

## DAFTAR REFERENSI

- (BCA), B. C. A., n.d. *Tentang BCA*. [Online] Available at: [www.bca.co.id](http://www.bca.co.id) [Accessed 2 September 2020].
- Ajimon, G., 2018. Perceptions of Internet banking users — a structural equation modelling (SEM) approach. *IIMB Management Review*, Volume 30, pp. 357-368.
- Amin, M., Rezaei, S. dan Abolghasemi, M., 2014. User satisfaction with mobile websites: the impact of perceived usefulness (PU), perceived ease of use (PEOU) and trust. *Nankai Business Review International*, 5(3), pp. 258-274.
- Arikunto, 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Revisi ed. Jakarta: Rineka.
- Aziz, Z., 2012. *Analisis Pengaruh Penerapan Internet Banking Terhadap Kinerja Perbankan di Indonesia*, s.l.: Fakultas Ekonomi Program S1 Ekstensi Universitas Indonesia.
- Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), R. I., 2017. *Abstrak Peraturan Perbankan*. [Online] Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45486/uu-no-10-tahun-1998> [Accessed 19 Oktober 2020].
- BCA, K. G. M., 2019. *Data Internal Laporan Tahunan*, s.l.: s.n.
- Bejjar, M. A. dan Boujelbene, Y., 2013. The Impact of ERP System on User Performance. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 52(3), pp. 325-342.
- Christina, H., Suhud, U. dan Rizan, M., 2018. Analisis Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Ojek Online dengan TAM. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis (JPED)*, 6(1), pp. 34-44.
- Daud, A., Farida dan Andriyansah, 2018. Dampak Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas: Peran Mediasi dari Persepsi Manfaat dan Kepuasan. *Journal of Business and Retail Management Research*, 13(2).
- Davis, F., 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. s.l.: MIS Quarterly.
- Dedeh, S. S., Nana, S. dan Ane, K., 2018. Analisa Pengaruh Mobile Banking terhadap Kinerja Perusahaan Sektor Perbankan yang Tercatat di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 4(2), pp. 96-107.

- DeLone, W. H. dan McLean, E. R., 2003. *Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable*. s.l.:Information Systems Research
- Dewi, R. I., 2016. Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 5(2), pp. 545-554.
- Duli, N., 2019. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS*. Sleman: DEEPUBLISH (CV Budi Utama).
- Dwijaya, E. dan Siagian, H., 2018. Perceived Value dan Kepuasan Pelanggan Tokopedia. *AGORA*, 6(2), pp. 1-6.
- Evi, Y., Ade, F. L., Hilda, A. dan Ari, P., 2018. Pengaruh Internet Banking Terhadap Minat Nasabah dalam Bertransaksi dengan Technology Acceptance Model. *Jurnal Informatika*, 5(1), pp. 34-42.
- Fajar, A. H., 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(5), pp. 4267-4275.
- Fendini, D. S., 2013. Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna. *Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya*, 4(1), pp. 1-11.
- Ghozali, I., 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program. IBM SPSS 23*. Cetakan ke VIII ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginantra, N. L. W. S. R. et al., 2020. *Teknologi Finansial: Sistem Finansial Berbasis Teknologi di Era Digital*. 1st ed. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Griffin dan Moorhead, 2014. *Organizational Behavior. Managing People and Organizations*. 11 ed. s.l.:s.n.
- Jenius, F. S. dan Indonesia, D. S. B., 2018. *Pengguna Internet dan Digital Banking*. [Online] Available at: <https://www.bareksa.com/id/text/2019/02/26/pengguna-internet-dan-digital-banking-melonjak-karena-faktor-ini/21705/news?source=kurio> [Accessed 2 September 2020].
- Kajian Pustaka, 2013. *Pengertian dan Fungsi Perbankan*. [Online] Available at: <https://www.kajianpustaka.com/2013/01/pengertian-dan-fungsi-perbankan.html>

