



LAMPIRAN

Lampiran 1

Kuesioner penelitian

Kepada Saudara/Saudari yang terhormat,

Perkenalkan nama saya Stefanus Stanley Reginald, mahasiswa dari Kwik Kian Gie School of Business dengan jurusan Administrasi Bisnis. Saat ini, saya sedang melakukan pengumpulan data untuk menyusun karya akhir (skripsi).

Oleh karena itu, saya memohon ketersediaan saudara dan saudari untuk meluangkan waktu anda dan mengisi kuesioner penelitian saya.

Setiap responden serta partisipasi anda dalam mengisi form ini berharga bagi saya untuk memperoleh data yang tepat dan akurat untuk penelitian saya.

Saya menyampaikan terima kasih atas waktu serta ketersediaan saudara dan saudari dalam mengisi kuesioner ini,

Hormat saya,

Stefanus Stanley Reginald,

A. Identitas Responden

1. Nama Lengkap:
2. Jenis Kelamin:
3. Usia:
4. Pekerjaan:
5. Apakah anda menggunakan aplikasi M-Banking BCA
 - Ya
 - Tidak (pengisian kuesioner berhenti disini)
6. Apa anda berdomisili di Jakarta Utara
 - Ya
 - Tidak (pengisian kuesioner berhenti disini)



B. Petunjuk Pengisian

Pernyataan berikut ini akan diberikan 5 pilihan jawaban dengan setiap jawaban memiliki bobot atau nilai jawaban. Pernyataan bisa diisi dengan persepektif masing - masing. Berikut nilai jawaban:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

Variable Keamanan

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Kerahasiaan informasi dilindungi dalam sistem M-Banking BCA					
2	Saya yakin bank memberikan keamanan yang cukup pada situs web mereka atau aplikasi seluler.					
3	Saya yakin bank harus mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan mobilitas keamanan perbankan.					
4	Terdapat platfrom infrastruktur yang aman dalam sistem penanganan seluler					

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.



No	Pernyataan	1	2	3	4	5
5	Bank memberikan ganti rugi atas kerugian akibat mobile banking tipuan.					
6	Aplikasi yang diunduh dari aplikasi ponsel saya cukup untuk mengamankan data saya					

Customer Loyalty

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Saya berkeinginan selalu menggunakan layanan M-Banking BCA secara berulang					
2	Berdasarkan pengalaman, sangat mungkin untuk menggunakan M-Banking BCA dalam jangka waktu panjang.					
3	. Memungkinkan untuk membeli / menggunakan produk BCA yang lain					
4	Saya tertarik apabila ditawarkan produk perbankan BCA yang lain					
5	Saya merekomendasikan aplikasi M-Banking BCA kepada orang lain-					
6	Saya merasa memberikan komentar positif mengenai aplikasi M-Banking BCA					
7	Saya bersikap positif terhadap M-Banking BCA, meskipun ada yang mengkritiknya.					
8	saya tak tertarik untuk mencoba produk perbankan lain					



Tingkat Kepercayaan

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Layanan M-Banking BCA sangat kompeten di bidangnya					
2	Secara keseluruhan saya yakin bahwa layanan M-Banking BCA dapat dipercaya					
3	Layanan M-Banking BCA ini benar-benar dapat di percaya					
4	Saya mempercayai layanan M-Banking BCA untuk menjaga informasi pribadi saya tetap aman					
5	Bank ini menyediakan produk dan layanan M-Banking BCA yang baik.					
6	M banking BCA ini menepati janji dan komitmennya					
7	Secara keseluruhan saya yakin bahwa layanan M-Banking BCA dapat di percaya					

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

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - 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 2 : Hasil jawaban Kuesioner 120 responden

1. Keamanan

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	4	3	3	4	5	4
	3	5	3	2	2	5
	3	3	3	4	4	4
	5	5	5	3	3	3
	3	3	2	2	2	2
	5	3	3	3	5	5
	3	3	4	2	3	5
	4	5	5	3	5	3
	3	3	2	4	4	4
	3	5	4	3	5	4
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	3	3	5	4	3	5
	5	5	4	3	2	3
	5	5	5	3	3	5
	4	3	4	4	4	4
	4	4	3	4	4	3
	5	3	5	3	3	5
	4	2	4	4	4	3
	3	3	4	3	4	4
	4	3	4	4	4	4
	3	3	5	5	3	5
Institut Bisnis dan Informatika Kwik	4	4	3	3	3	3
	3	4	4	5	4	4
	4	3	4	4	3	4

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.



