



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *INTERNET BANKING* DAN KEPUASAN  
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT BANK BNI (PERSERO)  
Tbk KCU JEMBER**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan oleh:**

**VEGI YOSEPTIN NURMALA DEWI**

**NIM: 20.104722**

**PROGRAM STUDI D3 KEUANGAN DAN PERBANKAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

**2023**



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *INTERNET BANKING* DAN  
KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT  
BANK BNI (PERSERO) Tbk KCU JEMBER**

**TUGAS AKHIR**

*Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Amd (Ahli Madya)  
Pada Program Studi D3 Perbankan Dan Keuangan*

**Diajukan oleh:**

**VEGI YOSEPTIN NURMALA DEWI**

**NIM: 20.104722**

**PROGRAM STUDI D3 KEUANGAN DAN PERBANKAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

**2023**

**ITS MANDALA**

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**  
**INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**  
ANALISIS KUALITAS LAYANAN *INTERNET BANKING* DAN KEPUASAN  
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK NEGARA  
INDONESIA (Persero) Tbk KCU JEMBER

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Tugas Akhir pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 12 Juli 2023

Jam : 09:30

Tempat : Ruang A2.1

Disetujui Oleh Tim Penguji Tugas Akhir

Ketua Penguji

**Drs. Bagus Omaruzzaman Ratu Edi, M. P:**

**NIDN. 0716116003**

Sekretaris Penguji

**Helmi Agus Salim, S.E., M.M** :

**NIDN. 0716088303**

Anggota Penguji

**Mustofa, S.E., M. Si** :

**NIDN. 0711017801**

Mengetahui,

Ketua Program Studi,  
D3 Keuangan dan Perbankan

Rektor,  
Institut Teknologi dan Sains Mandala

**Mustofa, SE., M. Si**  
**NIDN. 0711017801**

**Dr. Suwignyo Widodo, S.E., M.M., M.P**  
**NIDN. 0702106701**

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**  
**INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA JEMBER**

ANALISIS KUALITAS LAYANAN *INTERNET BANKING* DAN KEPUASAN  
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK NEGARA  
INDONESIA (PERSERO) Tbk KCU JEMBER

NAMA : VEGI YOSEPTIN NURMALA DEWI  
NIM : 20104722  
PROGRAM STUDI : D3 KEUANGAN DAN PERBANKAN  
MINAT STUDI : MANAJEMEN PERBANKAN

Disetujui oleh:

**DOSEN PEMBIMBING  
UTAMA**



**Mustofa, SE., M. Si**  
**NIDN.0711017801**

**DOSEN PEMBIMBING  
ASISTEN**



**Helmi Agus Salim, S.E., M.M**  
**NIDN.0716088303**

**Mengetahui,  
Ketua Program  
Studi**



**Mustofa, SE., M. Si**  
**NIDN.0711017801**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

NIM : 20104722

Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan

Minat Studi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tugas akhir dengan judul “Analisis Kualitas Layanan *Internet Banking* dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk KCU Jember” merupakan karya ilmiah yang saya buat sendiri.

Apabila terbukti pernyataan saya ini tidak benar maka saya siap menanggung resiko dibatalkannya karya ilmiah (tugas akhir) yang telah saya buat.

Demikian surat pernyataan yang saya buat dengan sebenar-benarnya dan sejujur-jujurnya.

Jember, 03 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Vegi Yoseptin nurmala D

## **MOTTO**

“Allah SWT tidak akan membebani seorang hamba melainkan sesuai dengan kemampuannya”

(Q.S Al-Baqarah:286)

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa”

(Ridwan Kamil)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja Lelah-lelahmu itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”

(Boy Chandra)

Orang lain gak akan bisa paham struggle dan masa sulitnya kita yang mereka ingin tahu hanya bagian success stories. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga denga napa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas limpahan Rahmat dan karunia-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan *Internet Banking* dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk KCU Jember” sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar ahli madya (A.Md. Bns) pada program studi Diploma 3 Keuangan dan Perbankan di Institute Teknologi dan Sains Mandala Jember.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini penulis menyadari bahwa banyak hambatan serta rintangan yang dihadapi. Namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat doa, semangat, tekad, bimbingan dan juga bantungan dari beberapa pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan demikian pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu, terutama sekali kepada:

1. Bapak Dr. Suwignyo Widagdo, S.E., M.M., M.P. selaku Rektor Institut Teknologi Dan Sains Mandala.
2. Bapak Mustofa, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi D3 Keuangan Dan Perbankan ITS Mandala Jember sekaligus Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan arahan dan bimbingannya.
3. Bapak Helmi Agus Salim, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Asisten yang telah memberikan arahan dan bimbingannya.
4. Bapak Endra Fajar Kurnia yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan juga memperoleh data dan Bapak Muhammad Ferdian Hardani selaku pimpinan Bank BNI Cabang Jember.
5. Panutan dan cinta pertamaku, Alm. Ayahanda Yosi Umbar Teguh Widodo. Beliau memang tidak sempat melihat putri tercinta dan satu-satunya memakai toga dengan bangganya, namun beliau telah mampu mendidik

penulis, memberikan semangat, arahan dan motivasi yang tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan studi yang telah beliau inginkan.

6. Pintu surgaku, Ibunda Rodiah Lina Anggraini terima kasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat dan juga doa yang diberikan selama ini. Terima kasih atas nasihat yang selalu diberikan, terima kasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis, terima kasih telah menjadi pengunat dan pengingat yang paling hebat dan terima kasih telah menjadi tempatku untuk pulang
7. Para sahabatku Yuri, Ilham, Bagus, Alfin dan terutama Fitria Wulandari yang telah banyak membantu dan membersamai proses penulis awal proposal sampai tugas akhir. Terima kasih atas bantuan waktu, support dan kebaikan yang diberikan kepada penulis selama ini. *See you on top, guys*
8. Diri saya sendiri yang telah berjuang dan bertahan sampai detik ini tanpa peduli masalah yang dialami dalam penyusunan tugas akhir ini kamu hebat.

Akhirnya kepada semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat penulis sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat, semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala limpahkan segala Rahmat dan karuniannya atas segala kebaikannya.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga penelitian ini memberikan manfaat serta menambah pengetahuan juga wawasan para pembaca. Penulis juga menyadari bahwa tugas akhir ini juga belum sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta kritik yang dapat membangun demi kesempurnaan penelitian ini.

Jember, 18 Juni 2023

Penulis

Vegi Yoseptin Nurmala D

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
SURAT PERNYATAAN .....	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
1.5 Batasan Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1 Penelitian Terdahulu .....	5
2.2 Kajian Teori.....	15
2.2.1 Kepuasan Nasabah. ....	15
2.2.2 Faktor dalam menentukan tingkat Kepuasan Nasabah .....	17
2.2.3 Metode pengukuran kepuasan konsumen .....	18
2.2.4 Kualitas Pelayanan .....	19
2.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan .....	21
2.2.6 Loyalitas Nasabah .....	22
2.2.7 Indikator Loyalitas .....	23
2.2.8 Manfaat Loyalitas Nasabah.....	23
2.2.9 Internet Banking.....	24
2.2.10 Fitur Internet banking.....	25

2.2.11	Cara Aman Bertransaksi Internet banking Bank BNI .....	26
2.2.12	Keuntungan Menggunakan internet Banking .....	27
2.3	Kerangka Konseptual .....	28
2.4	Hipotesis .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>31</b>
3.1	Lokasi Penelitian.....	31
3.1.1	Profil Bank BNI .....	31
3.1.2	Visi Dan Misi Bank Negara Indonesia.....	32
3.1.3	Produk Dan Layanan Bank Negara Indonesia .....	33
3.2	Populasi dan Sempel.....	37
3.2.1	Populasi .....	37
3.2.2	Sempel.....	38
3.2.3	Sampling .....	38
3.3	Jenis Penelitian.....	38
3.4	Identifikasi Variabel Penelitian .....	39
3.5	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	39
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	41
3.7	Metode Analisis Data.....	42
3.7.1	Uji Validitas.....	42
3.7.2	Uji reabilitas .....	42
3.7.3	Uji Asumsi Klasik .....	43
3.8	Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
3.9	Pengujian Hipotesis .....	45
3.9.1	Uji Silmutan (uji-F).....	45
3.9.2	Uji Parsial (uji-T) .....	45
3.9.3	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>47</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	47
4.1.1	Karakteristik Responden .....	47
4.1.2	Deskripsi Variabel penelitian .....	49
4.2	Uji Instrumen Data.....	49

4.2.1 Uji Validitas.....	50
4.2.2 Uji Reabilitas.....	50
4.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	51
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
4.2.5 Pengujian Hipotesis.....	56
4.3 Interpretasi .....	59
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>62</b>
5.1 Kesimpulan .....	62
5.2 Implikasi .....	62
5.3 Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu .....	12
Tabel 3.1 Skor jawaban kuesioner .....	41
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	47
Tabel 4.2 Pekerjaan Responden .....	48
Tabel 4.3 Usia Responden.....	48
Tabel 4.5 Hasil uji Validitas .....	50
Tabel 4.6 Hasil uji reabilitas.....	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas.....	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas .....	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	55
Tabel 4. 10 Hasil Uji Analisis Regresi linear Berganda .....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Silmutan (Uji F) .....	57
Tabel 4.12 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	57
Tabel 4.13 Perbandingan $T_{hitung}$ dan $T_{tabel}$ .....	58
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Aplikasi Internet Banking Bank BNI.....	26
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual .....	29
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	53

## ABSTRAK

Penelitian Tugas Akhir ini berjudul “Analisis Kualitas Layanan *Internet Banking* Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk KCU Jember”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kualitas layanan *internet banking* dan kepuasan nasabah secara parsial dan silmutan terhadap loyalitas nasabah. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BNI KCU Jember yang menggunakan *internet banking*. Sampel yang digunakan sebanyak 65 responden dengan teknik sampling yakni *purposive sampling*. Metode pengolahan data pada penelitian menggunakan metode analisis uji instrument data (uji validitas dan uji reabilitas), regresi linear berganda, uji hipotesis (uji F dan uji T), dan koefisien determinasi dengan bantuan SPSS 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan *internet banking* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah dengan hasil uji  $T_{hitung} 2,851 > T_{tabel} 1,999$  dan tingkat signifikan lebih besar dari 0,05 ( $0,006 < 0,05$ ). Variabel kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah dengan hasil uji  $T_{hitung} 4,535 > T_{tabel} 1,999$  dan tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ). Variabel kualitas layanan *internet banking* dan kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara silmutan dengan hasil uji  $F_{hitung} 21,908 > F_{tabel} 3,145$ .

**Kata Kunci:** Kualitas layanan *internet banking*, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah.

## ABSTRACT

*This Final Project research is entitled "Analysis of Internet Banking Service Quality and Customer Satisfaction with Customer Loyalty at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk KCU Jember". This study aims to determine and analyze the effect of internet banking service quality and partial and silmutant customer satisfaction on customer loyalty. This type of research is quantitative research. The population in this study is customers of Bank BNI KCU Jember who use internet banking. The sample used was 65 respondents with a sampling technique, namely purposive sampling. The data processing method in this study uses instrument data analysis methods (validity test and reliability test), multiple linear regression, hypothesis test ( $F_{test}$  and  $T_{test}$ ), and coefficient of determination with the help of SPSS 29. The results showed that the variable quality of internet banking services had a positive and partially significant influence on customer loyalty with test results  $T_{calculate} 2.851 > T_{table} 1.999$  and a significant level greater than 0.05 ( $0.006 < 0.05$ ). The variation in customer satisfaction has a positive and partially significant influence on customer loyalty with  $T_{calculate}$  test results of  $4.535 > T_{table} 1.999$  and a significance level greater than 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ). The variables of internet banking service quality and customer satisfaction have a positive and significant influence on silmutant with test results  $F_{calculate} 21,908 > F_{table} 3,145$ .*

**Keywords:** *Quality of internet banking services, customer satisfaction, and customer loyalty.*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Diera digital sekarang ini, kebanyakan orang berbicara tentang teknologi yang berkembang pesat setiap tahunnya. Kata teknologi selalu identik atau diartikan sebagai salah satu pemecah masalah. Teknologi sendiri merupakan ilmu yang membantu manusia untuk bertahan hidup dan memberikan rasa aman dan nyaman, teknologi juga diciptakan untuk mempermudah pekerjaan manusia. Semakin cepat teknologi informasi berkembang, semakin banyak orang yang menggunakannya, termasuk dunia perbankan

Tumbuhnya Penggunaan Teknologi Internet dan Perbankan Online semakin meningkat dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini karena sangat mudah dan nyaman untuk melakukan transaksi perbankan di rumah atau di mana saja dengan menggunakan *internet banking*. Perkembangan teknologi ini memberikan peluang bagi bank untuk memperluas penawaran layanan mereka dan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan

Salah satu bentuk perkembangan teknologi dalam dunia perbankan dengan diterapkannya *internet banking* yang merupakan aplikasi teknologi informasi yang terus berkembang dan dimanfaatkan untuk memenuhi keinginan nasabah perbankan yang menginginkan servis cepat, aman, nyaman, murah dan tersesedia setiap saat (24 jam nonstop) dan memiliki akses yang sangat mudah dapat di akses melalui media elektronik seperti handphone, laptop/note book, computer dan lain sebagainya akan merasa kurang jika dalam sebuah bank tidak memiliki internet banking. Dibuktikan dengan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. atau BNI terus mencatatkan pertumbuhan positif terkait layanan BNI *Mobile Banking*. Hal itu sejalan dengan transformasi yang dilakukan BNI dalam upaya mendukung *go digital* dengan terus berinovasi dan meningkatkan layanan perbankannya melalui teknologi yang terdepan dan ramah pengguna. Catatan positif tersebut salah

satunya terlihat dari pertumbuhan pengguna BNI Mobile Banking pada Februari 2023 yang mencapai 14,03 juta user. Jumlah tersebut melonjak 25% jika dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya yang sebanyak 11,22 juta user. Tak hanya itu, jumlah transaksi BNI Mobile Banking juga tercatat mengalami kenaikan. Pada Februari 2022, terdapat 104.013.906 transaksi dilakukan melalui BNI Mobile Banking. Sementara pada Februari 2023, jumlah transaksi meningkat 9,8% menjadi 114.214.069 transaksi. *Corporate Secretary* BNI Okki Rushartomo mengatakan, kenaikan tertinggi kinerja BNI Mobile Banking per Februari 2023 justru terdapat di nilai transaksinya. BNI mencatat, nilai transaksi BNI Mobile Banking per Februari 2023 tercatat mencapai Rp 155,51 triliun, melonjak 49% jika dibandingkan perolehan di periode yang sama tahun sebelumnya yang sebesar Rp 104,48 triliun.

Secara umum melalui penyediaan layanan internet banking ini bank memberikan informasi mengenai produk dan jasanya via portal di internet, memberikan akses kepada para nasabah untuk bertransaksi juga mengupdate data pribadinya. Dalam bertransaksi menggunakan internet banking seorang nasabah berinteraksi menggunakan website bank, sehingga pihak bank sendiri harus dan juga perlu menyediakan kualitas layanan yang memadai dikarenakan pengguna layanan *internet banking* ini tidak bisa di kontrol secara langsung.

Pada dasarnya meskipun mempermudah dalam bertransaksi internet banking juga memiliki sejumlah resiko yaitu resiko *strategie* yang artinya resiko bank akibat tidak ketepatan dalam pengambilan dan atau pelaksanaan suatu keputusan dan tidak jarang mengalami kegagalan dalam bertransaksi

Kualitas layanan dan Kepuasan nasabah adalah faktor kunci dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Jika nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh bank, mereka lebih cenderung untuk tetap menjadi nasabah setia. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (Persero) Tbk KCU Jember”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan penelitian ini:

1. Apakah kualitas layanan internet banking berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada Bank BNI KCU Jember?
2. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada Bank BNI KCU Jember?
3. Apakah kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah berpengaruh secara silmutan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BNI KCU Jember?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan internet banking secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank BNI KCU Jember.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank BNI KCU Jember.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah secara silmutan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank BNI KCU Jember.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak-pihak yang terkait yaitu sebagai berikut:

1. Bagi pihak Bank

Pihak bank di harapkan dapat mengambil manfaat dari penelitian ini dan dapat mengambil beberapa referensi atau evaluasi mengenai kinerja *internet banking* bagi kemudahan, keamanan dan kenyamanan guna mencapai kepuasan nasabah agar nasabah tersebut lebih memiliki sikap loyal terhadap Bank BNI KCU Jember

serta merespon perilaku nasabah khususnya di wilayah Jember sehingga pihak bank dapat memperbaiki kualitas layanan *internet banking*.

## 2. Bagi peneliti

Guna memberikan pengetahuan dan wawasan tambahan serta menambah referensi mengenai *internet banking* agar diperoleh hasil yang bermanfaat bagi peneliti dan dapat mengetahui seberapa besar pengaruh layanan internet banking.

## 3. Bagi ITS Mandala Jember

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang positif bagi para mahasiswa ITS Mandala Jember mengenai penggunaan *internet banking* Bank BNI KCU Jember.

### **1.5 Batasan Penelitian**

1. Berdasarkan masalah diatas maka ruang lingkup masalah dan data dibatasi agar pembahasan lebih terarah, fokus dan tidak keluar dari permasalahan yang dibahas tentang bagaimana kualitas layanan *internet banking* dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank BNI (Persero) Tbk KCU Jember.
2. Penelitian ini di lakukan pada rentang waktu bulan April-Mei 2023

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penggalian dari beberapa hasil penelitian sebelumnya/terdahulu dilakukan guna memperjelas mengenai variabel-variabel yang akan diteliti dan guna membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Umumnya kajian yang dilakukan bersumber dari peneliti kalangan akademis dan telah dipublikasikan. Dibawah ini terdapat beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini:

1. Penelitian Sri Mulyaty, Nurmaini, May Roni (2022) dengan judul penelitian “Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pengguna *internet banking* terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kalirejo”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pengguna *internet banking* pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kalirejo. Sampel sebanyak 85 responden pengguna *internet banking*. Dalam membuktikan dan menganalisis hal tersebut, maka digunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, serta uji T (persial), uji F (simultan) dan uji  $R^2$  (koefisien determinasi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan secara persial terhadap loyalitas nasabah pengguna *internet banking* pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kalirejo, yang dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,231 > 1,989$ ) maka  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{o1}$  ditolak. Begitu juga kepuasan nasabah berpengaruh signifikan secara persial terhadap loyalitas nasabah pengguna *internet banking* pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kalirejo, yang dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,410 > 1,989$ ) maka  $H_{a2}$  diterima dan  $H_{o2}$  ditolak. Penelitian ini juga membuktikan bahwa kualitas layanan dan kepuasan nasabah secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna *internet banking* pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kalirejo, dimana  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $14,584 > 3,11$ ). Kesimpulan dari penelitian adalah

pertama Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pengguna *internet banking* pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kalirejo, kedua Terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pengguna *internet banking* pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kalirejo, ketiga Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pengguna *internet banking* pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kalirejo.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Andi Musyarrifah Rusli (2021) dengan judul skripsi “pengaruh *E-Banking* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah (studi kasus Bank Syariah Indonesia KCP Unismuh Makasar”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *E-Banking* dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Unismuh Makasar. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan ialah nasabah Bank Syariah Indonesia BSI KCP Makasar. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling dengan mengambil sampel sebanyak 60 responden dan penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda dan uji sambungan efektif dan uji sambungan relative regresi. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa *E-Banking* dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas, *E-Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Antoni, Astri Ayu Purwati dan Wella Sandria (2021) dengan judul “Analisa kepuasan dan loyalitas nasabah atas kualitas layanan *internet banking* PT Bank Mega TBK dengan pendekatan webqual”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kualitas penggunaan *internet banking* dengan Pendekatan Webqual terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah di PT Bank Mega Tbk Pekanbaru. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah di PT Bank Mega Tbk Pekanbaru yang menggunakan *internet banking* dan penentuan sampel yang diambil menggunakan non probability sampling dengan metode pengambilan sampelnya menggunakan teknik sampling accidental diperoleh sampel sebesar 100 responden. Metode analisis data yang

digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kualitas penggunaan *Internet Banking* dengan Pendekatan Webqual secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Begitu pula, variabel kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kualitas penggunaan *Internet Banking* dengan Pendekatan Webqual secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di PT Bank Mega Tbk Pekanbaru.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Yulia Widi Astuti, Ratno Agriyanto dan Ahmad Turmuzi (2020) dengan judul “penelitian pengaruh kualitas layanan, nilai nasabah, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pengguna layanan *mobile banking* Bank Syariah”. Masalah dalam penelitian ini adalah: bagaimana meningkatkan loyalitas nasabah pengguna layanan *mobile banking* di BSM. Penelitian ini menggunakan 100 responden yang menggunakan layanan *mobile banking* pada BSM di kota Semarang. Analisis data menggunakan SEM dengan program komputer Smart PLS 3. Hasilnya menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas. Pelanggan value berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan memiliki efek positif dan tidak signifikan. Sedangkan kepuasan memiliki arti positif dan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.
5. Penelitian Destria Fuja (2019) dengan judul skripsi “pengaruh kualitas layanan *internet banking* dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri kantor cabang Ulee Kareng”. penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan *internet banking* dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Mandiri kantor cabang Ulee Kareng. populasi penelitian ini adalah nasabah dari Bank Mandiri khususnya daerah Ulee Karang dengan menggunakan rumus slovin maka di dapatkan sampel sebanyak 84 koresponden. Hasil penelitian ini telah di uji validitas dan reabilitas. Metode analisis data menggunakan Teknik regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan *interner banking* tidak

berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri kantor cabang Ulee Kareng yang di buktikan dengan nilai  $T_{hitung} -1,764 < T_{tabel} -1,66365$ . Sedangkan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan yang di buktikan dengan  $T_{hitung} 8,512 > T_{tabel} 1,66365$ . Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan *internet banking* dan kepuasan nasabah secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri kantor cabang Ulee Kareng, dimana  $F_{hitung} 54,602 > F_{tabel} 4,87$ .