- Kotler, P. dan Keller, K. L., 2010. *Manajemen Pemasaran*. 13 ed. Jakarta: Erlangga.
2016. *Marketing Management*. 15 ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Mandasari, C. S., 2017. Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna untuk Membangun Loyalitas Pengguna Aplikasi Go-Jek di Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 6(10).
- Medha, S. dan AK, R., 2012. A Multi Objective and Multi Constraint Approach to the Investment and Financing of a Multinational Enterprise : A Synthesis Customer Loyalty Attributes : A Perspective. *NMIMS Management Review*, 22(November), pp. 49-76.
- Mohammed, A. A.-S., Ruzaini, A. A., Fadi, A. H. dan Qasim, A., 2017. The Effect of Perceived Ease of Use and Usefulness on Customers Intention to Use Online Banking Services: The Mediating Role of Perceived Trust. *International Journal of Innovative Computing UTM*, 7(1), pp. 9-14.
- Natalia, J. dan Ginting, B. D., 2018. Analisis Pengaruh Kelengkapan Fitur, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Penggunaan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Viu. *Media Informatika*, 17(3), pp. 148-164.
- Notoatmodjo, S., 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK), 2019. *Jumlah Bank Umum di Indonesia (1988-Jan 2019)*. [Online] Available at: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/03/26/berapa-jumlah-bank-umum-di-indonesia-sebelum-dan-sesudah-krisis-1998>
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK), 2020. *Salinan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 13/POJK.03/2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum*. [Online] Available at: <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/tentang-Penerapan-Manajemen-Risiko-dalam-Penggunaan-Teknologi-Informasi-oleh-Bank-Umum/pojk%2013-2020.pdf>
- Priyatno, D., 2014. *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

- Rasyid, A. dan Erica, D., 2018. Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online di Jakarta. *Jurnal Perspektif*, XVI(2).
- Simona, V., 2013. The Impact of Customer Perceptions and Satisfaction on E-Loyalty. *Expert Journal of Marketing*, Volume 1, pp. 4-16.
- Sudirman, I. M. S. A. S. dan Gede, I. G. A. K., 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan, Komitmen, Dan Loyalitas Nasabah Internet Banking Di Kota Denpasar. *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 1(4), pp. 473-488.
- Sugihartono, et al., 2013. *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Pers.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Taufiqurokhman dan Satispi, E., 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ PRESS.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G., 2016. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tsai, Y. dan Yeh, J., 2010. Perceived risk of information security and privacy in online shopping: A study of environmentally sustainable products. *African Journal Business Management*, 4(18), pp. 4057-4066.
- Tuan, V. dan Rajagopal, P., 2017. The Mediating Effect Of Perceived Quality on The Customer Loyalty in Small And Medium-Sized Enterprises (SMEs) in The Mobile Phone Sector in Ho Chi Minh City (HCMC)- Vietnam. *International Journal of New Technology and Research*, 3(11).
- Vinerean, S., 2013. The Impact of Customer Perceptions and Satisfaction on E-Loyalty. *Expert Journal of Marketing*, Issue 1, pp. 4-16.
- Vision, S., 2013. *Pertumbuhan Internet Banking dan e-Commerce di Indonesia*. [Online] Available at: <https://sharingvision.com/pertumbuhan-internet-banking-dan-e-commerce-di-indonesia/> [Accessed 14 September 2020].
2014. *Pertumbuhan Internet Banking di Indonesia*. [Online] Available at: <https://sharingvision.com/pertumbuhan-internet-banking-di-indonesia/> [Accessed 14 September 2020].

- Vuong, K. T. dan Premkumar, R., 2017. The Mediating Effect of Perceived Quality on The Customer Loyalty in Small and Medium-Sized Enterprises (SMEs) in The Mobile Phone Sector in Ho Chi Minh City (HCMC) Vietnam. *International Journal of New Technology and Research (IJNTR)*, 3(11), pp. 129-137.
- Walgito, B., 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: C.V Andi.
- Winnie, P.-M. W., Kim-Lim, T., Ida, A. I. & Chiu-Yong, L., 2019. The Effect of Technology Trust on Customer E-Loyalty in Online Shopping and The Mediating Effect of Trustworthiness. *Journal of Marketing Advances and Practices (JMAP)*, 1(2), pp. 39-51.
- Wu, H., Lin, C., Li, o. dan Lin, H., 2010. A Study of Bank Customers' Perceived Usefulness of Adopting Online Banking. *Global Journal of Business*, 4(3), pp. 101-109.
- Yusnaini, 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Internet Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Bank Swasta. *Jurnal Dinamika Akuntansi*, 2(1), pp. 1-9.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuesioner

