



LAMPIRAN

Lampiran 1 : Data Penelitian

a. Angket/Kuesioner Penelitian

No	Variabel	Indikator	pernyataan
1	Variabel Risiko(S. A. Wahyuningsih, 2019)	Besarnya Risiko	1. Menggunakan mobile banking tidak memiliki risiko yang tinggi 2. Transaksi melalui mobile banking memiliki keamanan yang tinggi
		Kebutuhan Transaksi	1. Dapat menjamin kebutuhan nasabah dalam melakukan beberapa transaksi 2. Tidak memperdulikan risiko dalam bertransaksi
		Jaminan keamanan dari	1. Bank dapat menjamin setiap keamanan nasabah

		bank	dalam melakukan transaksi mobile banking 2. Bank bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan karna lemahnya keamanan
2	Variabel Kualitas Layanan (Khusna, 2020)	<i>Reliability</i>	1. Tidak ada kendala dalam mengakses aplikasi BSI Mobile 2. Aplikasi BSI Mobile dapat diakses dengan sangat cepat
		<i>Assurance</i>	1. Bank memberikan keamanan dan menjaga kerahasiaan saat bertransaksi dengan layanan BSI Mobile 2. BSI Mobile memberikan

			<p>pelayanan sesuai yang yang di janjikan</p>
		<i>Responsiveness</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keluhan terhadap BSI Mobile di tanggapi dengan cepat 2. Nasabah dengan mudah menghubungi pihak BSI apabila terdapat keluhan
		<i>Empathy</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dengan menggunakan BSI Mobile tidak perlu mengantri 2. Nasabah dapat dengan mudah bertransaksi menggunakan BSI Mobile
		<i>Tangible</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tampilan aplikasi BSI Mobile didesign secara jelas, menarik dan inovatif.

			<p>2. Animasi, grafik gambar tidak memperlambat proses inti dan tidak mengganggu saat menggunakan BSI Mobile.</p>
		<i>Efficiency</i>	<p>1. BSI Mobile dapat digunakan 24 jam</p> <p>2. BSI Mobile dapat digunakan dimanapun</p>
3	<p>Variabel Loyalitas (Tjiptono, 2000)</p>	<i>Repeat</i>	<p>1. Saya selalu melakukan transaksi di aplikasi BSI Mobile</p> <p>2. Saya membutuhkan BSI Mobile karna mempermudah saya dalam bertransaksi sehari-hari</p>

		<i>Retention</i>	<ol style="list-style-type: none">1. Saya tidak terpengaruh jasa yang ditawarkan oleh pihak lain2. Aplikasi BSI Mobile sesuai dengan apa yang saya inginkan
		<i>Refferal</i>	<ol style="list-style-type: none">1. Saya merasa puas dengan jasa yang ditawarkan BSI Mobile2. Saya merekomendasikan produk BSI Mobile yang saya percaya kepada orang lain

INSTRUMEN PENELITIAN (KUISIONER/ANGKET)

Kepada

Yth, Bapak/Ibu/Saudara/i

Di Tempat

Saya adalah Mahasiswa Strata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari yang saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Risiko Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Bsi *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada Mahasiswa Iain Kendari)”**. Adapun penelitian ini merupakan syarat untuk kelulusan jenjang pendidikan Strata Satu (S1).

Berkaitan dengan hal tersebut, saya memohon bantuan kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk bersedia mengisi kuisisioner sesuai dengan pernyataan-pernyataan yang tertera berikut ini. Bantuan Bapak/ibu/saudara/I sangat berarti demi terselesaikannya penelitian ini.

Jawaban dan identitas responden akan terjamin kerahasiaannya. Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I dalam mengisi kuisisioner ini, dengan rendah hati saya ucapkan terimakasih.

Peneliti

Dimas Prayoga

DAFTAR PERNYATAAN DAN PERTANYAAN**Bagian 1****DATA RESPONDEN**

Mohon diisi semua pertanyaan dibawah ini dengan memberi tanda silang (x) pada Jawaban yang paling sesuai.

1. Apakah anda menggunakan produk *Mobile Banking* ?

Ya, saya menggunakannya

Tidak, saya tidak menggunakannya

2. Nama :

3. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

4. FAKULTAS DAN PRODI

FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN :

Pendidikan Agama Islam

Pendidikan Bahasa Arab

Manajemen Pendidikan Islam

Pendidikan Bahasa Inggris

Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah

- Tadris Ilmu Pengetahuan Alam
- Pendidikan Guru Raudhatul Athfal
- Tadris Biologi
- Tadris Fisika
- Tadris Matematika

FAKULTAS SYARIAH :

- Hukum Keluarga
- Hukum Ekonomi Syariah
- Hukum Tata Negara

FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH:

- Komunikasi Dan Penyiaran Islam
- Bimbingan Dan Konseling Islam
- Manajemen Dakwah
- Ilmu Al-Quran Dan Tafsir

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM :

- Perbankan Syariah
- Ekonomi Syariah

5. Berapa lama menggunakan produk *Mobile Banking*

- < 1 Tahun
- 3 – 4 Tahun
- > 6 Tahun

1 – 2 Tahun 5 – 6 Tahun

Bagian II

Tunjukkan tingkat kesetujuan Bapak/Ibu/Saudara/I Responden terhadap pernyataan berikut dengan memberi tanda (x) yang sesuai pada masing-masing pernyataan, dengan menggunakan skala yang diberikan di bawah ini.

