

LAMPIRAN

Lampiran 1

Kuesioner Penelitian

Yth. Saudara/i responden,

Dalam rangka adanya penelitian untuk penyusunan skripsi yang berjudul *PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE DAN EASE OF USE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MESIN DIGITAL BANKING (CS DIGITAL) DI BCA KOU KELAPA GADING*, maka saya Gabrielle Sylviera Wikarma selaku mahasiswi tingkat akhir Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie program Manajemen Pemasaran memohon kesediaan partisipasi dari saudara/i untuk dapat mengisi kuisisioner ini.

Setiap informasi yang saudara/i berikan merupakan bantuan yang sangat berarti bagi saya untuk dapat menyelesaikan penelitian ini. Atas partisipasinya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Gabrielle Sylviera Wikarma

PROFIL RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin :

- Laki – laki
- Perempuan

Usia :

- 17 – 23 tahun





- 24 – 35 tahun
- 36 – 50 tahun
- 50 tahun

Pekerjaan :

- Pelajar
- Mahasiswa
- Karyawan
- Wiraswasta
- Lainnya

Apakah anda mengenal dan pernah menggunakan mesin CS Digital di BCA, khususnya di BCA KCU Kelapa Gading?

- Ya
- Tidak

Pertanyaan Penelitian

Responden diminta untuk memilih satu dari lima pilihan yang tersedia yaitu :

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

Customer Experience

No	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
1	Dari penglihatan saya, mesin CS Digital memberikan kesan positif					
2	Saya merasa bangga saat menggunakan mesin CS Digital					
3	Dengan adanya CS Digital, saya dengan cepat mampu mengatasi masalah perbankan					
4	Sudah menjadi kebiasaan saya menggunakan mesin CS Digital bila ada kebutuhan					



Ease of Use

No	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
1	Penggunaan mesin CS Digital mudah untuk dipelajari					
2	Mesin CS Digital dapat dikendalikan oleh pengguna					
3	Mesin CS Digital berisi informasi atau petunjuk yang jelas dan mudah dimengerti					
4	Mesin CS Digital dapat digunakan untuk keperluan Customer Service secara umum sesuai keinginan pengguna					
5	Setelah satu kali penggunaan CS Digital, saya sudah dapat mengerti pengoperasian mesin tersebut					
6	Mesin CS Digital mudah untuk digunakan untuk berbagai rentang usia					

Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa mengambil keputusan yang benar dengan menggunakan CS Digital					
2	Saya puas dengan keputusan saya menggunakan CS Digital					
3	Saya tidak menyesal dengan keputusan saya mengenai penggunaan CS Digital					
4	Saya senang menggunakan mesin CS Digital					
5	Jika saya membutuhkan / berurusan dengan Customer Service saya akan menggunakan CS Digital					
6	Pilihan saya untuk menggunakan CS Digital merupakan pilihan yang bijak					

1. Ditaring mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 2

Data Tabulasi Kuesioner

Variabel *Customer Experience* (X₁)

No	CE1	CE2	CE3	CE4
1	5	5	5	5
2	5	5	5	5
3	5	5	5	5
4	5	5	5	5
5	5	5	4	4
6	5	5	5	5
7	5	5	5	5
8	5	5	5	5
9	4	4	4	2
10	5	5	5	5
11	5	5	5	5
12	5	5	5	5
13	5	5	5	2
14	5	5	5	2
15	5	5	5	5
16	5	5	5	4
17	5	5	5	5
18	5	5	5	5
19	5	5	5	4
20	5	5	5	5
21	5	5	5	5
22	5	5	5	5
23	5	5	5	5
24	5	5	5	5
25	5	5	5	5
26	5	5	5	5
27	5	5	5	5
28	5	5	5	5
29	5	5	5	5
30	5	5	5	5
31	5	5	5	4
32	5	5	5	5
33	5	5	5	5
34	5	5	5	5
35	5	5	5	5
36	5	5	5	5
37	5	4	5	4
38	5	5	5	5
39	5	5	5	5
40	5	5	5	5
41	5	5	5	5
42	4	4	4	4

