secara sistem akan dikumpulkan dan mengetahui riwayat transaksi	1	15	45	87	59	207	809	3,9	Managed and Measurable		

**17.2 Hasil Uji *Maturity Level* Domain DSS dengan Sub Domain Mengelola Layanan Permintaan Dan Insiden, dan Mengelola Masalah**

<i>DSS (Deliver, Service and Support)</i>	12. Mengelol a Layanan Perminta an Dan Insiden	12.29. Tanggung jawab dan akuntabilitas dilakukan BNI Mobile Banking untuk memastikan transaksi aman	1	4	37	97	68	207	848	4,1	Managed and Measurable	4,1
		12.38. Terdapat Analisis hasil informasi yang relevan terhadap transaksi yang dihasilkan oleh sistem	3	14	43	82	65	207	813	3,9	Managed and Measurable	
		12.40. Pelaporan transaksi lengkap dan terarah dalam sistem BNI Mobile	1	6	29	107	64	207	848	4,1	Managed and Measurable	
		12.44. Pelaporan transaksi mencakup fokus bisnis yang	2	3	18	115	69	207	867	4,2	Managed and	
		12.47. Kebijakan dan praktik dari transaksi dilengkapi setiap keamanan yang disediakan oleh BNI Mobile	1	3	18	104	81	207	882	4,3	Managed and Measurable	
	13. Mengelol a Masalah	13.31. Adanya pelaporan keamanan transaksi pada BNI Mobile dan respon pada nasabah	1	5	26	90	85	207	874	4,2	Managed and Measurable	4,2
		13.35. Respon terhadap pelanggaran BNI Mobile dapat diprediksi	2	2	29	102	72	207	861	4,2	Managed and Measurable	
		13.36. Tanggung jawab dan akuntabilitas akan transaksi BNI Mobile ditugaskan pada instansi BNI walaupun kewenangan pengelolaan pada transaksi BNI dibatasi	1	4	22	102	78	207	873	4,2	Managed and Measurable	
		13.41. Transaksi BNI mobile dilihat sebagai tanggung jawab dari pihak BNI dan pihak nasabah	1	5	26	93	82	207	871	4,2	Managed and Measurable	
		13.49. Identifikasi pengguna, verifikasi dan otorisasi terstandar	1	3	23	105	75	207	871	4,2	Managed and Measurable	
13.52. Insiden Transaksi dapat ditangani dengan prosedur dan respon insiden dapat didukung oleh tools BNI Mobile	3	7	33	99	65	207	837	4,0	Managed and Measurable			

17.3 Hasil Uji *Maturity Level* Domain DSS dengan Sub Domain Mengelola Keberlangsungan

1.4. Mengelola Keberlangsungan	1.4.28. BNI Mobile Banking mengetahui kebutuhan akan transaksi teknologi informasi	2	5	23	98	79	207	868	4,2	Managed and Measurable	4,3
	1.4.33. Kesadaran akan kebutuhan transaksi tergantung pada masing masing individu	1	4	14	92	96	207	899	4,3	Managed and Measurable	
	1.4.37. Kesadaran akan kebutuhan transaksi diklasifikasikan dan dibatasi	1	2	14	93	97	207	904	4,4	Managed and Measurable	
	1.4.42. Tanggung jawab untuk transaksi telah ditugaskan secara jelas dan teratur, tetapi dijalankan secara	1	3	16	95	92	207	895	4,3	Managed and Measurable	
	1.4.43. Kesadaran akan transaksi telah ada dan telah diimplementasikan	1	5	18	118	65	207	862	4,2	Managed and Measurable	
	1.4.50. Kebutuhan Transaksi BNI Mobile didefinisikan dan ditampilkan dengan jelas	1	5	25	108	68	207	858	4,1	Managed and Measurable	
	1.4.51. Pengguna BNI Mobile makin akuntable (dapat dipertanggungjawabkan) dalam memenuhi kebutuhan transaksi dan fungsi transaksi terintegrasi dengan	2	0	22	81	102	207	902	4,4	Managed and Measurable	
	Total Nilai								22547	108,9	
Rata-Rata Maturity Level									4,2		

