

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN, DAN  
FITUR PRODUK BSI *MOBILE* TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA  
(Studi pada Masyarakat Surakarta)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**Oleh:**

**RIFKY ADRIAN INDRIANTO  
NIM. 19.52.31.154**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID  
SURAKARTA  
2024**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN, DAN  
FITUR PRODUK BSI *MOBILE* TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA  
(Studi Pada Masyarakat Surakarta)**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

**RIFKY ADRIAN INDRIANTO**  
**NIM. 19.52.31.154**

Surakarta, 26 September 2023

Disetujui dan disahkan oleh:  
Dosen Pengampu



**Meilana Widyaningsih, S.E.Sy., M.E.**  
**NIP: 19920518202012 2 013**

## SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Rifky Adrian Indrianto

NIM : 195231154

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Raden Mas Said Surakarta

Menyatakan bahwa penelitian skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan, dan Fitur Produk BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Masyarakat Surakarta)”**. Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Surakarta, 26 Oktober 2023



Rifky Adrian Indrianto

## SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rifky Adrian Indrianto  
NIM : 195231154  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan, dan Fitur Produk BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Masyarakat Surakarta)”**. Dengan ini saya menyatakan bahwa saya benar-benar telah melakukan penelitian. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa skripsi saya menggunakan data yang tidak sesuai dengan data sebenarnya, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 26 Oktober 2023



Rifky Adrian Indrianto

Meilana Widyaningsih, S.E.Sy., M.E.  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

**NOTA DINAS**

Hal: Skripsi  
Sdr: Rifky Adrian Indrianto  
Kepada Yang Terhormat

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas  
Said Surakarta  
Di Surakarta

*Assalamu 'alaikum Wr.Wb.*

Dengan hormat, Bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Rifky Adrian Indrianto, NIM : 195231154 yang berjudul :

**Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan, dan Fitur Produk BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Masyarakat Surakarta)”**

Sudah dapat dimunaqasahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah. Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqasahkan dalam waktu dekat.

Demikian, atas dikabulkanya permohonan ini disampaikan terimakasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr.Wb*

Surakarta, 26 Oktober 2023  
Dosen Pembimbing Skripsi



Meilana Widyaningsih, S.E.Sy., M.E.  
NIP. 19920518202012 2 013

**PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN, DAN  
FITUR PRODUK BSI *MOBILE* TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA  
(Studi pada Masyarakat Surakarta)**

Oleh:

**RIFKY ADRIAN INDRIANTO**  
**NIM. 19.52.31.154**

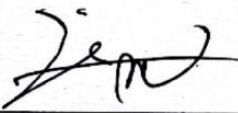
Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqasyah  
pada hari Senin tanggal 19 Februari 2024 M / 09 Syaban 1445 H dan dinyatakan  
telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Dewan Penguji :

Penguji I (Merangkap Ketua Sidang)  
Meilana Widyarningsih, S.E.Sy., M.E.  
NIP. 19920518202012 2 013



Penguji II  
Ahmad Indarta, M.E.  
NIP. 19890327 202321 1 020



Penguji III  
Mufti Arief Arfiansyah, M.Ak.  
NIP. 19890615 202012 1 006



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta



Prof. Dr. M. Rahmawan Arifin, M.Si.  
NIP. 19720304 200112 1 004

## **MOTO**

*“Menuju yang tak terbatas dan melampauinya”*

*-Buzz Lighyear-*

### **Kalimat yang saya dapatkan dari sebuah karakter di Film Toy Story**

Saya percaya bahwa perjalanan hidup ini telah diatur sedemikian rupa oleh sang pencipta, yakni Tuhan YME Allah SWT. Setiap detik hidup ini tidak ada yang tidak berarti, karena itu adalah nikmat pemberian dari-Nya. Manusia yang sejatinya hanyalah makhluk lemah hanya bisa meminta dan berjuang sembari memasrahkan segalanya kepada-Nya.

Setiap hal memiliki batasan, tapi bukan berarti kita tidak bisa menjangkaunya.

Untuk itu, bagi kalian semua yang mungkin dipertemukan dengan saya oleh tuhan dalam skripsi ini, hiduplah dengan keyakinan bahwa tuhan selalu menyertai kita.

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala puja dan puji bagi Allah SWT dan dukungan serta doa dari orang tercinta. Kupersambahkan karya yang sederhana ini untuk :

1. Diri saya sendiri
2. Orang tua saya, Bapak Dwi Asis Budiyanto, dan Ibu Retnowati Indriani yang selalu mendoakan, memberikan dukungan, dan kasih sayang yang tiada nilainya.
3. Guru-guru yang telah memberikan saya Pendidikan sejak saya lahir hingga saat ini.
4. Partner dan teman-teman seperjuangan.

Terimakasih telah membantu, mendorong, memberikan semangat, motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas waktu, ide, dan saran saat saya dalam mengalami kesulitan. Semoga senantiasa selalu dalam perlindungan Allah SWT serta mendapatkan balasan kebaikan dari-Nya.



## **KATA PENGANTAR**

*Assalamualaikum Wr.Wb.*

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Toto Suharto, S.Ag., M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
2. Prof. Dr. M. Rahmawan Arifin, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
3. Zakky Fahma Auliya. S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Surakarta.
4. Rahmawati Khoiriyah, M.E., selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
5. Meilana Widyaningsih, S.E.Sy., M.E., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penulis menyelesaikan skripsi.

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Staff akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta yang telah membantu kelancaran dalam urusan administrasi.
8. Tim penguji skripsi yang telah menguji dan memberikan masukan.
9. Nasabah Bank Syariah Indonesia di Surakarta yang telah membantu dan bersedia dijadikan responden dalam penelitian ini.
10. Bapak, Ibu, dan semua keluarga yang selalu mendoakan, membimbing, memotivasi sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan lancar.
11. Teman-teman saya yang selalu memberikan dukungan serta bantuan dukungan dan semangat yang tiada hentinya.

Terhadap semuanya tiada kiranya penulis dapat membalasnya, hanya doa serta puji syukur kepada Allah SWT, semoga memberikan balasan kebaikan kepada semuanya, Aamiin.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Surakarta, 26 Oktober 2023

Penulis

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi menghadirkan inovasi dari perbankan berupa digitalisasi bank salah satunya layanan BSI *Mobile*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas layanan, kemudahan, dan fitur produk, terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah Indonesia di Kota Surakarta, karena Kota Surakarta merupakan kota terpadat di Provinsi Jawa Tengah dengan mayoritas penduduknya beragama Islam dan sudah bekerja sama dengan pihak bank sejak tahun 2018 sebagai penyedia transaksi hingga mendapatkan rekor MURI sebagai digitalisasi transaksi.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini yaitu masyarakat Kota Surakarta yang sedang atau pernah menggunakan layanan BSI *Mobile*, penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* didapatkan sampel sebanyak 400 responden yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kemudian dianalisis menggunakan metode analisis regresi linier berganda menggunakan program SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, kemudahan, dan fitur produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile* di Surakarta.

**Kata kunci:** Kualitas Layanan, Kemudahan, Fitur Produk, Kepuasan Nasabah

## **ABSTRACT**

*Technological developments bring innovation from banking in the form of bank digitalization, one of which is BSI services Mobile. This research aims to determine the influence of service quality, convenience and product features variables on customer satisfaction at Indonesian sharia banks in Surakarta City, because Surakarta City is the most populous city in Central Java Province with the majority of the population being Muslim and has been collaborating with the bank since in 2018 as a transaction provider and achieved a MURI record for digitizing transactions.*

*This type of research uses quantitative research. The population in this study is the people of Surakarta City who are or have used BSI services Mobile, this research uses the method purposive sampling A sample of 400 respondents was obtained from distributing questionnaires and then analyzed using the multiple linear regression analysis method using the SPSS 25 program. The results of the study showed that the variables of service quality, convenience, and product features have a positive and significant effect on customer satisfaction of BSI Mobile users in Surakarta.*

**Keywords:** *Service Quality, Convenience, Product Features, Customer Satisfaction*

## DAFTAR ISI

|  |       |
|--|-------|
| HALAMAN JUDUL.....                               | i     |
| HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN.....                   | ii    |
| SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI.....             | iii   |
| SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN..... | iv    |
| NOTA DINAS.....                                  | v     |
| PENGESAHAN.....                                  | vi    |
| MOTO.....  | vii   |
| PERSEMBAHAN.....                                 | viii  |
| KATA PENGANTAR.....                              | ix    |
| ABSTRAK.....                                     | xi    |
| DAFTAR ISI.....                                  | xiii  |
| DAFTAR TABEL.....                                | xvi   |
| DAFTAR GAMBAR.....                               | xvii  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                             | xviii |
| BAB I.....                                       | 1     |
| PENDAHULUAN.....                                 | 1     |
| 1.1. LATAR BELAKANG.....                         | 1     |
| 1.2. IDENTIFIKASI MASALAH.....                   | 10    |
| 1.3. RUMUSAN MASALAH.....                        | 10    |
| 1.4. TUJUAN PENELITIAN.....                      | 10    |
| 1.5. MANFAAT PENELITIAN.....                     | 11    |
| 1.6. BATASAN PENELITIAN.....                     | 12    |
| 1.7. JADWAL PENELITIAN.....                      | 12    |
| 1.8. SISTEMATIKA PENULISAN.....                  | 12    |
| BAB II.....                                      | 14    |
| KAJIAN PUSTAKA.....                              | 14    |
| 2.1 LANDASAN TEORI.....                          | 14    |
| 2.1.1 KEPUASAN NASABAH.....                      | 14    |
| 2.1.1.1 Definisi Kepuasan Nasabah.....           | 14    |

|                      |  |    |
|----------------------|--|----|
| 2.1.1.2              | Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah ..... | 15 |
| 2.1.1.3              | Manfaat Kepuasan Nasabah .....                         | 16 |
| 2.1.1.4              | Indikator Kepuasan Nasabah .....                       | 17 |
| 2.1.2                | KUALITAS LAYANAN .....                                 | 18 |
| 2.1.2.1              | Definisi Kualitas Layanan .....                        | 18 |
| 2.1.2.2              | Indikator Kualitas Layanan .....                       | 19 |
| 2.1.3                | KEMUDAHAN .....  | 20 |
| 2.1.3.1              | Definisi Kemudahan .....                               | 20 |
| 2.1.3.2              | Indikator Kemudahan .....                              | 20 |
| 2.1.4                | FITUR .....  | 21 |
| 2.1.4.1              | Definisi Fitur .....                                   | 21 |
| 2.1.4.2              | Indikator Fitur .....                                  | 21 |
| 2.1.5                | MOBILE BANKING .....                                   | 22 |
| 2.1.5.1              | Definisi <i>Mobile Banking</i> .....                   | 22 |
| 2.1.5.2              | Manfaat <i>Mobile Banking</i> .....                    | 23 |
| 2.1.5.3              | Dampak Penggunaan <i>Mobile Banking</i> .....          | 24 |
| 2.1.5.4              | Kekurangan Layanan <i>Mobile Banking</i> .....         | 24 |
| 2.2                  | PENELITIAN YANG RELEVAN .....                          | 25 |
| 2.3                  | KERANGKA PENELITIAN .....                              | 30 |
| 2.4                  | PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....                           | 30 |
| BAB III              | .....  | 33 |
| METODE PENELITIAN    | .....  | 33 |
| 3.1                  | JENIS PENELITIAN .....                                 | 33 |
| 3.2                  | TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN .....                      | 33 |
| 3.3                  | POPULASI DAN SAMPEL .....                              | 34 |
| 3.4                  | TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL .....                        | 35 |
| 3.5                  | VARIABEL PENELITIAN.....                               | 36 |
| 3.6                  | DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL .....                    | 37 |
| 3.7                  | ANALISIS DATA.....                                     | 39 |
| BAB IV               | .....  | 45 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN | .....  | 45 |

|                |  |    |
|----------------|--|----|
| 4.1            | Gambaran Umum Penelitian .....   | 45 |
| 4.2            | Deskripsi Identitas Responden .....  | 46 |
| 4.3            | Hasil Uji Instrumen .....  | 48 |
| 4.3.1          | Uji Validitas .....  | 48 |
| 4.3.2          | Uji Reliabilitas .....   | 49 |
| 4.4            | Uji Asumsi Klasik .....  | 50 |
| 4.4.1          | Uji Normalitas .....   | 50 |
| 4.4.2          | Uji Heteroskedastisitas.....   | 50 |
| 4.4.3          | Uji Multikolinearitas .....  | 51 |
| 4.5            | Uji Ketetapan Model .....  | 52 |
| 4.5.1          | Uji Koefisien Determinasi (Uji Adjust R <sup>2</sup> ).....  | 52 |
| 4.5.2          | Uji Koefisien Regresi secara simultan (Uji F).....   | 53 |
| 4.5.3          | Uji t .....  | 54 |
| 4.6            | Uji Regresi Linier Berganda.....   | 56 |
| 4.7            | Pembahasan Hasil Pembuktian Hipotesis .....  | 57 |
| 4.7.1          | Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna<br>BSI <i>Mobile</i> di Kota Surakarta..... | 57 |
| 4.7.2          | Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BSI<br><i>Mobile</i> di Kota Surakarta.....        | 59 |
| 4.7.3          | Pengaruh Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BSI<br><i>Mobile</i> di Kota Surakarta.....     | 61 |
| BAB V          | .....  | 64 |
| 5.1            | Kesimpulan.....  | 64 |
| 5.2            | Keterbatasan Penelitian .....  | 65 |
| 5.3            | Saran.....   | 65 |
| DAFTAR PUSTAKA | .....  | 67 |
| LAMPIRAN       | .....  | 72 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kota Surakarta .....                               | 8  |
| Tabel 2.1 Penelitian Yang Relevan .....                                      | 26 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....                                 | 37 |
| Tabel 3.2 Skor Jawaban Responden .....                                       | 43 |
| Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                | 46 |
| Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....                         | 47 |
| Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Domisili .....                     | 47 |
| Tabel 4.4 Uji Validitas .....  | 48 |
| Tabel 4.5 Uji Reliabilitas .....   | 49 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas .....   | 50 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                                | 51 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas .....                                  | 52 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji Adjust R <sup>2</sup> ) ..... | 53 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji F .....   | 54 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji T .....   | 55 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Linear Berganda .....                                   | 56 |



## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1.1 Aplikasi BSI <i>Mobile</i> .....                               | 4  |
| Gambar 1.2 <i>Mobile banking</i> paling banyak digunakan tahun 2022 ..... | 4  |
| Gambar 1.3 Rating aplikasi BSI <i>Mobile</i> 2023 .....                   | 6  |
| Gambar 1.4 Ulasan salah satu pengguna BSI <i>Mobile</i> .....             | 6  |
| Gambar 1.5 Persentase Penduduk Surakarta berdasarkan Agama.....           | 8  |
| Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....                                      | 30 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |     |
|---|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....             | 73  |
| Lampiran 2 Jadwal Penelitian .....                | 77  |
| Lampiran 3 Data Responden .....                   | 78  |
| Lampiran 4 Tabulasi Data Responden Variabel ..... | 82  |
| Lampiran 5 Olah Data .....                        | 100 |
| Lampiran 6 Dokumentasi .....                      | 106 |
| Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup .....             | 107 |
| Lampiran 8 Surat Izin Penelitian .....            | 108 |
| Lampiran 9 Hasil Uji Turnitin .....               | 109 |

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. LATAR BELAKANG

Seiring berjalannya waktu, kemajuan teknologi kini semakin berkembang pesat sebagai fasilitas penunjang yang dimanfaatkan pada aktivitas manusia. Saat ini teknologi menjadi elemen yang tak terpisahkan dari kehidupan sosial, terutama internet. Perkembangan teknologi dan komunikasi saat ini telah menciptakan berbagai jenis peluang bisnis baru dimana setiap transaksi bisnis semakin banyak dilakukan secara elektronik (Gumelar dkk., 2020). Sudah banyak inovasi yang hadir di berbagai bidang, tekhhusus dalam dunia bisnis (Fitria & Munawar, 2021).