6. Penelitian yang di lakukan oleh Ali Arifin, Ari Kusyanti dan Yusi Tyroni Mursityo (2018) dengan judul “penelitian Analisis pengaruh kualitas layanan *internet banking* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah dengan menggunakan E-S-Qual dan E-Recs-Qual (Studi pada Pengguna Layanan BSM Net Bank Syariah Mandiri)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, kepuasan pengguna BSM Net dipengaruhi oleh semua variabel pada dimensi E-S-Qual dan E-Recs-Qual (*efficiency, fulfillment, system availability, privacy, responsiveness, compensation, contact*), sedangkan secara parsial kepuasan pengguna BSM Net dipengaruhi oleh variabel *fulfillment dan efficiency*. Efek dari kepuasan ini yang kemudian akan memengaruhi tingkat loyalitas pengguna terhadap layanan BSM Net
7. Penelitian yang di lakukan oleh Adhe Ilham Hawari Gusti Widayanto (2018) dengan judul skripsi “pengaruh kualitas layanan *internet banking* terhadap loyalitas nasabah dengan mediasi kepuasan nasabah Bank CIMD Niaga Surabaya”. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh pelanggan kepuasan di Bank CIMB Niaga. Penelitian ini merupakan penelitian kausal dengan metode survei. Itu populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank CIMB Niaga di Surabaya. Sampel diambil sampai dengan 100 orang dengan menggunakan teknik purposive sampling, sehingga sampel yang digunakan berdasarkan kriteria yang ditentukan, berusia minimal 17 tahun. Pengumpulan data dalam penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah SEM-PLS (Partial Least Square). Hasil Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelanggan loyalitas yang berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank CIMB Niaga kepada nasabahnya agar nasabah loyal kepada Bank CIMB Niaga, sehingga loyalitas meningkat. Pelanggan kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang berarti bahwa pelanggan yang puas terhadap layanan yang mereka terima juga lebih tinggi dan ini membuat mereka lebih setia kepada Bank CIMB Niaga.

8. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ramaditya dan Retno Wuryaningsih (2018) dengan judul penelitian “analisis pengaruh aplikasi *e-Channel* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah (studi kasus Bank CIMB Niaga Tbk, Cabang Mangga Dua Jakarta)”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Analisis Pengaruh Aplikasi *e-Channel* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank CIMB Niaga Cabang Mangga Dua Jakarta. Penelitian dilaksanakan di Bank CIMB Niaga Cabang Mangga Dua Jakarta. Hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan hasil pengujian parsial pengaruh aplikasi *e-Channel* ( $X_1$ ) terhadap loyalitas nasabah ( $Y$ ), diperoleh nilai thitung lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$ , yaitu  $4,830 > 1,991$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel aplikasi *e-Channel* ( $X_1$ ) dengan indikator kemudahan, kecepatan, akurasi, real time, informatif dan keamanan transaksi secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah ( $Y$ ). Besarnya pengaruh aplikasi *e-Channel* terhadap loyalitas nasabah sebesar 38,6%, dan sisanya sebesar 61,4% merupakan kontribusi atau pengaruh variabel lainnya yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik aplikasi *e-Channel* yang dijalankan oleh Bank CIMB Niaga, maka semakin baik loyalitas nasabah. Hasil pengujian parsial pengaruh kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap loyalitas nasabah ( $Y$ ), diperoleh nilai thitung untuk lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$ , yaitu  $3,900 > 1,991$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dengan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara parsial mempunyai pengaruh positif dan

signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y). Besarnya pengaruh kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap loyalitas nasabah (Y) sebesar 38,6%, sisanya sebesar 61,4% merupakan kontribusi atau pengaruh variabel lainnya yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini. kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Bank CIMB Niaga Cabang Mangga Dua Jakarta, maka semakin baik loyalitas nasabah. Hasil pengujian pengaruh simultan pengaruh aplikasi *e-Channel* ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap loyalitas nasabah (Y), diperoleh  $F_{hitung} 24,252 > F_{tabel} 3,12$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi *e-Channel* dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik aplikasi *e-Channel* dan kualitas pelayanan, maka semakin baik loyalitas nasabah terhadap Bank CIMB Niaga sehingga nasabah mau melakukan transaksi berulang, memberi rekomendasi, menceritakan hal positif dan kesediaan menerima bunga rendah dan biaya lebih tinggi dari Bank CIMBNiaga.

9. Penelitian Ahmad Nurul Huda (2013) dengan judul skripsi “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Jamsostek Jakarta”. Dari penelitian ini penulis menarik kesimpulan bahwa: (1) Kualitas layanan *internet banking* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan. Variabel konstruk kualitas layanan yang paling mempengaruhi loyalitas adalah indikator  $X_3$  atau Responsiveness (daya tanggap). Menurut responden, fasilitas *internet banking* diBank BRI telah menyediakan layanan yang maksimal bila terjadi masalah pada penggunaan (2) Kualitas layanan memiliki pengaruh negatif atau tidak berpengaruh positif secara langsung terhadap loyalitas. Tetapi memiliki pengaruh positif secara tidak langsung melalui tingkat kepuasan (3) Tingkat kepuasan tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Hal itu menyatakan bahwa

nasabah yang puas terhadap pelayanan perusahaan, belum tentu membuat dirinya

10. Penelitian yang di lakukan oleh Yusnaini (2010) dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan *internet banking* terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen pada Bank Swasta”. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengkaji mutu *internet banking* terhadap kepuasan pelanggan. Pesertanya sebanyak 145 pelanggan yang biasanya menggunakan *internet banking* dalam melakukan transaksi pada 5 perbankan di Palembang. Regresi ganda dan sederhana digunakan untuk menguji hipotesis. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas *internet banking* bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dimension *of tangible, responsiveness and empathy* mempunyai dampak yang signifikan, tetapi tidak berlaku untuk *dimension of reliability and assurance*. Penelitian ini juga menemukan bahwa kepuasan pelanggan berdampak signifikan terhadap kesetiaan pelanggan bank.

Tabel 2.1 Persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	SriMulyaty, Nurmaini, May Roni (2022)	Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pengguna <i>internet banking</i> terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kalirejo.	Kedua penelitian juga melibatkan variabel kualitas layanan dan kepuasan nasabah sebagai fokus utama penelitian,	Objek penelitian, tempat penelitian dan Lokasi penelitian.
2	Andi Musyarrafah Rusli (2021)	Pengaruh <i>E-Banking</i> dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah (studi kasus Bank Syariah Indonesia KCP Unismuh Makasar	Variabel independen sama yaitu kualitas pelayanan nasabah dan pengaruh <i>E-banking</i> . variabel dependennya sama yaitu loyalitas nasabah.	Objek pnelitiannya berbeda, jenis bank yang menjadi tempat penelitiannya juga berbeda.
3	Antoni, Astri Ayu Purwati dan Wella Sandria (2021)	Analisa kepuasan dan loyalitas nasabah atas kualitas layanan <i>internet banking</i> PT Bank Mega TBK dengan pendekatan webqual.	Menggunakan nasabah sebagai sampel penelitiannya, menggunakan metode analisis untuk menguji hipotesis	Objek penelitian, tahun dan tempat penelitian berbeda.

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
4	Yulia Widi Astuti, Ratno Agriyanto dan Ahmad Turmuzi (2020)	Pengaruh kualitas layanan, nilai nasabah, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pengguna layanan <i>mobile banking syariah</i> .	Variabel dependennya sama yaitu loyalitas nasabah.	Variabel independen, objek penelitian dan tempat penelitian berbeda.
5	Destria Fuja (2019)	Pengaruh kualitas <i>layanan internet banking</i> dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri kantor cabang Ulee kareng.	Sama-sama membahas tentang pengaruh loyalitas nasabah pada sektor perbankan khususnya dalam konteks layanan <i>internet banking</i> .	Objek penelitian, Tahun penelitian dan, tempat penelitian.
6	Ali Arifin, Ari Kusyanti dan Yusi Tyroni Mursityo (2018)	Penelitian Analisis pengaruh kualitas layanan <i>internt banking</i> terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah dengan menggunakan E-S-Qual dan E-Recs-Qual (Studi pada Pengguna Layanan BSMNet Bank Syariah Mandiri).	Kedua penelitian juga melibatkan nasabah sebagai sampel penelitiannya.	Objek penelitian, Jenis Bank yang menjadi penelitian, Fokus penelitiannya berbeda,

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
7	Adhe Ilham Hawari Gusti Widayanto (2018)	pengaruh kualitas kayanan <i>internet banking</i> terhadap loyalitas nasabah degan pemediasi kepuasan nasabah Bank CIMD Niaga Surabaya.	Variabel independen dan variabel dependennya juga sama,	Objek penelitiannya dan Jenis Bank penelitian.
8	Muhammad Ramaditya dan Retno Wuryaningsih (2018)	Analisis pengaruh aplikasi <i>e-Channel</i> dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasbah (studi kasus Bank CIMB Niaga Tbk, Cabang Mangga Dua Jakarta).	Kedua penelitian sama-sama membahas pengaruh kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah,	Objek penelitian, tahun penelitian, tempat penelitiannya berbeda.
9	Ahmad Nurul Huda (2013)	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i> dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Jamsostek Jakarta.	Kedua penelitian sama-sama membahas pengaruh kualitas layanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.	Objek penelitian, lokasi penelitian dan Tahun penelitian

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
10	Yusnaini (2010)	Pengaruh kualitas pelayanan <i>internet banking</i> terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen pada Bank Swasta.	Kedua penelitian juga melibatkan variabel pelayanan internet banking, kepuasan dan loyalitas.	Objek penelitian dan tempat penelitiannya berbeda.

Sumber data: Penelitian terdahulu yang relevan

Secara keseluruhan Persamaan Penelitian terdahulu relevan dengan penelitian ini yaitu variabel dependen adalah loyalitas nasabah dan variabel independen adalah kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah.

Untuk perbedaannya terdapat pada objek penelitian, tempat penelitian dan tahun penelitiannya, tetapi ada beberapa penelitian yang variabel independennya berbeda.

## 2.2 Kajian Teori

### 2.2.1 Kepuasan Nasabah.

Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan. Kepuasan konsumen ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen Ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh konsumen tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa, pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi barang atau jasa tersebut serta pengalaman teman-teman yang telah mengkonsumsi barang atau jasa tersebut dan periklanan. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah

membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005:65). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2007:177). Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali kemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Kualitas pelayanan (jasa) merupakan fokus penilaian yang merefleksikan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi spesifik dari pelayanan (jasa). Kepuasan lebih inklusif yaitu kepuasan ditentukan oleh persepsi terhadap kualitas pelayanan (jasa), kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi. Lovelock menjelaskan bahwa kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan. Tidak mengherankan bahwa perusahaan telah menjadi terobsesi dengan kepuasan pelanggan, mengingat hubungannya yang langsung dengan kesetiaan pelanggan, pangsa pasar dan keuntungan. Schiffman dan Kanuk menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang terhadap kinerja dari suatu produk yang dirasakan dan diharapkannya. Jadi dari definisi-definisi diatas artinya adalah jika perasaan seseorang tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapannya maka seseorang tersebut dapat dikatakan puas.

Gaspers (dalam Nasution, 2005) mengatakan bahwa kepuasan konsumen sangat bergantung kepada persepsi dan harapan konsumen. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen antara lain:

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan konsumen ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk.
2. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
3. Pengalaman dari teman-teman.

Engel, Roger & Miniard (1994) mengatakan bahwa kepuasan adalah evaluasi paska konsumsi untuk memilih beberapa alternatif dalam rangka memenuhi harapan. Band (dalam Nasution, 2005) mengatakan bahwa kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen. Sebaliknya, bila kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen maka kepuasan tidak tercapai. Konsumen yang tidak puas terhadap barang atau jasa yang dikonsumsinya akan mencari perusahaan lain yang mampu menyediakan kebutuhannya.

### **2.2.2 Faktor dalam menentukan tingkat Kepuasan Nasabah**

Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

- a. Kualitas produk Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk

tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.

- d. Harga Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.
- e. Biaya Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

### 2.2.3 Metode pengukuran kepuasan konsumen

Menurut Kotler yang dikutip dari Buku *Total Quality Management* ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya (Tjiptono, 2003:104):

- a. Sistem keluhan dan saran Organisasi yang berpusat pelanggan (*Customer Centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.
- b. *Ghost shopping* Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghot shopper* juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.
- c. *Lost customer analysis* Perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

- d. Survei kepuasan pelanggan umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survai, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

#### **2.2.4 Kualitas Pelayanan**

Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan dalam industri. kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menuangkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan.

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen Garvin (1988). Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah sehingga kualitas produk juga harus berubah atau disesuaikan. Dengan perubahan kualitas produk tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan keterampilan tenaga kerja, perubahan proses produksi dan tugas, serta perubahan lingkungan perusahaan agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Menurut Kotler dalam Muhtosim (2010:117) mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Suatu barang atau jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi atau harapan konsumen akan nilai produk tersebut.

Kualitas pelayanan ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut

diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun *feedback* tentang pelayanan yang telah diberikan.

Menurut Tjiptono (2011), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa *service quality* atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Kotler dan Amstrong (2012:681) kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Produk jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Salah satu cara utama mempertahankan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa dengan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten dan memenuhi harapan pelanggan.

Kualitas Pelayanan menurut Rambat Lupiyoadi (2011:65) menurut *Service quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas Pelayanan yang menjadi hal pertama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Suatu kualitas dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan layanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan

### **2.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2009:182) Terdapat beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan di dalam kualitas layanan yaitu:

- a. Berwujud (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- b. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Keinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. Jaminan dan Kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- e. Empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan

berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

### **2.2.6 Loyalitas Nasabah**

Griffin (2002) menyatakan bahwa *“loyalty is defined as non random purchase expressed over time by some decision making unit”* dapat didefinisikan bahwa loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus-menerus terhadap barang atau jasa dari suatu perusahaan yang dipilih

Definisi loyalitas menurut Oliver yang diterjemahkan oleh Ratih Hurriyati mengemukakan definisi loyalitas pelanggan adalah: Komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.

Ahmad Subagyo berpendapat bahwa *“loyalitas nasabah merupakan pembelian ulang sebuah merek secara konsisten oleh nasabah”* Loyalitas pelanggan adalah komitmen yang kuat dari pelanggan untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa yang disukai secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menimbulkan perilaku untuk berpindah. Jadi dapat disimpulkan bahwa loyalitas pelanggan sebagai bagian dari kegiatan manusia yang selalu berubah sesuai dengan pengaruh lingkungan dan sosial dimana dia berada. Namun perilaku konsumen yang diharapkan tetap terus ada bagi perusahaan adalah loyalitas. Loyalitas berarti pelanggan terus melakukan pembelian secara berkala.

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia loyalitas adalah kepatuhan atau kesetiaan, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa dari suatu bank. Jadi, loyalitas nasabah merupakan kesetiaan nasabah dalam menggunakan jasa dari suatu bank.

Loyalitas konsumen terhadap suatu merek tertentu menjadi salah satu asset dari suatu merek tersebut yang menunjukkan mahal nya nilai sebuah loyalitas. Dalam membangun loyalitas konsumen sangatlah banyak tantangan yang dihadapi oleh produsen dan juga membutuhkan waktu yang cukup lama. Namun jika loyalitas konsumen sudah terbangun, maka akan memberikan manfaat yang sangat besar bagi perusahaan tersebut. Konsumen yang loyal karena puas akan produk suatu perusahaan akan meneruskan hubungan pembelian pada perusahaan yang sama.

### **2.2.7 Indikator Loyalitas**

Loyalitas suatu konsumen dapat di lihat dari beberapa indikator yaitu sebagai berikut:

1. Pembelian Berulang Pembelian ulang dapat diartikan sebagai hasil dominasi pasar oleh suatu perusahaan yang berhasil membuat produknya menjadi satu-satunya alternative yang tersedia. Namun selain itu, pembelian ulang juga merupakan hasil dari upaya promosi yang terus menerus dalam rangka memikat serta membujuk konsumen untuk membeli kembali produk atau merek yang sama.
2. Memberikan Referensi Kepada Orang Lain Pelanggan yang loyal sangat berpotensi untuk menyebarkan atau menjadi *word of mouth marketing* bagi perusahaan.
3. Penolakan Terhadap Produk Pesaing (Kesetiaan) Konsumen yang setia terhadap suatu produk atau suatu perusahaan tertentu akan cenderung terikat pada merek atau perusahaan tersebut dan akan kembali membeli produk yang sama berulang kali di perusahaan tersebut sekalipun tersedia banyak produk alternatif lain.

### **2.2.8 Manfaat Loyalitas Nasabah**

Membangun dan mempertahankan loyalitas nasabah sebagai bagian dari suatu program hubungan jangka panjang sebuah perbankan, terbukti dapat memberikan manfaat bagi para nasabah. Bagi perbankan terdapat empat manfaat utama yang berkaitan dengan loyalitas nasabah, yaitu:

1. Loyalitas meningkatkan pembelian nasabah, memperlihatkan bahwa pelanggan cenderung berbelanja lebih setiap tahunnya dari satu *provider* yang memiliki hubungan khusus dengan para nasabah itu. Pada saat para nasabah mempersepsikan nilai produk dan jasa sebuah perbankan berada pada tingkat tinggi, mereka cenderung membeli kembali dari penyedia jasa yang sama untuk menangkal risiko yang mungkin jika mereka pindah ke pemasok atau penyedia jasa yang lainnya.
2. Loyalitas nasabah menurunkan biaya yang ditanggung perbankan untuk melayani nasabah. Sebuah perbankan mengeluarkan sejumlah biaya awal dalam usahanya menarik nasabah baru. Biaya promosi, biaya pengoperasian, dan biaya pemasangan suatu sistem baru. Dalam jangka pendek, biaya-biaya itu sering kali melebihi *revenue* yang diperoleh dari nasabah.
3. Loyalitas nasabah meningkatkan komunikasi yang positif dari mulut ke mulut. Para pelanggan yang puas dan loyal kemungkinan besar memberikan rekomendasi sangat positif dari mulut ke mulut. Bentuk komunikasi ini dapat terbukti membantu bagi para pelanggan baru yang berusaha untuk mengevaluasi derajat risiko yang dilibatkan dalam keputusan untuk membeli.