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



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

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



90	5	5	4	5
91	4	5	4	5
92	5	5	4	5
93	5	4	5	5
94	5	5	5	5
95	5	5	5	5
96	5	5	4	5
97	5	5	5	5
98	5	5	4	5
99	5	5	5	5
100	5	5	5	4
101	2	2	3	2
102	5	5	5	5
103	5	5	5	5
104	5	4	3	4
105	5	4	3	3
106	5	4	4	4
107	5	4	5	3
108	5	4	3	4

Variabel *Ease of Use* (X₂)

No	EOU1	EOU2	EOU3	EOU4	EOU5	EOU6
1	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	4	4
5	4	3	3	3	3	2
6	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5
9	2	2	3	3	3	3
10	5	5	5	5	5	5
11	4	5	5	5	4	4
12	5	5	5	4	4	4
13	2	2	3	4	2	1
14	3	3	2	4	2	2
15	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	4
17	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5
19	5	4	5	5	4	4
20	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5
23	5	4	4	4	5	4
24	5	5	5	5	5	5

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



25	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	4
28	4	5	4	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5
30	5	4	4	4	4	4
31	5	5	4	5	5	4
32	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	4
34	5	4	4	5	5	4
35	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5
37	5	4	4	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5
41	5	5	5	5	5	5
42	4	4	2	2	2	1
43	5	5	5	5	5	5
44	5	5	4	4	4	4
45	5	5	5	5	5	5
46	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5
50	5	5	5	4	4	4
51	4	4	5	4	5	4
52	4	4	5	5	5	4
53	5	5	5	5	5	5
54	4	5	5	4	4	5
55	5	5	5	5	5	5
56	3	3	3	2	1	1
57	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	4	5	5
60	5	5	5	5	4	5
61	5	5	5	5	5	5
62	4	5	5	4	5	5
63	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	4	4	4
66	4	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	4	5	5
69	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5
71	4	5	5	5	4	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

72	4	5	5	5	4	5
73	5	5	4	5	5	4
74	4	5	5	5	5	4
75	5	5	5	5	5	5
76	5	4	5	5	5	5
77	5	4	5	5	4	5
78	3	2	3	4	2	4
79	4	5	5	5	4	5
80	5	4	5	4	5	5
81	4	5	5	4	5	5
82	4	5	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4
84	4	5	5	5	4	5
85	3	4	4	5	4	5
86	5	4	5	4	5	4
87	5	5	4	5	5	5
88	5	5	4	4	5	5
89	4	5	5	4	5	5
90	5	4	4	5	4	5
91	5	5	4	5	5	4
92	4	5	4	5	4	5
93	5	4	5	5	4	5
94	5	5	4	5	5	5
95	5	4	5	5	5	4
96	5	4	5	5	4	5
97	5	4	4	5	5	5
98	5	5	4	3	4	5
99	5	5	5	4	5	5
100	5	5	5	4	5	5
101	2	3	2	3	3	1
102	5	4	5	5	5	5
103	5	5	5	5	5	5
104	4	4	3	4	4	5
105	3	4	3	2	4	4
106	5	5	4	5	3	5
107	4	4	5	5	5	4
108	4	5	4	3	4	4

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	CS6
1	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5
5	3	2	2	2	3	3
6	5	5	5	5	5	5

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



7	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5
9	3	2	2	2	2	2
10	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	4	5	5
12	5	5	5	5	5	5
13	3	3	2	2	2	3
14	3	3	3	3	3	2
15	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	4	5
17	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	4	5	5
24	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	4	5
29	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	4	4	5
31	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5
33	4	5	5	5	4	5
34	5	5	5	4	5	5
35	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5
41	5	5	5	5	5	5
42	3	3	3	3	2	3
43	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	4	5
45	5	5	5	5	5	5
46	5	5	5	5	4	5
47	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	4	5
50	5	5	5	5	5	5
51	5	5	5	5	4	5
52	4	5	5	5	5	5
53	5	5	5	5	5	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