Perkembangan teknologi juga berdampak terhadap sektor perbankan yang ada di Indonesia. Institusi-institusi perbankan berusaha memberikan kepuasan pelayanan terhadap para nasabah salah satunya dengan memberikan fasilitas perbankan yang berupa layanan *mobile banking* untuk melakukan transaksi (Usman dkk., 2020). *Mobile banking* atau yang sering dikenal dengan sebutan *m-banking* merupakan suatu sistem layanan yang disediakan oleh lembaga keuangan seperti bank, yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan secara langsung melalui perangkat *mobile* seperti *smartphone* (Kartika dkk., 2020).

*Mobile banking* sendiri tidak hanya terdapat di bank konvensional tetapi juga terdapat pada bank syariah. Hal ini menunjukkan efektivitas perbankan syariah semakin berkembang khususnya di bidang digitalisasi (Pranantha, 2021). Bank syariah di Indonesia selalu berusaha memberikan pelayanan terbaiknya pada masing-masing sistem serta aplikasi *mobile banking* yang mereka miliki untuk

mencapai efektivitas, efisiensi serta kepuasan pelanggan (Gumelar dkk., 2020). Dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah, pihak perbankan perlu mempelajari bagaimana keinginan nasabah sesungguhnya ketika mereka memanfaatkan layanan *mobile banking*. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi kesenjangan antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan nasabah.

Kemampuan untuk memberikan kualitas layanan yang baik akan memperkuat citra perusahaan, mempertahankan pelanggan, menarik pelanggan potensial baru melalui kepuasan konsumen dan loyalitas (K. Kotler, 2009). Kualitas layanan (*service quality*) adalah perbandingan layanan antara kenyataan dan harapan nasabah. Jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu dan nasabah akan kecewa atau tidak puas (Al Arif, 2010).

Faktor kemudahan juga berperan penting dalam aplikasi *mobile banking*. Menurut Jogiyanto (2007) kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana kepercayaan seseorang bahwa menggunakan suatu teknologi akan terbebas dari usaha. Kemudahan penggunaan adalah mudah dipelajari, mudah dipahami, simple dan mudah pengoperasiannya. Apabila faktor kemudahan semakin tinggi maka kepuasan juga akan mengikuti naik, begitu pula sebaliknya apabila faktor kemudahan rendah maka kepuasan juga semakin melemah (K. Kotler, 2007).

Selain kualitas layanan dan kemudahan, menurut Poon (2008) fitur produk juga menjadi faktor yang sangat penting dalam memberikan kepuasan pada nasabah. Fitur adalah karakteristik khusus yang terdapat pada suatu alat (televisi,

ponsel, dan sebagainya) atau fungsi, kemampuan, atau desain khusus dari perangkat keras atau perangkat lunak. Fitur merupakan unsur-unsur produk yang dipandang penting oleh pengguna dan dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan (Tjiptono & Chandra, 2012). Suatu produk dapat ditawarkan dalam berbagai model dasar, model tanpa fitur tambahan, dan model dengan berbagai fitur. Dengan menambahkan lebih banyak fitur, perusahaan dapat mencapai tingkat pemodelan yang lebih tinggi. Fitur sendiri adalah sarana kompetitif untuk membedakan produk perusahaan dari pesaing (Firmansah, 2019).

Kualitas layanan, kemudahan, serta fitur produk dalam industri *mobile banking* menjadi penting karena penyampaian layanan melalui interaksi manusia dan teknologi, menawarkan layanan berkualitas tinggi untuk memenuhi kebutuhan nasabah merupakan keunggulan yang kompetitif dari produk bank berbasis digital dalam upaya memberikan kepuasan terhadap nasabah (Pranantha, 2021).

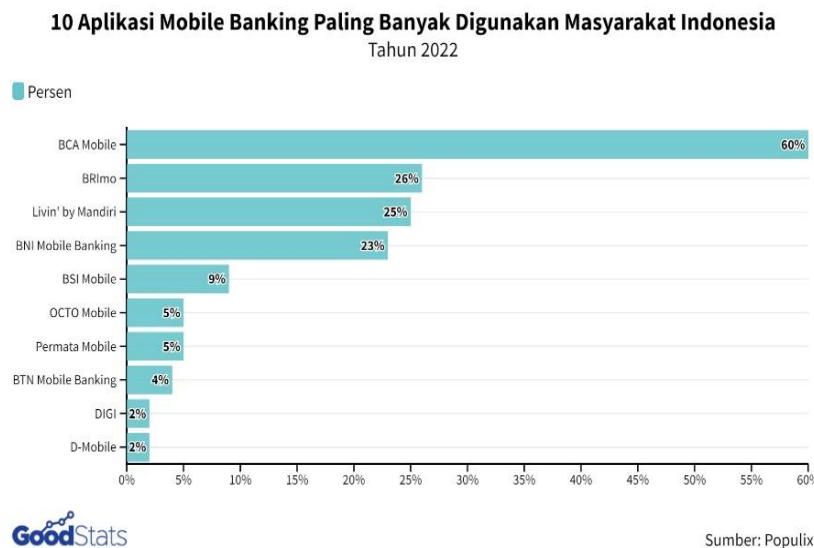
Penelitian ini fokus pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk (BSI), yang didirikan pada tanggal 01 Februari 2021. Bank Syariah Indonesia merupakan hasil penggabungan dari tiga bank, yakni PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah (Bank Syariah Indonesia, 2022). Bank Syariah Indonesia menawarkan layanan aplikasi berbasis teknologi bernama BSI Mobile.



Gambar 1.1 Aplikasi BSI Mobile

(Sumber: play.google.com)

Aplikasi *BSI Mobile* telah diunduh oleh lebih dari 5 juta pengguna melalui *Google Play Store*. Dengan adanya *BSI Mobile* ini diharapkan dapat memberikan layanan yang lebih lengkap serta dapat memudahkan masyarakat dalam bertransaksi (Bank Syariah Indonesia, 2022). Namun kemudahan yang ditawarkan dari *BSI Mobile* belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh masyarakat, hal ini dibuktikan oleh survei dari *Populix* sebagai berikut.



Gambar 1.2 *Mobile banking* paling banyak digunakan tahun 2022

(Sumber: goodstats.id)

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh *Populix* diketahui bahwa pengguna BSI *mobile* menduduki peringkat kelima dengan persentase sebesar 9%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih belum menganggap BSI *Mobile* sebagai pilihan utama. Sedangkan pada kenyataannya, BSI *Mobile* telah menyediakan berbagai macam fitur bagi penggunanya (Angelia, 2022). Beberapa fitur yang tersedia meliputi opsi pembayaran/*top-up*, pembayaran zakat, *transfer* dana, serta fitur tambahan seperti jadwal sholat dan penunjuk arah kiblat. Kehadiran berbagai fitur tersebut diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam menggunakan layanan BSI *Mobile*.

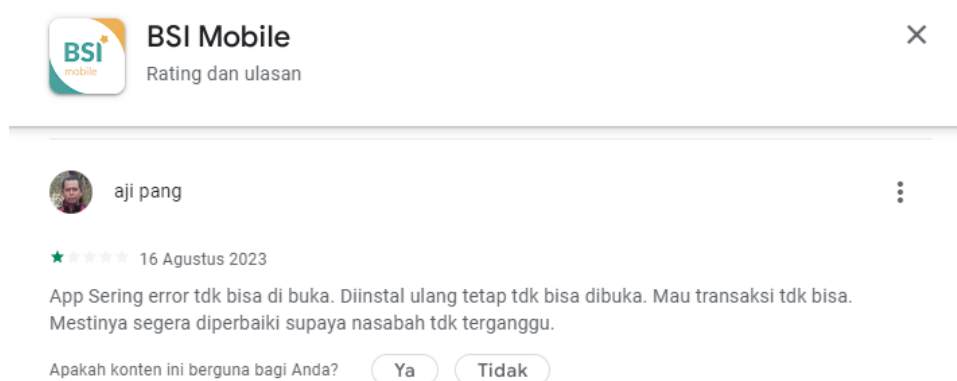
Dilansir dari laman CNBC Indonesia pada tanggal 8 Mei 2023, sejumlah nasabah mengeluhkan BSI *Mobile* mengalami gangguan hingga beberapa hari. PT Bank Syariah Indonesia, Tbk (BSI) menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami oleh pengguna BSI *Mobile* yang *error* sejak pagi hari. Saat ini perseroan sedang melakukan perbaikan sistem agar dapat kembali normal. Selama waktu pemeliharaan berlangsung, akses layanan akan sementara terganggu bagi nasabah hingga situasi pulih sepenuhnya. BSI dengan tegas menjamin keamanan dana nasabah dan mengingatkan seluruh nasabah untuk menjaga kewaspadaan terhadap berbagai bentuk penipuan dan tindak kejahatan digital yang mengatasnamakan bank. Nasabah juga dihimbau untuk tidak memberikan PIN, OTP maupun *password* kepada siapapun termasuk pegawai Bank Syariah Indonesia (Binekasri, 2023).



Gambar 1.3 Rating aplikasi BSI *Mobile* 2023

(Sumber: play.google.com)

Berdasarkan gambar *rating* pengguna aplikasi BSI *Mobile* yang dapat diakses melalui *Google Play Store* menunjukkan bahwa banyak pengguna BSI *Mobile* merasa puas, hal ini dapat dilihat dari *rating* bintang 5 dengan jumlah paling banyak jika dibandingkan dengan *rating* bintang 1 sampai dengan 4. Namun ternyata masih terdapat ulasan berupa keluhan dari pengguna aplikasi BSI *Mobile* tersebut. Beberapa pengguna mengeluhkan kesulitan dalam proses aktivasi serta sering terjadi *maintenance* maupun *error* pada aplikasi yang menyebabkan kegagalan dalam melakukan transaksi.



Gambar 1.4 Ulasan salah satu pengguna BSI *Mobile*

(Sumber: play.google.com)



Salah satu ulasan yang diberikan oleh Aji Pang pada 16 Agustus 2023 “Aplikasi sering *error* tidak bisa dibuka. Diinstal ulang tetap tidak bisa dibuka. Mau transaksi tidak bisa. Mestinya segera diperbaiki supaya nasabah tidak terganggu”. Ulasan yang berupa keluhan mengenai kinerja aplikasi BSI *Mobile* tersebut dapat memperkuat fenomena pada penelitian ini.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Pranantha, 2021) yang menguji Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Sleman, hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas layanan dan fitur produk BSI *Mobile* secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh (Prihatiningrum & Zuraidah, 2022) yang membahas tentang Analisa Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile Banking* pada Nasabah BJB Cabang Tangerang Menggunakan Metode *Servqual* menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Adanya perbedaan hasil dari kedua penelitian tersebut dapat dijadikan acuan untuk melakukan penelitian yang sekarang.

Perbedaan penelitian ini terdapat pada populasi yaitu masyarakat Surakarta yang berusia minimal 20 tahun sampai 40 tahun dan sedang atau pernah menggunakan layanan BSI *Mobile* lebih dari 3 kali. Perbedaan lain juga terdapat pada variabel independen, selain Kualitas Layanan dan Fitur Produk, penelitian ini juga menggunakan variabel Kemudahan.

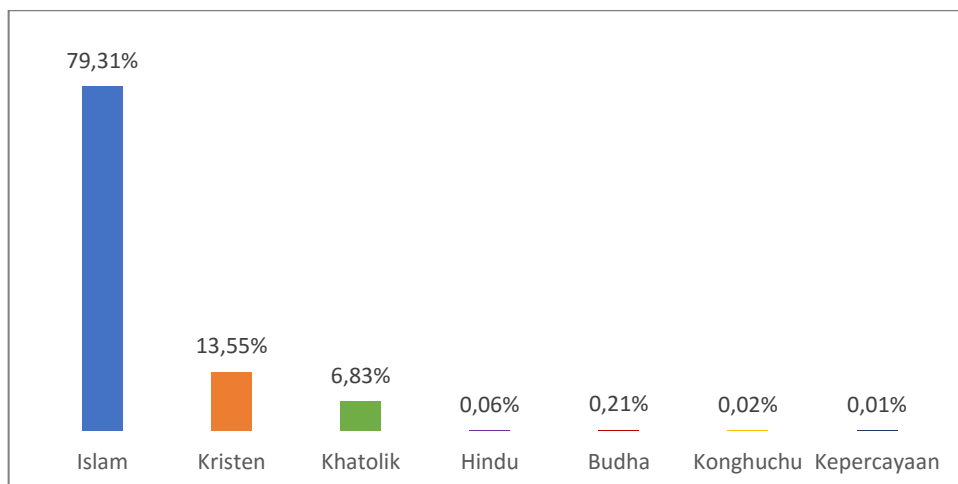
| Kecamatan.     | Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan (Jiwa) |         |         |
|----------------|--|---------|---------|
|                | 2020                                     | 2021    | 2022    |
| Laweyan        | 88 524                                   | 88 578  | 88 617  |
| Serengan       | 47 778                                   | 47 853  | 47 921  |
| Pasar Kliwon   | 78 517                                   | 78 565  | 78 600  |
| Jebres         | 138 775                                  | 138 859 | 138 921 |
| Banjarsari     | 168 770                                  | 168 873 | 168 949 |
| Kota Surakarta | 522 364                                  | 522 728 | 523 008 |

Sumber: Hasil SP2020 (September)

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kota Surakarta

(Sumber: surakartakota.bps.go.id)

Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Surakarta menyatakan pada tahun 2022 jumlah penduduk Kota Surakarta yaitu 523.008 jiwa. Kota Surakarta terdiri dari 5 Kecamatan yaitu Kecamatan Laweyan, Kecamatan Banjarsari, Kecamatan Pasar Kliwon, Kecamatan Serengan, dan Kecamatan Jebres. Penelitian ini dilakukan di Kota Surakarta karena Kota Surakarta merupakan kota terpadat di Provinsi Jawa Tengah dengan mayoritas penduduknya beragama Islam.



Gambar 1.5 Persentase Penduduk Surakarta berdasarkan Agama

(Sumber: Dispendukcapi Surakarta)

Berdasarkan data dari Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada tahun 2022 terdapat 79,31% penduduk yang menganut agama Islam, kemudian disusul agama Kristen 13,55% dan Katholik 6,83%. Sedangkan Hindu, Budha, Konghuchu serta aliran kepercayaan jumlahnya kurang dari 1%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas penduduk di Kota Surakarta beragama Islam.

Pemerintah Kota Surakarta bekerja sama dengan perbankan sebagai suatu komitmen dalam mendorong kemajuan transaksi digital, salah satunya dengan memfasilitasi pembayaran nontunai di berbagai industri. Pada November 2021 Kota Surakarta meraih penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) atas langkah digitalisasi transaksi di berbagai sektor perdagangan yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pembayaran elektronik/non tunai. Dengan adanya kebijakan tersebut diharapkan dapat mendorong masyarakat Surakarta dalam melakukan digitalisasi bank, sehingga dapat memperkuat data yang dibutuhkan oleh peneliti. (Primasasti, 2022).

Berdasarkan *phenomena gap* dan *research gap* yang telah dijabarkan peneliti di atas, maka kualitas layanan pada *mobile banking* tidak semudah dengan yang diharapkan karena masih ditemukan adanya kendala dalam pengoperasiannya. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menganalisis seberapa besar kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia yang berdomisili di Surakarta dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Oleh karena itu, penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan, Dan Fitur Produk BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Masyarakat Surakarta)”**.

## **1.2. IDENTIFIKASI MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Masih terdapat beberapa kendala seperti *error*, *maintenance* dan kesulitan dalam melakukan aktivasi *BSI Mobile*.
2. Masih rendahnya persentase pengguna layanan *BSI Mobile* dibandingkan layanan aplikasi *mobile banking* beberapa bank lainnya.
3. Banyak nasabah merasa dimudahkan dengan adanya *BSI Mobile* namun belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh nasabah.