KETERANGAN SKALA :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

ITEM PERNYATAAN :

1. Risiko (X1)

No	Item (Butir)	Keterangan	SS	S	N	TS	STS
1	X1.1	Menggunakan mobile banking tidak memiliki risiko yang tinggi	5	4	3	2	1
2	X1.2	Transaksi melalui mobile banking memiliki keamanan yang tinggi	5	4	3	2	1
3	X1.2.1	Dapat menjamin kebutuhan	5	4	3	2	1

		nasabah dalam melakukan beberapa transaksi					
4	X1.2.2	Tidak memperdulikan risiko dalam bertransaksi	5	4	3	2	1
5	X1.3.1	Bank dapat menjamin setiap keamanan nasabah dalam melakukan transaksi mobile banking	5	4	3	2	1
6	X1.3.2	Bank bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan karena lemahnya keamanan	5	4	3	2	1

2. Kualitas Layanan (X2)

No	Item (Butir)	Keterangan	SS	S	N	TS	STS
1	X2.1	Tidak ada kendala dalam mengakses aplikasi BSI Mobile	5	4	3	2	1
2	X2.2	Aplikasi BSI Mobile dapat diakses dengan sangat cepat	5	4	3	2	1
3	X2.2.1	Bank memberikan keamanan dan menjaga	5	4	3	2	1

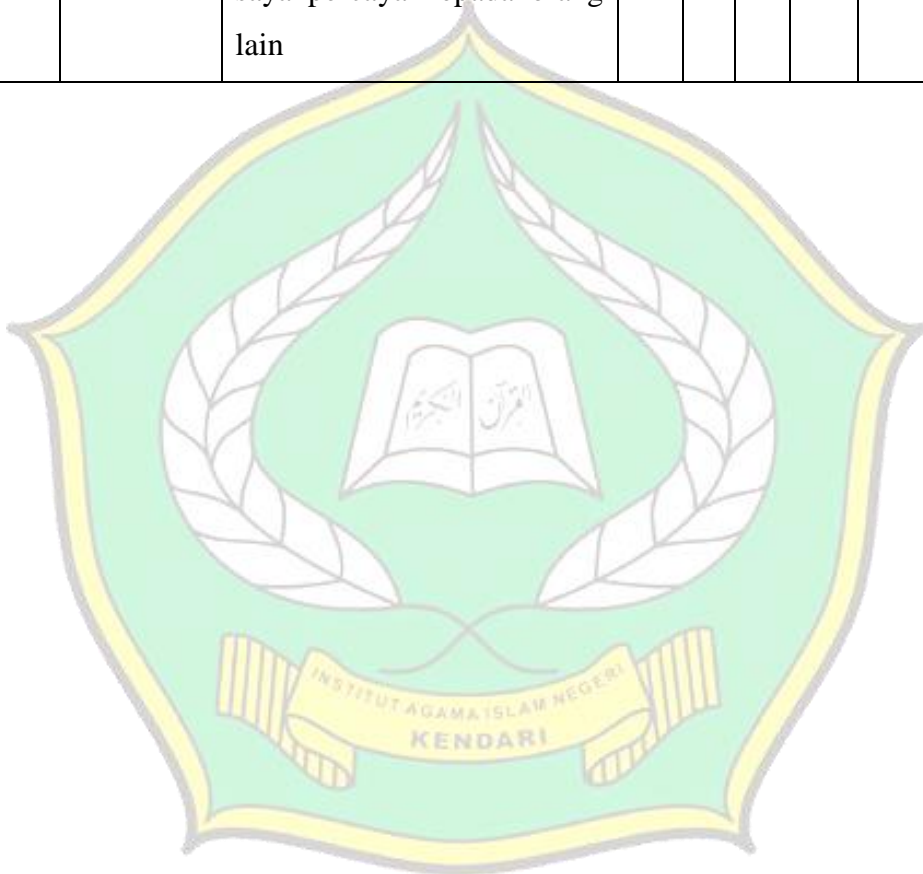
		kerahasiaan saat bertransaksi dengan layanan BSI Mobile					
4	X2.2.2	BSI Mobile memberikan pelayanan sesuai yang yang di janjikan	5	4	3	2	1
5	X2.3.1	Keluhan terhadap BSI Mobile di tanggapi dengan cepat	5	4	3	2	1
6	X2.3.2	Nasabah dengan mudah menghubungi pihak BSI apabila terdapat keluhan	5	4	3	2	1
7	X2.4.1	Dengan menggunakan BSI Mobile tidak perlu mengantri	5	4	3	2	1
8	X2.4.2	Nasabah dapat dengan mudah bertransaksi menggunakan BSI Mobile	5	4	3	2	1
9	X2.5.1	Tampilan aplikasi BSI Mobile didesign secara jelas, menarik dan inovatif.	5	4	3	2	1
10	X2.5.2	Animasi, grafik gambar tidak memperlambat proses inti dan tidak mengganggu	5	4	3	2	1

		saat menggunakan BSI Mobile.					
11	X2.6.1	BSI Mobile dapat digunakan 24 jam	5	4	3	2	1
12	X2.6.2	BSI Mobile dapat digunakan dimanapun	5	4	3	2	1

3. Loyalitas Nasabah (Y)

No	Item (Butir)	Keterangan	SS	S	N	TS	STS
1	Y.1	Saya selalu melakukan transaksi di aplikasi BSI Mobile	5	4	3	2	1
2	Y.2	Saya membutuhkan BSI Mobile karna mempermudah saya dalam bertransaksi sehari-hari	5	4	3	2	1
3	Y.2.1	Saya tidak terpengaruh jasa yang ditawarkan oleh pihak lain	5	4	3	2	1
4	Y.2.2	Aplikasi BSI Mobile sesuai dengan apa yang saya inginkan	5	4	3	2	1
5	Y.3.1	Saya merasa puas dengan	5	4	3	2	1

		jasa yang ditawarkan BSI Mobile					
6	Y.3.2	Saya merekomendasikan produk BSI Mobile yang saya percaya kepada orang lain	5	4	3	2	1



b. Karakteristik Responden

Penggunaan BSI Mobile

No	Penggunaan	Jumlah	Persentase
1	Ya	100	100%
2	Tidak	0	0%
jumlah		100	100%

Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	21	21%
2	Perempuan	79	79%
Jumlah		100	100%

Lama Menggunakan Layanan BSI Mobile

No	Lama Menggunakan BSI Mobil	Jumlah	Persentase
1	< 1 Tahun	47	47%
2	1 - 2 Tahun	37	37%
3	3 - 5 Tahun	16	16%
4	5 - 6 Tahun	0	0
5	> 6 Tahun	0	0
Jumlah		100	100%

c. Data Dekripsi Masing-Masing Variabel

Deskripsi Variabel Risiko (X1)