54	5	5	5	4	5	5
55	5	5	5	5	5	5
56	3	3	3	3	2	2
57	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5
59	4	5	5	5	5	5
60	5	4	5	5	5	5
61	5	5	5	5	5	5
62	5	5	5	4	5	5
63	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	4	5
66	5	5	5	4	5	5
67	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	4	5
69	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5
71	4	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	4
75	5	5	5	5	5	5
76	4	5	5	5	4	5
77	5	4	5	5	4	5
78	2	3	3	2	3	2
79	5	4	5	5	5	5
80	5	4	5	5	5	4
81	4	5	5	5	5	5
82	5	4	4	5	4	5
83	4	5	5	5	5	5
84	4	5	4	5	5	5
85	5	5	4	5	5	5
86	5	5	5	4	5	5
87	4	5	5	5	5	5
88	5	4	5	5	5	5
89	5	4	5	5	5	5
90	3	5	5	5	5	4
91	5	5	5	5	3	5
92	5	5	5	4	5	5
93	3	5	5	5	5	5
94	5	5	5	4	5	5
95	4	4	5	5	5	5
96	5	4	5	5	5	5
97	5	4	5	5	5	5
98	5	4	5	5	4	5
99	4	5	5	4	4	5
100	4	5	5	5	5	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



101	3	3	2	2	3	2
102	4	5	5	5	4	5
103	5	5	4	4	5	5
104	3	4	4	5	4	4
105	4	5	5	5	4	5
106	4	3	4	5	5	5
107	5	5	4	5	5	4
108	5	5	4	5	4	5

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

DATA PROFIL RESPONDEN

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	Laki-laki	36 - 50 tahun	Wiraswasta
2	Laki-laki	36 - 50 tahun	Karyawan
3	Perempuan	36 - 50 tahun	Karyawan
4	Perempuan	36 - 50 tahun	Karyawan
5	Perempuan	> 50 tahun	Wiraswasta
6	Perempuan	36 - 50 tahun	Lainnya
7	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
8	Laki-laki	24 - 35 tahun	Karyawan
9	Perempuan	> 50 tahun	Lainnya
10	Perempuan	17 - 23 tahun	Mahasiswa
11	Laki-laki	17 - 23 tahun	Mahasiswa
12	Perempuan	17 - 23 tahun	Pelajar
13	Laki-laki	> 50 tahun	Wiraswasta
14	Perempuan	36 - 50 tahun	Karyawan
15	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
16	Laki-laki	17 - 23 tahun	Pelajar
17	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
18	Laki-laki	24 - 35 tahun	Karyawan
19	Laki-laki	24 - 35 tahun	Karyawan
20	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
21	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
22	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
23	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
24	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
25	Laki-laki	36 - 50 tahun	Karyawan
26	Laki-laki	36 - 50 tahun	Karyawan
27	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
28	Laki-laki	36 - 50 tahun	Karyawan
29	Perempuan	36 - 50 tahun	Karyawan
30	Perempuan	> 50 tahun	Karyawan
31	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
32	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
33	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
34	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
35	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