## **1.3. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan *BSI mobile* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Surakarta?
2. Apakah Kemudahan pada *BSI mobile* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Surakarta?
3. Apakah fitur produk *BSI Mobile* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Surakarta?

## **1.4. TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan perumusan masalah yang diangkat, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *BSI mobile* terhadap kepuasan nasabah di Surakarta.

2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan pada BSI *mobile* terhadap kepuasan nasabah di Surakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh fitur produk BSI *mobile* terhadap kepuasan nasabah di Surakarta.

#### **1.5. MANFAAT PENELITIAN**

Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti berharap agar hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat seperti yang dijelaskan berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca memberikan pemahaman dan wawasan yang lebih luas terkait dengan masalah Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan, dan Fitur Produk terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia di Kota Surakarta.
  - b. Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti berikutnya.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan bagi masyarakat, sebagai bahan pengetahuan dan bahan pertimbangan, serta media pembelajaran terkait Kualitas Layanan, Kemudahan, dan Fitur Produk terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia di Kota Surakarta.

- b. Bagi Bank Syariah Indonesia, penelitian ini nantinya dapat memberikan masukan dan informasi kepada pihak bank untuk meningkatkan Kualitas Layanan, Kemudahan, serta Fitur Produk BSI *Mobile* agar terciptanya kepuasan nasabah.

#### **1.6. BATASAN PENELITIAN**

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus dan mendalam, maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Batasan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Variabel penelitian hanya sebatas Kualitas Layanan, Kemudahan, dan Fitur Produk.
2. Responden yang merupakan nasabah yang sedang atau pernah menggunakan layanan BSI *Mobile* lebih dari 3 kali.
3. Responden berusia minimal 20 tahun sampai 40 tahun.
4. Objek penelitian pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Surakarta yang meliputi 5 Kecamatan yaitu Kecamatan Laweyan, Kecamatan Banjarsari, Kecamatan Pasar Kliwon, Kecamatan Serengan, dan Kecamatan Jebres.

#### **1.7. JADWAL PENELITIAN**

*Terlampir*

#### **1.8. SISTEMATIKA PENULISAN**

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab dengan perincian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI, bab ini menjelaskan tentang kajian teori, hasil penelitian terdahulu, kerangka berfikir, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN, bab ini menjelaskan tentang waktu dan tempat penelitian, jenis penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, definisi operasional variable, teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN, bab ini menjelaskan tentang gambaran umum penelitian, pengujian dan hasil data, pembahasan hasil analisis data.

BAB V PENUTUP, bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, keterbatasan penelitian dan saran-saran untuk pengembangan penelitian lebih lanjut berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 LANDASAN TEORI**

##### **2.1.1 KEPUASAN NASABAH**

###### **2.1.1.1 Definisi Kepuasan Nasabah**

Salah satu tujuan utama perusahaan jasa dalam hal ini adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan penilaian seseorang tentang kinerja produk maupun jasa, atau hasil dalam kaitannya dengan ekspektasi. Kepuasan konsumen maupun nasabah akan tercapai jika persepsi fundamental konsumen atau nasabah terhadap kinerja produk maupun jasa sama dengan kinerja produk yang diharapkan (Priansa, 2016).

Menurut P. Kotler & Keller (2009) kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang di persepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia melakukan pembelian atau menggunakan produk atau jasa. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang diterimanya setelah menggunakan suatu produk atau jasa.



Secara umum, kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan nasabah (Dwinurpitasari, 2019).

#### **2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah**

Menurut Rangkuti (2013) kepuasan nasabah dipengaruhi oleh berbagai faktor, yaitu:

- a. Kualitas layanan (*service quality*), dimana kepuasan nasabah bergantung pada tingkat pelayanan yang diterima, sejalan dengan harapan mereka.
- b. Kualitas produk (*product quality*), dimana kepuasan nasabah bergantung pada penilaian mereka terhadap kualitas produk yang mereka gunakan.
- c. Harga (*price*), dimana produk dengan kualitas serupa tetapi ditawarkan dengan harga yang relatif lebih terjangkau akan memberikan nilai tambah bagi nasabah.
- d. Faktor situasi (*situational factor*), yang mencakup kondisi atau situasi yang dialami oleh nasabah.
- e. Faktor pribadi (*personal factor*), yang mencerminkan karakteristik individu termasuk kebutuhan pribadi mereka.

Sedangkan Rustanti (2015) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, meliputi:

- a. Kualitas produk, yaitu nasabah akan merasa puas jika hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan adalah berkualitas.

- b. Kualitas pelayanan, yaitu seberapa baik pelayanan yang diterima oleh nasabah. Kepuasan nasabah tercapai ketika mereka menerima layanan yang baik atau sesuai dengan harapan.
- c. Faktor emosional, yaitu berupa sikap yang muncul dari emosi atau rasa dari dalam diri nasabah. Nasabah yang bangga akan merasa yakin bahwa orang lain akan kagum bila dia menggunakan produk dengan merek tertentu.
- d. Harga, merupakan nilai yang dapat ditetapkan terhadap produk tersebut. Produk dengan kualitas sebanding namun ditawarkan dengan harga yang relatif lebih terjangkau akan memberikan nilai tambah bagi nasabah.
- e. Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa, yaitu apakah dalam memperoleh suatu produk dibutuhkan biaya yang cukup besar/kecil, dan seberapa mudah nasabah bisa mendapatkannya.

### **2.1.1.3 Manfaat Kepuasan Nasabah**

Menurut Kasmir (2012) kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan:

- a. Loyal pada bank, artinya kemungkinan kecil nasabah akan pindah ke bank yang lain dan akan setia menjadi nasabah yang bersangkutan.
- b. Mengulang kembali pembelian produknya, yaitu kepuasan nasabah terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan.
- c. Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama, dalam hal ini nasabah akan memperluas jasa yang ditawarkan makin beragam dalam satu bank.

- d. Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut. Hal inilah yang menjadi keinginan bank karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti terhadap kualitas jasa yang ditawarkan.

#### **2.1.1.4 Indikator Kepuasan Nasabah**

Tidak ada satupun ukuran terbaik mengenai kepuasan nasabah yang disepakati secara universal. Meskipun demikian, di tengah beragamnya cara mengukur kepuasan nasabah, terdapat kesamaan paling tidak dalam lima konsep inti. Indikator kepuasan menurut Tjiptono (2000) yaitu:

- a. Kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall customer satisfaction*). Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan nasabah adalah langsung menanyakan kepada nasabah seberapa puas mereka dengan produk atau jasa.
- b. Konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*). Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidakesesuaian antara harapan nasabah dengan kinerja aktual produk perusahaan.
- c. Minat pembelian ulang (*repurchase intent*). Kepuasan nasabah diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah nasabah akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.
- d. Kesiediaan merekomendasikan (*willingnes to recommend*). Kesiediaan nasabah untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.
- e. Ketidakpuasan nasabah (*customer dissatisfaction*). Beberapa macam aspek yang sering ditelaah guna mengetahui ketidakpuasan nasabah, meliputi:

komplain, retur atau pengembalian produk, biaya garansi, *recall*, *word of mouth negatif*, dan *defections*.

## **2.1.2 KUALITAS LAYANAN**

### **2.1.2.1 Definisi Kualitas Layanan**

Kualitas layanan (*service quality*) adalah perbandingan layanan antara kenyataan dan harapan nasabah. Jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu dan nasabah akan kecewa atau tidak puas (Al Arif, 2010).

Kualitas layanan (*service quality*) merupakan kunci dan faktor yang sangat penting dalam strategi bisnis, karena terbukti dapat meningkatkan profitabilitas, sehingga dapat menjadi alat untuk keunggulan bersaing. Kualitas layanan yang baik dapat menciptakan pembelian berulang, *positive word of mouth*, loyalitas nasabah, dan diferensiasi produk yang kompetitif (Rangkuti, 2013).

Kualitas layanan (*service quality*) dapat dilihat dari kinerja produk atau jasa. Produk memiliki arti penting bagi perusahaan, karena perusahaan tidak dapat melakukan apapun dalam usahanya tanpa produk. Sehingga perusahaan harus menyesuaikan produk dengan kebutuhan dan keinginan nasabah agar pemasaran produk berhasil (Zulkifly dkk, 2022).

Kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) adalah sejauh mana sebuah *website* memfasilitasi para nasabah dalam berbelanja atau membeli secara efektif dan efisien (Chang dkk, 2009). Suatu layanan internet adalah termasuk salah satu

aktivitas yang tidak kasat mata (tidak bisa diraba) dan aktivitasnya hanya dilakukan pada saat nasabah melakukan pemesanan atau pembelian melalui *website*.

#### **2.1.2.2 Indikator Kualitas Layanan**

Menurut Parasuraman dkk (1988) definisi kualitas layanan sebagai pertimbangan totalitas kinerja suatu perusahaan atau jasa tertentu sesuai dengan ekspektasi konsumen serta dalam mengembangkan dimensi kualitas layanan dapat menggunakan model SERVQUAL yang meliputi: *tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance*.

Sementara itu menurut Suryani (2017) suatu kualitas layanan *E-Banking* terdapat 6 indikator yaitu:

- a. Efisiensi (*efficiency*), yaitu kemampuan suatu bank untuk membuat atau menciptakan aplikasi dan situs yang dapat digunakan oleh nasabah dengan mudah dan sederhana.
- b. Pemenuhan janji (*fulfillment*), yaitu kemauan bank untuk mengirimkan suatu informasi dan juga pemenuhan pesan janji nasabah.
- c. Ketersediaan sistem beroperasi (*system availability*), yaitu suatu kapabilitas bank untuk membangun peran sistem pada aplikasi dan situs bank.
- d. Privasi (*privacy*), yaitu kemampuan bank dalam memberikan keamanan data sehingga menimbulkan kepercayaan kepada nasabah dan terciptanya rasa terlindung, bebas dari risiko, dan munculnya keyakinan.
- e. Jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*), Secara spesifik, kemampuan bank dalam melayani nasabah.

- f. Tampilan situs (*site aesthetic*), yaitu kapabilitas bank dalam mengelola dan menciptakan situs serta aplikasi yang mempunyai manifestasi menarik.

### **2. 1. 3 KEMUDAHAN**

#### **2.1.3.1 Definisi Kemudahan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kemudahan didefinisikan sebagai perihal mudah untuk melaksanakan rencana atau sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar usaha. Menurut Jogiyanto (2007) kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana kepercayaan seseorang bahwa menggunakan suatu teknologi akan terbebas dari usaha. Kemudahan penggunaan adalah mudah dipelajari, mudah dipahami, simple dan mudah pengoperasiannya.

Dapat diketahui bahwa kemudahan penggunaan adalah suatu kepercayaan tentang pengambilan keputusan. Jika nasabah percaya dengan teknologi yang ada dan mudah untuk digunakan atau di akses maka nasabah akan menggunakannya. Dan sebaliknya jika sulit untuk digunakan atau diakses dan tidak percaya akan teknologi informasi yang ada maka nasabah tidak akan menggunakannya lagi.

#### **2.1.3.2 Indikator Kemudahan**

Indikator kemudahan penggunaan menurut Davis dalam Rithmaya (2016) adalah:

- a. Mudah dipelajari.
- b. Fleksibel.
- c. Mudah digunakan.
- d. Dapat mengontrol pekerjaan.

Konsep tersebut menerangkan kemudahan penggunaan teknologi bagi penggunanya, yaitu mudah dipelajari, mudah dikendalikan oleh pengguna, penggunaannya fleksibel, serta mudah untuk digunakan.

## **2.1.4 FITUR**

### **2.1.4.1 Definisi Fitur**

Fitur adalah karakteristik khusus yang terdapat pada suatu alat (televisi, ponsel, dan sebagainya) atau fungsi, kemampuan, atau desain khusus dari perangkat keras atau perangkat lunak. Fitur merupakan unsur-unsur produk yang dipandang penting oleh pengguna dan dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan (Tjiptono & Chandra, 2012).

Suatu produk dapat ditawarkan dalam berbagai model dasar, model tanpa fitur tambahan, dan model dengan berbagai fitur. Dengan menambahkan lebih banyak fitur, perusahaan dapat mencapai tingkat pemodelan yang lebih tinggi. Fitur sendiri adalah sarana kompetitif untuk membedakan produk perusahaan dari pesaing (Firmansah, 2019).

### **2.1.4.2 Indikator Fitur**

Menurut Poon (2008) terdapat empat konstruk yang menjadi indikator dari ketersediaan fitur layanan (*feature availability*) suatu sistem *internet banking*, yaitu:

- a. Kemudahan akses informasi mengenai produk dan jasa

Fitur layanan memberikan kemudahan bagi pengguna layanan untuk mengakses informasi mengenai produk dan jasa yang akan digunakan.

b. Keberagaman layanan transaksi

Fitur layanan yang memiliki beragam layanan untuk mempermudah transaksi nasabah.

c. Keberagaman fitur

Beragamnya fitur yang disediakan oleh pihak bank dapat membantu nasabah untuk melakukan transaksi sesuai kebutuhan mereka.

d. Inovasi produk

Banyaknya fitur-fitur tambahan hasil inovasi menambah rasa minat nasabah menggunakan layanan *m-banking*.

## **2.1.5 MOBILE BANKING**

### **2.1.5.1 Definisi *Mobile Banking***

*Mobile banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone* (Otoritas Jasa Keuangan, 2015). Menurut Maulana dkk (2018) *Mobile banking* adalah fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi finansial secara *real time*. Produk layanan *mobile banking* merupakan saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi GPRS dengan sarana telpon seluler (ponsel). Perkembangan teknologi informasi yang sedemikian pesat sangat mendukung dalam kecepatan dan kemudahan layanan transaksi perbankan terhadap nasabah.

Layanan mobile memiliki fitur-fitur layanan *mobile banking* antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM



terdekat), dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, internet) pembelian pulsa dan berbagai fitur lainnya (Savitri, 2022).

#### **2.1.5.2 Manfaat *Mobile Banking***

Menurut Maryanto (2011) Manfaat yang dapat diperoleh dari penggunaan *mobile banking*, antara lain:

a. Mudah

Untuk langsung transaksi perbankan, kita tidak perlu datang langsung ke bank kecuali pada saat mendaftarkan nomor ponsel.

b. Praktis

Setiap nasabah dapat langsung bertransaksi perbankan melalui ponsel setiap saat, kapan saja dan dimana saja.

c. Aman

*M-banking* dilengkapi dengan sistem proteksi yang maksimal yang secara otomatis sudah terprogram sejak pendaftaran. Selain menggunakan pin yang dapat dipilih sendiri dan nomor ponsel yang didaftarkan, setiap transaksi yang dilakukan juga akan diacak untuk menjamin keamanan para nasabah.

d. Penggunaan yang bersahabat

*M-banking* dirancang sedemikian rupa sehingga mudah digunakan oleh siapa saja, nasabah bisa memilih jenis transaksi dari menu yang telah tersedia tanpa harus menghafal kode transaksi yang ingin dilakukan.

e. Nyaman

Nasabah seperti mempunyai ATM dalam gengaman tangan, karena berbagai transaksi yang biasa dilakukan di ATM, kini dapat dilakukan melalui *m-banking* kecuali penarikan tunai.

### **2.1.5.3 Dampak Penggunaan *Mobile Banking***

Penggunaan *m-banking* menimbulkan dampak yang positif secara khusus terhadap bank itu sendiri dan nasabah (Harish, 2017). Dampak dari penggunaan *mobile banking* adalah sebagai berikut:

a. Bank

Bank mendapatkan keuntungan, karena nasabah akan semakin bertambah banyak dan bank mendapatkan kepercayaan dari nasabah.\

b. Nasabah

Nasabah mendapatkan pelayanan yang lebih dari bank, karena dengan adanya *mobile banking* akan semakin mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi perbankan atau hanya sekedar melakukan pengecekan saldo dimanapun, kapanpun dengan dimensi ruang dan waktu tidak terbatas.