18. Pengisian Kuesioner Responden

Responden	Pert 1	Pert 2	Pert 3	Pert 4	Pert 5	Pert 6	Pert 7	Pert 8	Pert 9	Pert 10	Pert 11	Pert 12	Pert 13	Pert 14	Pert 15	Pert 16	Pert 17	Pert 18	Pert 19	Pert 20	Pert 21	Pert 22	Pert 23	Pert 24	Pert 25
R1	4	4	4	5	5	6	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
R2	5	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
R3	3	4	3	3	2	4	4	1	3	4	5	2	4	3	3	3	3	1	5	4	3	4	4	3	4
R4	4	3	4	5	4	6	2	2	4	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	1	4	4	4	3	5
R5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5



Universitas Hasanuddin

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD
Respon	Pert 26	Pert 27	Pert 28	Pert 29	Pert 30	Pert 31	Pert 32	Pert 33	Pert 34	Pert 35	Pert 36	Pert 37	Pert 38	Pert 39	Pert 40	Pert 41	Pert 42	Pert 43	Pert 44	Pert 45	Pert 46	Pert 47	Pert 48	Pert 49	Pert 50	Pert 51	Pert 52	Pert 53	Harapan pada Aplikasi BNI Mobile kedepannya
R1	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semakin lebih baik
R2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan fitur yang sudah ada dan menambah fitur baru
R3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	Harapannya ui/ux nya dapat lebih sederhana dan terdapat panduan yg dapat ditemukan dengan mudah. Sistem keamanan m-banking dapat terjaga dan terjamin terus sehingga tidak ada kejadian kebocoran data dsb.
R4	4	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	Bagus
R5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	Semoga untuk transaksi di luar bank BNI pajaknya tidak terlalu tinggi

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA			
pertanyaan 1-25																													
Respon	Pert 1	Pert 2	Pert 3	Pert 4	Pert 5	Pert 6	Pert 7	Pert 8	Pert 9	Pert 10	Pert 11	Pert 12	Pert 13	Pert 14	Pert 15	Pert 16	Pert 17	Pert 18	Pert 19	Pert 20	Pert 21	Pert 22	Pert 23	Pert 24	Pert 25				
R6	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	4	5	1	5	5	4	4	5				
R7	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5				
R8	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4				
R9	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4				
R10	4	4	5	5	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4				
R11	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4				
R12	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5				
R13	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5				
R14	5	5	4	4	4	4	4	1	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4				
R15	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5				
R16	5	5	4	5	5	5	3	2	3	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	3	4	5	3	5					
R17	5	3	4	2	1	3	2	3	4	1	4	2	5	1	3	2	5	4	5	2	1	2	3	2	2				
R18	4	3	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3				
R19	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	4	5	5	5	5				
R20	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	3	5				
R21	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5				
R22	5	5	5	5	4	5	3	3	3	4	5	4	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4				

Universitas Hasanuddin

Responden	Pert 26	Pert 27	Pert 28	Pert 29	Pert 30	Pert 31	Pert 32	Pert 33	Pert 34	Pert 35	Pert 36	Pert 37	Pert 38	Pert 39	Pert 40	Pert 41	Pert 42	Pert 43	Pert 44	Pert 45	Pert 46	Pert 47	Pert 48	Pert 49	Pert 50	Pert 51	Pert 52	Pert 53	Harapan pada Aplikasi BNI Mobile kedepannya	
R6	5	5	4	4	4	3	4	5	5	3	3	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	Semoga tidak sering update aplikasi	
R7	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Rancangan UI yang lebih responsif karena terkadang saya merasa kesulitan untuk melakukan pengisian password transaksi ketika design UI yang secara tiba-tiba berantakan dan
R8	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	Sudah cukup baik
R9	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	-
R10	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	-
R11	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	Lebih baik
R12	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	Semoga lebih baik lg
R13	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	Semoga dapat memberikan pelayanan yg lebih
R14	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	lebih inovatif
R15	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	3	4	4	lebih update lagi
R16	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	Semoga jaringannya bisa lebih stabil
R17	3	4	5	1	2	3	4	5	1	4	5	1	2	4	4	3	1	3	3	2	1	2	2	3	5	4	4	1	1	semoga semakin cepat aksesnya
R18	4	2	4	3	2	4	5	4	5	3	3	5	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	Agar lebih baik lagi kedepannya
R19	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	Semoga errornya berkurang.
R20	5	4	4	4	4	5	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	semoga bisa ada fitur pengelompokan uang sehingga lebih mudah untuk tracking pengeluaran
R21	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	Menjadi lebih baik lagi
R22	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	Semoga pelayanan, keamanan dan performanya semakin dijaga dan dikembangkan lebih baik lagi