36	Perempuan	17 - 23 tahun	Karyawan
37	Laki-laki	17 - 23 tahun	Karyawan
38	Laki-laki	24 - 35 tahun	Karyawan
39	Perempuan	17 - 23 tahun	Karyawan
40	Laki-laki	24 - 35 tahun	Karyawan
41	Perempuan	24 - 35 tahun	Mahasiswa
42	Perempuan	24 - 35 tahun	Lainnya
43	Laki-laki	36 - 50 tahun	Wiraswasta
44	Perempuan	24 - 35 tahun	Wiraswasta
45	Laki-laki	24 - 35 tahun	Karyawan
46	Laki-laki	24 - 35 tahun	Karyawan
47	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
48	Laki-laki	17 - 23 tahun	Karyawan
49	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
50	Perempuan	17 - 23 tahun	Karyawan
51	Perempuan	17 - 23 tahun	Karyawan
52	Laki-laki	24 - 35 tahun	Karyawan
53	Laki-laki	24 - 35 tahun	Karyawan
54	Laki-laki	24 - 35 tahun	Karyawan
55	Laki-laki	17 - 23 tahun	Mahasiswa
56	Laki-laki	24 - 35 tahun	Karyawan
57	Perempuan	36 - 50 tahun	Karyawan
58	Perempuan	17 - 23 tahun	Pelajar
59	Laki-laki	24 - 35 tahun	Karyawan
60	Laki-laki	24 - 35 tahun	Karyawan
61	Laki-laki	36 - 50 tahun	Wiraswasta
62	Laki-laki	24 - 35 tahun	Karyawan
63	Laki-laki	> 50 tahun	Wiraswasta
64	Laki-laki	24 - 35 tahun	Karyawan
65	Laki-laki	> 50 tahun	Lainnya
66	Laki-laki	> 50 tahun	Lainnya
67	Laki-laki	17 - 23 tahun	Pelajar
68	Laki-laki	24 - 35 tahun	Karyawan
69	Laki-laki	36 - 50 tahun	Karyawan
70	Laki-laki	24 - 35 tahun	Karyawan
71	Laki-laki	24 - 35 tahun	Karyawan
72	Perempuan	36 - 50 tahun	Wiraswasta
73	Perempuan	36 - 50 tahun	Lainnya
74	Perempuan	36 - 50 tahun	Wiraswasta
75	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
76	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
77	Laki-laki	> 50 tahun	Wiraswasta
78	Laki-laki	> 50 tahun	Lainnya
79	Laki-laki	24 - 35 tahun	Karyawan
80	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
81	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
82	Laki-laki	24 - 35 tahun	Karyawan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



83	Laki-laki	24 - 35 tahun	Karyawan
84	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
85	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
86	Laki-laki	24 - 35 tahun	Karyawan
87	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
88	Laki-laki	24 - 35 tahun	Karyawan
89	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
90	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
91	Perempuan	17 - 23 tahun	Mahasiswa
92	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
93	Perempuan	36 - 50 tahun	Karyawan
94	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
95	Perempuan	36 - 50 tahun	Lainnya
96	Laki-laki	36 - 50 tahun	Karyawan
97	Laki-laki	24 - 35 tahun	Karyawan
98	Perempuan	> 50 tahun	Lainnya
99	Laki-laki	17 - 23 tahun	Mahasiswa
100	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
101	Perempuan	> 50 tahun	Wiraswasta
102	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
103	Laki-laki	17 - 23 tahun	Pelajar
104	Perempuan	17 - 23 tahun	Pelajar
105	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
106	Perempuan	17 - 23 tahun	Mahasiswa
107	Laki-laki	17 - 23 tahun	Pelajar
108	Laki-laki	24 - 35 tahun	Karyawan

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 3

Hasil Output

1. Uji Validitas

	CE	EOU	CS	Type (as defined)	SE	P value
CE1	-0.878	-0.641	0.538	Reflective	0.076	<0.001
CE2	-0.886	-0.051	-0.268	Reflective	0.076	<0.001
CE3	-0.829	0.088	-0.279	Reflective	0.077	<0.001
CE4	-0.737	0.725	-0.005	Reflective	0.079	<0.001
EOU1	0.184	-0.83	-0.091	Reflective	0.077	<0.001
EOU2	0.018	-0.815	0.799	Reflective	0.078	<0.001
EOU3	0.087	-0.881	-0.07	Reflective	0.076	<0.001
EOU4	0.073	-0.774	-1.019	Reflective	0.079	<0.001
EOU5	-0.039	-0.883	0.193	Reflective	0.076	<0.001
EOU6	-0.303	-0.877	0.118	Reflective	0.076	<0.001
CS1	0.196	-0.215	-0.814	Reflective	0.078	<0.001
CS2	-0.159	-0.182	-0.878	Reflective	0.076	<0.001
CS3	-0.049	0.026	-0.941	Reflective	0.075	<0.001
CS4	-0.011	-0.114	-0.893	Reflective	0.076	<0.001
CS5	-0.085	0.603	-0.844	Reflective	0.077	<0.001
CS6	0.117	-0.104	-0.937	Reflective	0.075	<0.001