### **2.1.5.4 Kekurangan Layanan *Mobile Banking***

Semakin berkembangnya internet dalam pelayanan jasa keuangan perbankan menyimpan risiko yang dapat muncul dikemudian hari. Menurut Kurtubi (2002) bagi bank penyelenggara secara umum terdapat empat risiko yang terkait dengan penggunaan *m-banking*, yaitu:

a. *Transaction/Operations Risk*

Risiko yang timbul atau berasal dari *fraud*, kesalahan dalam proses, gangguan sistem atau kegiatan tidak terduga yang menimbulkan kerugian bagi bank maupun nasabah.

b. *Reputation Risk*

Yang berkaitan erat dengan *corporate image* dari bank itu sendiri apabila layanan *mobile banking*-nya tidak berjalan dengan baik.

c. *Outsourcing Risk*

Bank kerap menggunakan jasa pihak ketiga sebagai *provider* sehingga terdapat kemungkinan layanan pada suatu waktu dapat mengalami gangguan.

d. *Credit Risk*

Risiko kredit dapat timbul apabila bank memberikan kredit melalui media elektronik misalnya produk kartu kredit.

Dalam melaksanakan aktivitas layanan *m-banking*, bank akan menghadapi risiko spesifik seperti yang disebutkan di atas akibat penyediaan dan penggunaan teknologi informasi. Untuk itu bank harus melakukan mitigasi atas risiko yang mungkin terjadi dalam layanan *m-banking* dengan memperhatikan prinsip pengendalian pengamanan data nasabah dan transaksi *m-banking* (Adelia, 2019).

## 2.2 PENELITIAN YANG RELEVAN

*Output* dari pengamatan penelitian yang baik diterapkan sebagai pendukung bagi penelitian yang hendak dilakukan. Selain itu pandangan dari penelitian terdahulu juga diterapkan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian saat ini baik membahas tentang metode ataupun hasil yang tertera di penelitian

sebelumnya serta untuk menguatkan pendapat. Sehingga kali ini peneliti mengangkat riset yang berhubungan dengan topik yang diambil oleh peneliti.

**Tabel 2.1 Penelitian Yang Relevan**

| No | Judul  | Metode  | Hasil   |
|----|--|---|---|
| 1  | Pramesti dkk (2023)<br>“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember” | Penelitian ini merupakan penelitian kausalitas. Populasi penelitian ini adalah pengguna <i>mobile banking</i> BSI Kantor Cabang Jember. Metode pengambilan sampel menggunakan <i>purposive sampling</i> dengan jumlah sampel yaitu 126 dengan menggunakan rumus <i>Slovin</i> . | <i>Efficiency</i> dan <i>Reliability</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi <i>BSI Mobile</i> . <i>Fullfilment</i> , <i>Privacy</i> , dan <i>Responsiveness</i> berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan menggunakan aplikasi <i>BSI Mobile</i> . |
| 2  | Adelia (2019)<br>“Pengaruh Layanan <i>M-Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)”                        | Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah bank BNI Syariah KCP Rajabasa tahun 2019 dimana keseluruhan berjumlah 2000 <i>user</i> . Sampel penelitian ini berjumlah 95 sampel.                             | Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel layanan <i>mobile banking</i> yang meliputi keamanan sistem <i>mobile banking</i> , kemudahan penggunaan layanan, kredibilitas perusahaan layanan perbankan, dan kecepatan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah.                             |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| 3 | <p>Dwinurpitasari (2019)</p> <p>“Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk <i>Mobile banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syariah KCP Ponorogo”</p>          | <p>Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dan penyebaran angket. Peneliti mengambil sampel sebanyak 97 responden.</p>               | <p>Kualitas layanan <i>mobile banking</i> dan kualitas produk <i>mobile banking</i> secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah KCP Ponorogo.</p>   |
| 4 | <p>Pranatha (2021)</p> <p>“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk BSI <i>Mobile</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Sleman”</p> | <p>Metode yang digunakan yakni dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini berjumlah 100 responden. Penelitian ini menggunakan sumber data primer yang diperoleh melalui penyebaran angket atau kuesioner.</p> | <p>a. Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.<br/> b. Fitur produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.<br/> c. Kualitas layanan dan fitur produk BSI <i>Mobile</i> secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.</p> |
| 5 | <p>Iqbal dkk (2021)</p> <p>“Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur terhadap</p>  | <p>Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Objek dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Negara</p>   | <p>Variabel kemudahan dan ketersediaan fitur secara simultan berpengaruh signifikan</p>   |

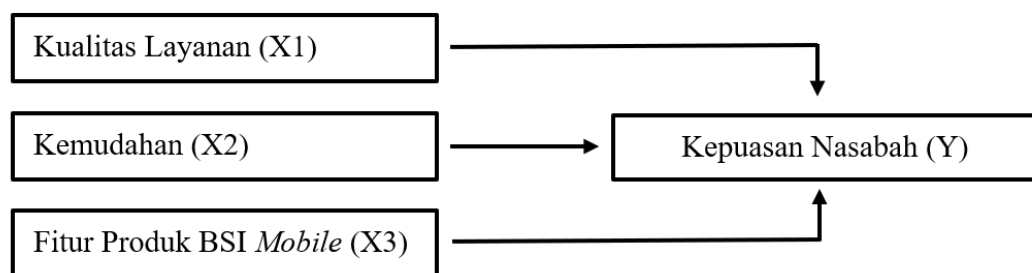
|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|   | Penggunaan <i>Mobile banking</i> ”   | Indonesia yang berlokasi di Jambi pengguna layanan <i>mobile banking</i> . Responden penelitian ini berjumlah 100 responden.   | terhadap penggunaan <i>mobile banking</i> .   |
| 6 | Erina (2021)<br>“Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Nganjuk” | Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Peneliti menggunakan sumber data secara langsung atau primer yang diperoleh dari penyebaran angket/kuesioner. | a. Faktor kemudahan tidak ada pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.<br>b. Faktor kenyamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.<br>c. Faktor keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. |
| 7 | Hastuti & Wardhana (2018)<br>“Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah”  | Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian deskriptif dengan metode kuantitatif. Sampel yang digunakan adalah 118 nasabah Bank Syariah Mandiri   | Hasil penelitian menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah.  |
| 8 | Sleimi dkk (2020)<br>“ <i>E-Banking services quality and customer loyalty:</i> ”   | Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. 1500 survei didistribusikan dan 397   | Koefisien antara kualitas layanan <i>E-banking</i> dan loyalitas pelanggan secara   |

|    |   |   |   |
|----|---|---|---|
|    | <i>The moderating effect of customer service satisfaction: Empirical evidence from the UAE banking sector”</i>                                | survei valid dikumpulkan dengan tingkat respons 26,5%.  | statistik signifikan. Selain itu, kepuasan pelanggan memediasi hubungan antara kualitas layanan <i>E-banking</i> dan loyalitas pelanggan.     |
| 9  | Fida dkk (2020)<br><i>“Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman”</i> | Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan <i>convenience sampling</i> dengan 120 kuesioner dan dibagikan secara merata kepada nasabah dari empat bank syariah utama di Oman. | Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan, berhubungan secara signifikan satu sama lain.                                |
| 10 | Asnawi dkk (2020)<br><i>The role of service quality within Indonesian customers satisfaction and loyalty and its impact on Islamic banks</i>  | Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode <i>nonprobability sampling</i> diperoleh 280 responden.                                       | Hasil penelitian menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah. |

### 2.3 KERANGKA PENELITIAN

Rangkaian alur penelitian yang berupa kerangka konseptual yang telah dibuat oleh peneliti untuk memudahkan membaca hipotesis penelitian telah disajikan pada gambar berikut:

**Gambar 2.1 Kerangka Penelitian**



### 2.4 PENGEMBANGAN HIPOTESIS

#### 2.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas layanan adalah perbandingan layanan antara kenyataan dan harapan nasabah. Jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan merasa puas, sebaliknya jika kenyataan yang diterima kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu dan nasabah akan merasa tidak puas (Al Arif, 2010). Oleh karena itu kualitas layanan kemungkinan akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Dwinurpitasari (2019) menghasilkan kesimpulan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian lain yang dilakukan oleh Pranantha (2021) dinyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan



signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat diambil hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan BSI *mobile* terhadap kepuasan nasabah.

#### **2.4.2 Pengaruh Kemudahan Layanan BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah**

Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana kepercayaan seseorang bahwa menggunakan suatu teknologi akan terbebas dari usaha. Kemudahan penggunaan adalah mudah dipelajari, mudah dipahami, simple dan mudah pengoprasiaannya (Jogiyanto, 2007). Jika nasabah percaya dengan teknologi yang ada dan dianggap mudah untuk digunakan maka nasabah akan merasa puas dalam menggunakannya. Dan sebaliknya jika nasabah tidak percaya akan teknologi yang ada dan dianggap sulit untuk digunakan maka nasabah akan merasa tidak puas dan tidak akan menggunakannya lagi. Oleh karena itu kemudahan kemungkinan akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Iqbal dkk (2021) menghasilkan kesimpulan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian lain yang dilakukan oleh Widianingrum (2021) dinyatakan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat diambil hipotesis penelitian sebagai berikut:

H2: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kemudahan layanan BSI *mobile* terhadap kepuasan nasabah.

### 2.4.3 Pengaruh Fitur Produk BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah

Fitur adalah karakteristik khusus yang terdapat pada suatu alat (televisi, ponsel, dan sebagainya) atau fungsi, kemampuan, atau desain khusus dari perangkat keras atau perangkat lunak. Fitur merupakan unsur-unsur produk yang dipandang penting oleh pengguna dan dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan (Tjiptono & Chandra, 2012). Beragamnya fitur yang terdapat pada *mobile banking* dapat membantu nasabah untuk melakukan transaksi sesuai kebutuhan mereka sehingga nasabah akan merasa puas. Oleh karena itu fitur produk kemungkinan akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Andriyanti dkk (2020) menghasilkan kesimpulan bahwa fitur produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian lain yang dilakukan oleh Pranantha (2021) dinyatakan bahwa fitur produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat diambil hipotesis penelitian sebagai berikut:

H3: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fitur produk BSI *mobile* terhadap kepuasan nasabah.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 JENIS PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019) penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang berlandaskan pada sifat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini didesain untuk menjelaskan pengaruh antar variabel atau hubungan mempengaruhi (kausalitas) antar variabel melalui pengujian hipotesis atau mengonfirmasi hubungan pengaruh antar variabel. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama atau data yang dikumpulkan secara langsung dari responden oleh peneliti dengan menggunakan metode kuesioner (Sugiyono, 2019). Program analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan IBM SPSS 25.

#### **3.2 TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN**

Waktu yang digunakan penulis untuk menyusun skripsi ini yakni mulai dari Juni 2023 hingga selesai. Peneliti akan melakukan penelitian terhadap masyarakat Surakarta yang menggunakan BSI *Mobile*, dikarenakan peneliti ingin mengetahui pengaruh Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan, dan Fitur Produk BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah di Surakarta.

### **3.3 POPULASI DAN SAMPEL**

#### **3.3.1 POPULASI**

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat Surakarta yang sedang atau pernah menggunakan layanan BSI *Mobile*. Berdasarkan data dari BPS jumlah penduduk Kota Surakarta yaitu 523.008 penduduk. Adapun kualifikasi/persyaratan responden dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Berusia 20 tahun sampai 40 tahun.
- b. Pernah melakukan transaksi menggunakan BSI *Mobile* lebih dari 3 kali.
- c. Berdomisili di Surakarta.

#### **3.3.2 SAMPEL**

Sampel adalah representasi sebagian kecil dari total jumlah dan karakteristik yang ada dalam suatu populasi. Penggunaan sampel diperlukan ketika populasi sangat besar sehingga tidak memungkinkan bagi peneliti untuk mempelajari semua elemen dalam populasi tersebut. Keterbatasan sumber daya seperti dana, waktu, dan tenaga mendorong peneliti untuk mengambil sampel yang mewakili populasi yang lebih besar (Sugiyono, 2019). Dalam menentukan sampel, penelitian ini menggunakan rumus *Slovin*. Rumus *Slovin* digunakan apabila populasi diketahui (Sugiyono, 2019). Berikut adalah perhitungan rumus *Slovin*:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang dibutuhkan

N = jumlah populasi

e = tingkat toleransi kesalahan (5%)

Perhitungan sampel:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{523.008}{1 + 523.008 (0,5)^2}$$

$$n = \frac{523.008}{523.009 (0,0025)}$$

$$n = 399,99$$

Berdasarkan perhitungan rumus di atas maka diperoleh jumlah sampel penelitian ini adalah 399,99 yang akan dibulatkan oleh peneliti menjadi 400 responden.

### 3.4 TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL

Teknik pengambilan sampel atau teknik sampling adalah suatu cara mengambil sampel yang representatif dari populasi (Riduwan, 2012). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* merupakan teknik yang digunakan untuk menentukan sampel dengan pertimbangan khusus (Sugiyono, 2019). Responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia yang sedang atau pernah menggunakan *BSI Mobile* di lima kecamatan yang ada di Kota Surakarta,

yaitu Kecamatan Laweyan, Kecamatan Banjarsari, Kecamatan Pasar Kliwon, Kecamatan Serengan, dan Kecamatan Jebres. Pada setiap Kecamatan diambil 80 sampel sehingga akan berjumlah 400 sampel dari 5 Kecamatan yang ada di Surakarta.

### **3.5 VARIABEL PENELITIAN**

Variabel adalah atribut yang memiliki “variasi” antara individu atau objek yang berbeda. Variabel juga dapat merujuk pada atribut atau nilai dalam bidang keilmuan atau kegiatan tertentu. Sehingga berdasarkan pengertian tersebut variabel penelitian adalah suatu atribut, sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2019). Macam-macam variabel dalam penelitian dapat dibedakan menjadi:

#### **3.5.1 Variabel Independen**

Variabel independen atau yang sering disebut sebagai variabel bebas merupakan variabel yang memiliki pengaruh atau menyebabkan perubahan atau munculnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini, variabel independen yang digunakan oleh peneliti adalah Kualitas Layanan (X1), Kemudahan (X2), dan Fitur Produk (X3).

#### **3.5.2 Variabel Dependen**

Variabel dependen atau yang dikenal juga sebagai variabel terikat merupakan variabel yang terpengaruh atau dipengaruhi oleh variabel independen (bebas). Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Nasabah (Y).