X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6
5	5	5	3	3	5
3	5	5	5	2	3
5	5	5	4	5	3
4	3	4	3	4	4
3	3	2	3	4	3
5	5	2	4	5	5
5	3	4	3	5	5
5	4	5	3	5	5
4	4	4	4	4	4
5	3	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
5	2	5	5	5	5
3	5	3	5	5	4
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	3
3	5	5	5	5	5
5	4	3	5	5	5
4	4	3	3	3	3
4	5	5	4	4	4
3	5	4	3	3	4
5	5	5	5	5	3
2	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3
5	5	4	5	5	5
4	3	4	4	4	4

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:

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



X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6
5	5	5	5	5	5
4	4	2	4	4	4
4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	3
5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
3	2	3	4	2	2
3	3	5	4	2	4
3	5	5	5	5	3
4	5	4	5	5	5
5	5	5	5	3	5
4	3	3	4	4	4
3	5	5	5	5	5
3	3	3	3	4	3
5	5	3	5	3	5
4	4	4	4	4	4
3	5	3	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
2	3	3	1	1	1
5	5	3	5	5	3
4	4	4	4	4	4
1	3	4	1	1	2

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:

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



X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6
2	2	2	2	2	2
4	4	3	4	4	4
4	4	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5
3	3	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
5	3	5	5	5	5
4	4	4	4	3	4
5	5	5	5	5	5
2	2	2	3	2	5
2	2	2	2	3	2
5	3	5	5	5	5
5	3	3	5	5	5
4	4	4	4	3	4
5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3
2	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5
4	5	4	5	5	3
3	5	5	5	5	5
4	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3
4	5	5	4	3	5

Instytut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

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



X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6
3	3	5	4	5	4
4	5	4	5	4	3
3	4	5	4	5	5
4	5	3	3	3	3
5	3	4	2	5	4
4	5	3	5	3	5
5	3	5	4	5	4
3	4	3	2	4	4
3	5	5	5	4	3
5	5	3	4	5	5
5	4	5	4	4	4
4	5	3	4	4	3
4	3	4	5	4	5
3	4	5	5	5	5
4	5	5	5	5	4
3	3	4	3	4	5
5	4	5	5	3	4
4	5	5	4	3	5
5	4	5	3	5	3
3	3	4	4	4	5
3	4	5	5	5	5
4	4	4	4	3	4

© 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:

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



3.Customer Loyalty

.1	.2	.3	.4	.5	.6	.7	.8
3	3	5	4	3	3	4	5
3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	3	3	4
5	3	4	3	5	3	5	3
4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	3	4	4	4	3	4
3	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	5	3	5
5	5	5	5	5	3	5	3
5	3	4	5	3	5	3	5
5	5	5	4	3	5	3	5
3	4	3	4	4	3	4	4
4	4	4	4	3	3	3	3
5	5	5	3	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	4	4	4	4	3
4	3	4	4	4	3	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	4	4

© 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 :

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



Y .1	Y .2	Y .3	Y .4	Y .5	Y .6	Y .7	Y .8
3	5	5	5	5	5	5	5
5	5	3	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	4	4	4
3	4	4	4	4	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	3	3	5	5	5	5
5	3	5	5	5	3	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	3	3	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	3	3	3
5	5	5	3	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5

© 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:

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



Y .1	Y .2	Y .3	Y .4	Y .5	Y .6	Y .7	Y .8
4	4	4	4	4	4	4	3
3	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	3	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	4	4	4
5	3	5	5	5	5	5	3
5	5	5	4	5	5	5	5
5	3	5	5	3	5	5	3
5	4	5	5	3	3	5	3
5	3	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	3	5	5	5
2	3	2	3	2	2	2	3
3	5	5	5	5	5	5	3
4	4	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	3	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2

© 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 :

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



Y .1	Y .2	Y .3	Y .4	Y .5	Y .6	Y .7	Y .8
4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	5	3	3	3	3
3	3	3	5	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2
5	5	5	5	3	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3
5	5	5	3	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	3	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	3	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5

© 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:

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



Y .1	Y .2	Y .3	Y .4	Y .5	Y .6	Y .7	Y .8
3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	3
5	3	5	5	4	3	5	5
4	4	4	4	3	4	3	4
3	3	5	3	5	5	3	5
5	3	5	4	4	3	3	3
3	5	4	5	4	5	3	5
5	3	3	4	5	3	5	5
3	5	3	5	5	3	3	3
4	3	4	3	3	3	4	4
5	5	5	5	3	3	4	3
3	3	4	5	3	3	3	5
4	3	5	3	4	4	4	3
3	5	4	4	4	5	3	5
3	3	3	3	5	3	4	3
5	5	4	4	4	3	5	5
4	3	3	5	5	4	4	3
3	3	5	4	3	4	5	3
3	5	4	4	5	3	3	5
4	3	3	5	4	4	5	3
3	4	3	5	4	5	5	5
4	4	4	4	4	3	3	3
3	5	5	4	3	3	3	3
4	5	3	5	4	4	5	5

© 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 :

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



.1	.2	.3	.4	.5	.6	.7	.8
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
3	4	5	4	4	3	3	4

©

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

3. Tingkat Kepercayaan

1	2	3	4	5	6	7
Z.	Z.	Z.	Z.	Z.	Z.	Z.
5	5	5	4	5	4	4
5	5	5	3	5	3	4
5	4	4	5	5	4	3
5	5	4	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	3
5	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	4	3	3
4	5	4	4	5	4	4
4	4	4	2	5	4	4

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

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



1	Z.	2	Z.	3	Z.	4	Z.	5	Z.	6	Z.	7	Z.
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3
5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5

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:

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



1	Z.	2	Z.	3	Z.	4	Z.	5	Z.	6	Z.	7	Z.
5		4		4		5		5		4		5	
4		3		5		4		3		4		4	
5		4		4		5		4		5		5	
4		4		4		4		4		4		4	
5		5		5		5		5		5		3	
5		4		4		4		5		4		4	
4		4		4		4		4		4		4	
2		5		4		2		5		2		2	
4		4		3		3		4		3		3	
5		4		5		5		4		5		5	
4		5		4		4		4		4		4	
3		4		3		3		3		3		3	
4		4		3		4		4		3		3	
4		5		3		3		4		3		3	
5		5		5		2		5		5		5	
5		5		5		5		5		5		5	
4		4		5		4		4		4		4	
4		4		4		3		5		3		3	
5		5		4		5		5		5		5	
3		4		3		3		3		3		3	
4		5		5		3		5		3		3	
5		4		3		2		4		2		2	
4		5		3		5		5		5		5	
5		5		4		4		5		5		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:

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



1	Z.	2	Z.	3	Z.	4	Z.	5	Z.	6	Z.	7	Z.
5		4		5		5		5		5		5	
4		3		5		3		2		3		3	
4		5		3		3		4		3		3	
4		5		5		5		3		5		5	
3		4		3		1		4		1		1	
2		3		4		4		3		4		4	
4		5		5		4		5		4		4	
4		4		4		3		4		3		3	
4		5		3		4		5		4		4	
4		5		4		5		4		5		5	
5		4		5		5		4		5		2	
5		4		5		4		5		4		4	
5		4		4		2		5		4		4	
5		4		4		3		5		2		3	
5		3		4		3		5		2		3	
3		4		5		3		4		5		3	
5		3		3		4		5		5		4	
5		5		5		5		5		5		5	
4		5		5		3		5		1		3	
5		5		4		5		5		5		5	
4		4		4		4		3		4		4	
4		4		4		5		4		4		4	
5		4		4		4		4		4		4	
3		4		4		3		3		3		3	

© 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:

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



1	Z.	2	Z.	3	Z.	4	Z.	5	Z.	6	Z.	7	Z.
5		4		5		4		5		4		4	
5		4		5		5		5		5		5	
5		4		4		3		5		2		3	
4		4		4		4		4		4		4	
4		5		5		2		5		4		4	
5		5		5		3		5		4		5	
4		5		4		4		4		5		5	
4		4		5		5		5		4		5	
5		5		5		4		4		4		5	
5		4		4		5		5		5		5	
4		5		5		4		4		4		4	
5		5		4		4		4		4		3	
4		4		5		5		5		5		4	
5		5		4		4		4		4		4	
5		4		5		5		4		4		5	
4		5		4		5		4		5		5	
5		5		4		4		5		4		4	
5		5		5		5		4		5		5	
4		4		4		4		4		4		4	
4		5		5		3		5		5		4	
5		4		4		4		4		5		4	
5		5		5		5		4		4		5	
5		5		5		2		5		4		5	
4		4		4		4		4		5		4	