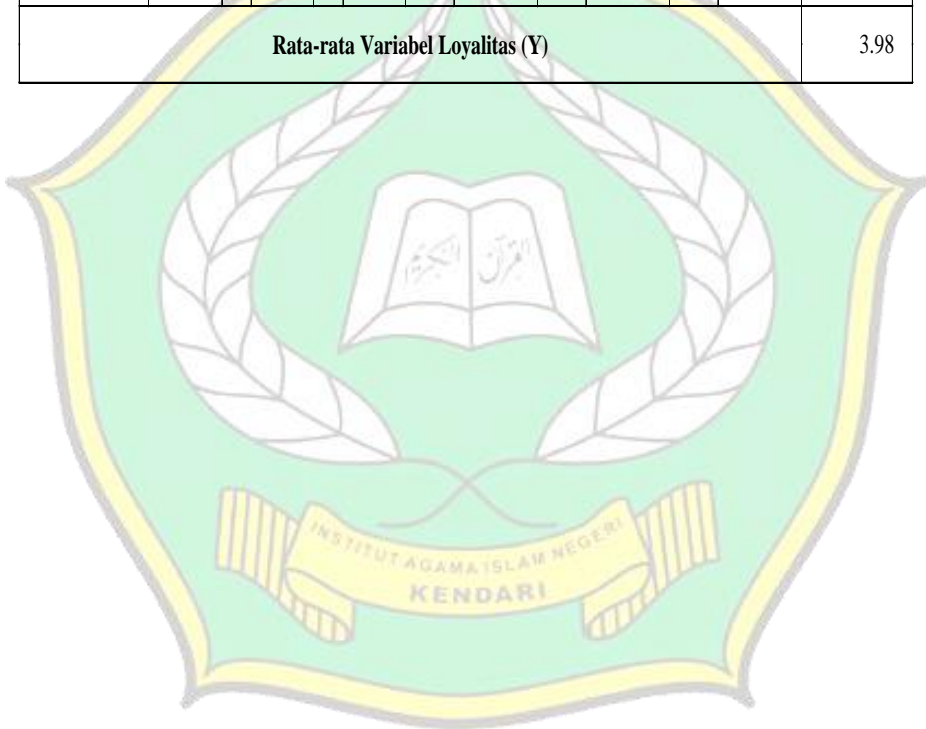
INDIKATOR VARIABEL	Item (Butir)	Frekuensi (f) dan Persentase (%) Jawaban Responden										Rata-rata
		STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)		
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Besarnya Risiko	X1.1	3	3%	6	6%	11	11%	54	54%	24	24%	3.93
Kebutuhan Transaksi	X1.2	3	3%	4	4%	11	11%	58	58%	23	23%	3.95
Jaminan Keamanan Dari Bank	X1.3	1	1%	5	5%	17	17%	51	51%	24	24%	3.94
Rata-rata Variabel Risiko (X1)											3.94	

Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (X2)

INDIKATOR VARIABEL	Item (Butir)	Frekuensi (f) dan Persentase (%) Jawaban Responden										Rata-rata
		STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)		
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
<i>Reability</i>	X2.1	4	4%	3	3%	7	7%	30	30%	55	55%	4.31
<i>Assuarncce</i>	X2.2	4	4%	4	4%	5	5%	29	29%	58	58%	4.33
<i>Responsiveness</i>	X2.3	1	1%	5	5%	7	7%	52	52%	33	33%	4.12
<i>Empathy</i>	X2.4	3	3%	6	6%	17	17%	55	55%	17	17%	3.80
<i>Tangible</i>	X2.5	4	4%	5	5%	8	8%	51	51%	31	31%	4.00
<i>Efficiency</i>	X2.6	0	0%	7	7%	19	19%	44	44%	27	27%	3.93
Rata-rata Variabel Kualitas Layanan (X2)											4.08	

Deskripsi Variabel Loyalitas (Y)

INDIKATOR VARIABEL	Item (Butir)	Frekuensi (f) dan Persentase (%) Jawaban Responden										Rata-ratar
		STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)		
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
<i>Repeat</i>	Y1.1	4	4%	3	3%	9	9%	49	49%	34	34%	4.08
<i>Retention</i>	Y1.2	1	1%	6	6%	14	14%	57	57%	19	19%	3.91
<i>Refferal</i>	Y1.3	4	4%	4	4%	13	13%	50	50%	28	28%	3.95
Rata-rata Variabel Loyalitas (Y)											3.98	



d. Hasil Kuesioner Responden

JAWABAN RESPONDEN

No	Nama	Variabel Risiko (X1)						Total
		x111	x112	x121	x122	x131	x132	
1	Fauziatun nur	3	3	3	3	3	4	19
2	Elma Haruddin	3	4	2	4	4	4	21
3	Iin padilla	4	5	4	5	4	5	27
4	Zia ulhaq	4	3	3	4	4	4	22
5	Sitti Zulqaidah	2	2	2	2	2	2	12
6	Rajah Abdullah	4	4	4	4	5	3	24
7	Iwan Husain	3	3	2	4	3	5	20
8	La Ode Muhammad Adam	5	5	4	5	5	3	27
9	Samsinar	3	4	4	4	4	5	24
10	Meldawati	1	1	1	1	5	1	10
11	Nur Hasanah	5	5	5	5	5	5	30
12	Iqram	3	4	4	4	4	4	23
13	Resky Nur Fatimah	5	5	4	4	4	4	26
14	Irmayanti	3	3	3	3	3	3	18