### 3.6 DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

Definisi operasional variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang atau objek yang mempunyai “variasi” antara satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan objek lain (Sugiyono, 2019). Definisi operasional variabel yang digunakan peneliti dalam penyusunan laporan ini antara lain:

**Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel**

| No | Variabel                | Definisi  | Indikator/Dimensi   |
|----|-------------------------|---|---|
| 1  | <b>Kualitas Layanan</b> | Kualitas layanan ( <i>service quality</i> ) adalah perbandingan layanan antara kenyataan dan harapan nasabah, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu dan nasabah akan kecewa atau tidak puas. (Al Arif, 2010) | Indikator Kualitas Layanan menurut Suryani (2017):<br><ol style="list-style-type: none"> <li>1. Efisiensi (<i>Efficiency</i>)</li> <li>2. Pemenuhan janji (<i>Fulfillment</i>)</li> <li>3. Ketersediaan sistem beroperasi (<i>System availability</i>)</li> <li>4. Privasi (<i>Privacy</i>)</li> <li>5. Jaminan/kepercayaan (<i>Assurance/trust</i>)</li> <li>6. Tampilan situs (<i>Site aesthetics</i>)</li> </ol> |
| 2  | <b>Kemudahan</b>        | Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana kepercayaan seseorang bahwa menggunakan suatu  | Indikator Kemudahan menurut Davis dalam Rithmaya (2016):<br><ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mudah dipelajari</li> <li>2. Fleksibel</li> </ol>   |

|          |                     |   |  |
|----------|---------------------|---|--|
|          |                     | teknologi akan terbebas dari usaha (Jogiyanto, 2007).   | <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Mudah digunakan</li> <li>4. Dapat mengontrol pekerjaan</li> </ol>  |
| <b>3</b> | <b>Fitur Produk</b> | Fitur produk yaitu alat persaingan untuk membedakan produk perusahaan terhadap produk sejenis yang menjadi pesaingnya. Dengan berbagai fitur produk yang ditawarkan oleh produsen, konsumen pun akan semakin terpuaskan dengan produk-produk yang sesuai dengan kebutuhannya (P. Kotler & Armstrong, 2008). | <p>Indikator Fitur Produk menurut Poon (2008):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan akses Informasi tentang produk dan jasa</li> <li>2. Keberagaman layanan transaksi</li> <li>3. Keberagaman fitur</li> <li>4. Inovasi produk</li> </ol>                                 |
| <b>4</b> | <b>Kepuasan</b>     | Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (P. Kotler & Keller, 2009).  | <p>Indikator Kepuasan menurut Tjiptono (2000):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan nasabah secara keseluruhan</li> <li>2. Konfirmasi harapan</li> <li>3. Minat pembelian ulang</li> <li>4. Kesiediaan untuk merekomendasikan</li> <li>5. Ketidakpuasan nasabah</li> </ol> |



### 3.7 ANALISIS DATA

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan tahap penting yang dilakukan setelah data dikumpulkan dari responden atau sumber data lainnya. Proses analisis ini mencakup beberapa kegiatan, seperti mengelompokkan data berdasarkan jenis variabel dan responden, menyajikan data untuk setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan statistik, serta menjawab rumusan masalah penelitian dan juga melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah dibuat sebelumnya (Sugiyono, 2019). Jika seorang peneliti tidak merumuskan hipotesis, maka tahap akhir ini memang tidak diperlukan. Pada penelitian ini, analisis data dilakukan dengan menggunakan metode statistik deskriptif. Tujuan dari statistik deskriptif ialah untuk menggambarkan karakteristik dari sampel penelitian dan memberikan deskripsi mengenai variable-variabel penelitian.

#### 3.7.1 Uji Validitas

Hasil dan pengujian instrumen dari kuesioner penelitian dilakukan dengan pengujian validitas dan reliabilitas. Sugiyono (2019) menyatakan bahwa untuk menunjukkan derajat ketetapan antara data sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Pengujian validitas digunakan untuk menilai ketepatan atas kesahihan instrumen. Jumlah responden dalam uji validitas ini menggunakan 400 responden, yaitu masyarakat Surakarta yang menggunakan BSI *Mobile*. Pengujian valid apabila nilai  $r$  hitung  $>$  nilai  $r$  tabel untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ , dimana  $n$  jumlah adalah sampel, dengan menggunakan nilai  $\alpha = 0.05$  (Sugiyono, 2019).

### 3. 7. 2 Uji Reliabilitas

Pengujian Reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi jawaban responden. Pengukuran reliabilitas menggunakan *one shot*. Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa uji reliabilitas melihat sejauh mana hasil pengukuran suatu data dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Pengujian dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach alpha*  $> 0.60$ . Dengan demikian, dapat diartikan bahwa respons responden terhadap suatu pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Sugiyono, 2019).

### 3. 7. 3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier berganda yang berbasis metode estimasi kuadrat terkecil atau *ordinary least square* (OLS). Metode ini digunakan untuk meminimalkan jumlah kuadrat residual. Jadi analisis regresi yang tidak berdasarkan OLS tidak memerlukan persyaratan asumsi klasik, misalnya regresi logistik atau regresi ordinal. Sebelum dilakukan pengujian terhadap hipotesis penelitian dengan analisis regresi linier berganda, maka langkah awal yang harus dilakukan adalah melakukan pengujian asumsi klasik pada data yang akan digunakan.

#### 3.7.3.1 Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk menguji apakah variabel pengganggu atau residual dalam model regresi memiliki distribusi normal. Hal ini dilakukan melalui analisis uji statistik *Kolmogorov-Smirnov*, dimana nilai signifikansi  $> 0.05$  menunjukkan bahwa data berdistribusi secara normal. Selain itu, uji normalitas juga dapat dilakukan melalui analisis grafik (Ghozali, 2018).

### 3.7.3.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas ini bertujuan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi dikatakan memenuhi syarat homoskedastisitas ketika terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap (Ghozali, 2018).

### 3.7.3.3 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Jika model yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel. Kriteria pengujian pada uji multikolinearitas, apabila *tollerance* 0,10 atau  $VIF \leq 10$  maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2018).

## 3. 7. 4 Uji Hipotesis

### 3.7.4.1 Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Variabel dependen diukur dengan koefisien determinasi model (R<sup>2</sup>). Peneliti memilih model optimal berdasarkan nilai Adjusted R Square. Koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel *Model Summary* dalam kolom Adjusted R Square. Seberapa besar variabel independen dapat menggambarkan variabel dependen ditunjukkan dengan nilai Adjusted R Square (Ghozali, 2018).

#### **3.7.4.2 Uji Koefisien Regresi secara simultan (Uji F)**

Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama (simultan). Untuk mengetahui uji F dapat melihat tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ , kriteria pengambilan keputusan yaitu dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Apabila  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  maka seluruh variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Cara yang lain yakni dengan membandingkan p-value (Sig.) dengan  $\alpha$  (0,05).

#### **3.7.4.3 Uji t**

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independent secara sendiri-sendiri mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independent bisa menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel dependen secara nyata. Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Dalam penelitian ini menggunakan level of significance 0,05 (=5%).

#### **3.7.5 Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2019).

### 3. 7. 6 Skala Likert

Dalam (Sugiyono, 2019) dijelaskan bahwa skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Penulis dalam melakukan skala pengukuran yaitu diukur menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2019) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial.

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif (Sugiyono, 2019).

Skala Likert terdiri dari dua bagian-bagian item dan bagian evaluasi. Bagian item biasanya merupakan pernyataan tentang produk, acara, atau sikap tertentu. Bagian evaluasi adalah daftar tanggapan dari segi sangat positif hingga segi sangat negatif, yang berupa (SS) Sangat Setuju, (S) Setuju, (N) Netral, (TS) Tidak Setuju, dan (STS) Sangat Tidak Setuju (Sugiyono, 2019).

**Tabel 3.2 Skor Jawaban Responden**

| <b>Jawaban Responden</b>  | <b>Skor</b> |
|---------------------------|-------------|
| Sangat Setuju (SS)        | 5           |
| Setuju (S)                | 4           |
| Netral (N)                | 3           |
| Tidak Setuju (TS)         | 2           |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1           |

### 3. 7. 7 Uji Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat apakah masing-masing variabel bebas berhubungan positif atau negatif untuk memprediksi nilai variabel terikat yang mengalami kenaikan atau penurunan (Sugiyono, 2019). Persamaan regresi yang dirumuskan berdasarkan hipotesis yang dikembangkan adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

$\alpha$  = Konstanta

e = Error

$\beta_1$  = Koefisien Regresi X1 terhadap Y

$\beta_2$  = Koefisien Regresi X2 terhadap Y

$\beta_3$  = Koefisien Regresi X3 terhadap Y

X1 = Kualitas Layanan

X2 = Kemudahan

X3 = Fitur Produk

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Penelitian**

Gambaran umum pada penelitian ini yaitu peneliti tertarik melakukan penelitian pada nasabah Bank Syariah Indonesia, namun dalam penelitian ini terdapat batasan umur yaitu 20 hingga 40 tahun karena dalam kisaran usia tersebut sudah masuk kedalam usia produktif dalam bekerja. Selain itu, responden pada penelitian ini nasabah Bank Syariah Indonesia yang berdomisili di Kota Surakarta yang meliputi 5 kecamatan yaitu Pasar Kliwon, Jebres, Banjarsari, Serengan dan Laweyan yang pernah atau sedang menggunakan layanan BSI Mobile.

Tujuan dari pengambilan objek penelitian ini didasarkan pada peneliti ingin mengetahui dan mempelajari lebih dalam terkait bagaimana kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat Surakarta terhadap kualitas layanan, kemudahan, dan fitur produk sebagai pengguna *BSI Mobile* pada Bank Syariah Indonesia (BSI). Pengambilan data pada penelitian ini dengan melakukan penyebaran kuesioner secara *offline*. Data yang sudah terkumpul akan dikelompokan berdasarkan usia, jenis kelamin, dan domisili untuk mengetahui secara jelas terkait gambaran dari responden pada penelitian ini. Responden yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 400 yang sudah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner ini. Berikut ini terdapat karakteristik responden.

## 4.2 Deskripsi Identitas Responden

Karakteristik responden ini digambarkan sesuai dengan kondisi yang terjadi pada responden dalam memberikan informasi tambahan. Berdasarkan penyebaran instrumen penelitian pada masyarakat Surakarta, sampel yang diperoleh dari 400 nasabah Bank Syariah Indonesia di Surakarta yang menggunakan *BSI Mobile*. Karakteristik responden yang didapat seperti: jenis kelamin, usia, dan domisili.

### 1. Deskripsi Responden berdasarkan jenis kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.1**  
**Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| <b>Jenis Kelamin</b> | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|----------------------|-------------------------|-----------------------|
| Laki – laki          | 188                     | 47%                   |
| Perempuan            | 212                     | 53%                   |
| <b>Total</b>         | <b>400</b>              | <b>100%</b>           |

Dilihat data tabel diatas, menunjukkan bahwasanya dari 400 responden yang diperoleh, jumlah responden laki – laki berjumlah 188 responden dengan persentase 47%, sedangkan pada responden perempuan berjumlah 212 responden dengan persentase sebesar 53%. Dengan demikian pada penelitian ini mayoritas responden dilihat dari jenis kelaminnya adalah perempuan dengan perbandingan  $53\% > 47\%$  dibandingkan dengan laki – laki.



## 2. Deskripsi Responden berdasarkan Usia

Deskripsi karakteristik responden dilihat dari klasifikasi usia dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.2**  
**Deskripsi Responden Berdasarkan Usia**

| <b>Usia</b>   | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------|-------------------------|-----------------------|
| 20 – 30 tahun | 276                     | 69%                   |
| 31 – 40 tahun | 124                     | 31%                   |
| <b>Total</b>  | <b>400</b>              | <b>100%</b>           |

Dilihat data tabel diatas, menunjukkan bahwasanya dari 400 responden yang diperoleh, jumlah responden usia 20 – 30 tahun berjumlah 276 responden dengan persentase 69%, sedangkan pada responden usia 31 – 40 tahun berjumlah 124 responden dengan persentase sebesar 31%. Dengan demikian pada penelitian ini mayoritas responden dilihat dari usianya adalah usia 20 – 30 tahun dengan perbandingan  $69\% > 31\%$  dibandingkan dengan usia 31 – 40 tahun.

## 3. Deskripsi Responden berdasarkan domisili

**Tabel 4.3**  
**Deskripsi Responden Berdasarkan Domisili**

| <b>Domisili</b>        | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Kecamatan Laweyan      | 80                      | 20%                   |
| Kecamatan Serengan     | 80                      | 20%                   |
| Kecamatan Jebres       | 80                      | 20%                   |
| Kecamatan Banjarsari   | 80                      | 20%                   |
| Kecamatan Pasar Kliwon | 80                      | 20%                   |
| <b>Total</b>           | <b>400</b>              | <b>100%</b>           |

### 4.3 Hasil Uji Instrumen

#### 4.3.1 Uji Validitas

Hasil dan pengujian instrumen dari kuesioner penelitian dilakukan dengan pengujian validitas dan reliabilitas. (Sugiyono, 2019) menyatakan bahwa untuk menunjukkan derajat ketetapan antara data sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Pengujian validitas digunakan untuk menilai ketepatan atas kesahihan instrumen. Jumlah responden dalam uji validitas ini menggunakan 400 responden, yaitu masyarakat Surakarta yang menggunakan BSI *Mobile*. Pengujian valid apabila apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka pertanyaan yang digunakan pada penelitian dianggap valid. Tetapi apabila nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka pertanyaan dalam penelitian ini dianggap tidak valid (Sugiyono, 2019).

**Tabel 4.4**  
**Uji Validitas**

| Variabel              | Pertanyaan | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|-----------------------|------------|----------|---------|------------|
| Kualitas Layanan (X1) | X1.1       | .651**   | 0.098   | Valid      |
|                       | X1.2       | .682**   | 0.098   | Valid      |
|                       | X1.3       | .808**   | 0.098   | Valid      |
|                       | X1.4       | .763**   | 0.098   | Valid      |
|                       | X1.5       | .722**   | 0.098   | Valid      |
|                       | X1.6       | .734**   | 0.098   | Valid      |
| Kemudahan (X2)        | X2.1       | .801**   | 0.098   | Valid      |
|                       | X2.2       | .833**   | 0.098   | Valid      |
|                       | X2.3       | .830**   | 0.098   | Valid      |
|                       | X2.4       | .807**   | 0.098   | Valid      |
| Fitur Produk (X3)     | X3.1       | .785**   | 0.098   | Valid      |
|                       | X3.2       | .804**   | 0.098   | Valid      |
|                       | X3.3       | .825**   | 0.098   | Valid      |
|                       | X3.4       | .787**   | 0.098   | Valid      |
| Kepuasan (Y)          | Y1         | .678**   | 0.098   | Valid      |
|                       | Y2         | .745**   | 0.098   | Valid      |
|                       | Y3         | .729**   | 0.098   | Valid      |
|                       | Y4         | .757**   | 0.098   | Valid      |
|                       | Y5         | .558**   | 0.098   | Valid      |

Berdasarkan hasil dari uji validitas di atas diketahui bahwa nilai  $r$  tabel sebesar 0,098 dan seluruh pernyataan di atas menunjukkan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh pernyataan pada variabel tersebut valid atau mampu mengukur pernyataan pada variabel Kualitas Layanan, Kemudahan, Fitur Produk dan Kepuasan Nasabah.

#### 4.3.2 Uji Reliabilitas

Pengujian Reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi jawaban responden. Pengukuran reliabilitas menggunakan *one shot*. Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa uji reliabilitas melihat sejauh mana hasil pengukuran suatu data dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Pengujian dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach alpha*  $>$  0.60. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa respons responden terhadap suatu pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Sugiyono, 2019).

**Tabel 4.5**  
**Uji Reliabilitas**

| Variabel              | Nilai <i>Cronbach Alpha</i> | Standart Reliabel | Keterangan |
|-----------------------|-----------------------------|-------------------|------------|
| Kualitas Layanan (X1) | 0.822                       | 0,60              | Reliabel   |
| Kemudahan (X2)        | 0.833                       | 0,60              | Reliabel   |
| Fitur Produk (X3)     | 0.810                       | 0,60              | Reliabel   |
| Kepuasan Nasabah (Y)  | 0.703                       | 0,60              | Reliabel   |

Berdasarkan hasil analisis uji reliabilitas diatas, keempat variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* diatas 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa setiap variabel dinyatakan reliabel. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa semua jawaban responden konsisten dalam semua pertanyaan yang diberikan.

#### 4.4 Uji Asumsi Klasik

##### 4.4.1 Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk menguji apakah variabel pengganggu atau residual dalam model regresi memiliki distribusi normal. Hal ini dilakukan melalui analisis uji statistik *Kolmogorov-Smirnov*, dimana nilai signifikansi  $> 0.05$  menunjukkan bahwa data berdistribusi secara normal. Selain itu, uji normalitas juga dapat dilakukan melalui analisis grafik (Ghozali, 2018).