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	
pertanyaan 1-25																											
Respon	Pert 1	Pert 2	Pert 3	Pert 4	Pert 5	Pert 6	Pert 7	Pert 8	Pert 9	Pert 10	Pert 11	Pert 12	Pert 13	Pert 14	Pert 15	Pert 16	Pert 17	Pert 18	Pert 19	Pert 20	Pert 21	Pert 22	Pert 23	Pert 24	Pert 25		
R23	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	1	1	1	2	1
R24	5	5	5	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	
R25	4	5	5	4	5	4	3	2	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	
R26	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	
R27	5	5	4	5	5	5	2	3	2	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	
R28	5	5	5	4	4	4	2	1	2	4	5	4	5	3	3	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	
R29	5	5	4	5	3	5	2	4	3	5	5	5	5	2	3	3	4	3	2	1	2	4	5	4	5		
R30	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4		
R31	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	3	5	5		
R32	5	4	4	4	3	5	5	2	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	5	3	5	5	5	4	5		
R33	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5		
R34	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5		
R35	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4		
R36	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4		
R37	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3		
R38	5	5	4	5	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
R39	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4		
R40	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		
R41	5	5	5	2	2	4	3	1	5	2	5	1	5	1	2	3	3	3	1	4	4	1	1	1	1		
R42	5	5	5	5	5	5	3	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	5		
R43	4	4	4	4	4	5	2	1	4	4	5	2	4	2	2	3	3	4	2	4	5	5	5	4	4		
R44	5	5	4	5	5	5	1	1	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5		
R45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
R46	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4		
R47	4	5	5	4	4	3	3	2	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	5	4	5	3	5	5	4		
R48	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5		
R49	4	5	4	4	5	5	3	4	3	5	4	4	5	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
R50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5		

Universitas Hasanuddin

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	
Respon	Pert 26	Pert 27	Pert 28	Pert 29	Pert 30	Pert 31	Pert 32	Pert 33	Pert 34	Pert 35	Pert 36	Pert 37	Pert 38	Pert 39	Pert 40	Pert 41	Pert 42	Pert 43	Pert 44	Pert 45	Pert 46	Pert 47	Pert 48	Pert 49	Pert 50	Pert 51	Pert 52	Pert 53	Harapan pada Aplikasi BNI Mobile kedepannya	
R23	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	Semoga bisa transfer antar bank bisa dikurangi seminimal mungkin dan potongan perbulannya bisa dikurangi karena ada saldo yang harus tertinggal dan ada terpakai
R24	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	tingkatkan kelancaran aplikasi bni mobile
R25	4	5	5	4	3	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	Semoga bisa lebih maju
R26	5	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	Menarik penampilannya
R27	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	semoga dapat terus bermanfaat
R28	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	Jeda sesi login tidak terlalu sebentar
R29	3	4	4	5	4	5	3	5	3	3	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	5	Lebih ditingkatkan aplikasinya
R30	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih
R31	5	5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	3	-
R32	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	Buat UI nya lebih menarik
R33	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	Lebih praktis dan mudah
R34	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	lebih efisien lagi
R35	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	memperbaiki error apabila ada dan terus mengembangkan fitur2nya
R36	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	lebih bagus
R37	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	Untuk terus meningkatkan kualitas aplikasi
R38	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	Layanannya lebih di tingkatkan
R39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
R40	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	Perbaharui UI nya
R41	3	4	2	2	2	2	4	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	Tentunya meningkatkan tampilannya karena dari sisi UNIX menurut saya masih kurang
R42	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	Semoga selalu up to date.
R43	4	5	4	3	3	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	Semoga lebih baik
R44	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	Semoga tidak banyak maintenance server
R45	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Siip
R46	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	Semoga kedepannya tidak mengalami gangguan saat login
R47	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	5	5	lebih bagus lagi
R48	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	selalu memberikan update terbaru
R49	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	semakin berkembang dan
R50	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	4	5	2	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	Harapan saya BNI kinerjanya semakin meningkat dalam penyimpanan keuangan