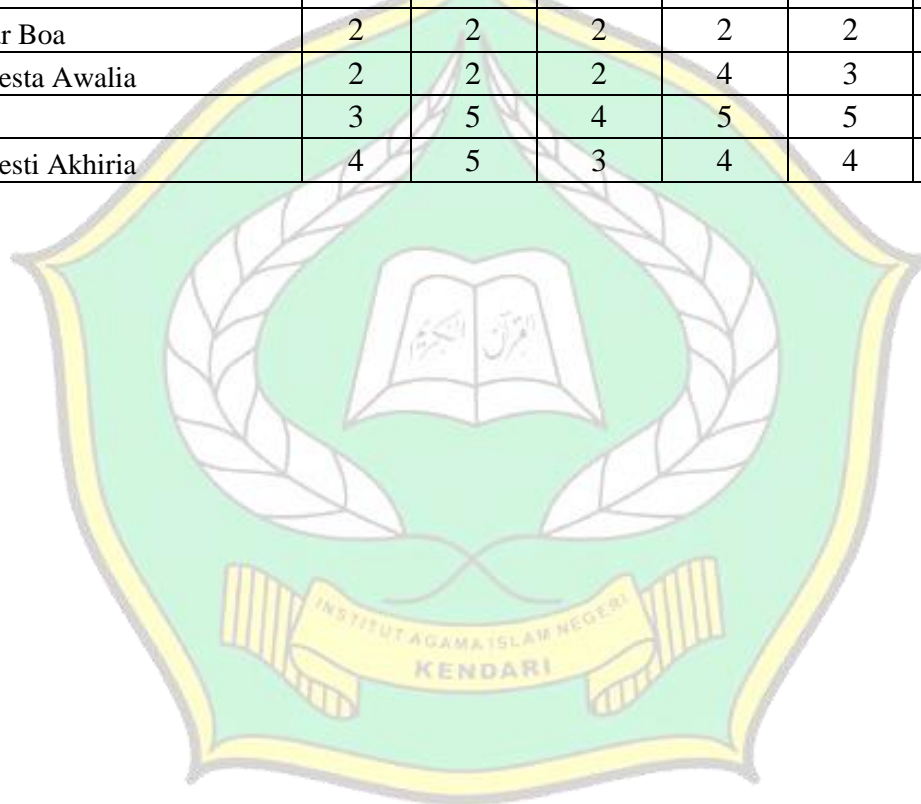
15	Alda magpiroh	1	5	1	1	1	5	14
16	Rama	3	4	3	4	4	4	22
17	Erlisa	4	5	3	5	5	5	27
18	Fitriyati Awaliyah	4	4	4	4	4	3	23
19	agus D	3	4	4	4	4	4	23
20	Harsinta	2	2	4	2	2	2	14
21	Eka Seviana Indah Saputri	3	4	3	5	5	4	24
22	Nur Awalia Purnamasari	5	3	5	5	4	4	26
23	Andi Ati Mappalettu	4	4	3	4	4	3	22
24	Mawarwati	4	4	4	4	3	5	24
25	Neny	4	4	4	4	4	2	22
26	Cici Fitria Harun	5	4	4	4	4	5	26
27	Husnul	4	4	3	4	4	5	24
28	Nur Alim	5	4	3	5	4	5	26
29	Miftahul yusro	4	4	3	3	3	4	21
30	Eran siska	4	4	5	5	5	4	27
31	Wika Andriani	4	4	3	5	3	3	22
32	Sri Murni	5	5	5	5	5	5	30
33	Adi irfan suliyanto	4	4	4	4	4	4	24
34	Syari Yusma	5	4	4	5	5	5	28

35	SARKIAH	4	4	3	5	4	4	24
36	Nuraeni	4	4	3	4	4	2	21
37	Rina Indayanti	5	5	5	5	5	5	30
38	Ekawati	1	2	1	1	1	2	8
39	Sarfina Sarianti	4	4	4	4	4	4	24
40	Urba Fitria	3	4	3	4	3	4	21
41	Siti Nurkhadija Ambemali	5	5	4	3	4	2	23
42	Hartati	4	4	4	4	4	4	24
43	Ibrahim	4	5	4	4	5	3	25
44	Juharni	3	3	4	3	3	3	19
45	Ilma Nira Lestari	4	4	4	4	4	3	23
46	Fredi Muhtar Lutfi	1	1	4	5	5	3	19
47	Nurul Hidayah	4	4	5	4	4	4	25
48	Nani	5	5	5	5	5	5	30
49	Karmini	3	3	3	3	3	3	18
50	Siti Musdalifah	4	4	3	4	4	4	23
51	Nisra	3	4	4	4	3	4	22
52	Rusli Wibowo	4	4	4	5	4	3	24
53	Indah Kasriani	4	4	4	4	4	4	24
54	Gita Rahmayanti	5	4	4	4	4	4	25

55	Isma Erna Ningsih	4	4	3	3	4	3	21
56	Aryowanto	3	4	3	5	3	3	21
57	RISKA YANTI	4	5	3	4	5	5	26
58	Olivia Trizkimilenia	3	3	3	4	3	2	18
59	Resniyanti	4	4	4	4	4	3	23
60	Dewi	4	4	5	4	4	4	25
61	Jumiati	5	4	4	5	4	4	26
62	Zalza Dinda	4	3	4	4	2	5	22
63	Ilsa Nuri Adiyati	4	4	4	4	4	4	24
64	Neneng rismawati	4	4	4	3	4	5	24
65	Andi Ulfah Auliaul Fitri	5	4	4	5	4	3	25
66	Faisal Ari Setiawan	3	4	4	3	3	2	19
67	Muhaimin	5	4	3	5	4	3	24
68	Sri fildayati	5	5	2	5	4	4	25
69	Renaldi Rausan	2	2	2	2	2	2	12
70	Iswan	5	5	4	5	5	5	29
71	Nur Safika	4	4	2	4	4	4	22
72	Yarlin	4	4	4	5	5	4	26
73	Restuanda	5	5	4	4	5	4	27
74	Niki muhrida	4	3	4	4	3	3	21

75	Rahmat nur	4	4	4	4	3	3	22
76	Nur Afifah Haeriah	4	4	3	4	4	5	24
77	ROSLIA. M	4	4	4	4	4	3	23
78	Nur Nabila	1	1	1	2	1	1	7
79	Lista	4	4	4	4	4	4	24
80	Eko Prayetno	4	4	3	4	4	4	23
81	Alma Amalia	4	4	4	5	4	3	24
82	Suharni	4	4	3	4	4	4	23
83	Reni Anggreani	4	4	3	4	4	3	22
84	Erlia febriani	3	3	3	3	3	3	18
85	indriani	3	4	3	4	4	4	22
86	Sukriati	4	4	3	4	5	4	24
87	Nuraini	4	5	4	4	4	5	26
88	Wiwin Wulandari	5	5	5	5	5	4	29
89	Nanda Ayu Puspita Sabil	4	4	3	4	4	4	23
90	Novikah Nur Aziza	4	4	4	5	4	5	26
91	Hasnani	3	3	3	3	3	3	18
92	Felsia	3	4	3	4	4	4	22
93	Risky rahma cahyani	5	5	4	5	4	5	28
94	NUR VEFIENDY AQURAT	3	4	5	4	4	3	23

95	Elfinasari	3	3	4	5	5	3	23
96	Uliani	2	3	3	5	5	3	21
97	Sanmar Boa	2	2	2	2	2	2	12
98	Dwi Resta Awalia	2	2	2	4	3	3	16
99	Jusni	3	5	4	5	5	3	25
100	Dwi Resti Akhiria	4	5	3	4	4	4	24