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Normalitas**

| <b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b> |                |                         |
|---|----------------|-------------------------|
|   |                | Unstandardized Residual |
| N   |                | 400                     |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>          | Mean           | 0.0000000               |
|   | Std. Deviation | 2.06099850              |
| Most Extreme Differences                  | Absolute       | 0.028                   |
|   | Positive       | 0.017                   |
|   | Negative       | -0.028                  |
| Test Statistic                            |                | 0.028                   |
| Asymp. Sig. (2-tailed)                    |                | .200 <sup>c,d</sup>     |

Pengukuran uji satu sampel Kolmogorov-Smirnov digunakan dalam uji normalitas penelitian ini. Hasil uji normalitas pada tabel diatas menyatakan bahwa nilai signifikansi nya dilihat dari asymp sig (2-tailed) yaitu sebesar 0,200. Hasil signifikansi tersebut menunjukkan  $> 0,05$  maka dapat dikatakan data pada model regresi ini sudah memenuhi asumsi normalitas.

##### 4.4.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas ini bertujuan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi dikatakan memenuhi syarat homoskedastisitas ketika terdapat

kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap (Ghozali, 2018).

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |        |       |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
| Model                     |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig.  |
|                           |            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |       |
| 1                         | (Constant) | 1.843                       | 0.739      |                           | 2.495  | 0.013 |
|                           | X1         | 0.027                       | 0.026      | 0.060                     | 1.031  | 0.303 |
|                           | X2         | -0.021                      | 0.034      | -0.035                    | -0.607 | 0.544 |
|                           | X3         | 0.011                       | 0.031      | 0.018                     | 0.345  | 0.730 |

a. Dependent Variable: Abs\_Res

Dari hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari hasil uji heteroskedastisitas diatas secara keseluruhan memiliki tingkat signifikansi  $> 0,05$ . Variabel Kualitas Layanan (X1), Kemudahan (X2), dan Fitur Produk (X3) dengan masing-masing nilai signifikan 0,303, 0,544, dan 0,730 semuanya menunjukkan hasil  $> 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Heteroskedastisitas.

#### 4.4.3 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Jika model yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel. Kriteria pengujian pada uji mutikolinearitas, apabila nilai *tollerance*  $> 0,10$  atau  $VIF \leq 10$  maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2018).

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

| Variabel              | Tolerance | VIF   | Keterangan                      |
|-----------------------|-----------|-------|---------------------------------|
| Kualitas Layanan (X1) | 0.736     | 1.359 | Tidak terjadi multikolinearitas |
| Kemudahan (X2)        | 0.746     | 1.340 | Tidak terjadi multikolinearitas |
| Fitur Produk (X3)     | 0.976     | 1.025 | Tidak terjadi multikolinearitas |

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa variabel Kepuasan Nasabah untuk variabel Kualitas Layanan, Kemudahan dan Fitur Produk masing-masing adalah 0.736, 0,746, dan 0,976. Dari ketiga variabel tersebut, nilainya lebih dari 0,10. Sedangkan nilai VIF untuk variabel Kualitas Layanan, Kemudahan, dan Fitur Produk masing-masing yaitu 1,359, 1,340, dan 1,025. Dari ketiga variabel tersebut, nilainya kurang dari 10. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen.

#### **4.5 Uji Ketetapan Model**

##### **4.5.1 Uji Koefisien Determinasi (Uji Adjust R<sup>2</sup>)**

Variabel dependen diukur dengan koefisien determinasi model (R<sup>2</sup>). Peneliti memilih model optimal berdasarkan nilai Adjusted R Square. Koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel *Model Summary* dalam kolom Adjusted R Square. Seberapa besar variabel independen dapat menggambarkan variabel dependen ditunjukkan dengan nilai Adjusted R Square (Ghozali, 2018).

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji Adjust R<sup>2</sup>)**

| <b>Model Summary</b>                  |                   |          |                   |                            |
|---------------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                                 | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                                     | .755 <sup>a</sup> | 0.569    | 0.566             | 0.431                      |
| a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1 |                   |          |                   |                            |

Dilihat dari tabel di atas, hasil pengujian memperoleh nilai Adjusted R<sup>2</sup> sebesar 0,566. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari Kualitas Layanan, Kemudahan, dan Fitur Produk dapat menjelaskan variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah sebesar 56,6%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.

#### 4.5.2 Uji Koefisien Regresi secara simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama (simultan). Untuk mengetahui uji F dapat melihat tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ , kriteria pengambilan keputusan yaitu dengan membandingkan nilai Fhitung dengan Ftabel. Apabila Fhitung lebih besar dari Ftabel maka seluruh variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Cara yang lain yakni dengan membandingkan p-value (Sig.) dengan  $\alpha (0,05)$ .

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji F**

| ANOVA <sup>a</sup>                    |            |                |     |             |         |                   |
|---------------------------------------|------------|----------------|-----|-------------|---------|-------------------|
| Model                                 |            | Sum of Squares | df  | Mean Square | F       | Sig.              |
| 1                                     | Regression | 97.360         | 3   | 32.453      | 174.498 | .000 <sup>b</sup> |
|                                       | Residual   | 73.649         | 396 | 0.186       |         |                   |
|                                       | Total      | 171.009        | 399 |             |         |                   |
| a. Dependent Variable: Y              |            |                |     |             |         |                   |
| b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1 |            |                |     |             |         |                   |

Berdasarkan tabel hasil uji F diatas diketahui bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , dengan demikian nilai  $F_{hitung}$  (174,498)  $> F_{tabel}$  (2,627) dan taraf signifikannya sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga menunjukkan bahwa seluruh variabel independen berpengaruh secara bersama atau simultan terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan BSI Mobile.

#### 4.5.3 Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independent secara sendiri-sendiri mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independent bisa menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel dependen secara nyata. Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independent secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Dalam penelitian ini menggunakan level of significance 0,05 (=5%).



**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji t**

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |        |       |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
| Model                     |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig.  |
|                           |            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |       |
| 1                         | (Constant) | 15.300                      | 0.198      |                           | 77.153 | 0.000 |
|                           | X1         | 0.013                       | 0.006      | 0.079                     | 2.129  | 0.034 |
|                           | X2         | 0.023                       | 0.009      | 0.094                     | 2.552  | 0.011 |
|                           | X3         | 0.187                       | 0.009      | 0.719                     | 21.552 | 0.000 |
| a. Dependent Variable: Y  |            |                             |            |                           |        |       |

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diperoleh hasil uji t adalah sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Layanan

H1: Variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan nasabah pengguna layanan BSI Mobile.

Hasil uji di atas menunjukkan nilai *t hitung* sebesar 2,129 dengan nilai *t tabel* 1,965. Sedangkan secara statistik diketahui bahwa  $2,129 > 1,965$  dengan nilai signifikansinya sebesar  $0,034 < 0,05$ . Sehingga H1 diterima, artinya variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah pengguna layanan BSI *Mobile*.

2. Variabel Kemudahan

H2: Variabel Kemudahan berpengaruh positif terhadap Kepuasan nasabah pengguna layanan BSI *Mobile*.

Hasil uji di atas menunjukkan nilai *t hitung* sebesar 2,552 dengan nilai *t tabel* 1,965. Sedangkan secara statistik diketahui bahwa  $2,552 > 1,965$  dengan nilai signifikansinya sebesar  $0,011 < 0,05$ . Sehingga H2 diterima, artinya variabel

Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah pengguna layanan BSI *Mobile*.

### 3. Variabel Fitur Produk

H3: Variabel Fitur Produk berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah pengguna layanan BSI *Mobile*.

Hasil uji di atas menunjukkan nilai *t hitung* sebesar 21.552 dengan nilai *t tabel* 1,965. Sedangkan secara statistik diketahui bahwa  $21.552 > 1,965$  dengan nilai signifikansinya sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga H3 diterima, artinya variabel Fitur Produk berpengaruh positif terhadap Kepuasan nasabah pengguna layanan BSI *Mobile*.

## 4.6 Uji Regresi Linier Berganda

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |        |       |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
| Model                     |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig.  |
|                           |            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |       |
| 1                         | (Constant) | 15.300                      | 0.198      |                           | 77.153 | 0.000 |
|                           | X1         | 0.013                       | 0.006      | 0.079                     | 2.129  | 0.034 |
|                           | X2         | 0.023                       | 0.009      | 0.094                     | 2.552  | 0.011 |
|                           | X3         | 0.187                       | 0.009      | 0.719                     | 21.552 | 0.000 |

a. Dependent Variable: Y

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 15,300 + 0,013 X_1 + 0,023 X_2 + 0,187 X_3 + e$$

Dari persamaan regresi linear berganda di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta diketahui sebesar 15,300. Hal ini menunjukkan bahwa jika semua variabel independen yang meliputi Kualitas Layanan (X1), Kemudahan (X2), dan Fitur Produk (X3) adalah nol atau tidak mengalami perubahan, maka nilai Kepuasan Nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile* adalah 15,300.
2. Nilai satuan koefisien regresi variabel Kualitas Layanan (X1) sebesar 0,013 sehingga bisa dikatakan bahwa setiap bertambah satuan variabel Kualitas Layanan maka Kepuasan Nasabah dalam mengakses layanan *BSI Mobile* mengalami peningkatan sebesar 0,013.
3. Nilai satuan koefisien regresi variabel Kemudahan (X2) sebesar 0,023 sehingga bisa dikatakan bahwa setiap bertambah satuan variabel Kualitas Layanan maka Kepuasan Nasabah dalam mengakses layanan *BSI Mobile* mengalami peningkatan sebesar 0,023.
4. Nilai satuan koefisien regresi variabel Fitur Produk (X3) sebesar 0,187 sehingga bisa dikatakan bahwa setiap bertambah satuan variabel Kualitas Layanan maka Kepuasan Nasabah dalam mengakses layanan *BSI Mobile* mengalami peningkatan sebesar 0,187.

#### **4.7 Pembahasan Hasil Pembuktian Hipotesis**

##### **4.7.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *BSI Mobile* di Kota Surakarta**

Berdasarkan analisis data diatas menunjukkan hasil uji t bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $2,129 > 1,965$  dengan nilai signifikansinya sebesar  $0,034 < 0,05$ .

Hal ini berarti variabel Kualitas Layanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y). Dengan demikian hasil ini menjelaskan bahwa H1 yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah terbukti atau dapat diterima. Sehingga H1 diterima dan H0 ditolak.

Kualitas layanan (*service quality*) adalah perbandingan layanan antara kenyataan dan harapan nasabah. Jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu dan nasabah akan kecewa atau tidak puas (Al Arif, 2010). Kualitas layanan (*service quality*) merupakan kunci dan faktor yang sangat penting dalam strategi bisnis, karena terbukti dapat meningkatkan profitabilitas, sehingga dapat menjadi alat untuk keunggulan bersaing. Kualitas layanan yang baik dapat menciptakan pembelian berulang, *positive word of mouth*, loyalitas nasabah, dan diferensiasi produk yang kompetitif (Rangkuti, 2013). Menurut Suryani (2017) suatu kualitas layanan *M-Banking* terdapat 6 indikator yakni: (1) Efisiensi (*efficiency*); (2) Pemenuhan janji (*fulfillment*); (3) Ketersediaan sistem beroperasi (*system availability*); (4) Privasi (*privacy*); (5) jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*); dan (6) Tampilan situs (*site aesthetic*).

Menurut P. Kotler & Keller (2009) kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan

ekspektasi, pelanggan akan puas. Harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia melakukan pembelian atau menggunakan produk atau jasa. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang diterimanya setelah menggunakan suatu produk atau jasa.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwinurpitasari (2019) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking*. Penelitian lain yang dilakukan oleh Hastuti & Wardhana (2018) menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan *mobile banking* dengan kepuasan nasabah. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Pranantha (2021) juga menyatakan bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

#### **4.7.2 Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BSI *Mobile* di Kota Surakarta**

Berdasarkan analisis data diatas menunjukkan hasil uji t bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $2,552 > 1,965$  dengan nilai signifikansinya sebesar  $0,011 < 0,05$ . Hal ini berarti variabel Kemudahan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y). Dengan demikian hasil ini menjelaskan bahwa H1 yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap

kepuasan nasabah terbukti atau dapat diterima. Sehingga H1 diterima dan H0 ditolak.

Menurut Jogiyanto (2007) kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana kepercayaan seseorang bahwa menggunakan suatu teknologi akan terbebas dari usaha. Kemudahan penggunaan adalah mudah dipelajari, mudah dipahami, simple dan mudah pengoprasiannya. Dapat diketahui bahwa kemudahan penggunaan adalah suatu kepercayaan tentang pengambilan keputusan. Jika nasabah percaya dengan teknologi yang ada dan mudah untuk digunakan atau diakses maka nasabah akan menggunakannya. Dan sebaliknya jika sulit untuk digunakan atau diakses dan tidak percaya akan teknologi informasi yang ada maka nasabah tidak akan menggunakannya lagi. Indikator kemudahan penggunaan menurut Davis dalam Rithmaya (2016) yakni: (1) mudah dipelajari; (2) fleksibel; (3) mudah digunakan; dan (4) dapat mengontrol pekerjaan.

Menurut P. Kotler & Keller (2009) kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang di persepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia melakukan pembelian atau menggunakan produk atau jasa. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang diterimanya setelah menggunakan suatu produk atau jasa.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile*. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syahniar dkk (2021) menyatakan bahwa variabel kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian lain yang dilakukan oleh Widianingrum (2021) menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Iqbal dkk (2021) menunjukkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada penggunaan *mobile banking*.

#### **4.7.3 Pengaruh Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BSI *Mobile* di Kota Surakarta**

Berdasarkan analisis data diatas menunjukkan hasil uji t bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $21.552 > 1,965$  dengan nilai signifikansinya sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti variabel Fitur Produk (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y). Dengan demikian hasil ini menjelaskan bahwa H1 yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah terbukti atau dapat diterima. Sehingga H1 diterima dan H0 ditolak.

Fitur adalah karakteristik khusus yang terdapat pada suatu alat (televisi, ponsel, dan sebagainya) atau fungsi, kemampuan, atau desain khusus dari perangkat keras atau perangkat lunak. Fitur merupakan unsur-unsur produk yang dipandang penting oleh pengguna dan dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan (Tjiptono & Chandra, 2012). Suatu produk dapat ditawarkan dalam berbagai model

dasar, model tanpa fitur tambahan, dan model dengan berbagai fitur. Dengan menambahkan lebih banyak fitur, perusahaan dapat mencapai tingkat pemodelan yang lebih tinggi. Fitur sendiri adalah sarana kompetitif untuk membedakan produk perusahaan dari pesaing (Firmansah, 2019). Menurut Poon (2008) terdapat empat konstruk yang menjadi indikator dari ketersediaan fitur layanan (*feature availability*) suatu sistem *internet banking* yakni: (1) kemudahan akses informasi mengenai produk dan jasa; (2) keberagaman layanan transaksi; (3) keberagaman fitur; dan (4) inovasi produk.

Menurut P. Kotler & Keller (2009) kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia melakukan pembelian atau menggunakan produk atau jasa. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang diterimanya setelah menggunakan suatu produk atau jasa.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa variabel fitur produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile*. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pranantha (2021) yang menyatakan bahwa fitur produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian lain yang dilakukan oleh Andriyanti dkk (2020) menghasilkan kesimpulan bahwa fitur produk berpengaruh positif dan signifikan



terhadap kepuasan nasabah. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Amalia & Hastriana (2022) juga menunjukkan bahwa fitur produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kemudahan, dan fitur produk terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Surakarta. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan diatas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan *BSI Mobile* di Kota Surakarta. Jika kualitas layanan *BSI Mobile* lebih dari yang diharapkan maka kualitas layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas.
2. Variabel Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan *BSI Mobile* di Kota Surakarta. Jika *BSI Mobile* dianggap mudah untuk digunakan maka nasabah akan merasa puas dalam menggunakannya.
3. Variabel Fitur Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan *BSI Mobile* di Kota Surakarta. Jika fitur produk *BSI Mobile* dapat membantu nasabah untuk melakukan transaksi maupun mengakses informasi sesuai kebutuhan mereka maka nasabah akan merasa puas.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tentunya telah dilakukan dengan sebaik mungkin, namun peneliti menyadari masih memiliki keterbatasan dalam penelitian ini, maka keterbatasan yang terdapat pada penelitian ini adalah berikut:

1. Variabel pada penelitian ini hanya terbatas pada Kualitas Layanan, Kemudahan, dan Fitur Produk sehingga memungkinkan variabel lain dapat memperoleh hasil yang lebih maksimal atau lebih baik.
2. Terdapat keterbatasan dalam pencarian data menggunakan angket untuk mendapatkan jawaban dari responden, yang mana dapat memungkinkan pendapat yang disampaikan oleh responden tidak secara apa adanya.
3. Penelitian ini hanya dilakukan pada nasabah Bank Syariah Indonesia pengguna *BSI Mobile* di Surakarta yang berusia 20 sampai 40 tahun saja.