#### KUESIONER

#### **PENGARUH KUALITAS SISTEM, PERSEPSI KEMANFAATAN DAN PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN INTERNET BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT BANK CENTRAL ASIA TBK**

---

Kepada :

YTH. Bapak/Ibu

Nasabah BCA Kantor cabang Gajah Mada Jakarta Pusat

Dengan hormat,

Bersama ini saya :

Nama : YUNINGSIH EFFENDI

NIM : 21160560398

Mahasiswa Program Sarjana Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saat ini sedang melaksanakan penelitian untuk penulisan Skripsi dengan judul : **PENGARUH KUALITAS SISTEM, PERSEPSI KEMANFAATAN DAN PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN INTERNET BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT BANK CENTRAL ASIA TBK.**

Sehubungan dengan hal itu, saya bermaksud meminta kesediaan Bapak/Ibu Nasabah BCA Kantor cabang Gajah Mada Jakarta Pusat berkenan untuk berpartisipasi pada survey yang sedang saya lakukan, sesuai dengan item pernyataan dan jawaban pada kuesioner (terlampir). Jawaban yang Bapak/Ibu sampaikan adalah bertujuan untuk kepentingan penelitian akademis, tidak berkaitan dengan evaluasi produk ataupun internal perusahaan BCA Kantor cabang Gajah Mada Jakarta Pusat.

Saya menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya atas keikhlasan Bapak/Ibu berpartisipasi dalam penelitian ini untuk tujuan pengembangan ilmu pengetahuan, semoga menjadi amal kebaikan bagi Bapak/Ibu.

Hormat saya,

YUNINGSIH EFFENDI

(Lanjutan Lampiran 1)

**A. CARA PENGISIAN KUESIONER**

Mohon bantuan responden untuk sedikit meluangkan waktu guna mengisi kuesioner ini dengan baik dan lengkap. Kuesioner ini akan digunakan sebagai bahan pengumpulan data dalam penelitian yang sedang saya lakukan. Partisipasi responden dibutuhkan dalam penelitian ini dan bersifat rahasia. Atas kesediaan dan kerjasamanya, saya ucapkan banyak terima kasih. Bacalah pertanyaan dengan baik, berilah tanda (X) pada jawaban yang telah tersedia dalam tabel di bawah ini .

Skor 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

Skor 2 : Tidak Setuju (TS)

Skor 3 : Setuju (S)

Skor 4 : Sangat Setuju (SS)

**B. IDENTITAS RESPONDEN**

(Mohon diisi)

Nama :

Usia\* : a. <30 tahun b. 31-40 tahun  
c. 41-50 tahun d. >50 tahun

Jenis Kelamin\* : a. Laki-laki b. Perempuan

Profesi\* : a. Pegawai Swasta b. Pengusaha c. Profesional

Jenis Layanan\* : a. Tabungan saja b. Tabungan dan Kartu Kredit

BCA

\*lingkari pilihan

**C. KETERANGAN**

Pernyataan yang ada hanya dijawab dengan membubuhkan tanda checklist ( $\surd$ ) pada salah satu pilihan jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/ibu dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Pilihan Jawaban

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

(Lanjutan Lampiran 1)

Pernyataan Variabel Kualitas Sistem (X1)					
No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
		4	3	2	1
Kemudahan Dalam Digunakan					
1	<i>Internet banking</i> BCA adalah sistem yang mudah digunakan oleh nasabah				
2	Sistem pada <i>internet banking</i> BCA tidak mempersulit nasabah ketika terjadi salah pengoperasian				
3	Dari berbagai sistem internet banking, <i>internet banking</i> BCA menurut saya adalah yang terbaik				
Kecepatan Akses					
4	Sistem pada <i>internet banking</i> BCA sangat cepat dalam membaca transaksi yang diinginkan nasabah				
5	Sistem <i>internet banking</i> BCA memiliki kecepatan yang sama digunakan pada smartphone manapun				
6	Kinerja dari sistem <i>internet banking</i> BCA berbeda dengan kecepatan dari internet banking lainnya				
Keandalan Dari Sistem					
7	Sistem pada <i>internet banking</i> BCA adalah mobile banking yang dapat diandalkan				
8	Sistem <i>internet banking</i> BCA tidak pernah terganggu meskipun digunakan dalam keadaan tertentu				
9	Sistem pada <i>internet banking</i> BCA terbukti sebagai sistem paling canggih dari yang lainnya				
Keamanan Sistem					
10	Sistem pada <i>internet banking</i> BCA memiliki tingkat keamanan yang terjamin				
11	Proteksi yang diterapkan oleh sistem <i>internet banking</i> BCA sudah teruji				
12	Nasabah tidak pernah merasa khawatir dengan keamanan pada sistem <i>internet banking</i> BCA				