No	Nama	Variabel Kualitas Layanan (X2)												Total
		x211	x212	x221	x222	x231	x232	x241	x242	x251	x252	x261	x262	
1	Fauziatun nur	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	37
2	Elma Haruddin	4	4	5	5	4	4	3	2	4	3	3	3	44
3	im padilla	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	58
4	Zia ulhaq	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	46
5	Sitti Zulqaidah	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
6	Rajah Abdullah	5	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	44
7	Iwan Husain	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	44
8	La Ode Muhammad Adam	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	57
9	Samsinar	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	55
10	Meldawati	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	20
11	Nur Hasanah	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
12	Iqram	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	53
13	Resky Nur Fatimah	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	53
14	Irmayanti	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	44
15	Alda magpiroh	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	20
16	Rama	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	41
17	Erlisa	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	55
18	Fitriyati Awaliyah	5	5	2	5	4	5	4	4	4	4	3	2	47
19	agus D	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	50
20	Harsinta	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	27
21	Eka Seviana Indah Saputri	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	53
22	Nur Awalia Purnamasari	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	58
23	Andi Ati Mappalettu	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	44
24	Mawarwati	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	49

25	Neny	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
26	Cici Fitria Harun	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	50
27	Husnul	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	46
28	Nur Alim	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	55
29	Miftahul yusro	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
30	Eran siska	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	52
31	Wika Andriani	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3	45
32	Sri Murni	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
33	Adi irfan suliyanto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
34	Syari Yusma	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	56
35	SARKIAH	4	4	2	5	4	4	2	4	4	4	3	3	43
36	Nuraeni	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	44
37	Rina Indayanti	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
38	Ekawati	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	14
39	Sarfina Sarianti	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	54
40	Urba Fitria	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	46
41	Siti Nurkhadija Ambemali	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	4	54
42	Hartati	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
43	Ibrahim	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	57
44	Juharni	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	41
45	Ilma Nira Lestari	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	54
46	Fredi Muhtar Lutfi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59
47	Nurul Hidayah	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	50
48	Nani	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
49	Karmimi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
50	Siti Musdalifah	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	49
51	Nisra	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	51
52	Rusli Wibowo	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	3	49

81	Alma Amalia	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	52
82	Suharni	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
83	Reni Anggreani	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	53
84	Ertia febriani	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
85	indriani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47
86	Sukriati	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	52
87	Nuraini	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	51
88	Wiwini Wulandari	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	57
89	Nanda Ayu Puspita Sabil	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	49
90	Novikah Nur Aziza	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	51
91	Hasnani	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
92	Felsia	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	43
93	Risky rahma cahyani	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	58
94	NUR VEFIENDY AQURAT	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	53
95	Elfinasari	5	4	5	5	3	4	4	4	5	3	3	3	48
96	Uliani	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4	3	48
97	Sanmar Boa	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
98	Dwi.Resta Awalaa	4	5	5	5	4	3	3	3	4	3	4	3	46
99	Jusni	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	51
100	DwiResti Akhiria	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	52

No	Nama	Loyalitas Nasabah (Y)						Total
		y11	y12	y21	y22	y31	y32	
1	Fauziatun nur	3	3	4	3	3	3	19
2	Elma Haruddin	4	4	5	4	5	5	27
3	Iin padilla	4	5	5	3	4	4	25
4	Zia ulhaq	3	4	4	4	4	4	23
5	Sitti Zulqaidah	2	2	2	2	2	2	12
6	Rajah Abdullah	4	4	4	3	3	3	21
7	Iwan Husain	4	4	5	2	2	2	19
8	La Ode Muhammad Adam	4	4	5	4	5	5	27
9	Samsinar	5	5	5	4	5	5	29
10	Meldawati	1	1	5	1	1	1	10
11	Nur Hasanah	4	5	5	5	5	5	29
12	Iqram	4	4	4	4	4	4	24
13	Resky Nur Fatimah	4	4	4	4	4	4	24
14	Irmayanti	4	4	4	4	3	3	22
15	Alda magpiroh	1	1	1	1	1	1	6
16	Rama	4	4	4	4	4	4	24
17	Erlisa	4	5	5	3	3	4	24

18	Fitriyati Awaliyah	5	5	4	3	4	4	25
19	agus D	3	4	4	4	4	4	23
20	Harsinta	2	4	2	2	2	2	14
21	Eka Seviana Indah Saputri	4	4	5	3	4	4	24
22	Nur Awalia Purnamasari	5	5	5	3	5	5	28
23	Andi Ati Mappalettu	3	3	3	3	3	4	19
24	Mawarwati	4	5	4	3	4	4	24
25	Neny	4	4	4	4	4	4	24
26	Cici Fitria Harun	4	5	4	4	4	4	25
27	Husnul	3	4	3	3	3	3	19
28	Nur Alim	4	5	4	4	4	4	25
29	Miftahul yusro	4	4	4	3	4	4	23
30	Eran siska	4	4	4	4	5	5	26
31	Wika Andriani	4	4	5	3	4	4	24
32	Sri Murni	5	5	5	5	5	5	30
33	Adi irfan suliyanto	4	4	4	3	4	4	23
34	Syari Yusma	5	4	4	5	5	5	28
35	SARKIAH	4	4	4	2	4	4	22
36	Nuraeni	4	4	4	3	4	4	23
37	Rina Indayanti	3	4	5	5	5	5	27

38	Ekawati	1	1	1	2	1	1	7
39	Sarfina Sarianti	5	5	5	5	5	4	29
40	Urba Fitria	3	4	4	4	4	4	23
41	Siti Nurkhadija Ambemali	4	5	3	4	4	4	24
42	Hartati	4	4	4	3	4	4	23
43	Ibrahim	5	4	4	3	4	4	24
44	Juharni	3	4	3	3	3	3	19
45	Ilma Nira Lestari	3	5	5	3	4	5	25
46	Fredi Muhtar Lutfi	5	5	5	4	5	4	28
47	Nurul Hidayah	5	5	4	4	4	5	27
48	Nani	5	5	5	5	5	5	30
49	Karmini	3	3	3	3	3	3	18
50	Siti Musdalifah	4	5	4	4	4	4	25
51	Nisra	4	3	4	3	4	4	22
52	Rusli Wibowo	4	5	4	3	4	5	25
53	Indah Kasriani	4	4	4	4	4	4	24
54	Gita Rahmayanti	4	5	4	3	4	4	24
55	Isma Erna Ningsih	5	5	3	3	3	3	22
56	Aryowanto	5	5	4	3	5	5	27
57	RISKA YANTI	5	5	5	3	5	5	28