## 5.3 Saran

Berdasarkan dari penelitian ini, saran yang peneliti berikan pada pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat lebih mengembangkan penelitian ini dengan mengembangkan variabel yang lebih luas dan kuat dalam menilai kepuasan nasabah pada kualitas layanan, sehingga harapannya dapat menghasilkan penelitian yang lebih kuat dan bisa mewakili keadaan sebenarnya secara keseluruhan.
2. Saran untuk peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian yang lebih luas jangkauannya, dikarenakan penelitian ini hanya dilakukan pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Surakarta saja.

3. Bagi pihak Bank Syariah Indonesia diharapkan dapat mempertahankan kualitas layanan, kemudahan, dan fitur produk pada *BSI Mobile* agar selalu menciptakan kepuasan nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, M. (2019). *Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)*.
- Al Arif, M. N. R. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Alfabeta.
- Angelia, Diva. (2022). *Aplikasi Mobile Banking Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia 2022*. goodstats.id. <https://goodstats.id/article/aplikasi-mobile-banking-paling-banyak-digunakan-masyarakat-indonesia-2022-Vb18i>
- Asnawi, N., Sukoco, B. M., & Fanani, M. A. (2020). The role of service quality within Indonesian customers satisfaction and loyalty and its impact on Islamic banks. *Journal of Islamic Marketing*, 11(1), 192–212. <https://doi.org/10.1108/JIMA-03-2017-0033>
- Bank Syariah Indonesia. (2022). *Informasi Lengkap Tentang Kami Bank Syariah Indonesia*. bankbsi.co.id. <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>
- Binekasri, R. (2023). *Ini Penjelasan Lengkap BSI Soal Aplikasi Mobile Error*. CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20230508150153-17-435474/ini-penjelasan-lengkap-bsi-soal-aplikasi-mobile-error>
- Chang, H. H., Wang, Y. H., & Yang, W. Y. (2009). The impact of e-service quality, customer satisfaction and loyalty on e-marketing: Moderating effect of perceived value. *Total Quality Management and Business Excellence*, 20(4), 423–443. <https://doi.org/10.1080/14783360902781923>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.5962/bhl.title.33621>
- Dwinurpitasari, Y. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syariah KCP Ponorogo*.
- Erina, N. (2021). *Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*.
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-balushi, Y., & Singh, D. (2020). *Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman*. <https://doi.org/10.1177/2158244020919517>

- Firmansah, A. (2019). *Pemasaran Produk dan Merk (Planning & Strategi)*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Fitria, A., & Munawar, A. (2021). Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 1(1), 43–52. <https://doi.org/10.37641/jikes.v1i1.406>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariatei deingan Program IBM SPSS 25*. Perpustakaan ITB Widya Gama.
- Gumelar, A., Nasution, M. I., Oesman, I. F., Ramadini, F., Irfan, M., & Nurliana. (2020). Technology mobile banking on customer Satisfaction. *Journal of Physics: Conference Series*, 1477(7). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1477/7/072020>
- Harish, I. N. (2017). Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. Dalam *Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Hastuti, R., & Wardhana, A. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah. *E-Proceeding of Management*, 5(2).
- Iqbal, J., Heriyani, H., & Urrahmah, I. (2021). Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Global Financial Accounting Journal*, 5(2), 25. <https://doi.org/10.37253/gfa.v5i2.6001>
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Infromasi Keperilakuan*. Andi.
- Kartika, T., Firdaus, A., & Najib, M. (2020). Contrasting the drivers of customer loyalty; financing and depositor customer, single and dual customer, in Indonesian Islamic bank. *Journal of Islamic Marketing*, 11(4), 933–959. <https://doi.org/10.1108/JIMA-04-2017-0040>
- Kasmir. (2012). *Manajemen Perbankan*. Rajawali Pers.
- Kotler, K. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.

- Kurtubi, R. K. (2002). *Identifikasi Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan Internet Banking Bank BCA pada Enam KCU di wilayah Jakarta Pusat*. Universitas Indonesia.
- Maryanto, S. (2011). *Buku Pintar Perbankan*. Andi.
- Maulana, R., Iskandar, & Mailany, M. (2018). Pengaruh Pengguna Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model. *Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 2(2).
- Otoritas Jasa Keuangan. (2015). Bijak Ber-ebanking. *Bijak Ber-ebanking*, 6.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Poon, W. C. (2008). Users' Adaption Of E-banking Services. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 23.
- Pramesti, W. E., Setianingsih, W. E., & S, I. P. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia ( BSI ) Cabang Jember. 8(1), 29–38.
- Pranantha, E. Y. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Sleman*.
- Priansa, D. J. (2016). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisns Kontemporer*. Alfabeta.
- Prihatiningrum, A. A., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 367–373. <https://doi.org/10.47065/josh.v3i4.1653>
- Primasasti, A. (2022, Januari 30). *Digitalisasi Transaksi Nontunai di Pasar Solo*. surakarta.go.id. <https://surakarta.go.id/?p=22652>
- Rangkuti, F. (2013). *Customer Service satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*. Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan. (2012). *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru- Karyawan dan Peneliti Pemula*. Alfabeta.

- Rithmaya, C. L. (2016). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Bca Dalam Menggunakan Ininternet Banking. *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, 16(1), 160. <https://doi.org/10.17970/jrem.16.160110.id>
- Rustanti, N. (2015). *Buku Ajar Ekonomi Pangan dan Gizi*. Deepublish.
- Savitri, Y. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BSI KCP Ratulangi Palopo)*.
- Sleimi, M., Musleh, M., & Qubbaj, I. (2020). E-Banking services quality and customer loyalty: The moderating effect of customer service satisfaction: Empirical evidence from the UAE banking sector. *Management Science Letters*, 10(15), 3663–3674. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.6.027>
- Sugiyono. (2019a). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Setiyawani, Ed.). CV. Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2019b). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. CV. Alfabeta.
- Suryani, T. (2017a). *Manajemen Strategik Bank di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Prenadamedia Group.
- Suryani, T. (2017b). *Manajemen Strategik Bank di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Prenadamedia Group.
- Syahniar, A. T., Herlambang, T., & Puspitadewi S, I. (2021). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jember Sudirman. *Universitas Muhammadiyah Jember*, 35(8). <https://ci.nii.ac.jp/naid/110003378770/>
- Tjiptono, F. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Andi Offset.
- Usman, O., Monoarfa, T. A., & Marsofiyati. (2020). E-banking and mobile banking effects on customer satisfaction. *Accounting*, 6(6), 1117–1128. <https://doi.org/10.5267/j.ac.2020.7.006>
- Widianingrum, K. (2021). Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah. Dalam *Repository.Uinjkt.Ac.Id*.
- Zulkifly, Z. A., Brasit, N., Alhaqqi, M. S., & Adelia, S. (2022). Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile Banking dengan Pendekatan Metode E-



Servqual. *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Informatika)*, 19(1), 61–79.  
<https://doi.org/10.26487/jbmi.v19i1.21337>

# LAMPIRAN

## Lampiran 1

### KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth:

Nasabah Bank Syariah Indonesia

Di tempat,

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Saya Rifky Adrian Indrianto, mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta saat ini sedang melakukan penelitian untuk Skripsi saya yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan, Dan Fitur Produk BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Masyarakat Surakarta)**".

Adapun kualifikasi/persyaratan responden yang dibutuhkan yakni:

1. Berusia 20 tahun sampai 40 tahun.
2. Pernah melakukan transaksi menggunakan *BSI Mobile* lebih dari 3 kali.
3. Berdomisili di Surakarta.

Segala informasi yang diberikan kuesioner ini hanya untuk kepentingan penelitian semata dan akan dijaga kerahasiaannya. Oleh karena itu, saya meminta kesediaan saudara/i untuk dapat meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini dengan tepat dan teliti. Atas perhatian dan partisipasinya saya mengucapkan banyak terimakasih.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Hormat saya,

Rifky Adrian Indrianto

NIM. 195231154

## 1. Petunjuk Pengisian

Pada pertanyaan-pertanyaan dibawah ini, anda hanya diperkenankan memilih satu dari beberapa jawaban. Beri tanda (√) pada jawaban yang anda pilih:

STS : Sangat Tidak setuju    S : Setuju

TS : Tidak Setuju                SS : Sangat setuju

N : Netral

## 2. Identitas Responden

Nama:

Usia:     20 – 30 tahun     31 – 40 tahun

Jenis kelamin:     Laki – laki                 Perempuan

Domisili:     Kecamatan Laweyan     Kecamatan Pasar Kliwon

Kecamatan Banjarsari     Kecamatan Serengan

Kecamatan Jebres

Pernah melakukan transaksi menggunakan BSI *Mobile* lebih dari 3 kali:

Ya                 Tidak

### 3. Pertanyaan

#### Kualitas Layanan

| No | Pertanyaan   | STS | TS | N | S | SS |
|----|--|-----|----|---|---|----|
| 1. | Layanan BSI <i>Mobile</i> dapat diakses dengan cepat sehingga membuat pekerjaan lebih efisien. |     |    |   |   |    |
| 2. | Layanan-layanan BSI <i>Mobile</i> sudah sesuai dengan klaim dari Bank Syariah Indonesia.       |     |    |   |   |    |
| 3. | Sistem BSI <i>Mobile</i> dapat beroperasi dengan baik.   |     |    |   |   |    |
| 4. | Dengan menggunakan BSI <i>Mobile</i> nomor PIN dan password nasabah akan terjamin keamanannya. |     |    |   |   |    |
| 5. | Transaksi transfer dana melalui BSI <i>Mobile</i> dapat dipercaya.                             |     |    |   |   |    |
| 6. | BSI <i>Mobile</i> memiliki tampilan menu yang jelas dan mudah dipahami.                        |     |    |   |   |    |

#### Kemudahan

| No | Pertanyaan  | STS | TS | N | S | SS |
|----|---|-----|----|---|---|----|
| 1. | Penggunaan BSI <i>Mobile</i> sangat mudah untuk dipelajari.                   |     |    |   |   |    |
| 2. | Penggunaan BSI <i>Mobile</i> dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja.     |     |    |   |   |    |
| 3. | Aplikasi BSI <i>Mobile</i> sangat mudah digunakan ketika melakukan transaksi. |     |    |   |   |    |
| 4. | Lebih mudah mengontrol pekerjaan sejak adanya BSI <i>Mobile</i> .             |     |    |   |   |    |

### Fitur

| No | Pertanyaan   | STS | TS | N | S | SS |
|----|--|-----|----|---|---|----|
| 1. | Fitur layanan pada BSI <i>Mobile</i> memberikan kemudahan dalam mengakses informasi.   |     |    |   |   |    |
| 2. | BSI <i>Mobile</i> memiliki keberagaman dalam layanan informasi.                        |     |    |   |   |    |
| 3. | Fitur BSI <i>Mobile</i> memiliki keberagaman.  |     |    |   |   |    |
| 4. | Adanya fitur tambahan/inovasi membuat nasabah berminat menggunakan BSI <i>Mobile</i> . |     |    |   |   |    |

### Kepuasan Nasabah

| No | Pertanyaan  | STS | TS | N | S | SS |
|----|---|-----|----|---|---|----|
| 1. | Secara keseluruhan saudara puas dengan layanan yang diberikan oleh BSI <i>Mobile</i> .  |     |    |   |   |    |
| 2. | Layanan yang diberikan oleh BSI <i>Mobile</i> sesuai dengan harapan saudara.  |     |    |   |   |    |
| 3. | Saudara selalu menggunakan layanan BSI <i>Mobile</i> secara berulang.   |     |    |   |   |    |
| 4. | Saudara lebih menyarankan kepada teman/kerabat untuk menggunakan BSI <i>Mobile</i> daripada produk <i>electronic banking</i> lainnya. |     |    |   |   |    |
| 5. | Saudara tidak puas dengan BSI <i>Mobile</i> karena manfaat yang ditawarkan kepada nasabah kurang sesuai dengan hasilnya.              |     |    |   |   |    |

## Lampiran 2

## Jadwal Penelitian

| No | Bulan                             | Oktober |   |   |   | November |   |   |   | Desember |   |   |   | Januari |   |   |   | Februari |   |   |   |
|----|-----------------------------------|---------|---|---|---|----------|---|---|---|----------|---|---|---|---------|---|---|---|----------|---|---|---|
|    |                                   | 1       | 2 | 3 | 4 | 1        | 2 | 3 | 4 | 1        | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1        | 2 | 3 | 4 |
| 1  | Penyusunan<br>Proposal            | X       | X | X | X |          |   |   |   |          |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |
| 2  | Konsultasi                        |         |   |   |   | X        | X |   |   | X        | X | X |   | X       | X | X |   | X        | X |   |   |
| 3  | Revisi Proposal                   |         |   |   |   | X        | X | X |   |          |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |
| 4  | Pengumpulan Data                  |         |   |   |   | X        | X | X | X | X        | X | X |   |         |   |   |   |          |   |   |   |
| 5  | Analisis data                     |         |   |   |   | X        | X | X | X | X        | X | X | X |         |   |   |   |          |   |   |   |
| 6  | Penulisan Akhir<br>Naskah Skripsi |         |   |   |   |          |   |   |   |          |   |   | X |         |   |   |   |          |   |   |   |
| 7  | Pendaftaran<br>Munaqasah          |         |   |   |   |          |   |   |   |          |   |   | X |         |   |   |   |          |   |   |   |
| 8  | Munaqasah                         |         |   |   |   |          |   |   |   |          |   |   |   |         |   |   |   |          |   | X |   |
| 9  | Revisi Skripsi                    |         |   |   |   |          |   |   |   |          |   |   |   |         |   |   |   |          |   | X | X |