Sumber : Output WarpPLS 8.0

2. Uji Reliabilitas

	CE	EOU	CS
R-squared			0.884
Adj. R-squared			0.881
Composite reliab.	0.901	0.937	0.956
Cronbach's alpha	0.853	0.919	0.944
Avg. var. extrac.	0.696	0.713	0.785
Full collin. VIF	2.368	6.275	6.3
Q-squared			0.882
(No. diff. vals.)	16	45	32
(No. diff. vals./N)	0.148	0.417	0.296
Min	-5.798	-3.681	-4.009
Max	0.448	0.654	0.487
Median	0.448	0.374	0.246
Mode	0.448	0.654	0.487
Skewness	-3.93	-2.326	-2.923
Exc. Kustosis	18.085	4.881	7.366
Unimodal-RS	Yes	Yes	Yes
Unimodal-KMV	Yes	Yes	Yes
Normal-JB	No	No	No
Normal-RJB	No	No	No
Histogram	View	View	View

Sumber : Output WarpPLS 8.0

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
- a. Penguatan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Penguatan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



3. Profil Responden

a. Persentase Responden Berdasarkan Pengalaman mengenal dan pernah menggunakan mesin CS Digital di BCA, khususnya di BCA KCU Kelapa Gading

Pernah_Menggunakan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	108	96.0	96.0	96.0
	Tidak	5	4.0	4.0	4.0
	Total	113	100.0	100.0	100.0

b. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	49	45.4	45.4	45.4
	Perempuan	59	54.6	54.6	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

c. Persentase Responden Berdasarkan Usia

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	> 50 tahun	11	10.2	10.2	10.2
	17 - 23 tahun	19	17.6	17.6	27.8
	24 - 35 tahun	58	53.7	53.7	81.5
	36 - 50 tahun	20	18.5	18.5	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

d. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Karyawan	74	68.5	68.5	68.5
	Lainnya	9	8.3	8.3	76.9
	Mahasiswa	7	6.5	6.5	83.3
	Pelajar	7	6.5	6.5	89.8
	Wiraswasta	11	10.2	10.2	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



4. Statistik Deskriptif Setiap Variabel

a. Skor Rata-rata Variabel *Customer Experience*

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

CE1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	1.9	1.9	1.9
	4.00	4	3.7	3.7	5.6
	5.00	102	94.4	94.4	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

CE2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	1.9	1.9	1.9
	4.00	16	14.8	14.8	16.7
	5.00	90	83.3	83.3	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

CE3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	0.9	0.9	0.9
	3.00	4	3.7	3.7	4.6
	4.00	14	13.0	13.0	17.6
	5.00	89	82.4	82.4	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

CE4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	4.6	4.6	4.6
	3.00	3	2.8	2.8	7.4
	4.00	21	19.4	19.4	26.9
	5.00	79	73.1	73.1	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



b. Skor Rata – rata Variabel *Ease of Use*

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

EOU1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	2.8	2.8	2.8
	3.00	5	4.6	4.6	7.4
	4.00	22	20.4	20.4	27.8
	5.00	78	72.2	72.2	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

EOU2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	2.8	2.8	2.8
	3.00	4	3.7	3.7	6.5
	4.00	23	21.3	21.3	27.8
	5.00	78	72.2	72.2	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

EOU3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	2.8	2.8	2.8
	3.00	7	6.5	6.5	9.3
	4.00	21	19.4	19.4	28.7
	5.00	77	71.3	71.3	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

EOU4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	2.8	2.8	2.8
	3.00	5	4.6	4.6	7.4
	4.00	26	24.1	24.1	31.5
	5.00	74	68.5	68.5	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

EOU5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	0.9	0.9	0.9
	2.00	4	3.7	3.7	4.6
	3.00	4	3.7	3.7	8.3
	4.00	27	25.0	25.0	33.3
	5.00	72	66.7	66.7	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

EOU6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	4	3.7	3.7	3.7
	2.00	2	1.9	1.9	5.6
	3.00	1	0.9	0.9	6.5
	4.00	28	25.9	25.9	32.4
	5.00	73	67.6	67.6	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

c. Skor Rata-rata Variabel Kepuasan Pelanggan

CS1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	0.9	0.9	0.9
	3.00	10	9.3	9.3	10.2
	4.00	16	14.8	14.8	25.0
	5.00	81	75.0	75.0	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