© 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:

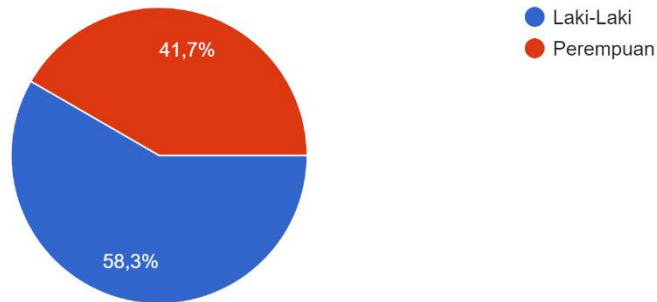
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk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



1	Z.	2	Z.	3	Z.	4	Z.	5	Z.	6	Z.	7	Z.
5		5		4		5		4		4		3	
5		4		5		4		5		5		4	
5		5		4		4		4		4		5	
5		4		4		5		4		4		4	

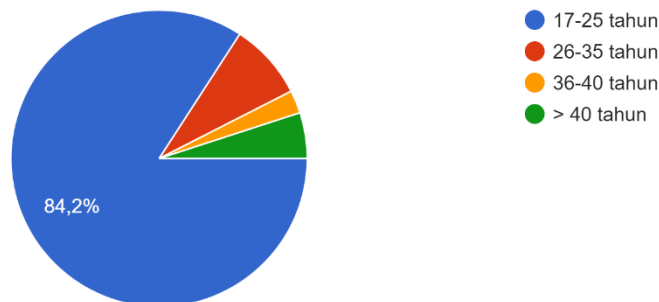
Lampiran 3 :Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin
120 jawaban



Lampiran 4 : Usia Responden

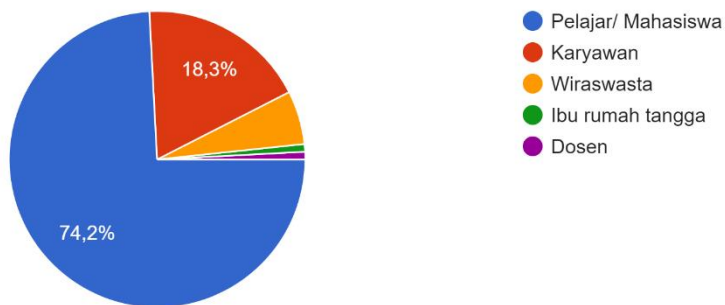
Usia
120 jawaban



Lampiran 5 : Pekerjaan Responden



Pekerjaan
120 jawaban



Lampiran 6 : Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Keamanan

No	Item	Pernyataan	Jumlah responden	Persentase Responden	Rata-Rata
1	Kerahasiaan informasi dilindungi dalam sistem M-Banking BCA (X1)	STS = Sangat Tidak Setuju (1)	1	0,83%	3,85
		TS = Tidak Setuju (2)	8	6,67%	
		N= Netral (3)	35	29,17%	
		S = Setuju (4)	40	33,33%	
		SS = Sangat Setuju (5)	36	30,%	
2	Saya yakin bank memberikan keamanan yang cukup pada situs web mereka atau aplikasi seluler X2)	STS = Sangat Tidak Setuju (1)	-	-	3,95
		TS = Tidak Setuju (2)	7	5,83%	
		N= Netral (3)	37	30,83%	
		S = Setuju (4)	31	25,83%	
		SS = Sangat Setuju (5)	45	37,50%	
3	Saya yakin bank harus	STS = Sangat Tidak Setuju (1)	-	-	4,0



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.