Oleh karena itu, suatu rekomendasi berfungsi sebagai suatu pendukung pemasaran dan membantu menurunkan pengeluaran perusahaan untuk menarik pelanggan baru.

### **2.2.9 Internet Banking**

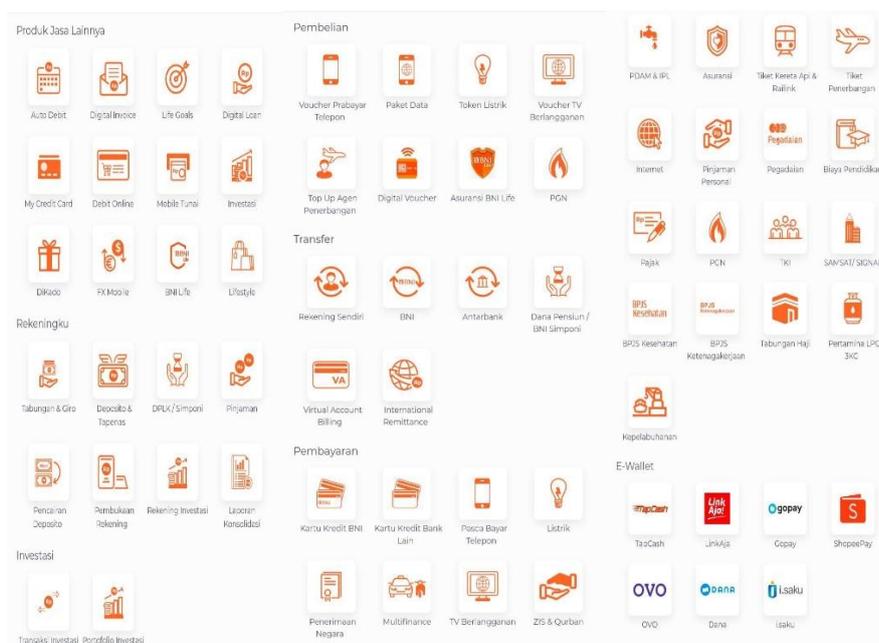
Menurut peraturan bank Indonesia no 5/8/PBI/2003 "*internet banking*" adalah suatu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet, sehingga pendirian dan kegiatan internet only bank tidak di perkenankan".

Bagi bank *e-banking* merupakan pendapatan berbasis komisi (*fee based income*) dan mengurangi biaya operasional apabila di dibandingkan dengan pelayanan transaksi melalui kantor cabang yang relative besar pengeluarannya

untuk membayar kariawan, wifi, pengamanan, listrik, dan lain-lain. Bagi otoritas perkembangan teknologi *e-banking* mendorong mewujudkan masyarakat yang *less cash society* yang di artikan gaya hidup dengan menggunakan media transaksi atau uang elektronik dalam bertransaksi sehingga tidak perlu membawa uang fisik. *Less cash society* selain dapat meningkatkan sistem pembayaran dengan cepat, aman, efisien, untuk mempercepat perputaran aktivitas maupun ekonomi dan stabilitas sisten keuangan, juga dapat mencegah tindak pidana kriminal maupun tindak pidana pencucian uang. sehingga menimbulkan *feedback* baik kepada bank dan otoritas dari pengguna *e-banking* yang di nikmati masyarakat dalam kebutuhan bertransaksi.

#### **2.2.10 Fitur Internet banking**

Fitur layanan *internet banking* antara lain informasi umum rekening tabungan/giro, rekening deposito, informasi mutasi rekening, transfer dana, baik transfer antar rekening maupun antar bank, pembelian pulsa, layanan top up e-wallet, layanan informasi seperti suku bunga dan kurs, dan pembayaran, misalnya pembayaran telepon, internet, kabel TV, listrik dan berbagai jenis pembayaran lainnya. Seperti yang tertera di dalam gambar di bawah ini:



**Gambar 2.1 Aplikasi Internet Banking Bank BNI**

### 2.2.11 Cara Aman Bertransaksi Internet banking Bank BNI

1. BNI *e-Secure/m-Secure* hanya digunakan untuk aktivitas transaksi finansial atau perubahan data. BNI tidak pernah meminta melakukan sinkronisasi BNI *e-Secure/m-Secure* di layar BNI *internet banking* nasabah.
2. Contoh tindak penipuan yang disebut sinkronisasi token yang meminta Anda untuk menginput BNI *e-Secure/m-Secure* Anda. Jika menemukan hal ini, STOP/HENTIKAN TRANSAKSI dan segera hubungi BNI Call di 1500046 atau 68888.
3. Untuk mengantisipasi kasus serupa namun dalam bentuk malware lainnya, STOP/HENTIKAN transaksi apabila anda diminta menginput pin BNI *e-Secure/m-Secure* diluar kebiasaan bertransaksi dengan BNI *internet banking* dan segera hubungi BNI Call di 1500046 atau 68888 melalui handphone.
4. Pastikan komputer yang Anda gunakan bersih dari malware, virus/worm, trojan atau spyware. Hindari untuk mengakses BNI *internet banking* dari warnet atau jaringan/komputer yang tidak dapat dipastikan keamanannya.

Hindari membuka attachment email dari pengirim yang tidak dikenal atau download content tidak resmi maupun akses ke situs-situs dewasa yang berpotensi untuk menularkan malware, virus/worm, trojan atau spyware ke perangkat computer maupun tablet/smartphone Anda.

5. Pastikan anda mengakses BNI *internet banking* melalui alamat resmi situs BNI *internet banking* di [www.bni.co.id](http://www.bni.co.id) dan klik tombol login, atau langsung kehalaman login BNI *internet banking* di <https://ibank.bni.co.id> atau dari menu bookmark dibrowser Anda.
6. Waspadai upaya penipuan dari oknum yang mengatasnamakan petugas bank/petugas BNI melalui telepon, fax atau email yang menanyakan data pribadi termasuk password *internet banking*, pin BNI *e-Secure/m-Secure*, dan *One Time Password (OTP)* yang terkirim via SMS/E-mail, Karena petugas BNI tidak akan meminta atau menanyakan hal tersebut.
7. Gunakanlah fasilitas *virtual keyboard* saat mengetikkan *password* anda untuk menghindari tindak kejahatan pencurian informasi (*keylogger*).
8. Pada saat melakukan transaksi transfer, pastikan bahwa nama dan nomor rekening tujuan penerima telah sesuai.
9. Pastikan bahwa anda telah *logout* saat meninggalkan komputer Anda, meskipun hanya sesaat.
10. Jaga kerahasiaan *password* BNI *internet banking* dan pin BNI *e-Secure* anda dan lakukan penggantian *password* BNI *internet banking* anda secara berkala.
11. Apabila anda menemukan hal yang tidak biasa saat mengakses halaman web BNI *internet banking*, segera hentikan transaksi anda dan segera hubungi BNI Call di 1500046 atau 68888.

### **2.2.12 Keuntungan Menggunakan internet Banking**

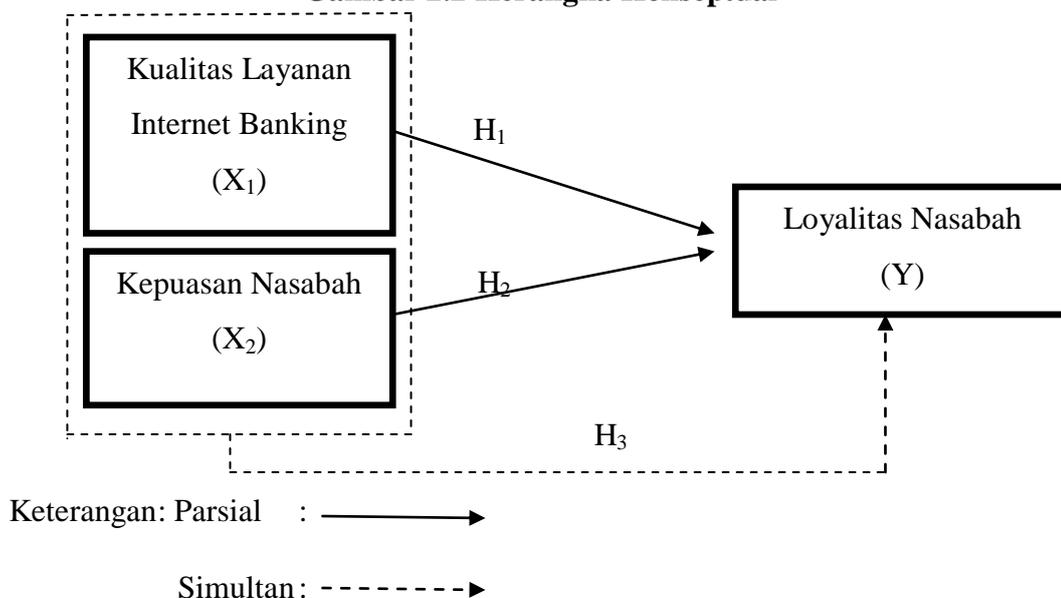
Internet banking atau dikenal dengan *E-Banking* diBank BNI merupakan produk layanan perbankan berbasis teknologi internet yang memberikan kemudahan melakukan berbagai transaksi perbankan. Keunggulan layanan *E-Banking* BNI ini yaitu:

1. Dapat diakses melalui PC/Laptop dan Handphone/Smartphone dengan mengetik alamat URL BNI *internet banking* di <https://ibank.bni.co.id> atau akses website BNI ([www.bni.co.id](http://www.bni.co.id)) dan pilih menu Login.
2. Dapat melakukan transaksi transfer dana dengan limit transaksi hingga 1 milyar dalam 1 hari, multi transfer, transfer terjadwal dan transfer berulang.
3. Dapat melakukan pembukaan rekening (Taplus, Deposito & Tapenas), pemblokiran Kartu Debit BNI, pembaharuan setoran bulanan/jangka waktu Tapenas, dan pencairan Deposito.
4. Ada link transaksi favorit, informasi kalender transaksi terjadwal, nilai tukar valas, dan lain lain.
5. Memiliki 2 alat otorisasi transaksi *finansial* yaitu BNI e-Secure atau BNI *m-Secure*.
6. Menggunakan 3 otorisasi saat melakukan login ke BNI *internet banking* yaitu, user id, password dan captcha serta telah memiliki virtual keyboard untuk menghindari praktik *keylogger*.
7. Dapat membuat perencanaan keuangan berikut pemantauan perkembangannya.
8. Dapat memantau grafik *cash flow*, realisasi anggaran dari pos-pos pengeluaran, dan komposisi nominal berbagai pos pengeluaran dan pemasukan. Dapat melakukan transfer rekening BNI antar mata uang yang sama maupun dari USD/SGD ke IDR.
9. Notifikasi transaksi dapat berupa email dan SMS.

### 2.3 Kerangka Konseptual

Berdasarkan dengan rumusan masalah dan juga tinjauan pustaka yang telah diuraikan diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa variabel dependennya ialah loyalitas nasabah (Y) sedangkan variabel independennya kualitas layanan internet banking ( $X_1$ ) dan kepuasan nasabah ( $X_2$ ), sehingga dapat dijabarkan sebagai berikut:

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual



## 2.4 Hipotesis

Menurut sugiyono hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Mengapa dikatakan sementara, dikarenakan jawaban yang di berikan baru didasarkan pada teori yang relevan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Dari hasil kajian terdahulu yang relavan rumusan masalah dan juga tujuan penelitian diatas, maka dapat di buat sebuah hipotesis untuk penelitian ini ialah:

Ha: Diduga kualitas layanan *internet baking* berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada Bank BNI KCU Jember.

Ho: Diduga kualitas layanan *internet banking* tidak berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada Bank BNI KCU Jember.

Ha: Diduga kepuasan nasabah berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada Bank BNI KCU Jember.

Ho: Diduga kepuasan nasabah tidak berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada Bank BNI KCU Jember.

Ha: Diduga kualitas layanan *internet banking* dan kepuasan nasabah berpengaruh secara silmutan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BNI KCU Jember.

Ho: Diduga kualitas layanan *internet banking* dan kepuasan nasabah tidak berpengaruh secara silmutan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BNI KCU Jember.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan di PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk KCU Jember yang beralamat di Jl, PB Sudirman No.9, Jember, Jawa Timur. Penelitian ini juga akan dilaksanakan dengan mengumpulkan data melalui penyebaran sejumlah kuesioner kepada para nasabah Bank BNI khususnya bagi pengguna *Internet Banking*.

##### **3.1.1 Profil Bank BNI**

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. atau biasa dikenal dengan Bank BNI merupakan salah satu penyedia jasa perbankan terkemuka di Indonesia. BNI pertama kali didirikan pada tanggal 5 Juli 1946 sebagai bank pertama yang dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia secara resmi. Debut pertama BNI sejak awal berdirinya dengan mengedarkan ORI (Oeang Republik Indonesia) yang merupakan alat pembayaran pertama yang resmi sejak tanggal 30 Oktober 1946. Hari tersebut sekarang diperingati sebagai Hari Keuangan Nasional, sedangkan hari berdirinya BNI tanggal 5 Juli diperingati sebagai Hari Bank Nasional. Peran BNI sebagai bank sirkulasi atau bank sentral mulai dibatasi oleh Pemerintah seiring dengan penunjukan bank warisan Belanda De Javasche Bank sebagai Bank Sentral sejak tahun 1949. Selanjutnya BNI diberikan hak sebagai bank devisa selain berperan sebagai bank pembangunan dengan memiliki akses transaksi langsung keluar negeri.

Status BNI kemudian berubah menjadi bank komersial milik pemerintah dengan penambahan modal yang dilakukan pada tahun 1955. Hal ini menjadikan pelayanan BNI berjalan semakin baik seiring dengan hadirnya dukungan bagi sektor usaha nasional. Nama BNI atau Bank Negara Indonesia 1946 yang dipakai sebagai identitas bank secara resmi digunakan sejak akhir tahun 1968. Namun dalam perkembangan-nya bank ini lebih dikenal sebagai 'BNI 46'. Pada tahun

1988 perusahaan memutuskan untuk merubah nama panggilan menjadi 'Bank BNI' dengan alasan mudah diingat oleh nasabah. Sejak tahun 1992 status hukum Bank BNI berubah menjadi perusahaan terbuka. Hal ini sejalan dengan penggantian nama menjadi PT Bank Negara Indonesia (Persero).

Perusahaan tak hanya berhenti sampai di sana saja, rencana untuk "*go public*" kemudian dapat terealisasikan dengan melakukan penawaran umum perdana di pasar modal pada tahun 1996. Perusahaan terus menjaga komitmen dalam perbaikan kualitas kinerja di tengah perubahan dan kemajuan lingkungan, sosial-budaya serta teknologi. Identitas baru perusahaan terus diperbaharui dengan menggunakan nama "BNI" dan mencantumkan tahun berdiri "46" dalam logo perusahaan sejak tahun 2004. Pada tahun 2012, Pemerintah Indonesia telah memegang saham BNI sebesar 60% dan sisanya 40% dimiliki oleh pemegang saham publik yang datang dari individu, instansi, domestik maupun asing. Dengan visi "Menjadi bank yang unggul, terkemuka dan terdepan dalam layanan dan kinerja", BNI telah berhasil menjadi bank terbesar ke-4 di Indonesia bila dilihat dari total aset, total kredit maupun total dana pihak ketiga. Hingga akhir tahun 2012 saja, BNI telah memiliki total aset sebesar Rp 333,3 triliun.

### **3.1.2 Visi Dan Misi Bank Negara Indonesia**

#### **A. VISI**

1. Menjadi Lembaga Keuangan yang terunggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan.

#### **B. MISI**

1. Memberikan layanan prima dan solusi digital kepada seluruh nasabah selaku Mitra Bisnis pilihan utama.
2. Memperkuat layanan internasional untuk mendukung kebutuhan Mitra Bisnis Global.
3. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.
4. Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.

5. Meningkatkan kepedulian dan tanggungjawab kepada lingkungan dan Masyarakat.
6. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.

### **3.1.3 Produk Dan Layanan Bank Negara Indonesia**

#### **1. Simpanan**

Terdapat banyak sekali produk simpanan dari Bank BNI ini di antaranya: BNI Taplus, BNI Taplus Bisnis, BNI Giro, BNI Dollar, BNI Taplus Anak, BNI Taplus Muda, BNI Tappa, BNI Haji, BNI Pandai, BNI Simpanan Pelajar, Tabunganku, BNI Tapenas, BNI Deposito, BNI Simponi, dan Produk-produk yang telah disebutkan tersebut tersedia sangat beragam dan diperuntukan dari berbagai usia mulai dari tabungan untuk anak-anak, dewasa hingga tabungan untuk haji dan juga tabungan asing. Jenis-jenis tabungan tersebut juga dapat mempermudah kita dalam memilih sebuah produk yang sesuai dengan kebutuhan kita masing-masing.

#### **2. Pinjaman**

Bank Bni juga memberikan sejumlah produk produk pinjaman(kredit) dengan berbagai kegunaan sesuai dengan kebutuhan dan juga kemampuan nasabah antara lain:

##### **a. BNI griya**

Merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif yang dapat digunakan untuk tujuan Pembelian, Pembangunan/Renovasi, Top Up, Refinancing, atau Take Over properti berupa rumah tinggal, villa, apartemen, kondominium, rumah toko, rumah kantor, atau tanah kaveling yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing nasabah.

b. BNI Griya Multiguna

Merupakan Kredit yang diberikan kepada anggota masyarakat dengan agunan berupa properti siap huni dengan kepemilikan agunan atas nama pemohon atau pasangan pemohon (suami/istri) sepanjang tidak ada perjanjian pisah harta.

c. BNI Fleksi

Merupakan fasilitas Kredit Tanpa Agunan (KTA) yang diberikan kepada pegawai aktif yang mempunyai penghasilan tetap (*fixed income*), untuk keperluan konsumtif yang tidak bertentangan dengan peraturan maupun Undang-Undang yang berlaku.

d. BNI Fleksi Pensiun

Merupakan fasilitas kredit pensiun dari BNI untuk semua kebutuhan anda, khusus bagi calon pensiun pegawai ASN, TNI/POLRI, dan pegawai diinstitusi BUMN/BUMD selected dan pensiunan peserta PT. Taspen (Persero), PT. Asabri (Persero) dan Institusi/Lembaga Pensiun yang telah kerjasama.

e. BNI Instan

Merupakan kredit yang dijamin dengan Simpanan dalam bentuk Deposito/Giro/Tabungan yang diterbitkan BNI atau yang dijamin dengan Obligasi Pemerintah Indonesia yang bersifat Likuid (antara lain Obligasi Negara Ritel (ORI), Sukuk Ritel (SR), Fixed Rate (FR), Variabel Rate (VR), dan lain-lain) kecuali Sukuk Tabungan (ST) dan Saving Bonds Retail (SBR) yang dibeli Nasabah di BNI/Bank lain/Perusahaan sekuritas sebagai agen penjual dan disimpan di Sub Registry sesuai ketentuan.