Universitas Hasanuddin

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD
Respon	Pert 26	Pert 27	Pert 28	Pert 29	Pert 30	Pert 31	Pert 32	Pert 33	Pert 34	Pert 35	Pert 36	Pert 37	Pert 38	Pert 39	Pert 40	Pert 41	Pert 42	Pert 43	Pert 44	Pert 45	Pert 46	Pert 47	Pert 48	Pert 49	Pert 50	Pert 51	Pert 52	Pert 53	Harapan pada Aplikasi BNI Mobile kedepannya	
R51	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	Semakin canggih dan mudah diakses
R52	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semoga semakin terdepan
R53	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semoga semakin baik
R54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	2	2	2	2	2	5	Harapannya semakin inovasi dan canggih
R55	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	perbaiki ui dan ux nya
R56	5	4	4	3	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	tampilan lebih simpel
R57	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
R58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	diperkecil biaya adminnya
R59	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	Semoga semakin berguna untuk nasabah dan semakin mudah untuk digunakan, tidak
R60	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	Pertahankan hal-hal yang sudah baik
R61	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	2	4	4	Bisa menjadi lebih baik lagi dengan kelancaran tranferd tanpa hambatan
R62	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	lebih baik lagi
R63	4	5	5	5	4	5	5	4	5	2	5	2	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	Peningkatan kualitas pelayanan
R64	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	semoga lebih baik lagi
R65	5	5	3	4	3	3	4	5	3	2	2	3	4	5	4	5	5	4	3	3	4	5	3	5	3	4	5	4	4	Semoga BNI bisa menampilkan lebih menarik
R66	1	1	1	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Lebih sukses
R67	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	Saya tidak tahu perkembangannya sekarang bagaimana karena saya jarang pakai aplikasinya dan bahkan aplikasinya sudah ku
R68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	Semoga mutasinya dapat dilihat selama 1
R69	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Membuat desain antarmuka yg lebih menarik
R70	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	3	3	semoga semakin lebih baik lagi
R71	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	Semakin banyak fitur lainnya dan biayanya
R72	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	Lebih baik dan praktis
R73	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
R74	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	Ulnya bisa lebih up to date lagi
R75	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	semoga bisa bayar all provider ISP via

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
Respon	Pert 1	Pert 2	Pert 3	Pert 4	Pert 5	Pert 6	Pert 7	Pert 8	Pert 9	Pert 10	Pert 11	Pert 12	Pert 13	Pert 14	Pert 15	Pert 16	Pert 17	Pert 18	Pert 19	Pert 20	Pert 21	Pert 22	Pert 23	Pert 24	Pert 25
R51	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R52	5	5	4	5	5	5	2	1	1	3	4	4	4	2	4	1	2	1	3	2	2	5	4	4	4
R53	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4
R54	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R56	4	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4
R57	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
R58	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R59	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	2	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5
R60	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
R61	2	4	3	4	4	4	2	4	4	2	3	3	2	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	2	3
R62	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
R63	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5
R64	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4
R65	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	3	3	3	3	3	4	3	4	5	3	5
R66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R67	3	3	3	4	4	4	1	1	1	5	4	4	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3
R68	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	3	5	5	5	5
R69	5	4	4	3	4	4	2	1	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	4	3	3	3
R70	5	4	5	4	5	4	1	4	5	5	4	5	4	5	4	2	5	4	4	1	3	4	5	4	5
R71	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5
R72	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
R73	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
R74	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5
R75	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	
Respon	Pert 26	Pert 27	Pert 28	Pert 29	Pert 30	Pert 31	Pert 32	Pert 33	Pert 34	Pert 35	Pert 36	Pert 37	Pert 38	Pert 39	Pert 40	Pert 41	Pert 42	Pert 43	Pert 44	Pert 45	Pert 46	Pert 47	Pert 48	Pert 49	Pert 50	Pert 51	Pert 52	Pert 53	Harapan pada Aplikasi BNI Mobile kedepannya	
R76	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	semoga bisa membuat fitur - fitur yang lebih banyak dan bermanfaat	
R77	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	Lebih cepat merespon	
R78	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	Semoga lebih memudahkan user dalam mengakses berbagai hal dengan tampilan antarmuka yang lebih bagus.	
R79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Lebih baik kedepannya	
R80	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	Semoga kedepannya makin banyak fitur yang memudahkan pengguna	
R81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	semakin banyak tenant diskon	
R82	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	2	4	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	2	4	5	Semoga lebih ringan dan gak banyak makan memori	
R83	4	4	3	4	5	4	5	4	5	2	4	2	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	Agar lebih dikembangkan dan ditingkatkan lagi	
R84	5	4	4	5	4	4	2	5	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	2	Semakin cepat untuk aplikasi nya berjalan, kalau ada pelaporan ditanggapi dengan cepat	
R85	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	Semoga selalu terpercaya	
R86	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	
R87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	agar lebih konsisten dari apa yang telah ditetapkan sebelumnya
R88	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	Semoga lebih baik	
R89	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	Lebih baik	
R90	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	Semakin baik & tidak terlalu sering maintenance	
R91	4	4	4	5	3	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	Semoga ada fitur pembelian Pulsa bisa karena sejauh ini saya tidak melihat fitur tersebut ada di BNI Mobile, sedangkan di BRImo sendiri ada	
R92	5	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	Semoga aplikasi BNI memiliki fitur yang sesuai dengan perkembangan teknologi yang ada dan semoga bank BNI semakin sukses	
R93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	semoga fitur koneksi dengan GO-PAY secepatnya diselesaikan	
R94	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	Lebih mudah	
R95	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	Harapan saya agar aplikasi mobile banking BNI dapat berkembang lebih baik lagi.	
R96	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	UI/UX nya lebih di tingkatkan lagi	
R97	5	4	4	5	5	3	4	5	3	5	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	bisa tersinkronisasi dengan semua layanan pajak	
R98	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	Pertahankan kualitasnya	
R99	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Lebih baik lagi	
R100	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Semoga bisa semakin terjangkau dipake dimana-mana	