(Lanjutan Lampiran 1)

<b>Pernyataan Variabel Persepsi Manfaat (X2)</b>					
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Sangat Setuju</b>	<b>Setuju</b>	<b>Tidak Setuju</b>	<b>Sangat Tidak Setuju</b>
		<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Efisiensi waktu					
13	Menggunakan <i>internet banking</i> BCA sangat singkat				
14	Menggunakan <i>internet banking</i> BCA bisa sambil melakukan aktivitas yang lain				
15	Menggunakan <i>internet banking</i> BCA sangat efisien				
Kemampuan melakukan transaksi					
16	<i>Internet banking</i> BCA mampu melakukan transaksi dengan banyak layanan				
17	<i>Internet banking</i> BCA mampu mendukung bisnis transaksi yang dilakukan				
18	<i>Internet banking</i> BCA adalah <i>internet banking</i> yang inovatif				
Kemudahan operasional <i>internet banking</i>					
19	Sangat mudah menggunakan <i>internet banking</i> BCA				
20	<i>Internet banking</i> BCA dapat digunakan dengan banyak tipe <i>smatrphone</i>				
21	Ketika terjadi masalah, <i>internet banking</i> BCA tersedia fitur untuk penyelesaian masalah				

(Lanjutan Lampiran 1)

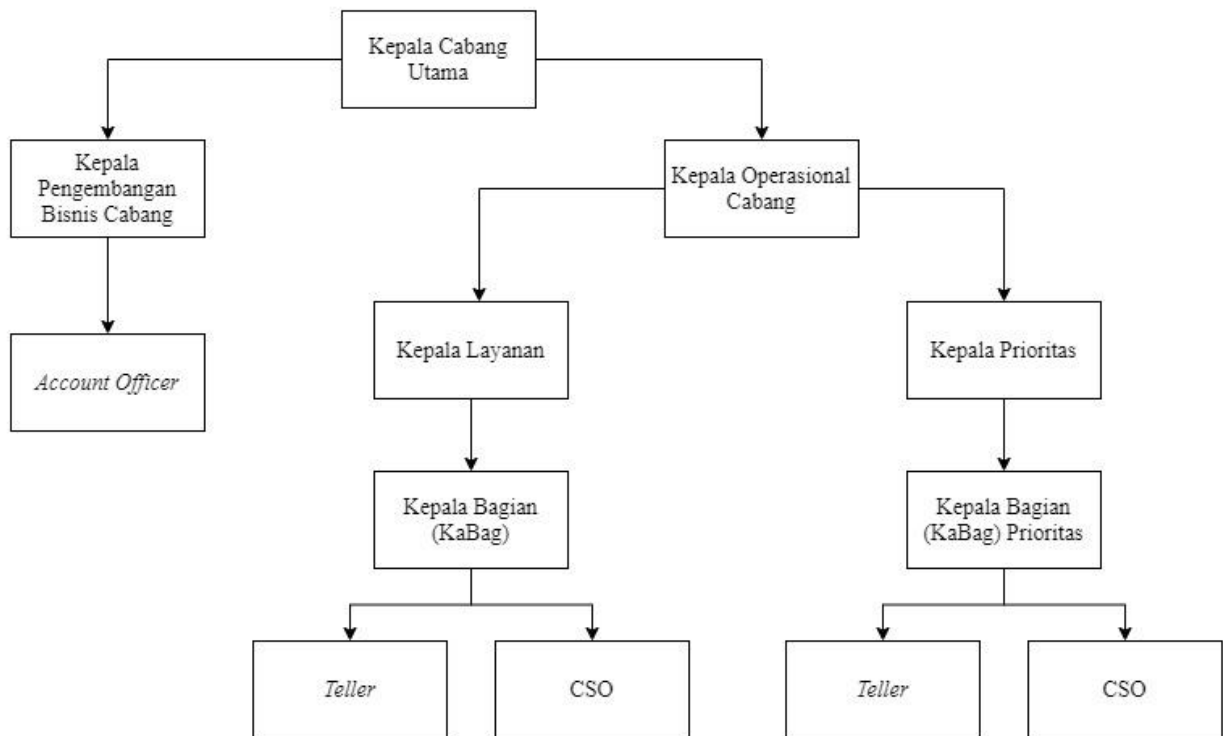
<b>Pernyataan Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (X3)</b>					
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Sangat Setuju</b>	<b>Setuju</b>	<b>Tidak Setuju</b>	<b>Sangat Tidak Setuju</b>
		<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	Membuat pekerjaan lebih mudah				
22	Dengan menggunakan <i>internet banking</i> BCA transaksi saya jauh lebih simpel				
23	<i>Internet banking</i> BCA membuat bisnis menjadi lebih mudah				
24	Dengan menggunakan <i>internet banking</i> BCA tidak mengganggu aktivitas yang lain				
	Berguna				
25	<i>Internet banking</i> BCA sangat berguna bagi saya				
26	<i>internet banking</i> BCA dapat membantu bisnis yang tidak dekat dengan kawasan perkantoran bank				
27	Adanya <i>internet banking</i> BCA berguna dalam mengembangkan usaha saya				
	Tingkatkan efektivitas				
28	<i>Internet banking</i> BCA membuat keperluan jual beli jadi cepat				
29	Karena kemudahannya, <i>internet banking</i> BCA tidak menjadikan saya lambat dalam bertransaksi				
30	Saya merasakan efektivitas <i>internet banking</i> BCA dari yang lainnya				