58	Olivia Trizkimilenia	2	3	3	2	3	3	16
59	Resniyanti	3	4	4	3	4	4	22
60	Dewi	4	4	4	4	4	5	25
61	Jumiati	5	4	4	5	4	4	26
62	Zalza Dinda	3	4	3	2	3	3	18
63	Ilsa Nuri Adiyati	3	4	4	4	4	4	23
64	Neneng rismawati	3	5	4	4	4	4	24
65	Andi Ulfah Auliaul Fitri	4	5	5	3	4	4	25
66	Faisal Ari Setiawan	4	4	3	3	3	3	20
67	Muhaimin	2	4	4	4	5	4	23
68	Sri fildayati	5	5	4	4	4	4	26
69	Renaldi Rausan	2	2	2	2	2	5	15
70	Iswan	5	5	5	5	5	5	30
71	Nur Safika	3	4	4	4	4	4	23
72	Yarlin	5	5	5	5	5	5	30
73	Restuanda	5	5	5	5	4	4	28
74	Niki muhrida	4	4	4	3	5	4	24
75	Rahmat nur	4	4	4	3	4	4	23
76	Nur Afifah Haeriah	4	4	4	3	4	3	22
77	ROSLIA. M	3	4	4	3	4	4	22

78	Nur Nabila	1	1	1	2	1	1	7
79	Lista	4	4	4	4	4	4	24
80	Eko Prayetno	4	4	4	3	3	4	22
81	Alma Amalia	3	4	3	3	4	4	21
82	Suharni	2	4	4	4	4	4	22
83	Reni Anggreani	3	4	5	4	4	5	25
84	Erlia febriani	3	3	3	3	3	3	18
85	indriani	3	4	4	3	4	3	21
86	Sukriati	3	4	5	4	4	5	25
87	Nuraini	4	5	5	4	4	5	27
88	Wiwin Wulandari	5	5	5	4	5	5	29
89	Nanda Ayu Puspita Sabil	5	5	5	3	4	4	26
90	Novikah Nur Aziza	3	4	4	3	4	4	22
91	Hasnani	3	3	3	3	3	3	18
92	Felsia	3	4	4	3	4	5	23
93	Risky rahma cahyani	5	5	5	5	5	5	30
94	NUR VEFIENDY AQURAT	4	4	5	3	4	4	24
95	Elfinasari	4	5	4	3	3	4	23
96	Uliani	4	4	4	3	3	3	21
97	Sanmar Boa	2	2	2	2	2	2	12

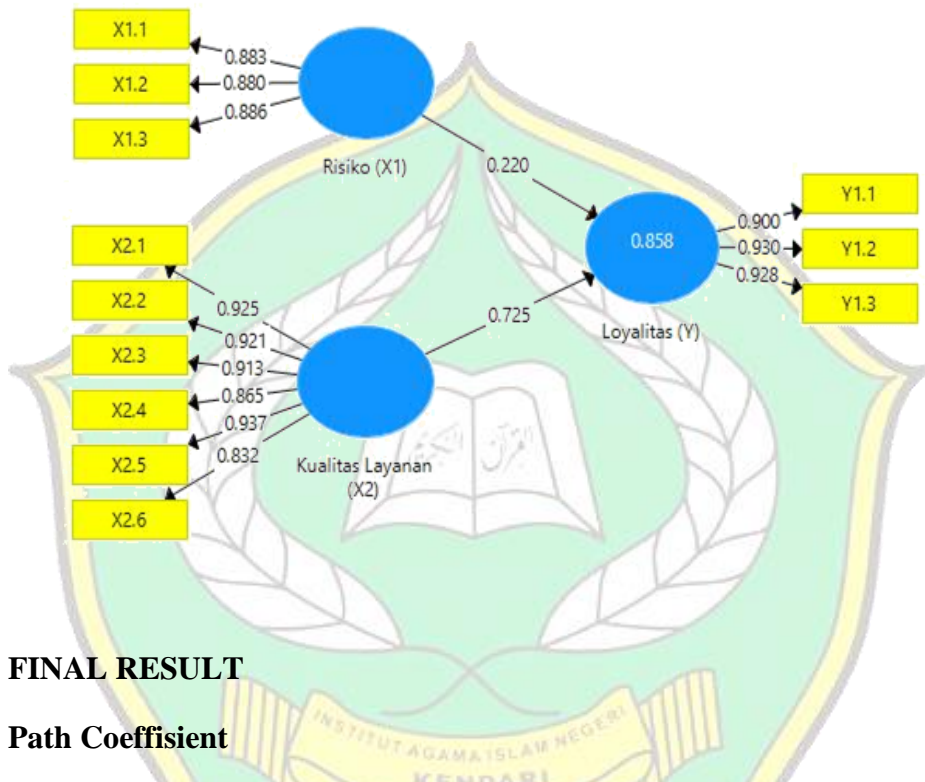
98	Dwi Resta Awalia	3	4	4	2	3	3	19
99	Jusni	5	5	4	5	4	3	26
100	Dwi Resti Akhiria	4	4	4	4	5	4	25