pertanyaan 1-zb																										
Respon	Pert 1	Pert 2	Pert 3	Pert 4	Pert 5	Pert 6	Pert 7	Pert 8	Pert 9	Pert 10	Pert 11	Pert 12	Pert 13	Pert 14	Pert 15	Pert 16	Pert 17	Pert 18	Pert 19	Pert 20	Pert 21	Pert 22	Pert 23	Pert 24	Pert 25	
1	R76	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	
1	R77	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
1	R78	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	
5	R79	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	
1	R80	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
3	R81	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
3	R82	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5	2	5
0	R83	4	4	5	5	5	4	3	2	4	5	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	
1	R84	4	5	4	5	3	4	2	2	3	4	5	5	4	3	4	2	4	3	3	4	3	5	4	4	
2	R85	5	4	4	5	5	5	4	2	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	
3	R86	5	5	4	4	4	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	1	3	4	5	5	5	
4	R87	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
5	R88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
5	R89	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4
7	R90	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	
3	R91	5	4	3	5	5	5	3	2	3	5	5	3	5	3	3	3	5	5	4	2	3	4	5	4	4
0	R92	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	
0	R93	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
1	R94	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4
2	R95	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
3	R96	5	4	4	5	5	5	2	4	4	4	4	2	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	R97	4	5	3	5	4	3	5	4	3	5	4	5	3	5	4	4	4	3	5	4	3	5	4	3	4
5	R98	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	2	5	4	4	4	4
6	R99	5	5	5	5	5	5	2	1	1	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
7	R100	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	
pertanyaan 1-25																											
Respon den	Pert 1	Pert 2	Pert 3	Pert 4	Pert 5	Pert 6	Pert 7	Pert 8	Pert 9	Pert 10	Pert 11	Pert 12	Pert 13	Pert 14	Pert 15	Pert 16	Pert 17	Pert 18	Pert 19	Pert 20	Pert 21	Pert 22	Pert 23	Pert 24	Pert 25		
R101	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
R102	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	
R103	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	
R104	4	3	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3	5	
R105	4	5	4	4	5	5	3	2	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	2	4	4	
R106	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
R107	3	3	3	3	3	4	3	5	5	5	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
R108	5	5	4	5	5	5	2	2	4	5	5	3	5	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	2	4	4	
R109	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
R110	5	5	5	5	4	4	5	3	3	2	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	
R111	5	5	3	5	4	3	5	1	5	3	5	3	5	3	3	5	5	5	5	2	5	5	4	4	4	5	
R112	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
R113	5	5	4	5	5	5	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
R114	4	4	4	5	5	3	4	3	2	5	4	5	4	2	4	4	4	4	3	5	2	3	4	4	3	4	
R115	4	4	5	5	4	5	2	4	3	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	2	3	5	5	4	4	4	
R116	5	5	5	4	4	5	3	2	3	3	5	5	5	3	4	3	4	3	5	3	5	5	5	4	4	4	
R117	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	
R118	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	
R119	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
R120	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	2	3	4	5	4	4	
R121	4	4	3	4	4	4	2	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	
R122	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
R123	5	4	4	5	5	5	1	4	3	4	5	4	3	2	3	3	3	2	5	4	5	3	3	3	4	4	
R124	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	2	4	5	4	5	2	1	4	5	4	4	5	4	5	4	
R125	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	
R126	5	5	5	5	4	5	4	2	4	5	5	3	5	3	5	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	