3. Kartu Debet

Bank BNI juga memberikan sejumlah fasilitas ataupun produk kartu debet dengan berbagai macam yang disesuaikan dengan keinginan nasabah yang ingin bertransaksi di ATM ataupun belanja di berbagai merchant-merchant BNI dan Mastercard dengan sangat mudah antara lain Kartu Debet BNI GPN, Kartu Debet

BNI Garuda, Kartu Debet BNI Citilink, Kartu Debet BNI Chip, Kartu Debet BNI Batir Air, Kartu Debet BNI Mastercard, Kartu Debet BNI Lotte Grosir, Kartu Debet BNI Indogrosir, Kartu Debet BNI PPI Dunia.

#### 4. Kartu Kredit

Tidak hanya kartu debet, Bank BNI juga menyediakan produk kartu kredit dengan berbagai macam guna memberikan kenyamanan yang lebih bagi nasabah penikmat kartu kredit pada saat ingin bertransaksi di seluruh dunia antara lain: Kartu Regular, Co-Branding Card, Affinity Card, Corporate Card, dan Kartu Yunai.

#### 5. Asuransi

Bank BNI juga menyediakan produk asuransi yang dapat di miliki oleh nasabah sesuai dengan keinginan juga kebutuhan antara lain: Asuransi Solusi Abadi Plus, In Brach dan Telemarketing, Asuransi Solusi Pintar, BNI Life Plan Multi Protection Plus, BNI Life Steady Protection+, BNI Life Ultima Protection+, Blife Hy-End Pro, BNI Life Active, BNI Life Proteksi Prima, BNI Life PA Protection Plus, BNI Life Definite Protection, BNI Life Perisai Plus.

#### 6. Transaksi Valuta Asing

##### a. Fx tod, Tom, dan Spot

Transaksi Today, Tom dan Spot merupakan transaksi BNI dengan nasabah untuk pembelian/penjualan valuta asing sesuai dengan kebutuhan nasabah. FX TOD adalah transaksi pembelian/penjualan valuta asing untuk penyerahan dana pada hari yang sama, FX TOM untuk penyerahan dana setelah satu hari kerja, dan FX SPOT untuk penyerahan dana setelah dua hari kerja.

##### b. FX Banknotes (ang kertas asing)

Banknotes adalah transaksi pembelian/penjualan mata uang asing terhadap mata uang rupiah dalam berbagai kondisi fisik banknotes (mint, medium, dan stamp).

## 7. Transaksi Pasar Uang

### a. Money Market Account (MMA)

MMA adalah produk simpanan dana nasabah dalam mata uang rupiah atau USD dengan jangka waktu minimal satu hari (*overnight*) dan maksimal satu tahun.

### b. Deposit on Call (DOC)

DOC adalah produk simpanan dalam mata uang rupiah atau USD dengan jangka waktu minimal tiga hari dan maksimal tiga puluh hari.

### c. Repurchase Agreement (REPO) dan Reverse Repurchase Agreement (REVERSE REPO)

Repo adalah kontrak penjualan surat berharga disertai dengan pembelian kembali surat berharga setelah jangka waktu tertentu, pada harga yang telah ditetapkan. Reverse repo adalah kontrak pembelian surat berharga disertai dengan penjualan kembali surat berharga setelah jangka waktu tertentu, pada harga yang telah ditetapkan.

## 8. Produk Investasi

### a. Obligasi

Obligasi merupakan surat hutang yang dapat diperjual belikan, diterbitkan oleh pemerintah ataupun oleh Perusahaan. Nasabah dapat melakukan transaksi jual beli obligasi yang diterbitkan oleh emiten Indonesia, antara lain: Obligasi Pemerintah, Obligasi Ritel, Obligasi Perusahaan

### b. Depo Swap

Depo swap adalah produk investasi dalam valuta asing yang merupakan gabungan antara produk FX Swap dan deposito/simpanan.

### c. Market Linked – Dual Currency Investment (ML-BCI)

ML-DCI adalah *structured product* yang merupakan gabungan antara produk simpanan valuta asing dan FX Option. Simpanan valuta asing yang dimiliki

nasabah akan dihubungkan dengan pergerakan nilai tukar valuta asing tersebut dengan valuta asing lainnya yang telah ditentukan. Pergerakan kedua nilai tukar valuta asing tersebut yang akan menentukan denominasi valuta asing yang diterima nasabah saat jatuh tempo, serta potensi keuntungan/kerugian dari yang akan diterima nasabah. Oleh karena itu ML-DCI tidak menjamin pengembalian pokok tetap dalam mata uang valuta asing investasi awal pada saat jatuh tempo.

#### 9. Jasa-jasa lainnya

Tidak hanya menyediakan produk-produk simpanan, kredit, kartu kredit, kartu debit, dan asuransi, Bank BNI juga menyediakan jasa-jasa lainnya yang nantinya akan memudahkan para nasabah dalam bertransaksi dengan sangat aman contohnya: save deposit box, inkaso, surat keterangan bank, uang kertas asing, traveller check, fx mobile (fitur dalam aplikasi *e-banking* yang dapat mempermudah nasabah untuk mendapatkan kurs secara *real-time*.

#### 10. BNI agen46

BNI juga membuka/memberikan layanan kemitraan bagi perorangan atau badan hukum yang telah bekerjasama dengan BNI untuk menyediakan sejumlah layanan perbankan kepada masyarakat sekitar seperti layanan laku pandai (membuka buku rekening tabungan BNI pandai, setoran tunai, dan juga Tarik tunai), layanan LDK (pendaftaran (register) uang elektronik, setor tunai (cash in) uang elektronik, Tarik tunai (cash out) uang elektronik, dan terakhir layanan *e-payment*. Dengan adanya agen BNI46 ini membantu dan juga mempermudah nasabah apabila kantor cabang Bank BNI terlalu jauh dari rumah nasabah.

### 3.2 Populasi dan Sempel

#### 3.2.1 Populasi

Populasi dapat diartikan sebagai subjek pada wilayah serta waktu tertentu yang akan diamati atau diteliti oleh peneliti. Sugiyono (2005) mengartikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini populasi yang diteliti oleh penulis adalah nasabah Bank BNI KCU Jember yang menggunakan/memanfaatkan *E-banking*.

### **3.2.2 Sempel**

Sugiyono (2016) menyebut sampel sebagai bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Pengukuran sampel dilakukan melalui statistik atau berdasar pada estimasi penelitian guna menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan penelitian suatu objek. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus yang sesuai dengan teori Malhootha (2006) adalah paling sedikit harus empat atau lima kali dari jumlah item pertanyaan. Dalam penelitian ini terdapat 13 item pertanyaan, jadi jumlah sampel yang di ambil dalam penelitian ini adalah 65 sampel (13 pertanyaan x 5).

### **3.2.3 Sampling**

Pengambilan sampel yang di gunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling/non random sampling dengan menggunakan Teknik purposive sampling yang memiliki arti Teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu, dimana dalam pertimbangan penelitian ini yang menjadi responden adalah nasabah Bank BNI KCU Jember yang menggunakan *E-Banking* dengan Kriteria yang di gunakan adalah nasabah berusia 17 sampai 45 tahun.

## **3.3 Jenis Penelitian**

Pendekatan yang di lakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berdasarkan pada fenomena/gejala yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (sugiyono, 2013)

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini ialah jenis penelitian survei. Penelitian survei ialah penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket (kuesioner) sebagai alat penelitian dapat dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel

yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis (Sugiyono, 2013:11).

### **3.4 Identifikasi Variabel Penelitian**

Menurut Sugiono (2013:38) variabel penelitian pada dasarnya merupakan sesuatu yang dapat di pelajari untuk diperolehinformasi yang dapat berupa apa saja yang di ditetapkan oleh peneliti, kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdapat 2 jenis vaiabel yaitu:

#### **1. Variabel bebas (independent variable)**

Menurut Sugiono (2013:39) Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas yaitu kualitas layanan *internet banking* ( $X_1$ ) dan kepuasan nasabah ( $X_2$ ).

#### **2. Variabel terikat (dependen variable)**

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiono, 2013:39). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah (Y).

### **3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Definisi operasional variabel penelitian menurut (Sugiyono, 2015) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Definisi operasional diperlukan untuk menjelaskan ciri-ciri variabel, cara pengukuran, bentuk kuesioner, pedoman wawancara dan jenis data yang dihasilkan dari pengukuran variabel tersebut. Identifikasi variabel dalam penelitian ini digunakan untuk membantu dalam menentukan alat pengumpulan data dan teknis analisis data yang digunakan. Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Kualitas Layanan Internet Banking

Merupakan sebuah tindakan perusahaan atau bank yang berfokus untuk memenuhi kebutuhan serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan/konsumen. Indikator kualitas layanan antara lain:

- a. Kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan.
- b. Memberikan kinerja yang sesuai dengan harapan.
- c. Memberikan pelayanan yang cepat dan penyampaian informasi yang jelas.
- d. Memberikan rasa percaya baik itu keamanan dan sebagainya.
- e. Memberikan perhatian yang tulus.

### 2. Kepuasan nasabah

Merupakan tingkat keadaan atau perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja/hasil akhir produk dalam hubungannya dengan harapan nasabah. Indikator kepuasan nasabah antara lain:

- a. Merasa puas dengan layanan yang di berikan karena sesuai dengan yang diperlukan.
- b. Kurang memperhatikan/tertarik layanan perusahaan lain.
- c. Merasa produk layanan yang di sediakan perusahaan juga mempunyainkualitas yang baik juga.

### 3. Loyalitas Nasabah

Merupakan suatu keadaan dimana nasabah memiliki keputusan positif terhadap suatu produk atau jasa yang disediakan suatu perusahaan dan memegang komitmen untuk menggunakannya dimasa yang akan datang. Indikator loyalitas nasabah antara lain:

- a. Pembelian secara berulang.
- b. Memberikan refensi kepada orang lain.
- c. Penolakann terhadap produk yang lain/pesaing.

### 3.6 Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:231) metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategi dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah memperoleh data. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Teknik pengumpulan data sebagai berikut:

#### 1. Kuesioner (angket)

Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2018:199). Dalam penelitian ini penulis menggunakan pertanyaan tertutup yang diberikan kepada nasabah Bank BNI KCU jember yang menggunakan *E-Banking*. Penelitian ini juga diukur dengan menggunakan skala likert. Sugiyono (2006) mengatakan bahwa skala likert dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi terhadap individu atau kelompok terkait dengan fenomena sosial yang sedang menjadi objek penelitian. Dalam penelitian ini akan menghasikan jawaban yang akan menghasilkan suatu skor seperti yang tertera di bawah ini:

**Tabel 3.1 Skor jawaban kuesioner**

Jawaban	Simbol	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Ragu-Ragu	RG	3
Kurang Setuju	KS	2
Tidak Setuju	TS	1

#### 2. Observasi

Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna

dari perilaku tersebut. Observasi dalam penelitian ini adalah pengamatan/datang langsung ke lapangan yaitu ke Bank BNI KCU Jember.

### 3. Studi Perpustakaan

Studi perpustakaan merupakan segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti (Sugiyono, 2013:231). Data yang di peroleh oleh peneliti ialah sumber data, lantaran teori

## 3.7 Metode Analisis Data

### 3.7.1 Uji Validitas

Menurut Umar (2003) validitas adalah pernyataan sampai sejauh mana data yang ditampung pada suatu kuesioner dapat mengukur apa yang ingin diukur. Validitas dapat diartikan pula sebagai suatu ukuran yang menunjukkan tingkattingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid dan sah mempunyai validitas yang tinggi, yang berarti bahwa alat ukur yang digunakan tersebut sudah tepat. Uji validitas dilakukan dengan cara melihat korelasi skor masing-masing item pernyataan dalam kuesioner dengan skor totalnya. Proses validasi melibatkan proses pengumpulan bukti untuk memberikan dasar ilmiah untuk interpretasi skor tes (Mulyono, 2018). Untuk mencari nilai validitas disebuah item mengkorelasikan skor item dengan total-total item tersebut. Jika item yang tidak memenuhi syarat, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut.

*a. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka instrument pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)*

*b. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka instrument pertanyaan tidak berkolerasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid)*

### 3.7.2 Uji reabilitas

Menurut Sugiyono (2017:130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini diukur

dengan menggunakan koefisien Cronbach alpha dari masing-masing item pertanyaan dalam satu variabel.

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k - 1)r}$$

Dimana:

$\alpha$  = koefisien reliabilitas

k = jumlah variabel dalam persamaan

r = koefisien rata-rata korelasi antar variabel

Suatu instrumen dikatakan handal jika nilai Cronbach Alpha > 0.60 (Sugiyono, 2016:185).

### 3.7.3 Uji Asumsi Klasik

Uji ini dilakukan untuk mengetahui bahwa data yang diolah adalah sah (tidak terdapat penyimpangan) serta distribusi normal, maka data tersebut akan diuji melalui uji asumsi klasik, yaitu:

#### 3.7.3.1 Uji Normalitas

Digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Data yang banyaknya lebih dari 30 angka ( $n > 30$ ), maka dapat diasumsikan berdistribusi normal dan hal tersebut bisa dikatakan sebagai sampel besar (Basuki & Prawoto, 2016).

*a. H<sub>0</sub>: Diterima jika nilai tertinggi > nilai tabel, maka kesimpulan yang diambil berdistribusi normal.*

*b. H<sub>1</sub>: Diterima jika nilai tertinggi < nilai tabel, maka kesimpulan yang diambil tidak berdistribusi normal.*

### 3.7.3.2 Uji Multikolinearitas

Artinya antar variabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna (koefisien korelasinya tinggi atau bahkan Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel bebasnya. Konsekuensi adanya multikolinearitas adalah koefisien korelasi tidak tertentu dan kesalahan menjadi sangat besar. Ada beberapa metode uji multikolinearitas, yaitu:

- a. *Membandingkan nilai koefisien determinasi individual ( $r^2$ ) dengan nilai determinasi secara serentak ( $R^2$ ).*
- b. *Melihat nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF) pada model regresi (Purnomo, 2017).*

### 3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2018:120). Apabila varian variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama maka disebut homoskedastitas. Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. *Jika nilai  $p$  value  $\geq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, yang artinya tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.*
- b. *Jika nilai  $p$  value  $\leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, yang artinya terdapat masalah heteroskedastisitas.*

## 3.8 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda (*multiple regression*) dilakukan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen (*explanatory*) terhadap satu variabel dependen (Mulyono, 2018). Bentuk persamaan regresi dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen

$a$  = Konstanta

$b_1$  dan  $b_2$  = Koefisien determinasi

$X_1$  = Variabel independent 1(kualitas layanan *internet banking*)

$X_2$  = Variabel independent 2 (kepuasan nasabah)

### 3.9 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah suatu prosedur yang didasarkan pada bukti sampel yang dipakai untuk menentukan apakah hipotesis merupakan suatu pernyataan yang wajar dan oleh karenanya tidak ditolak, atau hipotesis tersebut tidak wajar dan oleh karena itu harus ditolak (Suharyadi & Purwanto, 2016).

#### 3.9.1 Uji Silmutan (uji-F)

Digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Derajat kepercayaan yang digunakan adalah 0,005. Apabila nilai F hasil perhitungan lebih besar daripada nilai F menurut tabel maka hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

a.  $H_0$  diterima bila  $f_{hitung} \leq f_{tabel}$  atau nilai sig  $> 0,05$

b.  $H_0$  diterima bila  $f_{hitung} > f_{tabel}$  atau nilai sig  $< 0,05$

Jika terjadi penerimaan  $H_0$  maka dapat diartikan sebagai tidak signifikannya model regresi multipel yang diperoleh sehingga mengakibatkan tidak signifikan pula pengaruh dari variabel-variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat (Mulyono, 2018).

#### 3.9.2 Uji Parsial (uji-T)

Uji t (t-test) melakukan pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan. Menurut Sugiyono (2014:250).

pengujian dapat dilakukan dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  pada tingkat signifikansi  $\leq 0,05$  (5%) dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- a. *Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  dan nilai  $p$ -value  $F$ -statistik  $\leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya semua variabel independen terdapat pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.*
- b. *Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  dan  $p$ -value  $F$ -statistik  $\geq 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Artinya semua variabel independen tidak terdapat pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.*

### 3.9.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independent atau bebas dalam menerangkan secara keseluruhan terhadap variabel dependen atau terikat serta pengaruhnya secara potensial dapat diketahui dari besarnya nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ). Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menurut Sugiyono (2016) dapat dipakai untuk memprediksi seberapa besar pengaruh kontribusi variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dengan syarat hasil uji F dalam analisis regresi bernilai signifikan. Besarnya nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) hanya antara 0-1 ( $0 < R^2 < 1$ ). Semakin kecil nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin lemah. Jika nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) semakin mendekati 1 berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kuat (Sugiyono, 2016). Rumus koefisien determinasi menurut Sugiyono (2016) sebagai berikut:

$$K_d = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

$K_d$  = Nilai koefisien determinasi

$R$  = Nilai koefisien korelasi

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Hasil Penelitian

#### 4.1.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diperoleh dari hasil pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner yang disebarakan kepada nasabah Bank BNI KCU Jember dan juga para mahasiswa yang menggunakan *internet banking* Bank BNI KCU Jember yang berusia 17- 45 tahun yang terdiri dari 65 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yakni *purpose sampling*. Karakteristik yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Tujuan pengklasifikasian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan dengan jelas mengenai responden dalam penelitian ini. Gambaran responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### a. Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin nasabah Bank BNI Kcu Jember ialah sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase</b>
Perempuan	42	64,6%
Laki-Laki	23	35,4%
<b>Jumlah</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

Sumber: data diolah penulis,2023

Berdasarkan keterangan tabel pada 4.1 di atas dapat di ketahui bahwa jenis kelamin responden perempuan lebih banyak sebesar 64,6% atau orang, sedangkan sisanya adalah responden laki-laki yaitu sebesar 35,4% atau orang. Hal ini juga menunjukkan bahwa sebaaian besar responden dalam penelitian ini adalah perempuan.

### b. Pekerjaan

Berdasarkan data penelitian yang telah diperoleh tentang pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.2 Pekerjaan Responden**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Pelajar/Mahasiswa	61	93,8%
Pengusaha	1	1,5%
Ibu Rumah Tangga	1	1,5%
Pegawai Swasta	2	3,1%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah oleh penulis,2023

Berdasarkan keterangan tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa pekerjaan responden dalam penelitian ini ialah pelajar/mahasiswa yaitu sebanyak 61 orang atau 93,8%, kemudian pengusaha sebanyak 1 orang atau 1,5%, ibu rumah tangga sebanyak 1 orang atau 1,5% dan pegawai swasta 2 orang atau 3,1%. Hal ini menunjukkan bahwa Sebagian besar responden berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa.

### c. Usia

Berdasarkan data penelitian yang di peroleh tentang usia responden dapat di lihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.3 Usia Responden**

<b>Usia</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
<19	9	13,8%
20-22	44	67,5%
23-25	11	16,9%
>26	1	1,8%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah penulis,2023

Berdasarkan keterangan dari tabel 4.3 di atas, dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berusia <19 tahun sebanyak 9 orang atau 13,8%, kemudian untuk usia 20-22 tahun sebanyak 44 orang atau 67,5%, untuk responden 23-25 tahun sebanyak 11 orang atau 16,9%, sedangkan untuk responden yang berusia >26 tahun hanya berjumlah 1 orang atau 1,8%. Hal ini menunjukkan bahwa usia responden dalam penelitian ini lebih dominan oleh usia 20-22 tahun.

#### **4.1.2 Deskripsi Variabel penelitian**

Deskripsi variabel dalam penelitian ini menjelaskan tentang distribusi frekuensi jawaban responden mengenai indikator-indikator yang terdapat didalam pertanyaan kuisioner penelitian yaitu kualitas layanan internet banking ( $X_1$ ), kepuasan nasabah ( $X_2$ ) dan loyalitas nasabah ( $Y$ ). Skor yang telah diberikan oleh responden menjelaskan mengenai persepsi mereka terhadap penelitian ini.