Lampiran 2 : Output SmartPLS Versi 3.0

OUTER MODEL

Skema Outer Model

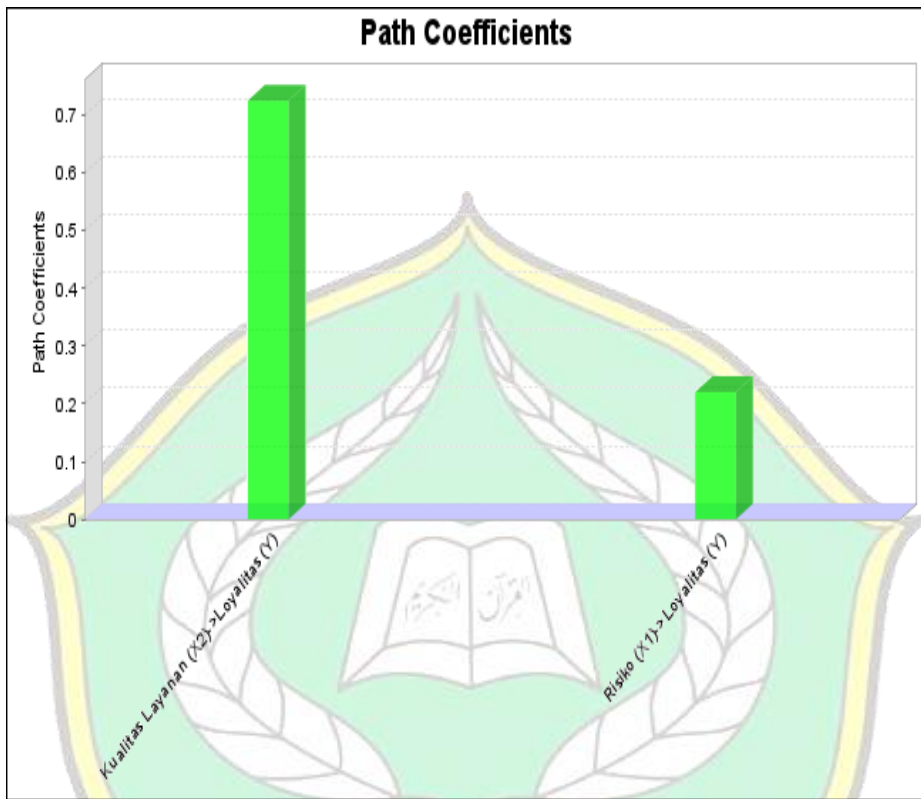


FINAL RESULT

Path Coefficient

	Kualitas Layanan (X2)	Loyalitas (Y)	Risiko (X1)
Kualitas Layanan (X2)		0.725	
Loyalitas (Y)			
Risiko (X1)		0.220	

Path Coefficient Charts



Total Effects

	Kualitas Layanan (X2)	Loyalitas (Y)	Risiko (X1)
Kualitas Layanan (X2)		0.725	
Loyalitas (Y)			
Risiko (X1)		0.220	

Outer Weight

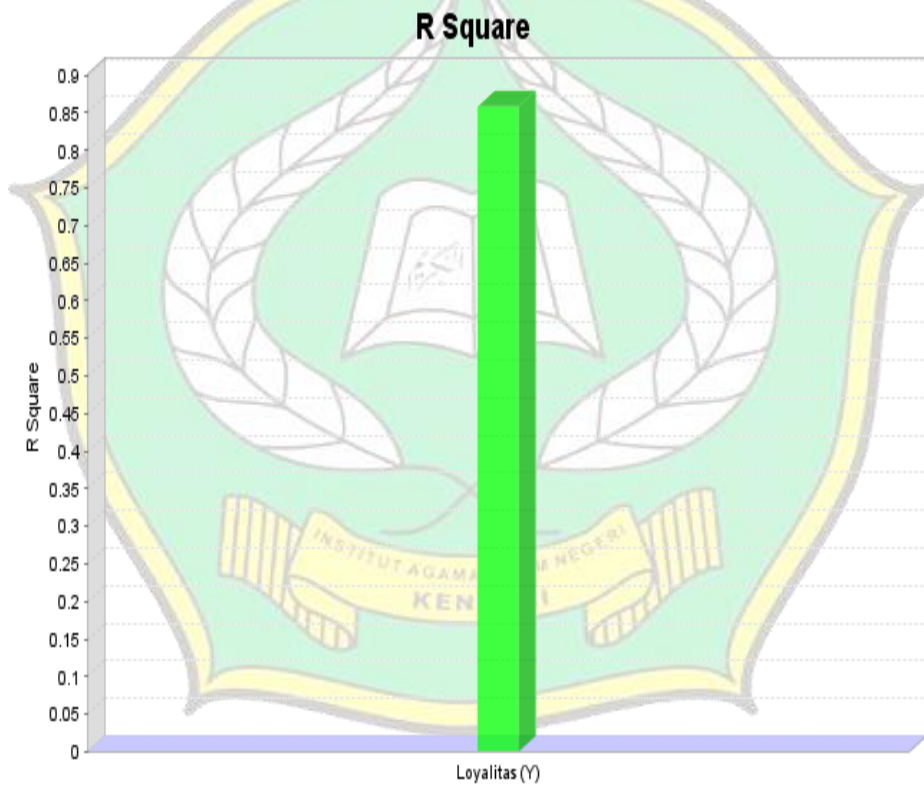
	Kualitas Layanan (X2)	Loyalitas (Y)	Risiko (X1)
X1.1			0.363
X1.2			0.404
X1.3			0.365
X2.1	0.189		
X2.2	0.188		
X2.3	0.188		
X2.4	0.184		
X2.5	0.197		
X2.6	0.165		
Y1.1		0.356	
Y1.2		0.365	
Y1.3		0.367	