(Lanjutan Lampiran 1)

Pernyataan Variabel Loyalitas Nasabah (Y)					
No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
		4	3	2	1
Kepercayaan					
31	Saya percaya dengan <i>internet banking</i> BCA				
32	Saya tidak meragukan inovasi <i>internet banking</i> dari BCA				
Komitmen emosi					
33	<i>Internet banking</i> BCA membuat saya tidak ingin menggunakan <i>internet banking</i> yang lain				
34	Saya selalu menginginkan <i>internet banking</i> BCA dalam setiap transaksi				
Dari mulut ke mulut					
35	Saya selalu bercerita tentang kemudahan dalam menggunakan <i>internet banking</i> BCA kepada orang lain				
36	Saya selalu bercerita tentang manfaat dari <i>internet banking</i> BCA kepada orang lain				

----- Terima Kasih -----

**Lampiran 2.** Diagram Struktur Organisasi Kantor Cabang Utama PT. Bank Central Asia, Tbk Gajah Mada



### Lampiran 3. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

#### Validitas dan Reliabilitas Kualitas Sistem (X<sub>1</sub>)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
0,913	12

**Item-Total Statistics**

No Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
01	30,9000	80,921	0,563	0,909
02	31,1667	72,075	0,785	0,899
03	31,3000	75,872	0,722	0,902
04	31,2667	71,444	0,816	0,897
05	31,5667	76,047	0,689	0,904
06	31,3667	75,275	0,723	0,902
07	31,3333	71,264	0,854	0,895
08	31,7333	81,306	0,438	0,915
09	30,8333	82,282	0,513	0,911
10	31,5333	78,189	0,661	0,905
11	30,7667	82,392	0,494	0,912
12	30,9667	82,309	0,495	0,912

#### Lampiran 4. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

##### Validitas dan Reliabilitas Persepsi Manfaat ( $X_2$ )

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
0,861	9

**Item-Total Statistics**

No Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
01	22,5000	27,569	0,683	0,837
02	23,0000	26,690	0,706	0,835
03	22,0000	31,655	0,561	0,848
04	22,9667	32,861	0,520	0,852
05	22,0333	32,102	0,716	0,840
06	22,2333	34,185	0,368	0,864
07	23,0667	27,306	0,697	0,835
08	23,1000	33,197	0,471	0,856
09	22,0333	32,102	0,716	0,840

### Lampiran 5. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

#### Validitas dan Reliabilitas Persepsi Kemudahan Penggunaan (X<sub>3</sub>)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
0,923	9