##### **a. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Internet Banking ( $X_1$ )**

Untuk mengetahui mengenai kualitas layanan *internet banking* Bank BNI Cabang Jember, maka digunakan 6 butir pertanyaan yang pada setiap jawaban dari pertanyaan tersebut memiliki skor 1 sampai 5.

##### **b. Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah ( $X_2$ )**

Untuk mengetahui mengenai kepuasan nasabah Bank BNI Cabang Jember, maka digunakan 3 butir pertanyaan yang pada setiap jawabannya memiliki skor 1 sampai 5.

##### **c. Deskripsi Variabel Loyalitas Nasabah ( $Y$ )**

Untuk mengetahui mengenai loyalitas nasabah Bank BNI Cabang Jember, maka digunakan 4 butir pertanyaan yang pada setiap jawabannya memiliki skor 1 sampai 5.

#### **4.2 Uji Instrumen Data**

Untuk menguji instrumen penelitian maka penulis menggunakan bantuan program SPSS statistik 29 berikut adalah hasil pengujiannya:

### 4.2.1 Uji Validitas

Uji Validitas dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikan 5% (0,05) dengan uji dua arah. Untuk *Degree of freedom* (df) =  $n - 2$ . Dalam Penelitian ini besarnya  $r_{hitung}$  dengan tingkat signifikan 10% untuk jumlah responden yang berjumlah 65 orang maka *Degree of freedom* (df) =  $65 - 2 = 63$  adalah sebesar 0,2441. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka item pertanyaan dapat dinyatakan valid dan sebaliknya jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item pertanyaan dinyatakan tidak valid.

**Tabel 4.5 Hasil uji Validitas**

Variabel	Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Kualitas Layanan Internet Banking (X1)	1	0,647	0,2441	Valid
	2	0,817	0,2441	Valid
	3	0,808	0,2441	Valid
	4	0,683	0,2441	Valid
	5	0,704	0,2441	Valid
	6	0,707	0,2441	Valid
Kepuasan Nasabah (X2)	1	0,732	0,2441	Valid
	2	0,716	0,2441	Valid
	3	0,621	0,2441	Valid
Loyalitas Nasabah (Y)	1	0,743	0,2441	Valid
	2	0,655	0,2441	Valid
	3	0,659	0,2441	Valid
	4	0,783	0,2441	Valid

Sumber: Data diolah penulis, 2023

Dari tabel 4.5 Diatas dapat diketahui bahwa seluruh pertanyaan yang tertera didalam tabel meliputi variabel kualitas layanan internet banking(X<sub>1</sub>), variabel kepuasan nasabah(X<sub>2</sub>) dan variabel loyalitas nasabah(Y) dapat di katakana valid dengan hasil  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

### 4.2.2 Uji Reabilitas

Terdapat suatu nilai ketentuan untuk mengukur Suatu instrumen dikatakan handal jika nilai Cronbach Alpha  $> 0.60$  (Sugiyono, 2016:185).

**Tabel 4.6 Hasil uji reabilitas**

Variabel	Jumlah Item	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan Internet Banking (X1)	6	0,818	Reliabel
Kepuasan Nasabah (X2)	3	0,651	Reliabel
Loyalitas Nasabah (Y)	4	0,675	Reliabel

Sumber: Data diolah penulis,2023

Berdasarkan tabel 4.6 Di atas menjelaskan bahwa seluruh variabel yang ada didalam penelitian ini memiliki nilai Cronbach Alpha  $> 0,60$  sehingga dapat dinyatakan reliabel.

### 4.2.3 Uji Asumsi Klasik

#### 4.2.3.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah suatu model regresi dari variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pada uji normalitas data ini menggunakan Kolmogorov-Smirnov yang dipadukan dengan Normal P-P Plot, maka untuk mengetahui normalitas dari data peneliti menyajikan tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas****One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual	
N		65	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.07166463	
Most Extreme Differences	Absolute	.107	
	Positive	.107	
	Negative	-.097	
Test Statistic		.107	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.061	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup>	Sig.	.064	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.057
		Upper Bound	.070

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

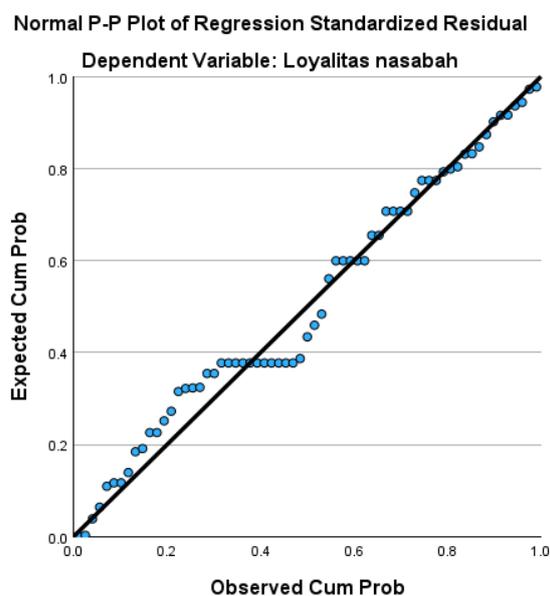
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 299883525.

Sumber: Data diolah penulis, 2023

Berdasarkan tabel 4.7 One-Semple Kolmogorov-Sirnov Test diperoleh Asymp.sig (2-tailed) sebesar 0,61. Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 untuk pengambilan keputusan dengan pedoman:

- a. Nilai signifikansi  $< 0,05$ , distribusi data tidak normal
- b. Nilai signifikansi  $> 0,05$ , distribusi normal

Dari hasil uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Sirnov Test diperoleh nilai  $0,61 > 0,05$  sehingga dapat di nyatakan bahwa data berdistribusi normal. Berikut ini uji normalitas dengan metode grafik, yaitu dengan melihat penyebaran data pada grafik normal P-P Plot. Jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal.

**Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas**

Sumber: data diolah penulis, 2023

Berdasarkan gambar 4.1 di atas, dapat dilihat bahwa grafik normal P-P Plot menunjukkan sebaran data berada pada posisi di sekitar daerah garis lurus dan mengikuti garis diagonal yang menunjukkan bahwa data terdistribusi normal.

#### 4.2.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi penelitian ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2014). Dasar pengambilan keputusan yaitu dengan melihat besaran dari nilai *tolerance* dan nilai VIF (*variance inflation factor*). Apabila nilai VIF > 10 atau *tolerance* > 0,10, maka terjadi multikolinearitas. Sebaliknya apabila nilai VIF < 10 atau *tolerance* < 0,10, maka tidak terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2018).

**Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas**

		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	5.134	1.664		3.085	.003		
	Kualitas layanan internet banking	.160	.056	.297	2.851	.006	.869	1.151
	Kepuasan nasabah	.615	.136	.473	4.534	<.001	.869	1.151

a. Dependent Variable: Loyalitas nasabah

Sumber: Data diolah penulis, 2023

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas. Karena pada bagian tabel “*collinearity statistics*” diketahui nilai tolerance variabel kualitas layanan internet banking adalah  $0,869 < 0,10$ , variabel kepuasan nasabah  $0,869 < 0,10$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel diatas memiliki nilai *tolerance* kurang dari 0,10 yang memiliki arti tidak terjadi multikolinearitas. Sedangkan berdasarkan nilai VIF diperoleh nilai untuk variabel kualitas layanan *internet banking*  $1,151 < 10$ , variabel kepuasan nasabah  $1,151 < 10$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel di atas memiliki nilai VIF kurang dari 10, yang artinya tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

#### 4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Apabila variance residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, jika variance berbeda disebut heteroskedastisitas (Ghozali, 2014:45). Apabila nilai signifikan  $> 0,05$  berarti tidak terjadi heteroskedastisitas artinya model regresi lolos uji heteroskedastisitas.

**Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.388	.963		-.403	.689
	Kualitas Layanan Internet Banking	.093	.032	.368	1.876	.055
	Kepuasan Nasabah	-.091	.078	-.149	-1.163	.249

a. Dependent Variable: Resabs

Sumber: data diolah penulis,2023

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, dapat diketahui bahwa nilai Sig variabel kualitas layanan *internet banking*  $0,55 > 0,05$ , dan nilai Sig variabel kepuasan nasabah  $0,249 > 0,05$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

#### 4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Ringkasan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS versi 29 tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 10 Hasil Uji Analisis Regresi linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.134	1.664			
	Kualitas Layanan Internet Banking	.160	.056	.297		
	Kepuasan Nasabah	.615	.136	.473		

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber data diolah penulis,2023

Dari hasil diatas apabila ditulis dalam bentuk standardized dari persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 5,134 + 0,160X_1 + 0,615X_2$$

- a. Nilai  $a$  sebesar 5,134 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel loyalitas nasabah belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel kualitas layanan *internet banking* dan variabel kepuasan nasabah. Jika variabel independent tidak ada maka variabel loyalitas nasabah tidak mengalami perubahan.
- b. Nilai  $b_1$  (nilai koefisien regresi  $x_1$ ) sebesar 0,160 menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan *internet banking* mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel kualitas layanan *internet banking* akan mempengaruhi loyalitas nasabah sebesar 0,160.
- c. Nilai  $b_2$  (nilai koefisien regresi  $x_2$ ) sebesar 0,615 menunjukkan bahwa variabel kepuasan nasabah mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel kepuasan nasabah akan mempengaruhi loyalitas nasabah sebesar 0,615.

#### **4.2.5 Pengujian Hipotesis**

##### **4.2.5.1 Uji Signifikan Silmutan/Uji Serentak (Uji F)**

Digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berikut hasil Output menggunakan SPSS uji F:

**Tabel 4.11 Hasil Uji Silmutan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	51.944	2	25.972	21.908	<,001 <sup>b</sup>
	Residual	73.502	62	1.186		
	Total	125.446	64			

a. Dependent Variable: Loyalitas nasabah

b. Predictors: (Constant), Kepuasan nasabah, Kualitas layanan internet banking

Sumber data diolah penulis,2023

Berdasarkan tabel 4.12 diatas uji-f menunjukkan nilai signifikansi (sig) sebesar 0,001 kurang dari 0,05 dan diketahui nilai  $f_{hitung}$  sebesar 21,908 lebih besar dari 3,145 nilai  $f_{tabel}$ , maka dari itu diperoleh keputusan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga seluruh variabel independent secara silmutan atau bersama-sama memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

#### 4.2.5.2 Uji Signifikan Individual/ Uji Parsial (Uji T)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan. Menurut Sugiyono (2014:250). pengujian dapat dilakukan dengan membandingkan nilai  $T_{hitung}$  dengan  $T_{tabel}$  pada tingkat signifikansi  $\leq 0,05$  (5%) dan  $t(a/2; n-k) = t(0,05/2; 65-2-1)$  jadi 0,025; 62, sehingga diperoleh nilai  $T_{tabel}$  sebesar 1,999.

**Tabel 4.12 Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.134	1.664		3.085	.003
	Kualitas layanan internet banking	.160	.056	.297	2.851	.006
	kepuasan nasabah	.615	.136	.473	4.534	<,001

a. Dependent Variable: Loyalitas nasabah

Sumber: data diolah penulis,2023

**Tabel 4.13 Perbandingan  $T_{hitung}$  dan  $T_{tabel}$** 

No	Variabel	Sig	$T_{hitung}$	$T_{tabel}$	Keterangan
1	Kualitas Layanan Internet Banking	0,006	2,851	1,999	Ada pengaruh
2	Kepuasan Nasabah	0,001	4,534	1,999	Ada pengaruh

Sumber data diolah penulis, 2023

Berdasarkan tabel 4.13 dan 4.14 diatas, dapat diketahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independent terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut,

- a. Kualitas Layanan *Internet Banking* ( $X_1$ ) terhadap Loyalitas Nasabah (Y), hasil pengujian parsial diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,851 lebih besar dari 1,999 nilai  $t_{tabel}$ , sedangkan nilai signifikansi sebesar 0,006 lebih kecil dari 0,05. Jadi hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  di terima yang berarti bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel Kualitas Layanan *Internet Banking* terhadap variabel Loyalitas Nasabah.
- b. Kepuasan Nasabah ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Nasabah (Y), hasil pengujian parsial diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,535 lebih besar dari 1,999 nilai  $t_{tabel}$ , sedangkan nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05. Jadi hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  di tolak dan  $H_1$  di terima yang berarti bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel Kepuasan Nasabah dengan variabel Loyalitas Nasabah.

#### 4.2.5.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independent atau bebas dalam menerangkan secara keseluruhan terhadap variabel dependen atau terikat serta pengaruhnya secara potensial dapat diketahui dari besarnya nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ). Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menurut Sugiyono (2016) dapat dipakai untuk memprediksi seberapa besar pengaruh kontribusi variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dengan syarat hasil uji-F dalam analisis regresi bernilai signifikan. Besarnya nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) hanya antara 0-1. Semakin kecil nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) berarti pengaruh

variabel independen terhadap variabel dependen semakin lemah. Jika nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) semakin mendekati 1 berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kuat (Sugiyono, 2016).

**Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.643 <sup>a</sup>	.414	.395	1.08881

a. Predictors: (Constant), Kepuasan nasabah, Kualitas layanan internet banking

Sumber data diolah penulis, 2023

Berdasarkan tabel 4.11 di atas dapat dilihat pada kolom R Square dengan nilai 0,414 atau 41,4%. Maka diperoleh kesimpulan bahwa variabel kualitas layanan *internet banking* dan kepuasan nasabah mampu memberikan pengaruh terhadap variabel loyalitas nasabah sebesar 41,4% sedangkan sisanya sebesar 58,6% dari variabel loyalitas nasabah dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

### 4.3 Interpretasi

#### a. Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan *internet banking* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah. Hal ini terbukti bahwa  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $2,851 > 1,999$ ) dan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $0,006 < 0,05$ ). Hal ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas layanan internet banking yang di berikan maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah yang didapatkan.

Sesuai dengan penelitian yang di lakukan oleh Andi Musyarrarah Rusli (2021) dan SriMulyaty, Nurmaini, May Roni (2022) yang menyatakan bahwa kualitas layanan *internet banking* berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Berbeda

dengan penelitian yang di lakukan oleh Destria Fuja (2019) yang menyatakan bahwa kualitas layanan *internet banking* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan diatas maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H1: Kualitas layanan internet banking berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Negara Indonesia Tbk KCU Jember.

### **b. Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah**

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah. Hal ini terbukti bahwa  $T_{hitung} 4,535 > T_{tabel} 1,999$  dan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah mampu meningkatkan loyalitas nasabah. Hal ini juga menyatakan bahwa beberapa indikator yang terbentuk dalam kepuasan nasabah mampu meningkatkan loyalitas nasabah pada PT Bank Negara Indonesia Tbk KCU Jember. Semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas nasabah terhadap perusahaan tersebut.

Sesuai dengan hasil penelitian yang di lakukan oleh Destria Fuja (2019) dan SriMulyaty, Nurmaini, May, Roni (2022) yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>2</sub>: Kepuasan nasabah berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Negara Indonesia Tbk KCU Jember.

### **c. Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah**

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan *internet banking* dan kepuasan nasabah berpengaruh secara silmutan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini di buktikan dengan  $F_{hitung} 21,908 > F_{tabel} 3,145$ , maka sebagaimana dasar

pengambilan keputusan dalam uji-F dapat di simpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah berpengaruh secara silmutan terhadap loyalitas nasabah.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *internet banking* dan kepuasan nasabah dapat mempengaruhi loyalitas nasabah sebesar 41,4% dan sisanya di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu sebesar 58,6%. Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui hipotesis sebagai berikut:

H<sub>3</sub>: Kualitas Layanan *Internet Banking* dan kepuasan nasabah berpengaruh secara silmutan terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Negara Indonesi Tbk KCU Jember.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan peneliti secara umum dan juga disertai dengan pembuktian, maka dapat disimpulkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel kualitas layanan *internet banking* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah dengan hasil uji  $T_{hitung} 2,851 > T_{tabel} 1,999$  dan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $0,006 < 0,05$ ).
2. Variabel kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah dengan hasil uji  $T_{hitung} 4,535 > T_{tabel} 1,999$  dan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ).
3. Variabel kualitas layanan *internet banking* dan kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara silmutan dengan hasil uji  $F_{hitung} 21,908 > F_{tabel} 3,145$ .

#### **5.2 Implikasi**

Berdasarkan hasil penelitian ini pada Bank BNI KCU Jember, maka dapat ditemukan bahwa variabel kualitas layanan *internet banking* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dikarenakan kualitas layanan suatu produk jasa di dunia perbankan merupakan sebuah kunci kenyamanan nasabah untuk terus bertransaksi dan menggunakan produk-produk dari Bank tersebut tidak terkecuali pada produk *internet banking*. Indikator-indikator dari kualitas layanan seperti jaminan dan kepastian, empati, ketanggapan, keandalan, dan juga berwujud turut mendukung rasa nyaman, aman, nasabah akan merasa dihargai dan juga diperhatikan oleh pihak bank dengan selalu mendengarkan keluhan dari nasabah yang nantinya akan membuat nasabah akan terus melakukan transaksi di bank tersebut. Sedangkan variabel kepuasan

nasabah secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini membuktikan bahwa nasabah merasa sudah puas dengan layanan yang di berikan oleh bank BNI KCU Jember.

Secara silmutan berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan bahwa variabel kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini terbukti dengan indikator-indikator dari loyalitas nasabah seperti transaksi berulang, memberikan referensi kepada orang lain, dan penolakan terhadap produk pesaing yang memiliki hasil memuaskan juga para nasabah merasa puas akan layanan yang diberikan oleh bank Bank KCU Jember. Semakin baik kualitas layanan dan semakin puas nasabah dengan layanan yang diberikan oleh suatu bank maka semakin loyal juga nasabah terhadap bank tersebut. Sehingga diharapkan pihak bank tetap mempertahankan kinerja agar nasabah tetap merasa puas dengan layanan yang diberikan juga kualitas layanan terutama pada produk internet banking yang diberikan agar dapat memberikan sikap loyal terhadap nasabah.

### **5.3 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka terdapat beberapa saran yang dapat di perhatikan adalah sebagai berikut:

#### **1. Bagi Bank BNI KCU Jember**

Diharapkan agar perusahaan tempat penelitian yang penulis lakukan yaitu pada PT Bank BNI KCU Jember untuk terus meningkatkan kualitas layanannya terutama pada produk internet banking yang selalu menjadi andalan para nasabah dan juga mensosialisasikan lebih jelas dan transparan mengenai manfaat dan penggunaan internet banking agar terhindar dari penipuan dan semacamnya.

#### **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, maka diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat memahami dan mengembangkan penelitian dengan lebih dalam, jelas dan terperinci juga dapat menambahkan beberapa variabel lainnya agar mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik lagi.