No	Item	Pernyataan	Jumlah responden	Persentase Responden	Rata-Rata
3	mengambil Langkah-langkah untuk meningkatkan mobilitas keamanan perbankan (X3)	TS = Tidak Setuju (2)	9	7,50%	
		N= Netral (3)	27	22,50%	
		S = Setuju (4)	38	31,67%	
		SS = Sangat Setuju (5)	46	38,33%	
4	Terdapat infrastruktur yang aman dalam sistem penanganan seluler (X4)	STS = Sangat Tidak Setuju (1)	2	1,67%	3,96
		TS = Tidak Setuju (2)	8	6,67%	
		N= Netral (3)	23	19,17%	
		S = Setuju (4)	46	38,33%	
		SS = Sangat Setuju (5)	41	34,17%	
5	Bank memberikan ganti rugi atas kerugian akibat mobile banking tipuan (X5)	STS = Sangat Tidak Setuju (1)	2	1,67%	3,98
		TS = Tidak Setuju (2)	9	7,50%	
		N= Netral (3)	24	20,00%	
		S = Setuju (4)	39	32,50%	
		SS = Sangat Setuju (5)	46	38,33%	
6	Aplikasi yang diunduh dari aplikasi ponsel saya cukup untuk	STS = Sangat Tidak Setuju (1)	1	0,83%	4.08
		TS = Tidak Setuju (2)	5	4,17%	
		N= Netral (3)	25	20,83%	



No	Item	Pernyataan	Jumlah responden	Persentase Responden	Rata-Rata
	mengamankan data saya (X6)	S = Setuju (4)	41	34,17%	
		SS = Sangat Setuju (5)	48	40%	
	Mean				3,97

Lampiran 7 : Hasil Stastik Deskriptif Statistik Variable Customer Loyalty

No	Item	Pernyataan	Jumlah responden	Persentase Responden	Rata-Rata
1	Saya berkeinginan selalu menggunakan layanan M-Banking BCA (Y1)	STS = Sangat Tidak Setuju (1)	-	-	3,8
		TS = Tidak Setuju (2)	3	2,50%	
		N= Netral (3)	39	32,50%	
		S = Setuju (4)	35	29,17%	
		SS = Sangat Setuju (5)	43	35,83%	
2	Berdasarkan pengalaman, sangat mungkin untuk menggunakan M-Banking BCA dalam jangka waktu panjang (Y2)	STS = Sangat Tidak Setuju (1)	-	-	4,05
		TS = Tidak Setuju (2)	2	1,67%	
		N= Netral (3)	36	30,00%	
		S = Setuju (4)	36	30,00%	



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.

No	Item	Pernyataan	Jumlah responden	Persentase Responden	Rata-Rata
		SS = Sangat Setuju (5)	46	38,33%	
3	Memungkinkan untuk membeli / menggunakan produk BCA yang lain (Y3)	STS = Sangat Tidak Setuju (1)	-	-	4,15
		TS = Tidak Setuju (2)	3	2,50%	
		N= Netral (3)	23	19,17%	
		S = Setuju (4)	47	39,17%	
		SS = Sangat Setuju (5)	47	39,17%	
4	Saya tertarik apabila ditawarkan produk perbankan BCA yang lain (Y4)	STS = Sangat Tidak Setuju (1)	-	-	4,12
		TS = Tidak Setuju (2)	2	1,67%	
		N= Netral (3)	24	20,00%	
		S = Setuju (4)	51	42,50%	
		SS = Sangat Setuju (5)	43	35,83%	
5	Saya merekomendasikan aplikasi M-Banking BCA	STS = Sangat Tidak Setuju (1)	-	-	4,0
		TS = Tidak Setuju (2)	3	2,50%	



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.

No	Item	Pernyataan	Jumlah responden	Persentase Responden	Rata-Rata
5	kepada orang lain- (Y5)	N= Netral (3)	35	29,17%	
		S = Setuju (4)	40	33,33%	
		SS = Sangat Setuju (5)	42	35,00%	
6	Saya merasa memberikan komentar positif mengenai aplikasi M-Banking BCA (Y.6)	STS = Sangat Tidak Setuju (1)	-	-	3,96
		TS = Tidak Setuju (2)	3	2,50%	
		N= Netral (3)	41	34,17%	
		S = Setuju (4)	33	27,50%	
		SS = Sangat Setuju (5)	43	35,83%	
7	Saya bersikap positif terhadap M-Banking BCA, meskipun ada yang mengkritiknya. (Y.7)	STS = Sangat Tidak Setuju (1)	-	-	4,07
		TS = Tidak Setuju (2)	3	2,50%	
		N= Netral (3)	33	27,50%	
		S = Setuju (4)	36	30,00%	
		SS = Sangat Setuju (5)	48	40,00%	



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.