**Item-Total Statistics**

No Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
01	23,7000	37,252	0,788	0,910
02	23,1667	41,730	0,610	0,921
03	23,2333	36,944	0,820	0,908
04	23,3667	39,689	0,644	0,920
05	23,2333	39,082	0,754	0,913
06	23,4333	38,461	0,866	0,906
07	23,2000	36,372	0,857	0,905
08	23,4667	40,671	0,676	0,917
09	23,3333	42,299	0,507	0,927

**Lampiran 6. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian**  
**Validitas dan Reliabilitas Loyalitas Nasabah (Y)**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
0,901	6

**Item-Total Statistics**

No Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
01	14,7000	21,183	0,543	0,913
02	14,5333	18,947	0,756	0,881
03	14,5000	20,397	0,764	0,880
04	14,3333	19,609	0,812	0,872
05	14,4000	19,972	0,797	0,875
06	14,5333	19,913	0,749	0,881



### Lampiran 7. Koefisien Determinasi Berganda

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,927 <sup>a</sup>	,859	,856	2,21754

a. Predictors: (Constant), kemudahan penggunaan (x<sub>3</sub>), persepsi manfaat (x<sub>2</sub>), kualitas sistem (x<sub>1</sub>)

### Uji t

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	9,581	1,264		7,581	,000			
	kualitas sistem (x <sub>1</sub> )	,954	,037	,999	25,918	,000	,809	,790	,734
	persepsi manfaat (x <sub>2</sub> )	,180	,041	,140	4,367	,042	,040	,313	,124
	kemudahan penggunaan (x <sub>3</sub> )	,088	,043	,087	2,053	,000	,521	,153	,058

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

### Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5267,770	3	1755,923	357,079	,000 <sup>b</sup>
	Residual	865,475	176	4,917		
	Total	6133,244	179			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), kemudahan penggunaan (x<sub>3</sub>), persepsi manfaat (x<sub>2</sub>), kualitas sistem (x<sub>1</sub>)

## Lampiran 8.



SURAT KETERANGAN  
No 086/GMD/2020

Yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : Rudi Johar  
Jabatan : Ka. Prioritas KCU Gajah Mada
2. Nama : Teddy Kustanto  
Jabatan : Kabag Prioritas KCU Gajah

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : Yuningsih Effendi  
NIM : 21160560398  
Jurusan : Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi Indonesia ( STEI )

Benar telah menyebarkan kuisioner penggunaan internet Banking bagi nasabah BCA KCU Gajah mada ,pada tanggal 9 Agustus 2020 dengan judul PENGARUH KUALITAS SISTEM, PERSEPSI KEMANFAATAN DAN PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN INTERNET BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT BANK CENTRAL ASIA TBK , sebagai salah satu syarat kelulusan Skripsi pada Program Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia ( STEI ) .

Demikianlah surat pemberitahuan ini agar dapat dipergunakan sebaik – baiknya dan sebagaimana mestinya .Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih .

Jakarta , 31 Agustus 2020

Hormat kami ,

Rudi Johar  
Ka . Prioritas



Teddy Kustanto  
Kabag Prioritas

UMM 74707 0211100912

**PT BANK CENTRAL ASIA TBK**

Head Office : Menara BCA Grand Indonesia, Jl. M. H. Thamrin No. 1 Jakarta 10310 Tel. (021) 2358-8000 Fax. (021) 2358-8300

**Lampiran 9. Daftar Riwayat Hidup****DAFTAR RIWAYAT HIDUP****Data Pribadi**

Nama : Yuningsih Effendi  
NPM : 21160560398  
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 6 Juni 1982  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Jl. Duta Harapan V/53, Kel Harapan Baru, Kec  
Bekasi Utara, Bekasi, 17123  
Telepon : (021) 88386352 / 081513935606  
Email : yuningsih45678@gmail.com

**Pendidikan Formal**

SDN Mendal 01 Jakarta : Lulus Tahun 1991  
SMPN 145 Jakarta : Lulus Tahun 1994  
SMKN 1 Rangkasbitung : Lulus Tahun 1997  
Sekolah Tinggi Ilmi Ekonomi Indonesia Jakarta : Tahun 2016 - 2020