### 3. Bagi Akademis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan informasi dan bahan untuk perbandingan penelitian selanjutnya terutama bagi jurusan D3 Keuangan dan Perbankan juga pembelajaran mengenai kualitas layanan, kepuasan nasabah, juga loyalitas nasabah dan dapat menambahkan beberapa variabel yang belum diteliti dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSAKA

- Ahmad Subagyo. (2010). In *Marketing in Business, Studi Kasus UMK & LKM* (p. 13). Jakarta.
- Abdurrahman, M. (2018). In *Anak Berkesulitan Belajar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Adhe Ilham Hawari Gusti Widayanto. (2018). *pengaruh kualitas kayanan internet banking terhadap loyalitas nasabah degan pemediasi kepuasan nasabah Bank CIMD Niaga Surabaya*.
- Ahmad Nurul Huda. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Jamsostek Jakarta*.
- Ali Arifin,Ari Kusyanti,Yusi Tyroni Mursityo. (2018). *penelitian Analisis pengaruh kualitas layanan internt banking terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah dengan menggunakan E-S-Qual dan E-Recs-Qual (Studi pada Pengguna Layanan BSMNet Bank Syariah Mandiri)*.
- Andi Musyarrafah Rusli. (2021). *pengaruh E-Banking dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah (studi kasus Bank Syariah Indonesia KCP Unismuh Makasar*.
- Antoni,Asri Ayu Purwati,Wella Sandria. (2021). *pengaruh E-Banking dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah (studi kasus Bank Syariah Indonesia KCP Unismuh Makasar*.
- Bustami, S,Si., M.Si ., M.Kom Dahlan Abdullah,SR.,M.Kom Fadlisyah,S.Si.,MT. (n.d.). In *Statistika*.
- Christina Whidya utami. (2006). In *Manajemen retail strategi dan implementasi ritel modern* (p. 139). Jakarta.
- Destria Fuja. (2019). *Pengaruh kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT.Bank Syariah Mandiri kantor cabang Ulee kareng*.
- Ghozali, I. (2018). In *aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2002). In *Customer Loyalty*.
- hurriyanti, R. (2005). In *Bauran pemasaran dan Loyalitas Konsumen* (p. 129). bandung.

- Husein, U. (2003). In *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ikatan Bankir Indonesia(ABI). (2006). In *Memahami supervise audit intern Bank*. Jakarta: Gramedia.
- Indrasari, D. (2019). In B. k. pelayanan, *pemasaran dan kepuasan pelanggan* (pp. 61-64).
- \_\_\_\_\_ (2019). In b. k. pelanggan, *pemasaran dan kepuasan pelanggan* (pp. 81-92).
- \_\_\_\_\_ (2019). In b. m. kualitas, *pemasaran dan kepuasan pelanggan* (pp. 53-56).
- Jill Griffin. (n.d.). In *menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan* (p. 5).
- Keller, K. d. (2009). In *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- keuangan, o. j. (n.d.). In *bijak ber-elektronik banking* (pp. 5-10).
- Khotler, P. (2007). In *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1* (p. 189). Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, H. d. (2009). In *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba empat.
- Malhotra, N. K. (2006). In *Marketing Research An Applied Orientation*. Prentice Hall, United State Of America.
- Meiryani. Dr, S. A. (2021). In A. Dr. Meiryani S.E., *Memahami uji f (uji simultan dalam regresi linear*.
- Muhammad Ramaditya, Retno Wuryaningsih. (2018). *analisis pengaruh aplikasi echannel dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah (studi kasus Bank CIMB Niaga Tbk, Cabang Mangga Dua Jakarta)*.
- Nugraha, B. (n.d.). In *Pengembangan uji statistik implementasi metode regresi linear berganda dengan pertimbangan uji asumsi klasik* (p. 28). 14 januari 2022.
- Peraturan Bank Indonesia no 5/8/PBI/2003. (n.d.). In *Penerapan manajemen resiko bagi Bank Umum Gubernur Bank Indonesia*.
- S.K., S. d. (2016). In *statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Moderen Edisi 3 Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sri Mulyaty, Nur Maini, May Roni. (2022). *Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pengguna internet banking terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia(BSI) Kalirejo*.

- Sugiyono. (2010). In *Metode Penelitian Kuantitatif,kualitatif dan R&D* . Bandung.
- \_\_\_\_\_ (2013). In *Metode Penelitian Kuantitatif,kualitatif dan R&D*. Bandung.
- \_\_\_\_\_ (2016). In *Metode Penelitian Kuantitatif,kualitatif dan R&D*. Bandung.
- \_\_\_\_\_ (2018). In *Metode Penelitian Kuantitatif,kualitatif dan R&D*. Bandung.
- Tjiptono Fandy. (2004). In *Manajemen jasa edisi 1* (p. 127). Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy. (2005). In *Prinsip-prinsip total quality service* (p. 107). yogyakarta.
- Yulia Widi Astuti,Ratno Agriyanto,Ahmad. (2020). *pengaruh kualitas layanan,nilai nasabah,kepercayaan dan kepuasan trhadap loyalitas nasabah pengguna layanan mobile banking syariah*.
- Yusnaini. (2010). *Pengaruh kualitas pelayanan internet banking terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen pada Bank Swasta*.

## LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1 HASIL UJI INSTRUMEN

#### 1. Uji Validitas

##### a. Variabel Kualitas Layanan Internet Banking

		<b>Correlations</b>						
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total
P1	Pearson Correlation	1	.552**	.478**	.390**	.203	.193	.647**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	.001	.105	.124	<,001
	N	65	65	65	65	65	65	65
P2	Pearson Correlation	.552**	1	.603**	.508**	.533**	.417**	.817**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	65	65	65	65	65	65	65
P3	Pearson Correlation	.478**	.603**	1	.461**	.413**	.532**	.808**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	65	65	65	65	65	65	65
P4	Pearson Correlation	.390**	.508**	.461**	1	.273*	.278*	.683**
	Sig. (2-tailed)	.001	<,001	<,001		.028	.025	<,001
	N	65	65	65	65	65	65	65
P5	Pearson Correlation	.203	.533**	.413**	.273*	1	.715**	.704**
	Sig. (2-tailed)	.105	<,001	<,001	.028		<,001	<,001
	N	65	65	65	65	65	65	65
P6	Pearson Correlation	.193	.417**	.532**	.278*	.715**	1	.707**
	Sig. (2-tailed)	.124	<,001	<,001	.025	<,001		<,001
	N	65	65	65	65	65	65	65
Total	Pearson Correlation	.647**	.817**	.808**	.683**	.704**	.707**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	65	65	65	65	65	65	65

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

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

## b. Variabel Kepuasan Nasabah

		P1	P2	P3	Total
P1	Pearson Correlation	1	.329**	.181	.732**
	Sig. (2-tailed)		.007	.149	<.001
	N	65	65	65	65
P2	Pearson Correlation	.329**	1	.131	.716**
	Sig. (2-tailed)	.007		.297	<.001
	N	65	65	65	65
P3	Pearson Correlation	.181	.131	1	.621**
	Sig. (2-tailed)	.149	.297		<.001
	N	65	65	65	65
Total	Pearson Correlation	.732**	.716**	.621**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	
	N	65	65	65	65

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

## c. Variabel loyalitas nasabah

		P1	P2	P3	P4	Total
P1	Pearson Correlation	1	.549**	.274*	.329**	.743**
	Sig. (2-tailed)		<.001	.027	.007	<.001
	N	65	65	65	65	65
P2	Pearson Correlation	.549**	1	.037	.393**	.665**
	Sig. (2-tailed)	<.001		.772	.001	<.001
	N	65	65	65	65	65
P3	Pearson Correlation	.274*	.037	1	.488**	.659**
	Sig. (2-tailed)	.027	.772		<.001	<.001
	N	65	65	65	65	65
P4	Pearson Correlation	.329**	.393**	.488**	1	.783**
	Sig. (2-tailed)	.007	.001	<.001		<.001
	N	65	65	65	65	65
Total	Pearson Correlation	.743**	.665**	.659**	.783**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	65	65	65	65	65

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

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

## 2. Uji Reabilitas

### a. Variabel Kualitas Layanan Internet Banking

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.818	6

### b. Variabel Kepuasan Nasabah

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.651	3

### c. Variabel Loyalitas Nasabah

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.675	4

## Lampiran 2 Hasil Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardize d Residual	
N		65	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.07166463	
Most Extreme Differences	Absolute	.107	
	Positive	.107	
	Negative	-.097	
Test Statistic		.107	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.061	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup>	Sig.	.064	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.057
		Upper Bound	.070

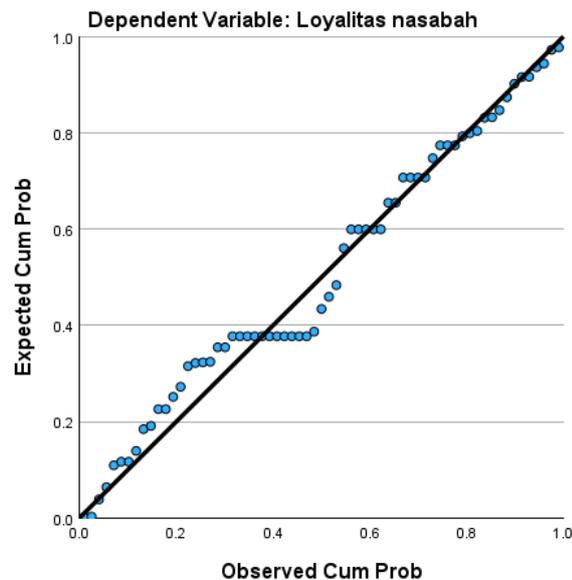
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 299883525.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



## 2. Uji Multikolinearitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.134	1.664		3.085	.003		
	Kualitas layanan internet baking	.160	.056	.297	2.851	.006	.869	1.151
	Kepuasan nasabah	.615	.136	.473	4.534	<.001	.869	1.151

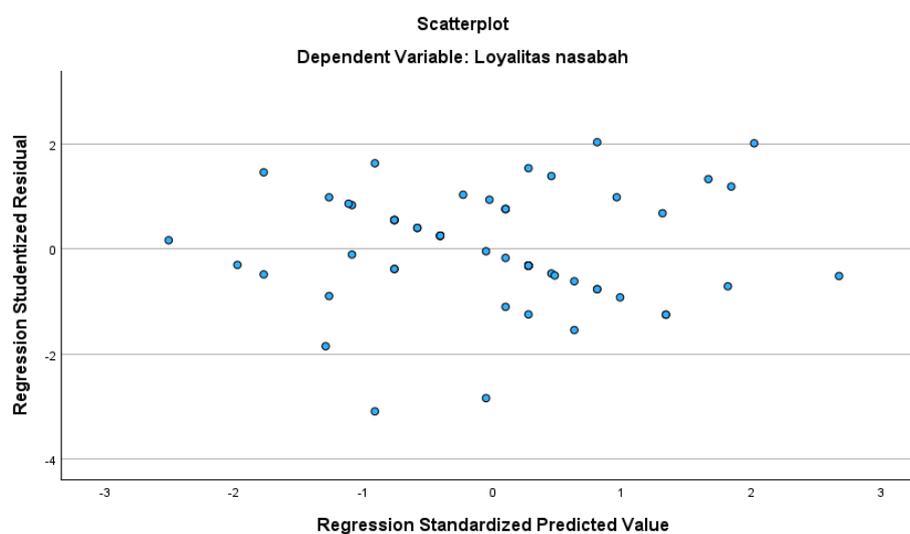
a. Dependent Variable: Loyalitas nasabah

## 3. Uji Heteroskedastisitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.388	.963		-.403	.689
	Kualitas Layanan Internet Banking	.093	.032	.368	1.876	.055
	Kepuasan Nasabah	-.091	.078	-.149	-1.163	.249

a. Dependent Variable: Resabs



## 4. Uji analisis regresi linear berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.134	1.664		3.085	.003		
	Kualitas layanan internet baking	.160	.056	.297	2.851	.006	.869	1.151
	Kepuasan nasabah	.615	.136	.473	4.534	<.001	.869	1.151

a. Dependent Variable: Loyalitas nasabah

### Lampiran 3 Hasil Pengujian Hipotesis

a. Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	51.944	2	25.972	21.908	<,001 <sup>b</sup>
	Residual	73.502	62	1.186		
	Total	125.446	64			

a. Dependent Variable: Loyalitas nasabah

b. Predictors: (Constant), kepuasan nasabah, Kualitas layanan internet banking

b. Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.134	1.664		3.085	.003
	Kualitas layanan internet banking	.160	.056	.297	2.851	.006
	kepuasan nasabah	.615	.136	.473	4.534	<,001

a. Dependent Variable: Loyalitas nasabah

c. Uji koefisien determinasi ( $r^2$ )

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.643 <sup>a</sup>	.414	.395	1.08881

a. Predictors: (Constant), Kepuasan nasabah, Kualitas layanan internet banking

Lampiran 4 Tabel r

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

## Lampiran 5 Tabel Uji F

Tabel Uji F

$\alpha =$ 0,05	$df_1=(k-1)$							
	$df_2=(n$ $-k-1)$	1	2	3	4	5	6	7
1	161.44 8	199,500	215.70 7	224,583	230,162	233.98 6	236,768	238,883
2	18,513	19,000	19,164	19,247	19,296	19,330	19,353	19,371
3	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013	8,941	8,887	8,845
4	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256	6,163	6,094	6,041
5	6,608	5,786	5,409	5,192	5,050	4,950	4,876	4,818
6	5,987	5,143	4,757	4,534	4,387	4,284	4,207	4,147
7	5,591	4,737	4,347	4,120	3,972	3,866	3,787	3,726
8	5,318	4,459	4,066	3,838	3,687	3,581	3,500	3,438
9	5,117	4,256	3,863	3,633	3,482	3,374	3,293	3,230
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	3,217	3,135	3,072
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204	3,095	3,012	2,948
12	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106	2,996	2,913	2,849
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025	2,915	2,832	2,767
14	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958	2,848	2,764	2,699
15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	2,790	2,707	2,641
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	2,741	2,657	2,591
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810	2,699	2,614	2,548
18	4,414	3,555	3,160	2,928	2,773	2,661	2,577	2,510
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740	2,628	2,544	2,477
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	2,599	2,514	2,447
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685	2,573	2,488	2,420
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	2,549	2,464	2,397
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640	2,528	2,442	2,375
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621	2,508	2,423	2,355
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	2,490	2,405	2,337
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	2,474	2,388	2,321
27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572	2,459	2,373	2,305
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558	2,445	2,359	2,291
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	2,432	2,346	2,278

30	4,171	3,316	2,922	2,690	2,534	2,421	2,334	2,266
31	4,160	3,305	2,911	2,679	2,523	2,409	2,323	2,255
32	4,149	3,295	2,901	2,668	2,512	2,399	2,313	2,244
33	4,139	3,285	2,892	2,659	2,503	2,389	2,303	2,235
34	4,130	3,276	2,883	2,650	2,494	2,380	2,294	2,225
35	4,121	3,267	2,874	2,641	2,485	2,372	2,285	2,217
36	4,113	3,259	2,866	2,634	2,477	2,364	2,277	2,209
37	4,105	3,252	2,859	2,626	2,470	2,356	2,270	2,201
38	4,098	3,245	2,852	2,619	2,463	2,349	2,262	2,194
39	4,091	3,238	2,845	2,612	2,456	2,342	2,255	2,187
40	4,085	3,232	2,839	2,606	2,449	2,336	2,249	2,180
41	4,079	3,226	2,833	2,600	2,443	2,330	2,243	2,174
42	4,073	3,220	2,827	2,594	2,438	2,324	2,237	2,168
43	4,067	3,214	2,822	2,589	2,432	2,318	2,232	2,163
44	4,062	3,209	2,816	2,584	2,427	2,313	2,226	2,157
45	4,057	3,204	2,812	2,579	2,422	2,308	2,221	2,152
46	4,052	3,200	2,807	2,574	2,417	2,304	2,216	2,147
47	4,047	3,195	2,802	2,570	2,413	2,299	2,212	2,143
48	4,043	3,191	2,798	2,565	2,409	2,295	2,207	2,138
49	4,038	3,187	2,794	2,561	2,404	2,290	2,203	2,134
50	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400	2,286	2,199	2,130
51	4,030	3,179	2,786	2,553	2,397	2,283	2,195	2,126
52	4,027	3,175	2,783	2,550	2,393	2,279	2,192	2,122
53	4,023	3,172	2,779	2,546	2,389	2,275	2,188	2,119
54	4,020	3,168	2,776	2,543	2,386	2,272	2,185	2,115
55	4,016	3,165	2,773	2,540	2,383	2,269	2,181	2,112
56	4,013	3,162	2,769	2,537	2,380	2,266	2,178	2,109
57	4,010	3,159	2,766	2,534	2,377	2,263	2,175	2,106
58	4,007	3,156	2,764	2,531	2,374	2,260	2,172	2,103
59	4,004	3,153	2,761	2,528	2,371	2,257	2,169	2,100
60	4,001	3,150	2,758	2,525	2,368	2,254	2,167	2,097
61	3,998	3,148	2,755	2,523	2,366	2,251	2,164	2,094
62	3,996	3,145	2,753	2,520	2,363	2,249	2,161	2,092
63	3,993	3,143	2,751	2,518	2,361	2,246	2,159	2,089
64	3,991	3,140	2,748	2,515	2,358	2,244	2,156	2,087
65	3,989	3,138	2,746	2,513	2,356	2,242	2,154	2,084
66	3,986	3,136	2,744	2,511	2,354	2,239	2,152	2,082

67	3,984	3,134	2,742	2,509	2,352	2,237	2,150	2,080
68	3,982	3,132	2,740	2,507	2,350	2,235	2,148	2,078
69	3,980	3,130	2,737	2,505	2,348	2,233	2,145	2,076
70	3,978	3,128	2,736	2,503	2,346	2,231	2,143	2,074
71	3,976	3,126	2,734	2,501	2,344	2,229	2,142	2,072
72	3,974	3,124	2,732	2,499	2,342	2,227	2,140	2,070
73	3,972	3,122	2,730	2,497	2,340	2,226	2,138	2,068
74	3,970	3,120	2,728	2,495	2,338	2,224	2,136	2,066
75	3,968	3,119	2,727	2,494	2,337	2,222	2,134	2,064
76	3,967	3,117	2,725	2,492	2,335	2,220	2,133	2,063
77	3,965	3,115	2,723	2,490	2,333	2,219	2,131	2,061
78	3,963	3,114	2,722	2,489	2,332	2,217	2,129	2,059
79	3,962	3,112	2,720	2,487	2,330	2,216	2,128	2,058
80	3,960	3,111	2,719	2,486	2,329	2,214	2,126	2,056
81	3,959	3,109	2,717	2,484	2,327	2,213	2,125	2,055
82	3,957	3,108	2,716	2,483	2,326	2,211	2,123	2,053
83	3,956	3,107	2,715	2,482	2,324	2,210	2,122	2,052
84	3,955	3,105	2,713	2,480	2,323	2,209	2,121	2,051
85	3,953	3,104	2,712	2,479	2,322	2,207	2,119	2,049
86	3,952	3,103	2,711	2,478	2,321	2,206	2,118	2,048
87	3,951	3,101	2,709	2,476	2,319	2,205	2,117	2,047
88	3,949	3,100	2,708	2,475	2,318	2,203	2,115	2,045
89	3,948	3,099	2,707	2,474	2,317	2,202	2,114	2,044
90	3,947	3,098	2,706	2,473	2,316	2,201	2,113	2,043
91	3,946	3,097	2,705	2,472	2,315	2,200	2,112	2,042
92	3,945	3,095	2,704	2,471	2,313	2,199	2,111	2,041
93	3,943	3,094	2,703	2,470	2,312	2,198	2,110	2,040
94	3,942	3,093	2,701	2,469	2,311	2,197	2,109	2,038
95	3,941	3,092	2,700	2,467	2,310	2,196	2,108	2,037
96	3,940	3,091	2,699	2,466	2,309	2,195	2,106	2,036
97	3,939	3,090	2,698	2,465	2,308	2,194	2,105	2,035
98	3,938	3,089	2,697	2,465	2,307	2,193	2,104	2,034
99	3,937	3,088	2,696	2,464	2,306	2,192	2,103	2,033
100	3,936	3,087	2,696	2,463	2,305	2,191	2,103	2,032

## Lampiran 6 Tabel Uji T

Tabel Uji t

df=(n-k)	$\alpha = 0.05$	$\alpha = 0.025$			
1	6,314	12,706	42	1,682	2,018
2	2,920	4,303	43	1,681	2,017
3	2,353	3,182	44	1,680	2,015
4	2,132	2,776	45	1,679	2,014
5	2,015	2,571	46	1,679	2,013
6	1,943	2,447	47	1,678	2,012
7	1,895	2,365	48	1,677	2,011
8	1,860	2,306	49	1,677	2,010
9	1,833	2,262	df=(n-k)	$\alpha = 0.05$	$\alpha = 0.025$
10	1,812	2,228	51	1,675	2,008
11	1,796	2,201	52	1,675	2,007
12	1,782	2,179	53	1,674	2,006
13	1,771	2,160	54	1,674	2,005
14	1,761	2,145	55	1,673	2,004
15	1,753	2,131	56	1,673	2,003
16	1,746	2,120	57	1,672	2,002
17	1,740	2,110	58	1,672	2,002
18	1,734	2,101	59	1,671	2,001
19	1,729	2,093	60	1,671	2,000
20	1,725	2,086	61	1,670	2,000
21	1,721	2,080	62	1,670	1,999
22	1,717	2,074	63	1,669	1,998
23	1,714	2,069	64	1,669	1,998
24	1,711	2,064	65	1,669	1,997
25	1,708	2,060	66	1,668	1,997
26	1,706	2,056	67	1,668	1,996
27	1,703	2,052	68	1,668	1,995
28	1,701	2,048	69	1,667	1,995
29	1,699	2,045	70	1,667	1,994
30	1,697	2,042	71	1,667	1,994
31	1,696	2,040	72	1,666	1,993
32	1,694	2,037	73	1,666	1,993
33	1,692	2,035	74	1,666	1,993
34	1,691	2,032	75	1,665	1,992
35	1,690	2,030	76	1,665	1,992
36	1,688	2,028	77	1,665	1,991
37	1,687	2,026	78	1,665	1,991
38	1,686	2,024	79	1,664	1,990
39	1,685	2,023	80	1,664	1,990
40	1,684	2,021	81	1,664	1,990
41	1,683	2,020	82	1,664	1,989
			83	1,663	1,989
			84	1,663	1,989

85	1,663	1,988
86	1,663	1,988
87	1,663	1,988
88	1,662	1,987
89	1,662	1,987
90	1,662	1,987
91	1,662	1,986
92	1,662	1,986
93	1,661	1,986
94	1,661	1,986
95	1,661	1,985
96	1,661	1,985
97	1,661	1,985
98	1,661	1,984
99	1,660	1,984

## LAMPIRAN 7 HASIL KUESIONER

Dengan Hormat,

Peneliti adalah mahasiswa Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan ITS Mandala Jember. Saat ini peneliti melakukan penelitian untuk tugas akhir sebagai syarat kelulusan dengan mengambil judul “Analisis Kualitas layanan *internet banking* dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia Tbk KCU Jember”. Pada halaman selanjutnya peneliti melampirkan beberapa pertanyaan yang diajukan untuk diisi oleh para responden. Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan baik. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar. Setiap responden hanya diperbolehkan mengisi kuisisioner ini satu kali, identitas diri dan jawaban anda dijamin kerahasiaan. Apabila kiranya kuisisioner ini kurang berkenan dihati maka penulis memohon maaf sebesar-besarnya, terima kasih.