No	Item	Pernyataan	Jumlah responden	Persentase Responden	Rata-Rata
8	Saya tak tertarik untuk mencoba produk perbankan lain (Y.8)	STS = Sangat Tidak Setuju (1)	-	-	4,01
		TS = Tidak Setuju (2)	2	1,67%	
		N= Netral (3)	42	35,00%	
		S = Setuju (4)	28	23,33%	
		SS = Sangat Setuju (5)	48	40,00%	
	Mean				4,04

Lampiran 8 : Hasil Analisis Deskriptif Statistik Variable Tingkat Kepercayaan

No	Item	Pernyataan	Jumlah responden	Persentase Responden	Rata-Rata
1	Layanan M-Banking BCA sangat kompeten di bidangnya (Z1)	STS = Sangat Tidak Setuju (1)	1	0,83%	3,9
		TS = Tidak Setuju (2)	11	%	
		N= Netral (3)	25	20,83%	
		S = Setuju (4)	44	36,67%	
		SS = Sangat Setuju (5)	39	32,50%	



No	Item	Pernyataan	Jumlah responden	Persentase Responden	Rata-Rata
2	Secara keseluruhan saya yakin bahwa layanan M-Banking BCA dapat dipercaya (Z2)	STS = Sangat Tidak Setuju (1)	-	-	4,42
		TS = Tidak Setuju (2)	-	-	
		N= Netral (3)	6	5,00%	
		S = Setuju (4)	57	47,50%	
		SS = Sangat Setuju (5)	57	47,50%	
3	Layanan M-Banking BCA ini benar-benar dapat di percaya (Z3)	STS = Sangat Tidak Setuju (1)	-	-	4,3
		TS = Tidak Setuju (2)	-	-	
		N= Netral (3)	14	11,67%	
		S = Setuju (4)	56	46,67%	
		SS = Sangat Setuju (5)	50	41,67%	
4	Saya mempercayai layanan M-Banking BCA untuk menjaga informasi pribadi saya	STS = Sangat Tidak Setuju (1)	1	0,83%	4,0
		TS = Tidak Setuju (2)	7	5,83%	
		N= Netral (3)	24	20,00%	
		S = Setuju (4)	46	38,33%	

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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.

No	Item	Pernyataan	Jumlah responden	Persentase Responden	Rata-Rata
	tetap aman (Z4)	SS = Sangat Setuju (5)	42	35,00%	
5	Bank ini menyediakan produk dan layanan M-Banking yang baik (Z5)	STS = Sangat Tidak Setuju (1)	-	-	4,4
		TS = Tidak Setuju (2)	1	0,83%	
		N= Netral (3)	9	7,50%	
		S = Setuju (4)	51	42,50%	
		SS = Sangat Setuju (5)	59	49,17%	
6	M banking BCA ini menepati janji dan komitmennya (Z.6)	STS = Sangat Tidak Setuju (1)	2	1,67%	4,11
		TS = Tidak Setuju (2)	5	4,17%	
		N= Netral (3)	15	12,50%	
		S = Setuju (4)	53	44,17%	
		SS = Sangat Setuju (5)	45	37,50%	
7	Secara keseluruhan saya yakin bahwa layanan M-	STS = Sangat Tidak Setuju (1)	1	0,83%	4,16
		TS = Tidak Setuju (2)	2	1,67%	



No	Item	Pernyataan	Jumlah responden	Persentase Responden	Rata-Rata
	Banking BCA dapat di percaya (Z.7)	N= Netral (3)	19	15,83%	
		S = Setuju (4)	52	43,33%	
		SS = Sangat Setuju (5)	46	38,33%	
	Mean				4,3

Lampiran 9 : Hasil Outer Loadings Pengujian pertama

	X1.	X2.	Y	Z
X1.1	0.671			
X1.2	0.594			
X1.3	0.676			
X1.4	0.761			
X1.5	0.741			
X1.6	0.703			
Y1			0.689	
Y2			0.789	
Y3			0.772	
Y4			0.624	
Y5			0.751	
Y6			0.817	
Y7			0.821	
Y8			0.772	
Z1				0.646



Z2				0.572
Z3				0.594
Z4				0.708
Z5				0.662
Z6				0.744
Z7				0.834

Lampiran 10 : Hasil Outer Loadings Pengujian kedua

	X1.	X2.	Y	Z
X1.3	0.701			
X1.4	0.800			
X1.5	0.810			
X1.6	0.732			
Y1			0.702	
Y2			0.789	
Y3			0.757	
Y5			0.760	
Y6			0.825	
Y7			0.824	
Y8			0.787	
Z1				0.774
Z4				0.842
Z6				0.877
Z7				0.867