CS2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	1.9	1.9	1.9
	3.00	7	6.5	6.5	8.3
	4.00	13	12.0	12.0	20.4
	5.00	86	79.6	79.6	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

CS3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	3.7	3.7	3.7
	3.00	4	3.7	3.7	7.4
	4.00	9	8.3	8.3	15.7
	5.00	91	84.3	84.3	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

CS4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	4.6	4.6	4.6
	3.00	3	2.8	2.8	7.4
	4.00	12	11.1	11.1	18.5
	5.00	88	81.5	81.5	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

CS5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	3.7	3.7	3.7
	3.00	5	4.6	4.6	8.3
	4.00	19	17.6	17.6	25.9
	5.00	80	74.1	74.1	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

CS6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	4.6	4.6	4.6
	3.00	3	2.8	2.8	7.4
	4.00	5	4.6	4.6	12.0
	5.00	95	88.0	88.0	100.0
	Total	108	100.0	100.0	



d. Mean dan Interval 95% Setiap Indikator

		Statistic	Std. Error	
CE1	Mean	4.9074	0.04270	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.8228	
		Upper Bound	4.9921	
	5% Trimmed Mean	4.9938		
	Median	5.0000		
	Variance	0.197		
	Std. Deviation	0.44379		
	Minimum	2.00		
	Maximum	5.00		
	Range	3.00		
	Interquartile Range	0.00		
	Skewness	-5.671	0.233	
Kurtosis	34.023	0.461		
CE2	Mean	4.7963	0.05054	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.6961	
		Upper Bound	4.8965	
	5% Trimmed Mean	4.8704		
	Median	5.0000		
	Variance	0.276		
	Std. Deviation	0.52524		
	Minimum	2.00		
	Maximum	5.00		
	Range	3.00		
	Interquartile Range	0.00		
	Skewness	-3.355	0.233	
Kurtosis	13.652	0.461		
CE3	Mean	4.7685	0.05361	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.6622	
		Upper Bound	4.8748	
	5% Trimmed Mean	4.8601		
	Median	5.0000		
	Variance	0.310		
	Std. Deviation	0.55714		
	Minimum	2.00		
	Maximum	5.00		
	Range	3.00		
	Interquartile Range	0.00		
	Skewness	-2.676	0.233	
Kurtosis	7.483	0.461		
CE4	Mean	4.6111	0.07305	

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.4663	
		Upper Bound	4.7559	
	5% Trimmed Mean		4.7305	
	Median		5.0000	
	Variance		0.576	
	Std. Deviation		0.75916	
	Minimum		2.00	
	Maximum		5.00	
	Range		3.00	
	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		-2.213	0.233
	Kurtosis		4.573	0.461
	EOU1	Mean		4.6204
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	4.4856	
		Upper Bound	4.7552	
5% Trimmed Mean		4.7202		
Median		5.0000		
Variance		0.499		
Std. Deviation		0.70668		
Minimum		2.00		
Maximum		5.00		
Range		3.00		
Interquartile Range		1.00		
Skewness		-2.057	0.233	
Kurtosis		4.080	0.461	
EOU2	Mean		4.6296	0.06655
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.4977	
		Upper Bound	4.7616	
	5% Trimmed Mean		4.7305	
	Median		5.0000	
	Variance		0.478	
	Std. Deviation		0.69164	
	Minimum		2.00	
	Maximum		5.00	
	Range		3.00	
	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		-2.119	0.233
	Kurtosis		4.549	0.461
EOU3	Mean		4.5926	0.07089
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.4521	
		Upper Bound	4.7331	
	5% Trimmed Mean		4.6893	