Hormat Saya,

Vegi Yoseptin

20104722

**Isi dari Kuisisioner sebagai berikut:**

1. Nama
2. Usia
3. Jenis Kelamin
4. Alamat rumah/kost
5. Pekerjaan
  - a. pelajar/mahasiswa
  - b. pegawai negeri
  - c. pegawai swasta
  - d. wiraswasta
  - e. ibu rumah tangga

**Petunjuk Pengisian**

- a. Bacalah dengan teliti pertanyaan yang ada dan seluruh pertanyaan harus diisi.
- b. Jawaban terdiri dari:
  - SS : Sangat setuju (5)
  - S : Setuju (4)
  - RG : Ragu-ragu (3)
  - KS : Kurang setuju (2)
  - TS : Tidak setuju (1)

KULITAS LAYANAN INTERNET BANKING (X<sub>1</sub>)

a. Berwujud

No	Pertanyaan	SS	S	RG	KS	TS
1	Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap					

b. Keandalan

No	Pertanyaan	SS	S	RG	KS	TS
1	Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan					

c. Ketanggapan

No	Pertanyaan	SS	S	RG	KS	TS
1	Informasi layanan internet banking sudah up to date					

d. Jaminan Dan Kepastian

No	Pertanyaan	SS	S	RG	KS	TS
1	Layanan internet banking secara akurat menyimpan histori transaksi					
2	Layanan internet banking menyediakan keamanan transaksi perihal data dan privasi					

## e. Empati

No	Pertanyaan	SS	S	RG	KS	TS
1	Layanan internet banking mudah digunakan dan diakses dimana saja					

KEPUASAN NASABAH (X<sub>2</sub>)

No	Pertanyaan	SS	S	RG	KS	TS
1	Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan					

No	Pertanyaan	SS	S	RG	KS	TS
1	Saya merasa puas dengan layanan <i>internet banking</i> Bank BNI KCU Jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain					

No	Pertanyaan	SS	S	RG	KS	TS
1	Saya merasa produk Bank BNI KCU Jember yang lain mempunyai kualitas yang baik juga					

LOYALITAS NASABAH (Y)

## a. Pembelian berulang

No	Pertanyaan	SS	S	RG	KS	TS
1	Saya selalu bertansaksi menggunakan <i>internet banking</i> Bank BNI karena menunya bervariasi					

## b. Memberikan referensi kepada orang lain

No	Pertanyaan	SS	S	RG	KS	TS
1	Saya akan mengajak teman untuk menggunakan layanan <i>internet banking</i> Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat					

## c. Penolakan terhadap produk pesaing

No	Pertanyaan	SS	S	RG	KS	TS
1	Sayaa akan bertahan menggunakn produk <i>internet banking</i> Bank BNI walaupun sudah ditawarkan dengan produk bank lainnya					

Dibawah ini merupakan hasil dari jawaban kuesioner yang sudah disebarakan oleh penulis sebagai berikut:

Variabel Kualitas Layanan Internet Banking(X1)

No	Nama	Usia	Alamat	Jenis Kelamin	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total
1	Fitria Wulandari	24	Jln Sumatra 4 No 81 Jember	Perempuan	Mahasiswa	5	4	4	4	4	4	25
2	Sabila Khoirun Nisa	21	Jln Nias No 5 Jember	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	24
3	Yuri Aditya Arianti	20	Jatiroto,Lumajang,Jember	Perempuan	Mahasiswa	4	4	5	5	5	4	27
4	Darul Hidayat	21	Jln Sumatra 9, Jember	Laki-Laki	Mahasiswa	5	5	5	5	5	5	30
5	Bagus Andreyanto	21	Gumuk Mas,Jember	Laki-Laki	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	24
6	Maimunah	22	Bondowoso	Perempuan	Mahasiswa	5	5	5	5	5	5	30
7	Bakara Ardi Rachmatulloh	21	Jln Riau,Jember	Laki-Laki	Mahasiswa	4	4	5	5	4	4	26
8	Zukfa Irawan	23	Wonorejo	Laki-Laki	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	24
9	Ainun Yustika Utami	24	Jln Tosaren	Perempuan	Mahasiswa	5	4	4	4	4	4	25
10	Mutiara Anggraini	18	Purwoasri-Gumuk Mas	Perempuan	Pelajar	4	4	4	5	4	4	25
11	Condro Wulan	20	Cluster Tidar Asri Blok C3, Sunbersari	Perempuan	Mahasiswa	4	5	4	4	4	5	26
12	Elliya	41	Jln Sumatra 4 No 81 Jember	Perempuan	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	24
13	Moh Ali Taufan	19	Jember	Laki-Laki	Mahasiswa	2	2	4	5	2	4	19
14	Elizabeth Ayu Retno Putri	23	Jln Karimata-gang masjid-gang 3	Perempuan	Mahasiswa	4	4	5	5	5	4	27
15	Priskila Olivia	21	Jln Nias 2 No 11, Sunbersari	Perempuan	Mahasiswa	5	4	4	4	5	5	27
16	Friskila Nenobesi	20	Jln Sumatra 5 No 99, Sunbersari	Perempuan	Mahasiswa	4	5	4	5	5	5	28
17	Muhammad Fahrizal	21	Jln Sumatra No 77, Sunbersari	Laki-Laki	Mahasiswa	5	5	5	5	5	5	30
18	Criavilina Yulia Pratama	23	Banyuwangi	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	24
19	Ida Maulidia	19	Jln Sumatra 3, Sunbersari	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	24
20	Dhayfina Putri Darari	20	Jln Sumatra 2 No 14A	Perempuan	Mahasiswa	4	5	5	5	4	5	28
21	Hamdani Lubis	22	Jln Sumatra Gg Melati No 77, Sunbersari	Laki-Laki	Mahasiswa	5	4	5	5	5	5	29
22	Saniyah Putri Salsabilla	19	Jln Sumatra Gg 9, Sunbersari	Perempuan	Mahasiswa	5	4	4	5	4	4	26
23	Veranda Nauli	21	Jln Mawar 58J No 16, Jember	Perempuan	Mahasiswa	5	5	5	5	5	5	30

24	Yunus Anatama	19	Jln Sumatra	Laki-Laki	Mahasiswa	4	5	5	4	5	4	27
25	Lucky Irwan Putra	20	Curah Ancar	Laki-Laki	Mahasiswa	5	3	5	4	5	4	26
26	Bahrul Ulum	22	Jln Sumatra	Laki-Laki	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	24
27	Musleh Yadi	22	Jln Sumatra 2 No 14	Laki-Laki	Mahasiswa	5	5	5	5	5	5	30
28	Nuril Auwalin	20	Sumuran	Perempuan	Mahasiswa	4	5	5	4	4	5	27
29	Nurul Arifin	21	Jln Sumatra	Laki-Laki	Mahasiswa	5	5	5	5	5	5	30
30	Mohammad Tegar Feryansyah	21	Jln airlangga No 5	Laki-Laki	Mahasiswa	5	5	5	5	5	5	30
31	Cinta Loka Handayani	22	Jln Kalimantan Gg Kelinci No 10	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	24
32	Azhari	21	Jln Sumatra Gg Melati	Laki-Laki	Mahasiswa	5	5	5	5	5	5	30
33	Febriani	25	Jln Karimata Gg Masjid	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	5	5	4	26
34	Damianus Nakula Aji Irwanto	21	Jember Permai 2 Blok R-6	Laki-Laki	Mahasiswa	4	4	3	4	3	4	22
35	Ady Burhan	22	Puri Bunga Nirwana	Laki-Laki	Mahasiswa	4	4	4	5	4	4	25
36	Rizqi Abdillah Rahman	21	Jln semeru, Sumpersari	Laki-Laki	Mahasiswa	5	5	5	4	5	5	29
37	Ervianti Dwi Palupi	21	Manstrip 5	Perempuan	Mahasiswa	5	5	5	5	5	5	30
38	Risalah Fitroh Aulia	22	Jln Karimata, Jember	Perempuan	Pengusaha	5	5	5	5	5	5	30
39	Dini Arij Nabila	21	Jember	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	24
40	Indra Jaya Perkasa	21	Perumahan Manstrip	Laki-Laki	Mahasiswa	4	5	5	5	5	5	29
41	Riski Ragil Gunawan	21	Perum Manstrip, Sumpersari	Perempuan	Mahasiswa	4	4	5	5	5	5	28
42	Faustinus Winandi Riyan Binsasi	21	Jln Candika 13 No 10	Laki-Laki	Mahasiswa	4	5	4	4	5	4	26
43	Maulidatul Lutfi	23	Kaliurang	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	4	4	4	24
44	Annisa	21	Manstrip	Perempuan	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	18
45	Alfina Fradana Putri	21	Jln Manstrip 4, Jember	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	24
46	Nafila Nurdiana	21	Jember	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	24
47	Linda Nofiani	21	Jln Manstrip 5	Perempuan	Mahasiswa	4	4	3	4	5	5	25
48	Jamilatul Hasanah	20	Perumahan Manstrip Blok X3	Perempuan	Mahasiswa	5	3	4	4	5	4	25
49	Farelia	22	Karimata Gang 5	Perempuan	Mahasiswa	5	5	5	5	5	5	30
50	Firdania Dwi Santi	22	Wringin, Bondowoso	Perempuan	Mahasiswa	5	4	4	4	4	5	26

51	Elsa Hani	23	Jln Sumatra Gg 7	Perempuan	Mahasiswa	5	5	5	5	5	5	30
52	Cinta Loka Handayani	22	Jln Kalimantan Gg Kelinci	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	24
53	Cetriena Usbach Prahayu	21	Jln Kalimantan Gg Kelinci No 10	Perempuan	Mahasiswa	3	4	3	4	4	4	22
54	Mohammad Riyan Efendi	20	Desa Suci	Laki-Laki	Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	23
55	Sinta Puspitasari	19	Jln Nias No 5 Jember	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	24
56	Ahmad Dwi Wahyudianto	20	Jln Kalimantan 5, Sumbersari	Laki-Laki	Mahasiswa	5	4	4	4	4	5	26
57	Puput Duma Yuliyanti	19	Jln Nias 2 Kost Trisna 9b	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	24
58	Susi Susanti	19	Jln Kalimantan Gg Kelinci, Sumbersari	Perempuan	Mahasiswa	4	4	5	4	5	4	26
59	Adam Wijaya	23	Perum Istana Tidar, Sumbersari	Laki-Laki	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	24
60	Evinka Maylia Putri	21	Jln Mangga 3 No 8, Patrang	Perempuan	Mahasiswa	4	4	3	4	5	4	24
61	Guzali Rhomadhon	24	Jln Kalimantan No 24	Laki-Laki	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	24
62	Sindi	22	Sumbersari	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	24
63	Ferdianti Ayu	24	Perum Istana Tegal Besar Blok Majapahit	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	24
64	Najwah Fitri Wulandari	17	Jln Sumatra 4 No 81 Jember	Perempuan	Pelajar	4	4	4	4	4	4	24
65	Nabila Ramadhani	20	Jln Sumatra Gg 9, Sumbersari	Perempuan	Wiraswasta	5	4	5	4	5	5	28

Variabel kepuasan Nasabah(x2)

No	Nama	Usia	Alamat	Jenis Kelamin	Pekerjaan	P1	P2	P3	Total
1	Fitria Wulandari	24	Jln Sumatra 4 No 81 Jember	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	12
2	Sabila Khoirun Nisa	21	Jln Nias No 5 Jember	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	12
3	Yuri Aditya Arianti	20	Jatiroto,Lumajang, Jember	Perempuan	Mahasiswa	5	3	3	11
4	Darul Hidayat	21	Jln Sumatra 9, Jember	Laki-Laki	Mahasiswa	5	5	5	15
5	Bagus Andreyanto	21	Gumuk Mas, Jember	Laki-Laki	Mahasiswa	4	4	4	12
6	Maimunah	22	Bondowoso	Perempuan	Mahasiswa	5	5	5	15
7	Bakara Ardi Rachmatulloh	21	Jln Riau, Jember	Laki-Laki	Mahasiswa	4	4	4	12
8	Zukfa Irawan	23	Wonorejo	Laki-Laki	Pegawai Swasta	4	4	4	12

9	Ainun Yustika Utami	24	Jln Tosaren	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	12
10	Mutiara Anggraini	18	Purwoasri-Gumuk Mas	Perempuan	Pelajar	4	4	5	13
11	Condro Wulan	20	Cluster Tidar Asri Blok C3, Sumpalsari	Perempuan	Mahasiswa	4	5	5	14
12	Elliya	41	Jln Sumatra 4 No 81 Jember	Perempuan	Pegawai Swasta	4	4	4	12
13	Moh Ali Taufan	19	Jember	Laki-Laki	Mahasiswa	2	4	4	10
14	Elizabeth Ayu Retno Putri	23	Jln Karimata-gang masjid-gang 3, Jember	Perempuan	Mahasiswa	4	5	4	13
15	Priskila Olivia	21	Jln Nias 2 No 11, Sumpalsari	Perempuan	Mahasiswa	4	5	5	14
16	Friskila Nenobesi	20	Jln Sumatra 5 No 99, Sumpalsari	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	12
17	Muhammad Fahrizal	21	Jln Sumatra No 77, Sumpalsari	Laki-Laki	Mahasiswa	5	5	5	15
18	Criavilina Yulia Pratama	23	Banyuwangi	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	12
19	Ida Maulidia	19	Jln Sumatra 3, Sumpalsari	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	12
20	Dhayfina Putri Darari	20	Jln Sumatra 2 No 14A	Perempuan	Mahasiswa	4	4	3	11
21	Hamdani Lubis	22	Jln Sumatra Gg Melati No 77, Sumpalsari	Laki-Laki	Mahasiswa	5	5	5	15
22	Saniyah Putri Salsabilla	19	Jln Sumatra Gg 9, Sumpalsari	Perempuan	Mahasiswa	4	4	3	11
23	Veranda Nauli	21	Jln Mawar 58J No 16, Jember	Perempuan	Mahasiswa	5	5	5	15
24	Yunus Anatama	19	Jln Sumatra	Laki-Laki	Mahasiswa	4	4	5	13
25	Lucky Irwan Putra	20	Curah Ancar	Laki-Laki	Mahasiswa	5	5	5	15
26	Bahrul Ulum	22	Jln Sumatra	Laki-Laki	Mahasiswa	4	4	4	12
27	Musleh Yadi	22	Jln Sumatra 2 No 14	Laki-Laki	Mahasiswa	5	5	5	15
28	Nuril Auwalin	20	Sumuran	Perempuan	Mahasiswa	4	3	4	11
29	Nurul Arifin	21	Jln Sumatra	Laki-Laki	Mahasiswa	5	5	5	15
30	Mohammad Tegar Feryansyah	21	Jln airlangga No 5	Laki-Laki	Mahasiswa	5	5	5	15
31	Cinta Loka Handayani	22	Jln Kalimantan Gg Kelinci No 10	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	12
32	Azhari	21	Jln Sumatra Gg Melati	Laki-Laki	Mahasiswa	5	5	5	15
33	Febriani	25	Jln Karimata Gg Masjid	Perempuan	Mahasiswa	4	5	4	13
34	Damianus Nakula Aji	21	Jember Permai 2 Blok R-6	Laki-Laki	Mahasiswa	2	4	3	9

	Irwanto								
35	Ady Burhan	22	Puri Bunga Nirwana	Laki-Laki	Mahasiswa	4	4	4	12
36	Rizqi Abdillah Rahman	21	Jln semeru, Sumpersari	Laki-Laki	Mahasiswa	5	4	4	13
37	Ervianti Dwi Palupi	21	Manstrip 5	Perempuan	Mahasiswa	5	5	5	15
38	Risalah Fitroh Aulia	22	Jln Karimata, Jember	Perempuan	Pengusaha	5	5	5	15
39	Dini Arij Nabila	21	Jember	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	12
40	Indra Jaya Perkasa	21	Perumahan Manstrip	Laki-Laki	Mahasiswa	5	5	5	15
41	Riski Ragil Gunawan	21	Perum Manstrip, Sumpersari	Perempuan	Mahasiswa	4	5	5	14
42	Faustinus Winandi Riyan Binsasi	21	Jln Candika 13 No 10	Laki-Laki	Mahasiswa	4	5	5	14
43	Maulidatul Lutfi	23	Kaliurang	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	12
44	Annisa	21	Manstrip	Perempuan	Mahasiswa	3	3	3	9
45	Alfina Fradana Putri	21	Jln Manstrip 4, Jember	Perempuan	Mahasiswa	5	4	5	14
46	Nafila Nurdiana	21	Jember	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	12
47	Linda Nofiani	21	Jln Manstrip 5	Perempuan	Mahasiswa	4	4	5	13
48	Jamilatul Hasanah	20	Perumahan Manstrip Blok X3	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	12
49	Farelia	22	Karimata Gang 5	Perempuan	Mahasiswa	5	5	5	15
50	Firdania Dwi Santi	22	Wringin, Bondowoso	Perempuan	Mahasiswa	5	5	4	14
51	Elsa Hani	23	Jln Sumatra Gg 7	Perempuan	Mahasiswa	5	5	5	15
52	Cinta Loka Handayani	22	Jln Kalimantan Gg Kelinci	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	12
53	Cetriena Usbach Prahayu	21	Jln Kalimantan Gg Kelinci No 10	Perempuan	Mahasiswa	3	4	4	11
54	Mohammad Riyan Efendi	20	Desa Suci	Laki-Laki	Mahasiswa	4	4	4	12
55	Sinta Puspitasari	19	Jln Nias No 5 Jember	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	12
56	Ahmad Dwi Wahyudianto	20	Jln Kalimantan 5, Sumpersari	Laki-Laki	Mahasiswa	5	4	4	13
57	Puput Duma Yuliyanti	19	Jln Nias 2 Kost Trisna 9b	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	12
58	Susi Susanti	19	Jln Kalimantan Gg Kelinci, Sumpersari	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	12
59	Adam Wijaya	23	Perum Istana Tidar, Sumpersari	Laki-Laki	Mahasiswa	4	4	4	12