QUALITY CRITERIA

R Square

	R Square	R Square Adjusted
Loyalitas (Y)	0.858	0.856

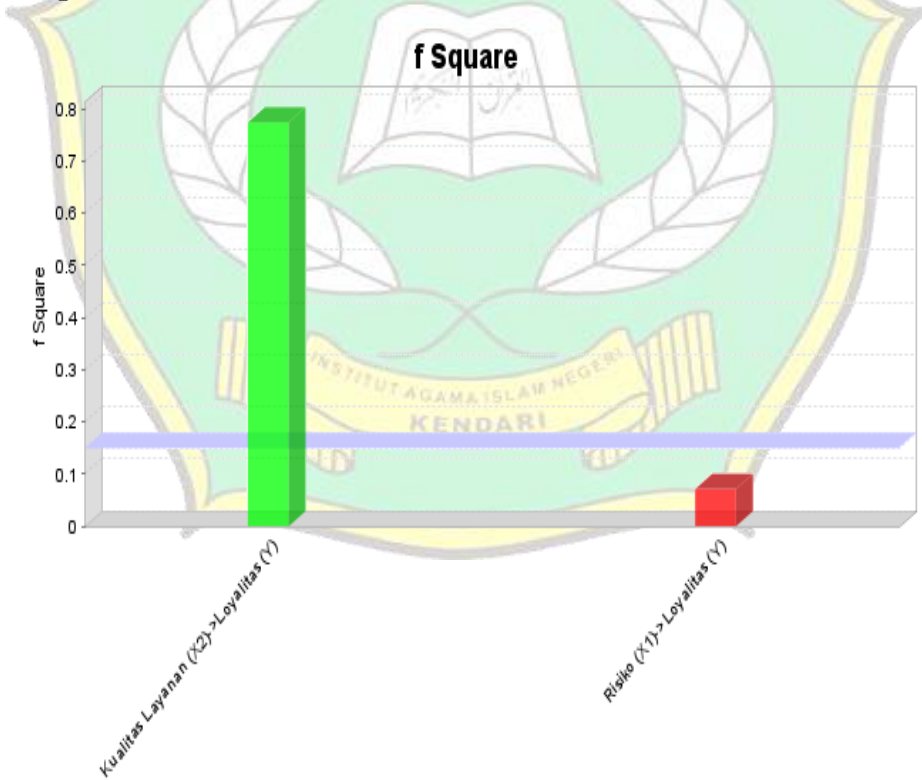
R Square Charts



F Square

	Kualitas Layanan (X2)	Loyalitas (Y)	Risiko (X1)
Kualitas Layanan (X2)		0.774	
Loyalitas (Y)			
Risiko (X1)		0.072	

F Square Charts



Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kualitas Layanan (X2)	0.952	0.955	0.962	0.809
Loyalitas (Y)	0.908	0.909	0.942	0.845
Risiko (X1)	0.859	0.862	0.914	0.780

Discriminant Validity

	Kualitas Layanan (X2)	Loyalitas (Y)	Risiko (X1)
Kualitas Layanan (X2)	0.900		
Loyalitas (Y)	0.921	0.919	
Risiko (X1)	0.890	0.865	0.883

Collinearity Statistik (VIF)

	VIF
X1.1	2.255
X1.2	2.008
X1.3	2.294
X2.1	6.241
X2.2	5.988
X2.3	4.348
X2.4	2.957
X2.5	5.512
X2.6	2.703
Y1.1	2.556
Y1.2	3.448
Y1.3	3.398

Model Fit

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0.049	0.049
d_ULS	0.186	0.186
d_G	0.311	0.311
Chi-Square	184.216	184.216
NFI	0.869	0.869

Model Selection Criteria

	AIC (Akaike's Information Criterion)	AICu (Unbiased Akaike's Information Criterion)	AICc (Corrected Akaike's Information Criterion)	BIC (Bayesian Information Criteria)	HQ (Hannan Quinn Criterion)	HQc (Corrected Hannan-Quinn Criterion)
Loyalitas (Y)	-190.517	-187.472	-88.096	-182.702	-187.354	-186.872

INTERIM RESULTS

Stop Criterion Changes

	X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Y1.1	Y1.2	Y1.3
Iteration 0	0.377	0.377	0.377	0.185	0.185	0.185	0.185	0.185	0.185	0.363	0.363	0.363
Iteration 1	0.363	0.404	0.365	0.189	0.188	0.188	0.183	0.197	0.165	0.355	0.366	0.367
Iteration 2	0.363	0.404	0.365	0.189	0.188	0.188	0.184	0.197	0.165	0.356	0.365	0.367
Iteration 3	0.363	0.404	0.365	0.189	0.188	0.188	0.184	0.197	0.165	0.356	0.365	0.367
Iteration 4	0.363	0.404	0.365	0.189	0.188	0.188	0.184	0.197	0.165	0.356	0.365	0.367
Iteration 5	0.363	0.404	0.365	0.189	0.188	0.188	0.184	0.197	0.165	0.356	0.365	0.367

BASE DATA**Inner Model**

	Kualitas Layanan (X2)	Loyalitas (Y)	Risiko (X1)
Kualitas Layanan (X2)		1.000	
Loyalitas (Y)			
Risiko (X1)		1.000	

Outer Model

	Kualitas Layanan (X2)	Loyalitas (Y)	Risiko (X1)
X1.1			-1.000
X1.2			-1.000
X1.3			-1.000
X2.1	-1.000		
X2.2	-1.000		
X2.3	-1.000		
X2.4	-1.000		
X2.5	-1.000		
X2.6	-1.000		
Y1.1		-1.000	
Y1.2		-1.000	
Y1.3		-1.000	

Indicator Data (Corelation)

	X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Y1.1	Y1.2	Y1.3
X1.1	1.000	0.650	0.703	0.678	0.691	0.722	0.643	0.711	0.619	0.657	0.653	0.711
X1.2	0.650	1.000	0.658	0.801	0.759	0.722	0.760	0.836	0.601	0.752	0.714	0.786
X1.3	0.703	0.658	1.000	0.672	0.696	0.745	0.715	0.670	0.628	0.636	0.740	0.658
X2.1	0.678	0.801	0.672	1.000	0.895	0.811	0.754	0.840	0.677	0.824	0.730	0.773
X2.2	0.691	0.759	0.696	0.895	1.000	0.822	0.736	0.825	0.678	0.793	0.759	0.766
X2.3	0.722	0.722	0.745	0.811	0.822	1.000	0.722	0.823	0.747	0.758	0.796	0.762
X2.4	0.643	0.760	0.715	0.754	0.736	0.722	1.000	0.791	0.661	0.709	0.777	0.775
X2.5	0.711	0.836	0.670	0.840	0.825	0.823	0.791	1.000	0.764	0.787	0.796	0.851
X2.6	0.619	0.601	0.628	0.677	0.678	0.747	0.661	0.764	1.000	0.608	0.752	0.672
Y1.1	0.657	0.752	0.636	0.824	0.793	0.758	0.709	0.787	0.608	1.000	0.746	0.741
Y1.2	0.653	0.714	0.740	0.730	0.759	0.796	0.777	0.796	0.752	0.746	1.000	0.816
Y1.3	0.711	0.786	0.658	0.773	0.766	0.762	0.775	0.851	0.672	0.741	0.816	1.000

BIOGRAFI PENULIS

Nama : Dimas Prayoga

Tempat, Tgl Lahir : Kendari, 22 Agustus 2000

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Agama : Islam

Alamat : Ds. Bumi Indah Kec. Lalonggasumeeto
Kab. Konawe Sulawesi Tenggara

No. Telp : 082383463349

Email : dimasprayoga2208@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

2006 – 2012 : SD Negeri 1 Lalonggasumeeto

2012 – 2015 : MTs Negeri 1 Konawe

2015 – 2018 : MA Al-Irsyad Lalonggasumeeto

2018 – Sekarang : Institut Agama Islam Negeri Kendari