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

	Median	5.0000	
	Variance	0.543	
	Std. Deviation	0.73671	
	Minimum	2.00	
	Maximum	5.00	
	Range	3.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-1.898	0.233
	Kurtosis	3.131	0.461
EOU4	Mean	4.5833	0.06852
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.4475
		Upper Bound	4.7192
	5% Trimmed Mean	4.6790	
	Median	5.0000	
	Variance	0.507	
	Std. Deviation	0.71205	
	Minimum	2.00	
	Maximum	5.00	
	Range	3.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-1.883	0.233
	Kurtosis	3.462	0.461
EOU5	Mean	4.5278	0.07834
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.3725
		Upper Bound	4.6831
	5% Trimmed Mean	4.6481	
	Median	5.0000	
	Variance	0.663	
	Std. Deviation	0.81411	
	Minimum	1.00	
	Maximum	5.00	
	Range	4.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-2.103	0.233
	Kurtosis	4.692	0.461
EOU6	Mean	4.5185	0.08774
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.3446
		Upper Bound	4.6925
	5% Trimmed Mean	4.6728	
	Median	5.0000	
	Variance	0.831	
	Std. Deviation	0.91183	
	Minimum	1.00	



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

	Maximum	5.00	
	Range	4.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-2.580	0.233
	Kurtosis	6.992	0.461
CS1	Mean	4.6389	0.06638
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.5073
		Upper Bound	4.7705
	5% Trimmed Mean	4.7202	
	Median	5.0000	
	Variance	0.476	
	Std. Deviation	0.68982	
	Minimum	2.00	
	Maximum	5.00	
	Range	3.00	
	Interquartile Range	0.75	
	Skewness	-1.820	0.233
	Kurtosis	2.357	0.461
CS2	Mean	4.6944	0.06506
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.5655
		Upper Bound	4.8234
	5% Trimmed Mean	4.7922	
	Median	5.0000	
	Variance	0.457	
	Std. Deviation	0.67614	
	Minimum	2.00	
	Maximum	5.00	
	Range	3.00	
	Interquartile Range	0.00	
	Skewness	-2.313	0.233
	Kurtosis	4.807	0.461
CS3	Mean	4.7315	0.06786
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.5970
		Upper Bound	4.8660
	5% Trimmed Mean	4.8539	
	Median	5.0000	
	Variance	0.497	
	Std. Deviation	0.70521	
	Minimum	2.00	
	Maximum	5.00	
	Range	3.00	
	Interquartile Range	0.00	
	Skewness	-2.825	0.233



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

	Kurtosis		7.372	0.461
CS4	Mean		4.6944	0.07140
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.5529	
		Upper Bound	4.8360	
	5% Trimmed Mean		4.8230	
	Median		5.0000	
	Variance		0.551	
	Std. Deviation		0.74204	
	Minimum		2.00	
	Maximum		5.00	
	Range		3.00	
	Interquartile Range		0.00	
	Skewness		-2.655	0.233
Kurtosis		6.429	0.461	
CS5	Mean		4.6204	0.07172
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.4782	
		Upper Bound	4.7625	
	5% Trimmed Mean		4.7305	
	Median		5.0000	
	Variance		0.555	
	Std. Deviation		0.74530	
	Minimum		2.00	
	Maximum		5.00	
	Range		3.00	
	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		-2.148	0.233
Kurtosis		4.203	0.461	
CS6	Mean		4.7593	0.06945
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.6216	
		Upper Bound	4.8969	
	5% Trimmed Mean		4.8951	
	Median		5.0000	
	Variance		0.521	
	Std. Deviation		0.72176	
	Minimum		2.00	
	Maximum		5.00	
	Range		3.00	
	Interquartile Range		0.00	
	Skewness		-3.096	0.233
Kurtosis		8.590	0.461	