60	Evinka Maylia Putri	21	Jln Mangga 3 No 8, Patrang	Perempuan	Mahasiswa	4	4	5	13
61	Guzali Rhomadhon	24	Jln Kalimantan No 24	Laki-Laki	Mahasiswa	4	4	4	12
62	Sindi	22	Sumbersari	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	12
63	Ferdianti Ayu	24	Perum Istana Tegal Besar Blok Majapahit M5	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	12
64	Najwah Fitri Wulandari	17	Jln Sumatra 4 No 81 Jember	Perempuan	Pelajar	4	4	4	12
65	Nabila Ramadhani	20	Jln Sumatra Gg 9, Summersari	Perempuan	Wiraswasta	4	5	4	13

Variabel Loyalitas Nasabah(Y)

No	Nama	Usia	Alamat	Jenis Kelamin	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	Total
1	Fitria Wulandari	24	Jln Sumatra 4 No 81 Jember	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	4	16
2	Sabila Khoirun Nisa	21	Jln Nias No 5 Jember	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	4	16
3	Yuri Aditya Arianti	20	Jatiroto,Lumajang,Jember	Perempuan	Mahasiswa	5	5	4	4	18
4	Darul Hidayat	21	Jln Sumatra 9, Jember	Laki-Laki	Mahasiswa	5	5	5	5	20
5	Bagus Andreyanto	21	Gumuk Mas,Jember	Laki-Laki	Mahasiswa	4	4	4	4	16
6	Maimunah	22	Bondowoso	Perempuan	Mahasiswa	5	5	5	5	20
7	Bakara Ardi Rachmatulloh	21	Jln Riau,Jember	Laki-Laki	Mahasiswa	5	4	5	4	18
8	Zukfa Irawan	23	Wonorejo	Laki-Laki	Pegawai Swasta	4	4	4	4	16
9	Ainun Yustika Utami	24	Jln Tosaren	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	4	16
10	Mutiara Anggraini	18	Purwoasri-Gumuk Mas	Perempuan	Pelajar	4	4	4	5	17
11	Condro Wulan	20	Cluster Tidar Asri Blok C3, Sunbersari	Perempuan	Mahasiswa	4	5	5	4	18
12	Elliya	41	Jln Sumatra 4 No 81 Jember	Perempuan	Pegawai Swasta	4	4	4	4	16
13	Moh Ali Taufan	19	Jember	Laki-Laki	Mahasiswa	2	2	2	4	10
14	Elizabeth Ayu Retno Putri	23	Jln Karimata-gang masjid-gang 3, Jember	Perempuan	Mahasiswa	4	2	2	5	13
15	Priskila Olivia	21	Jln Nias 2 No 11, Summersari	Perempuan	Mahasiswa	4	3	3	4	14
16	Friskila Nenobesi	20	Jln Sumatra 5 No 99, Summersari	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	5	17

17	Muhammad Fahrizal	21	Jln Sumatra No 77, Sumpersari	Laki-Laki	Mahasiswa	5	5	5	5	20
18	Criavilina Yulia Pratama	23	Banyuwangi	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	4	16
19	Ida Maulidia	19	Jln Sumatra 3, Sumpersari	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	5	17
20	Dhayfina Putri Darari	20	Jln Sumatra 2 No 14A	Perempuan	Mahasiswa	5	4	3	4	16
21	Hamdani Lubis	22	Jln Sumatra Gg Melati No 77, Sumpersari	Laki-Laki	Mahasiswa	5	4	4	5	18
22	Saniyah Putri Salsabilla	19	Jln Sumatra Gg 9, Sumpersari	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	4	16
23	Veranda Nauli	21	Jln Mawar 58J No 16, Jember	Perempuan	Mahasiswa	5	5	5	5	20
24	Yunus Anatama	19	Jln Sumatra	Laki-Laki	Mahasiswa	4	4	4	4	16
25	Lucky Irwan Putra	20	Curah Ancar	Laki-Laki	Mahasiswa	3	5	4	5	17
26	Bahrul Ulum	22	Jln Sumatra	Laki-Laki	Mahasiswa	4	4	4	5	17
27	Musleh Yadi	22	Jln Sumatra 2 No 14	Laki-Laki	Mahasiswa	5	5	5	5	20
28	Nuril Auwalin	20	Sumuran	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	4	16
29	Nurul Arifin	21	Jln Sumatra	Laki-Laki	Mahasiswa	5	4	4	5	18
30	Mohammad Tegar Feryansyah	21	Jln airlangga No 5	Laki-Laki	Mahasiswa	5	5	5	4	19
31	Cinta Loka Handayani	22	Jln Kalimantan Gg Kelinci No 10	Perempuan	Mahasiswa	4	3	4	4	15
32	Azhari	21	Jln Sumatra Gg Melati	Laki-Laki	Mahasiswa	5	5	5	5	20
33	Febriani	25	Jln Karimata Gg Masjid	Perempuan	Mahasiswa	4	4	3	4	15
34	Damianus Nakula Aji Irwanto	21	Jember Permai 2 Blok R-6	Laki-Laki	Mahasiswa	3	3	3	3	12
35	Ady Burhan	22	Puri Bunga Nirwana	Laki-Laki	Mahasiswa	4	4	4	4	16
36	Rizqi Abdillah Rahman	21	Jln semeru,Sumpersari	Laki-Laki	Mahasiswa	5	5	5	5	20
37	Ervianti Dwi Palupi	21	Manstrip 5	Perempuan	Mahasiswa	5	5	5	5	20
38	Risalah Fitroh Aulia	22	Jln Karimata,Jember	Perempuan	Pengusaha	4	5	4	5	18
39	Dini Arij Nabila	21	Jember	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	4	16
40	Indra Jaya Perkasa	21	Perumahan Manstrip	Laki-Laki	Mahasiswa	5	5	5	5	20
41	Riski Ragil Gunawan	21	Perum Manstrip,sumpersari	Perempuan	Mahasiswa	4	4	3	5	16
42	Faustinus Winandi Rihan Binsasi	21	Jln Candika 13 No 10	Laki-Laki	Mahasiswa	4	5	5	5	19
43	Maulidatul Lutfi	23	Kaliurang	Perempuan	Ibu Rumah	4	4	4	4	16

					Tangga					
44	Annisa	21	Manstrip	Perempuan	Mahasiswa	3	3	3	3	12
45	Alfina Fradana Putri	21	Jln Manstrip 4, Jember	Perempuan	Mahasiswa	5	4	4	4	17
46	Nafila Nurdiana	21	Jember	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	4	16
47	Linda Nofiani	21	Jln Manstrip 5	Perempuan	Mahasiswa	4	3	4	4	15
48	Jamilatul Hasanah	20	Perumahan Manstrip Blok X3	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	5	17
49	Farelia	22	Karimata Gang 5	Perempuan	Mahasiswa	5	5	5	5	20
50	Firdania Dwi Santi	22	Wringin, Bondowoso	Perempuan	Mahasiswa	5	5	4	4	18
51	Elsa Hani	23	Jln Sumatra Gg 7	Perempuan	Mahasiswa	5	5	5	5	20
52	Cinta Loka Handayani	22	Jln Kalimantan Gg Kelinci	Perempuan	Mahasiswa	4	3	3	4	14
53	Cetriena Usbach Prahayu	21	Jln Kalimantan Gg Kelinci No 10	Perempuan	Mahasiswa	4	3	3	4	14
54	Mohammad Riyan Efendi	20	Desa Suci	Laki-Laki	Mahasiswa	4	5	3	4	16
55	Sinta Puspitasari	19	Jln Nias No 5 Jember	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	4	16
56	Ahmad Dwi Wahyudianto	20	Jln Kalimantan 5, Sumbersari	Laki-Laki	Mahasiswa	5	4	4	4	17
57	Puput Duma Yuliyanti	19	Jln Nias 2 Kost Trisna 9b	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	4	16
58	Susi Susanti	19	Jln Kalimantan Gg Kelinci, Sumbersari	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	5	17
59	Adam Wijaya	23	Perum Istana Tidar, Sumbersari	Laki-Laki	Mahasiswa	4	4	4	4	16
60	Evinka Maylia Putri	21	Jln Mangga 3 No 8, Patrang	Perempuan	Mahasiswa	3	4	4	4	15
61	Guzali Rhomadhon	24	Jln Kalimantan No 24	Laki-Laki	Mahasiswa	3	4	3	4	14
62	Sindi	22	Sumbersari	Perempuan	Mahasiswa	3	3	3	4	13
63	Ferdianti Ayu	24	Perum Istana Tegal Besar Blok Majapahit M5	Perempuan	Mahasiswa	4	4	4	4	16
64	Najwah Fitri Wulandari	17	Jln Sumatra 4 No 81 Jember	Perempuan	Pelajar	4	4	4	4	16
65	Nabila Ramadhani	20	Jln Sumatra Gg 9, Sumbersari	Perempuan	Wiraswasta	3	5	4	5	17

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Fitria Wulandari

Usia \*

24

Alamat Rumah/Kost \*

Jln Sumatra 4 no 81 jember

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

SABILA KHOIRUN NISA

Usia \*

21

Alamat Rumah/Kost \*

Jl. Nias No. 05 Sumpersari

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Yuri Aditya Arianti

Usia \*

20

Alamat Rumah/Kost \*

Jatiroto, Lumajang

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

DARUL HIDAYAT

Usia \*

21

Alamat Rumah/Kost \*

Sumatra IX

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Bagus Andreyanto

Usia \*

21

Alamat Rumah/Kost \*

Gemukmas, Jember, Jawa timur

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Maimunah

Usia \*

22

Alamat Rumah/Kost \*

Bondowoso

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Baskara Ardi Rachmatulloh

Usia \*

21

Alamat Rumah/Kost \*

JI Riau

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Zulfa irawan

Usia \*

23

Alamat Rumah/Kost \*

Wonorejo

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Ainun Yustika Utami

Usia \*

24

Alamat Rumah/Kost \*

Jln. Tosaren

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Mutiara Anggraini

Usia \*

18

Alamat Rumah/Kost \*

Purwoasri-Gumukmas

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Condro Wulan

Usia \*

20

Alamat Rumah/Kost \*

Cluster tidar asri blok C3, sumber sari, jember

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Ellya

Usia \*

41

Alamat Rumah/Kost \*

Jl Sumatera IV/81 Jember

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

moh ali taufan

Usia \*

19

Alamat Rumah/Kost \*

Jember

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Elizabeth Ayu Retno Putri

Usia \*

23 Tahun

Alamat Rumah/Kost \*

Jln. Karimata - Gang Masjid - Gang III

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Priskila Olivia

Usia \*

21

Alamat Rumah/Kost \*

Jl Nias 2 no 11 Sumpersari, Jember

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Friskila Nenobesi

Usia \*

20

Alamat Rumah/Kost \*

Jl. Sumatra V no. 99, Tegalboto Lor, Sumbersari, Jember

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Muhammad Farizal

Usia \*

21

Alamat Rumah/Kost \*

Jl. Sumatera, No 77, Tegal Boto, Sumber Sari, Jember

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Criavilina Yulia Pratama

Usia \*

23

Alamat Rumah/Kost \*

Banyuwangi

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Ida maulidia

Usia \*

19 tahun

Alamat Rumah/Kost \*

Jln. sumatra 3 sumbersari

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

DHAYFINA PUTRI DARARI

Usia \*

20

Alamat Rumah/Kost \*

Jln. sumatra II no.14A

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Hamdani Lubis

Usia \*

22

Alamat Rumah/Kost \*

Jalan Sumatera gang melati nomor 77 RT 01 RW 04 Tegal Boto Sumpersari Jember

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Saniyah putri salsabilla

Usia \*

19

Alamat Rumah/Kost \*

Jl sumatra gang 9 tegalboto sumbersari jember

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Veranda Nauli E.R

Usia \*

21 tahun

Alamat Rumah/Kost \*

Jl. Mawar 58J No 16 Jember

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Yunus anatama

Usia \*

19

Alamat Rumah/Kost \*

Jalan sumatra

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

LUCKY IRWAN PUTRA

Usia \*

20

Alamat Rumah/Kost \*

Curah Ancar

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Bahrul Ulum

Usia \*

22

Alamat Rumah/Kost \*

Jl. Sumatera

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Musleh Yadi

Usia \*

22

Alamat Rumah/Kost \*

Jl. Sumatra 2 no 14

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Nuril Auwalin

Usia \*

20

Alamat Rumah/Kost \*

Sumuran

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Nurul Arifin

Usia \*

21

Alamat Rumah/Kost \*

jl. Sumatra

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Mohammad tegar feryansyah

Usia \*

21

Alamat Rumah/Kost \*

Jln airlangga no 5

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Cinta Loka Handayani

Usia \*

22

Alamat Rumah/Kost \*

Jl Kalimantan gg. Kelinci no 10, Sumbersari

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Azhari

Usia \*

21

Alamat Rumah/Kost \*

Jl sumatera GG melati

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Febriani

Usia \*

25

Alamat Rumah/Kost \*

Jl karimata gg masjis

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up to date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Damianus Nakula Aji Irwanto

Usia \*

21

Alamat Rumah/Kost \*

Jember Permai 2 Blok R-6

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

ady burhan

Usia \*

22

Alamat Rumah/Kost \*

puri bunga nirwana

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Rizqi Abdillah Rahman

Usia \*

21 tahun

Alamat Rumah/Kost \*

Pajarakan, Probolinggo

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up to date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Ervianti Dwi Palupi

Usia \*

21

Alamat Rumah/Kost \*

Mastrip V

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Risalah Fitroh Aulia

Usia \*

22

Alamat Rumah/Kost \*

Jalan Karimata - Jember

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Dini Arij Nabila

Usia \*

21

Alamat Rumah/Kost \*

Jember

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Indra Jaya Perkasa

Usia \*

21

Alamat Rumah/Kost \*

Perumahan Mastrip

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Riski Ragil Gunawan

Usia \*

21

Alamat Rumah/Kost \*

Perum Mastrip, Jln Mastrip, Sumpersari, Jember

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Faustinus Winandi Riyan Binsasi

Usia \*

A42201512

Alamat Rumah/Kost \*

Jln. cadika XIII no.10

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Maulidatul lutfi

Usia \*

23

Alamat Rumah/Kost \*

Kaliurang

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Annisa

Usia \*

21

Alamat Rumah/Kost \*

Mastrip

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Alfina Fradana Putri

Usia \*

21

Alamat Rumah/Kost \*

Kos Jl. Mastrip 4 Jember

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Nafila Nurdiana

Usia \*

21 tahun

Alamat Rumah/Kost \*

Jember

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Linda Nofiani

Usia \*

21

Alamat Rumah/Kost \*

Jl. Mastrip V

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Jamilatul Hasanah

Usia \*

20 tahun

Alamat Rumah/Kost \*

Perumahan mastrip blok x 3

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Farelia

Usia \*

22

Alamat Rumah/Kost \*

Karimata gang 5

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Firdania Dwi Santi

Usia \*

22

Alamat Rumah/Kost \*

Wringin Bondowoso

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Elsa Hani

Usia \*

23

Alamat Rumah/Kost \*

Jln sumatra gang 9, no 176, sumbersari, jember

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Cinta Loka Handayani

Usia \*

22

Alamat Rumah/Kost \*

Jl kalimantan gg kelinci sumbersari

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Cetriena Usbach Prahayu

Usia \*

21

Alamat Rumah/Kost \*

Jl. Kalimantan gg kelinci no. 10

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Mohammad Riyan Efendi

Usia \*

20

Alamat Rumah/Kost \*

Desa Suci

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Sinta Puspitasari

Usia \*

19

Alamat Rumah/Kost \*

Jalan Nias No. 5, Sumpersari, Sumber Sari

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Ahmad dwi wahyudianto

Usia \*

20

Alamat Rumah/Kost \*

Jl kalimantan V Sumpersari

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Puput Duma Yuliyani

Usia \*

19 tahun

Alamat Rumah/Kost \*

jl Nias II, kost tisna 9b

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Susi susanti

Usia \*

19

Alamat Rumah/Kost \*

JI Kalimantan gg Kelinci Sumbersari

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Adam wijaya

Usia \*

23

Alamat Rumah/Kost \*

Perum istana tidar, Ds. Karangrejo, Kec. Sumpersari Kab. Jember

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Evinka Maylia Putri

Usia \*

21

Alamat Rumah/Kost \*

Jl. Mangga 3 no. 8, Patrang

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Guzali Rhomadhon

Usia \*

24

Alamat Rumah/Kost \*

Jl. Kalimantan No. 24

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Sindi

Usia \*

22

Alamat Rumah/Kost \*

Sumbersari

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Ferdianti Ayu

Usia \*

24

Alamat Rumah/Kost \*

Perum Istana Tegal Besar Blok Majapahit M5

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

najwah fitri wulandari

Usia \*

17

Alamat Rumah/Kost \*

jl n sumatra 4 no 81 jember

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir

# Kuisisioner penelitian "Analisis kualitas layanan internet banking dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BNI (persero) Tbk KCU Jember)"

Perkenalkan saya Vegi Yoseptin Nurmala Dewi dari Prodi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember.

Besar harapan saya terhadap koresponden untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan sebaik-baiknya. Terkait dengan data-data yang tergolong penting akan terjamin keamanannya dan tidak akan di salahgunakan. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga penelitian yang sedang saya kerjakan dapat memberikan manfaat bagi sekitar.

## KETERANGAN

SS : SANGAT SETUJU

S : SETUJU

RG : RAGU - RAGU

KS : KURANG SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

Hormat saya,  
Vegi Yoseptin Nurmala Dewi

Nama \*

Nabila ramadhani

Usia \*

20

Alamat Rumah/Kost \*

Jalan sumatra gang ix

## Jenis kelamin \*

- Perempuan
- Laki-Laki

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Staff Bank BNI

## Internet Banking Bank BNI Sudah memiliki fitur-fitur layanan yang sangat lengkap

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya merasa puas dengan layanan internet banking bank bni kcu jember dan kurang memperhatikan layanan bank lain

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking telah beroperasi dengan tepat dan juga cepat dengan minim kesalahan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Informasi layanan internet banking sudah up tu date

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

saya merada produk bank bni kcu jember yang lain nempunyai kualitas yang baik juga

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking secara akurat penyimpan histori transaksi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking menyediakan keamanan bertransaksi perihal data dan privasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya menggunakan internet Bank BNI sebagai alternatif pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Layanan internet banking mudah di gunakan dan di akses di mana saja

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya puas dengan layanan internet banking Bank BNI dan akan terus menggunakannya karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya selalu bertansaksi menggunakan internet banking Bank BNI karena layanannya bervariasi

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan internet banking Bank BNI karena bertransaksi lebih aman dan cepat

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

Saya akan tetap menggunakan layanan internet banking Bank BNI walaupun sudah di tawarkan dengan produk Bank lainnya

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- RG (Ragu-Ragu)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)

# Google Formulir