Lampiran 11 : Hasil Crossloading

	Keamanan Data Pelanggan (X1)	Customer loyalty (Y)	Tingkat Kepercayaan (Z)
X1.3	0.701	0.279	0.257
X1.4	0.800	0.190	0.270
X1.5	0.810	0.178	0.429
X1.6	0.737	0.228	0.233
Y1	0.190	0.702	0.147
Y2	0.201	0.789	0.256



Y3	0.186	0.757	0.207
Y5	0.228	0.760	0.240
Y6	0.221	0.825	0.165
Y7	0.278	0.824	0.145
Y8	0.236	0.787	0.271
Z1	0.243	0.173	0.744
Z4	0.301	0.159	0.842
Z6	0.357	0.283	0.877
Z7	0.406	0.252	0.867

Lampiran 12 : Hasil AVE, Cronbach's Alpha, Composite Reliability

Construct reliability and validity - Overview				
	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Y	0.762	0.773	0.848	0.583
Z	0.892	0.897	0.915	0.607
Z	0.855	0.885	0.901	0.696

Lampiran 13 : Hasil Nilai R Square

R-square - Overview		
	R-square	R-square adjusted
Y	0.109	0.094
Z	0.162	0.155

Lampiran 14 : Hasil Path Coefficient

Total effects - Mean, STDEV, T values, p values					
	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O /STDEV)	P values
X → Y	0.284	0.300	0.088	3.222	0.001
X → Z	0.402	0.415	0.084	4.766	0.000
Z → Y	0.184	0.191	0.102	1.806	0.071

Lampiran 15: Hasil Indirect Effect

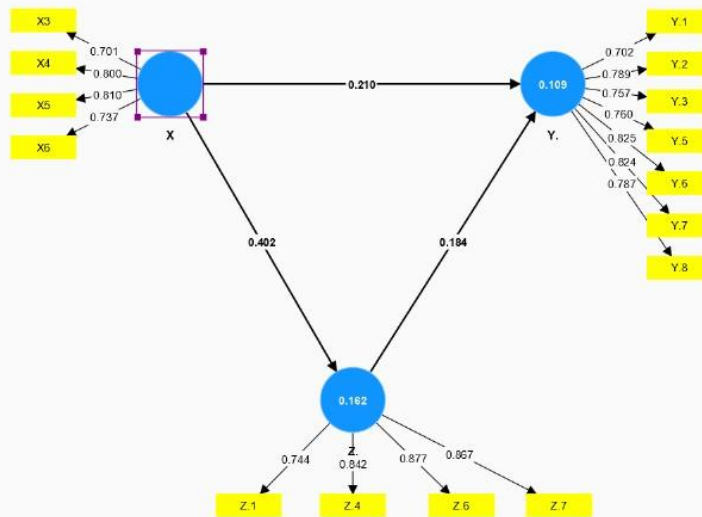
Specific indirect effects - Mean, STDEV, T values, p values					
	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O /STDEV)	P values
X → Z → Y	0.074	0.081	0.048	1.528	0.127



Lampiran 16 : Hasil pengujian

C

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



Lampiran 17: Turnitin

Skripsi Stanley

ORIGINALITY REPORT

20 %
SIMILARITY INDEX

21 %
INTERNET SOURCES

5 %
PUBLICATIONS

11 %
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	123dok.com Internet Source	2 %
2	doaj.org Internet Source	2 %
3	ejournal3.undip.ac.id Internet Source	2 %
4	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	2 %
5	lib.unnes.ac.id Internet Source	2 %
6	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	2 %
7	ejournal.gunadarma.ac.id Internet Source	1 %
8	www.scribd.com Internet Source	1 %
9	repository.stiki.ac.id Internet Source	1 %

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.



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

10	text-id.123dok.com	Internet Source	1 %
11	journal.stikomyos.ac.id	Internet Source	1 %
12	riset.unisma.ac.id	Internet Source	1 %
13	Submitted to Politeknik Negeri Bandung	Student Paper	1 %
14	repository.ub.ac.id	Internet Source	1 %
15	bajangjournal.com	Internet Source	1 %
16	jp.feb.unsoed.ac.id	Internet Source	1 %
17	media.neliti.com	Internet Source	1 %
18	digilib.iain-palangkaraya.ac.id	Internet Source	1 %
19	id.123dok.com	Internet Source	1 %

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.