e. Total Mean dan Interval 95% Setiap Variabel

Descriptives				
			Statistic	Std. Error
CE	Mean		4.7708	0.02841
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.7150	
		Upper Bound	4.8267	
	5% Trimmed Mean		4.8704	
	Median		5.0000	
	Variance		0.349	
	Std. Deviation		0.59055	
	Minimum		2.00	
	Maximum		5.00	
	Range		3.00	
	Interquartile Range		0.00	
	Skewness		-3.084	0.117
	Kurtosis		10.107	0.234
EOU	Mean		4.6065	0.03415
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.5394	
		Upper Bound	4.6736	
	5% Trimmed Mean		4.7047	
	Median		5.0000	
	Variance		0.504	
	Std. Deviation		0.70973	
	Minimum		2.00	
	Maximum		5.00	
	Range		3.00	
	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		-1.965	0.117
	Kurtosis		3.595	0.234
CS	Mean		4.6898	0.03378
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.6234	
		Upper Bound	4.7562	
	5% Trimmed Mean		4.7973	
	Median		5.0000	
	Variance		0.493	
	Std. Deviation		0.70206	
	Minimum		2.00	
	Maximum		5.00	
	Range		3.00	
	Interquartile Range		0.00	
	Skewness		-2.394	0.117
	Kurtosis		5.098	0.234

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



5. Hasil Evaluasi Model Struktural

Model fit and quality indices

 Average path coefficient (APC)=0.476, P<0.001
 Average R-squared (ARS)=0.884, P<0.001
 Average adjusted R-squared (AARS)=0.881, P<0.001
 Average block VIF (AVIF)=2.717, acceptable if ≤ 5 , ideally ≤ 3.3
 Average full collinearity VIF (AFVIF)=4.981, acceptable if ≤ 5 , ideally ≤ 3.3
 Tenenhaus GoF (GoF)=0.804, small ≥ 0.1 , medium ≥ 0.25 , large ≥ 0.36
 Simpson's paradox ratio (SPR)=1.000, acceptable if ≥ 0.7 , ideally = 1
 R-squared contribution ratio (RSCR)=1.000, acceptable if ≥ 0.9 , ideally = 1
 Statistical suppression ratio (SSR)=1.000, acceptable if ≥ 0.7
 Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)=1.000, acceptable if ≥ 0.7

General model elements

 Outer model analysis algorithm: PLS Regression
 Default inner model analysis algorithm: Warp3
 Multiple inner model analysis algorithms used? No
 Resampling method used in the analysis: Stable3
 Number of data resamples used: 100
 Moderating effects calculation option: Two Stages
 Missing data imputation algorithm: Arithmetic Mean Imputation
 Number of cases (rows) in model data: 108
 Number of latent variables in model: 3
 Number of indicators used in model: 16
 Number of iterations to obtain estimates: 6
 Range restriction variable type: None
 Range restriction variable: None
 Range restriction variable min value: 0.000
 Range restriction variable max value: 0.000
 Only ranked data used in analysis? No

Sumber : *Output WarpPLS 8.0*

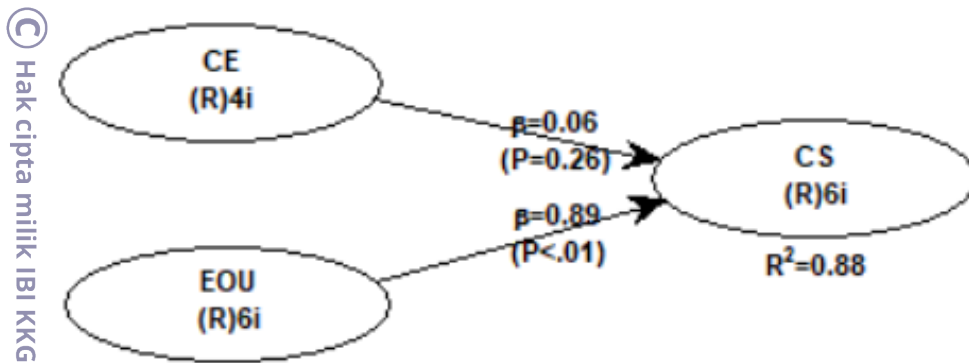
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



6. Hasil Pengujian Hipotesis



Sumber : *Output WarpPLS 8.0*

7. Pengaruh antar Variabel

Path Coefficients

	CE	EOU	CS
CE			
EOU			
CS	0.062	0.89	

P values

	CE	EOU	CS
CE			
EOU			
CS	0.256	<0.001	

Sumber : *Output WarpPLS 0.8*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.