Respon den	Pert 1	Pert 2	Pert 3	Pert 4	Pert 5	Pert 6	Pert 7	Pert 8	Pert 9	Pert 10	Pert 11	Pert 12	Pert 13	Pert 14	Pert 15	Pert 16	Pert 17	Pert 18	Pert 19	Pert 20	Pert 21	Pert 22	Pert 23	Pert 24	Pert 25
R127	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
R128	4	4	3	4	4	4	2	2	3	4	5	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	2	2	3
R129	4	4	3	4	4	4	1	1	2	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	1	4	3	4	4
R130	4	2	2	4	2	4	4	2	2	4	4	3	3	2	2	2	3	2	4	4	2	4	4	2	4
R131	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	2	2	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4
R132	4	5	4	5	4	5	4	2	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	2	2	4	5	4	5	4
R133	5	4	5	5	4	5	5	2	2	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	3	5	4	5	5
R134	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
R135	5	4	4	5	5	5	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	2	4	5	4	4	5
R136	5	4	4	5	2	4	2	2	1	2	4	2	5	2	2	4	4	2	2	4	2	4	4	2	2
R137	5	5	3	5	4	5	4	3	3	4	5	3	5	4	3	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4
R138	5	5	4	4	5	5	5	2	4	3	5	4	5	3	4	4	4	3	4	2	4	4	5	5	5
R139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
R140	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
R141	5	5	5	5	5	5	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	3	5	5	5	5	5
R142	5	5	5	4	5	5	3	2	4	5	4	4	5	3	4	3	3	3	5	2	5	4	4	3	5
R143	5	2	4	3	2	5	5	1	4	5	5	3	5	3	3	3	1	1	5	1	5	3	2	3	4
R144	5	5	5	2	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4

espon den	Pert 26	Pert 27	Pert 28	Pert 29	Pert 30	Pert 31	Pert 32	Pert 33	Pert 34	Pert 35	Pert 36	Pert 37	Pert 38	Pert 39	Pert 40	Pert 41	Pert 42	Pert 43	Pert 44	Pert 45	Pert 46	Pert 47	Pert 48	Pert 49	Pert 50	Pert 51	Pert 52	Pert 53	parapan pada Aplikasi BNI mobile kedepannya	
R127	4	5	5	4	4	2	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	tetap mempertahankan kemudahan dalam menggunakan aplikasi dan keamanan data	
R128	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	Lebih baik lagi	
R129	3	4	3	4	2	3	2	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	5	5	5	5	4	4	5	semoga banyak fitur yang memudahkan para	
R130	3	4	4	5	4	4	3	5	3	2	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	2	3	3	Memiliki menu cepat dalam mobile bankingnya atau menu yg sering digunakan tidak ada	
R131	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3	2	2	4	4	4	3	4	2	4	4	5	4	3	4	4	semoga bni ke depannya dapat transaksi antar bank tanpa biaya	
R132	5	4	4	4	5	5	4	2	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	tidak adanya kenaikan administrasi transaksi	
R133	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	5	5	4	5	3	4	3	Semakin baik	
R134	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	Semoga banyak orang yg pakai aplikasi BNI	
R135	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	Harapannya dapat di kasih bonus	
R136	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	pertahankan dan tingkatkan kualitas yang	
R137	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	Semoga aplikasi BNI Mobile bisa lebih baik lagi dan bisa lebih banyak fitur baru yang memudahkan pengguna	
R138	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	5	5	3	4	3	Makin berkembang	
R139	5	5	4	5	3	3	4	5	4	3	3	2	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	lebih diingkatkan kembali tampilannya agar lebih menarik	
R140	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	Menambah fitur yg lebih update lagi	
R141	4	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	Konsistensi	
R142	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	Semoga BNI Mobile bisa ditingkatkan dalam penangkapan jaringan untuk transaksi. Terkadang tidak bisa dipakai jika jaringan sedang lemah. Sedangkan saat itu semua akun masih bisa berfungsi. Secara Harapan saya Ukuran Aplikasinya bisa di kecilin atau Reduce Size, buat pengoptimalan sistem aplikasinya, dan bisa berlaku di HP Android yang sudah
R143	4	5	3	4	3	3	3	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4		
R144	4	5	3	4	4	3	4	3	5	3	4	3	3	2	4	3	3	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4		

Universitas Hasanuddin

Respon- den	Pert 1	Pert 2	Pert 3	Pert 4	Pert 5	Pert 6	Pert 7	Pert 8	Pert 9	Pert 10	Pert 11	Pert 12	Pert 13	Pert 14	Pert 15	Pert 16	Pert 17	Pert 18	Pert 19	Pert 20	Pert 21	Pert 22	Pert 23	Pert 24	Pert 25
R145	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5
R146	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
R147	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
R148	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
R149	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4
R150	5	5	5	4	4	5	2	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5
R151	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	2	4	5	5	4	5
R152	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	5
R153	5	4	3	5	4	5	2	2	3	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
R154	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	3	5	3	4	4	5	1	5	3	5	4	5
R155	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3	4
R156	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5
R157	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5
R158	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
R159	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	5	3	5	4	4	3	4
R160	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	1	5	5	5	5	4
R161	4	4	4	5	3	5	3	2	4	3	4	4	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4
R162	5	5	4	5	5	5	5	1	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5
R163	5	4	4	4	4	5	3	4	3	3	5	3	4	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	4	5
R164	5	4	5	3	3	5	4	3	5	4	3	4	5	3	5	3	3	4	4	3	5	5	3	4	4

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	
Respon	Pert 26	Pert 27	Pert 28	Pert 29	Pert 30	Pert 31	Pert 32	Pert 33	Pert 34	Pert 35	Pert 36	Pert 37	Pert 38	Pert 39	Pert 40	Pert 41	Pert 42	Pert 43	Pert 44	Pert 45	Pert 46	Pert 47	Pert 48	Pert 49	Pert 50	Pert 51	Pert 52	Pert 53		
																													Harapan pada Aplikasi BNI Mobile kedepannya	
R145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Menurut saya aplikasi BNI Mobile sudah cukup baik untuk digunakan sekarang, super	
R146	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	memperbaiki bug sistem aplikasi agar tidak sering eror tanpa sebab	
R147	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	Mungkin untuk tampilan UI/UX dapat dikembangkan lagi sehingga lebih menarik	
R148	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Bisa seperti bank digital yang bisa dikunci saldonya agar bisa menabung. Lalu tombol transaksi tanpa kartu di atm agar segeta	
R149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Harapan saya lebih baik lagi dan perbaiki	
R150	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	Semakin cepat melayani pertanyaan	
R150	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	Fitur yang digunakan sudah lengkap dan ngaman digunakan namun lebih baik lagi jika desainnya di perbaharui agar lebih menarik	
R151	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	tetap mendengarkan nasabah mengenai kebutuhan-kebutuhan yang disesuaikan dengan perkembangan teknologi untuk jasa-	
R152	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	Semoga keamanan datanya selalu kuat	
R153	5	5	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	2	4	Riwayat transaksi agar dapat dipaparkan secara jelas di aplikasi mbanking	
R154	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	4	5	5	Makin banyak promo	
R155	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	semoga semakin baik untuk BNI Mobile	
R156	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Selalu menjaga data pribadi	
R157	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	Semoga lebih maju untuk BNI mobile agar dapat mudah dijangkau semua orang	
R158	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	Tetap memberikan pelayanan terbaik dengan fitur-fitur yang disediakan	
R159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga semakin lebih baik
R160	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	Semoga fitur-fitur ditambahkan dan semakin memudahkan penguana	
R161	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih informatif dan safety
R162	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	Semoga makin update untuk layanannya	
R163	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	Untuk tarik tunai aksesnya diperbaiki agar lebih	
R164	4	5	4	5	3	5	3	4	5	4	3	5	5	4	4	2	3	4	5	4	3	5	3	4	2	5	3	4	Bisa ditingkatkan lagi fitur lainnya	