## Lampiran 3

## Data Responden

| No | Jenis Kelamin | Usia     | Domisili (Kecamatan) |
|----|---------------|----------|----------------------|
| 1  | Laki-laki     | 31-40 th | Serengan             |
| 2  | Laki-laki     | 20-30 th | Pasar Kliwon         |
| 3  | Laki-laki     | 20-30 th | Laweyan              |
| 4  | Laki-laki     | 20-30 th | Serengan             |
| 5  | Perempuan     | 20-30 th | Jebres               |
| 6  | Laki-laki     | 20-30 th | Jebres               |
| 7  | Laki-laki     | 20-30 th | Laweyan              |
| 8  | Laki-laki     | 31-40 th | Laweyan              |
| 9  | Perempuan     | 31-40 th | Jebres               |
| 10 | Laki-laki     | 31-40 th | Pasar Kliwon         |
| 11 | Laki-laki     | 20-30 th | Jebres               |
| 12 | Perempuan     | 20-30 th | Serengan             |
| 13 | Laki-laki     | 31-40 th | Serengan             |
| 14 | Laki-laki     | 20-30 th | Jebres               |
| 15 | Laki-laki     | 31-40 th | Jebres               |
| 16 | Laki-laki     | 20-30 th | Jebres               |
| 17 | Perempuan     | 31-40 th | Serengan             |
| 18 | Laki-laki     | 20-30 th | Jebres               |
| 19 | Laki-laki     | 20-30 th | Serengan             |
| 20 | Laki-laki     | 20-30 th | Serengan             |
| 21 | Perempuan     | 20-30 th | Pasar Kliwon         |
| 22 | Perempuan     | 20-30 th | Jebres               |
| 23 | Perempuan     | 20-30 th | Jebres               |
| 24 | Laki-laki     | 20-30 th | Jebres               |
| 25 | Perempuan     | 20-30 th | Serengan             |
| 26 | Laki-laki     | 20-30 th | Banjarsari           |
| 27 | Laki-laki     | 20-30 th | Serengan             |
| 28 | Laki-laki     | 20-30 th | Serengan             |
| 29 | Laki-laki     | 20-30 th | Laweyan              |
| 30 | Perempuan     | 20-30 th | Jebres               |
| 31 | Laki-laki     | 20-30 th | Pasar Kliwon         |
| 32 | Laki-laki     | 20-30 th | Laweyan              |
| 33 | Laki-laki     | 20-30 th | Laweyan              |
| 34 | Laki-laki     | 20-30 th | Jebres               |
| 35 | Laki-laki     | 20-30 th | Jebres               |
| 36 | Perempuan     | 20-30 th | Banjarsari           |
| 37 | Perempuan     | 20-30 th | Laweyan              |
| 38 | Laki-laki     | 20-30 th | Laweyan              |
| 39 | Perempuan     | 20-30 th | Laweyan              |
| 40 | Perempuan     | 20-30 th | Laweyan              |
| 41 | Laki-laki     | 31-40 th | Laweyan              |
| 42 | Perempuan     | 31-40 th | Laweyan              |
| 43 | Laki-laki     | 31-40 th | Serengan             |
| 44 | Perempuan     | 31-40 th | Laweyan              |
| 45 | Laki-laki     | 31-40 th | Pasar Kliwon         |
| 46 | Laki-laki     | 20-30 th | Jebres               |
| 47 | Laki-laki     | 20-30 th | Pasar Kliwon         |
| 48 | Laki-laki     | 20-30 th | Pasar Kliwon         |
| 49 | Laki-laki     | 20-30 th | Pasar Kliwon         |
| 50 | Perempuan     | 20-30 th | Jebres               |
| 51 | Perempuan     | 20-30 th | Laweyan              |
| 52 | Perempuan     | 20-30 th | Pasar Kliwon         |
| 53 | Perempuan     | 31-40 th | Banjarsari           |
| 54 | Perempuan     | 31-40 th | Banjarsari           |
| 55 | Perempuan     | 31-40 th | Banjarsari           |
| 56 | Laki-laki     | 31-40 th | Laweyan              |
| 57 | Perempuan     | 31-40 th | Pasar Kliwon         |
| 58 | Perempuan     | 31-40 th | Pasar Kliwon         |
| 59 | Perempuan     | 20-30 th | Pasar Kliwon         |
| 60 | Laki-laki     | 20-30 th | Banjarsari           |
| 61 | Perempuan     | 31-40 th | Banjarsari           |
| 62 | Laki-laki     | 31-40 th | Serengan             |
| 63 | Laki-laki     | 20-30 th | Pasar Kliwon         |
| 64 | Laki-laki     | 20-30 th | Pasar Kliwon         |
| 65 | Laki-laki     | 31-40 th | Serengan             |
| 66 | Perempuan     | 31-40 th | Jebres               |
| 67 | Laki-laki     | 20-30 th | Jebres               |
| 68 | Laki-laki     | 20-30 th | Pasar Kliwon         |
| 69 | Laki-laki     | 31-40 th | Pasar Kliwon         |
| 70 | Perempuan     | 20-30 th | Banjarsari           |
| 71 | Laki-laki     | 20-30 th | Pasar Kliwon         |
| 72 | Laki-laki     | 20-30 th | Jebres               |
| 73 | Perempuan     | 31-40 th | Serengan             |
| 74 | Laki-laki     | 20-30 th | Serengan             |
| 75 | Laki-laki     | 20-30 th | Banjarsari           |
| 76 | Laki-laki     | 31-40 th | Jebres               |
| 77 | Laki-laki     | 31-40 th | Banjarsari           |
| 78 | Perempuan     | 31-40 th | Serengan             |
| 79 | Laki-laki     | 31-40 th | Banjarsari           |
| 80 | Laki-laki     | 31-40 th | Serengan             |
| 81 | Laki-laki     | 20-30 th | Banjarsari           |
| 82 | Perempuan     | 20-30 th | Pasar Kliwon         |
| 83 | Perempuan     | 20-30 th | Banjarsari           |
| 84 | Perempuan     | 20-30 th | Banjarsari           |
| 85 | Laki-laki     | 20-30 th | Banjarsari           |
| 86 | Laki-laki     | 20-30 th | Serengan             |
| 87 | Laki-laki     | 20-30 th | Banjarsari           |
| 88 | Perempuan     | 20-30 th | Serengan             |
| 89 | Perempuan     | 20-30 th | Serengan             |
| 90 | Perempuan     | 20-30 th | Laweyan              |
| 91 | Perempuan     | 20-30 th | Banjarsari           |
| 92 | Laki-laki     | 20-30 th | Pasar Kliwon         |
| 93 | Perempuan     | 31-40 th | Laweyan              |
| 94 | Perempuan     | 31-40 th | Pasar Kliwon         |
| 95 | Perempuan     | 20-30 th | Banjarsari           |



|     |           |          |              |
|-----|-----------|----------|--------------|
| 96  | Perempuan | 20-30 th | Banjarsari   |
| 97  | Laki-laki | 20-30 th | Banjarsari   |
| 98  | Laki-laki | 20-30 th | Laweyan      |
| 99  | Laki-laki | 20-30 th | Laweyan      |
| 100 | Laki-laki | 20-30 th | Laweyan      |
| 101 | Laki-laki | 31-40 th | Serengan     |
| 102 | Laki-laki | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 103 | Laki-laki | 20-30 th | Laweyan      |
| 104 | Laki-laki | 20-30 th | Serengan     |
| 105 | Perempuan | 20-30 th | Jebres       |
| 106 | Laki-laki | 20-30 th | Jebres       |
| 107 | Laki-laki | 20-30 th | Laweyan      |
| 108 | Laki-laki | 31-40 th | Laweyan      |
| 109 | Perempuan | 31-40 th | Jebres       |
| 110 | Laki-laki | 31-40 th | Pasar Kliwon |
| 111 | Laki-laki | 20-30 th | Jebres       |
| 112 | Perempuan | 20-30 th | Serengan     |
| 113 | Laki-laki | 31-40 th | Serengan     |
| 114 | Perempuan | 20-30 th | Jebres       |
| 115 | Perempuan | 31-40 th | Jebres       |
| 116 | Laki-laki | 20-30 th | Jebres       |
| 117 | Perempuan | 31-40 th | Serengan     |
| 118 | Laki-laki | 20-30 th | Jebres       |
| 119 | Laki-laki | 20-30 th | Serengan     |
| 120 | Laki-laki | 20-30 th | Serengan     |
| 121 | Laki-laki | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 122 | Perempuan | 20-30 th | Jebres       |
| 123 | Perempuan | 20-30 th | Jebres       |
| 124 | Laki-laki | 20-30 th | Jebres       |
| 125 | Perempuan | 20-30 th | Serengan     |
| 126 | Perempuan | 20-30 th | Banjarsari   |
| 127 | Perempuan | 20-30 th | Serengan     |
| 128 | Perempuan | 20-30 th | Serengan     |
| 129 | Perempuan | 20-30 th | Laweyan      |
| 130 | Perempuan | 20-30 th | Jebres       |
| 131 | Laki-laki | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 132 | Perempuan | 20-30 th | Laweyan      |
| 133 | Perempuan | 20-30 th | Laweyan      |
| 134 | Perempuan | 20-30 th | Jebres       |
| 135 | Perempuan | 20-30 th | Jebres       |
| 136 | Perempuan | 20-30 th | Banjarsari   |
| 137 | Perempuan | 20-30 th | Laweyan      |
| 138 | Perempuan | 20-30 th | Laweyan      |
| 139 | Perempuan | 20-30 th | Laweyan      |
| 140 | Perempuan | 20-30 th | Laweyan      |
| 141 | Laki-laki | 31-40 th | Laweyan      |
| 142 | Perempuan | 31-40 th | Laweyan      |
| 143 | Laki-laki | 31-40 th | Serengan     |
| 144 | Perempuan | 31-40 th | Laweyan      |
| 145 | Laki-laki | 31-40 th | Pasar Kliwon |
| 146 | Perempuan | 20-30 th | Jebres       |
| 147 | Perempuan | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 148 | Laki-laki | 20-30 th | Pasar Kliwon |

|     |           |          |              |
|-----|-----------|----------|--------------|
| 149 | Perempuan | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 150 | Perempuan | 20-30 th | Jebres       |
| 151 | Perempuan | 20-30 th | Laweyan      |
| 152 | Perempuan | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 153 | Perempuan | 31-40 th | Banjarsari   |
| 154 | Perempuan | 31-40 th | Banjarsari   |
| 155 | Perempuan | 31-40 th | Banjarsari   |
| 156 | Laki-laki | 31-40 th | Laweyan      |
| 157 | Laki-laki | 31-40 th | Pasar Kliwon |
| 158 | Perempuan | 31-40 th | Pasar Kliwon |
| 159 | Perempuan | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 160 | Laki-laki | 20-30 th | Banjarsari   |
| 161 | Perempuan | 31-40 th | Banjarsari   |
| 162 | Laki-laki | 31-40 th | Serengan     |
| 163 | Laki-laki | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 164 | Laki-laki | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 165 | Laki-laki | 31-40 th | Serengan     |
| 166 | Perempuan | 31-40 th | Jebres       |
| 167 | Laki-laki | 20-30 th | Jebres       |
| 168 | Laki-laki | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 169 | Laki-laki | 31-40 th | Pasar Kliwon |
| 170 | Perempuan | 20-30 th | Banjarsari   |
| 171 | Laki-laki | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 172 | Laki-laki | 20-30 th | Jebres       |
| 173 | Perempuan | 31-40 th | Serengan     |
| 174 | Laki-laki | 20-30 th | Serengan     |
| 175 | Perempuan | 20-30 th | Banjarsari   |
| 176 | Perempuan | 31-40 th | Jebres       |
| 177 | Laki-laki | 31-40 th | Banjarsari   |
| 178 | Perempuan | 31-40 th | Serengan     |
| 179 | Laki-laki | 31-40 th | Banjarsari   |
| 180 | Laki-laki | 31-40 th | Serengan     |
| 181 | Laki-laki | 20-30 th | Banjarsari   |
| 182 | Perempuan | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 183 | Perempuan | 20-30 th | Banjarsari   |
| 184 | Perempuan | 20-30 th | Banjarsari   |
| 185 | Laki-laki | 20-30 th | Banjarsari   |
| 186 | Perempuan | 20-30 th | Serengan     |
| 187 | Perempuan | 20-30 th | Banjarsari   |
| 188 | Perempuan | 20-30 th | Serengan     |
| 189 | Perempuan | 20-30 th | Serengan     |
| 190 | Perempuan | 20-30 th | Laweyan      |
| 191 | Perempuan | 20-30 th | Banjarsari   |
| 192 | Laki-laki | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 193 | Perempuan | 31-40 th | Laweyan      |
| 194 | Laki-laki | 31-40 th | Pasar Kliwon |
| 195 | Laki-laki | 20-30 th | Banjarsari   |
| 196 | Perempuan | 20-30 th | Banjarsari   |
| 197 | Perempuan | 20-30 th | Banjarsari   |
| 198 | Perempuan | 20-30 th | Laweyan      |
| 199 | Perempuan | 20-30 th | Laweyan      |
| 200 | Perempuan | 20-30 th | Laweyan      |
| 201 | Laki-laki | 31-40 th | Serengan     |

|     |           |          |              |
|-----|-----------|----------|--------------|
| 202 | Laki-laki | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 203 | Laki-laki | 20-30 th | Laweyan      |
| 204 | Laki-laki | 20-30 th | Serengan     |
| 205 | Perempuan | 20-30 th | Jebres       |
| 206 | Laki-laki | 20-30 th | Jebres       |
| 207 | Laki-laki | 20-30 th | Laweyan      |
| 208 | Laki-laki | 31-40 th | Laweyan      |
| 209 | Perempuan | 31-40 th | Jebres       |
| 210 | Laki-laki | 31-40 th | Pasar Kliwon |
| 211 | Laki-laki | 20-30 th | Jebres       |
| 212 | Perempuan | 20-30 th | Serengan     |
| 213 | Laki-laki | 31-40 th | Serengan     |
| 214 | Perempuan | 20-30 th | Jebres       |
| 215 | Perempuan | 31-40 th | Jebres       |
| 216 | Laki-laki | 20-30 th | Jebres       |
| 217 | Perempuan | 31-40 th | Serengan     |
| 218 | Laki-laki | 20-30 th | Jebres       |
| 219 | Laki-laki | 20-30 th | Serengan     |
| 220 | Laki-laki | 20-30 th | Serengan     |
| 221 | Perempuan | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 222 | Perempuan | 20-30 th | Jebres       |
| 223 | Perempuan | 20-30 th | Jebres       |
| 224 | Laki-laki | 20-30 th | Jebres       |
| 225 | Perempuan | 20-30 th | Serengan     |
| 226 | Perempuan | 20-30 th | Banjarsari   |
| 227 | Perempuan | 20-30 th | Serengan     |
| 228 | Perempuan | 20-30 th | Serengan     |
| 229 | Perempuan | 20-30 th | Laweyan      |
| 230 | Perempuan | 20-30 th | Jebres       |
| 231 | Laki-laki | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 232 | Perempuan | 20-30 th | Laweyan      |
| 233 | Perempuan | 20-30 th | Laweyan      |
| 234 | Laki-laki | 20-30 th | Jebres       |
| 235 | Laki-laki | 20-30 th | Jebres       |
| 236 | Laki-laki | 20-30 th | Banjarsari   |
| 237 | Perempuan | 20-30 th | Laweyan      |
| 238 | Perempuan | 20-30 th | Laweyan      |
| 239 | Laki-laki | 20-30 th | Laweyan      |
| 240 | Perempuan | 20-30 th | Laweyan      |
| 241 | Laki-laki | 31-40 th | Laweyan      |
| 242 | Perempuan | 31-40 th | Laweyan      |
| 243 | Laki-laki | 31-40 th | Serengan     |
| 244 | Perempuan | 31-40 th | Laweyan      |
| 245 | Laki-laki | 31-40 th | Pasar Kliwon |
| 246 | Laki-laki | 20-30 th | Jebres       |
| 247 | Perempuan | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 248 | Laki-laki | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 249 | Perempuan | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 250 | Perempuan | 20-30 th | Jebres       |
| 251 | Perempuan | 20-30 th | Laweyan      |
| 252 | Perempuan | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 253 | Perempuan | 31-40 th | Banjarsari   |
| 254 | Perempuan | 31-40 th | Banjarsari   |
| 255 | Perempuan | 31-40 th | Banjarsari   |
| 256 | Laki-laki | 31-40 th | Laweyan      |
| 257 | Perempuan | 31-40 th | Pasar Kliwon |
| 258 | Perempuan | 31-40 th | Pasar Kliwon |
| 259 | Perempuan | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 260 | Laki-laki | 20-30 th | Banjarsari   |
| 261 | Perempuan | 31-40 th | Banjarsari   |
| 262 | Laki-laki | 31-40 th | Serengan     |
| 263 | Laki-laki | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 264 | Laki-laki | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 265 | Laki-laki | 31-40 th | Serengan     |
| 266 | Perempuan | 31-40 th | Jebres       |
| 267 | Laki-laki | 20-30 th | Jebres       |
| 268 | Laki-laki | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 269 | Laki-laki | 31-40 th | Pasar Kliwon |
| 270 | Perempuan | 20-30 th | Banjarsari   |
| 271 | Laki-laki | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 272 | Laki-laki | 20-30 th | Jebres       |
| 273 | Perempuan | 31-40 th | Serengan     |
| 274 | Laki-laki | 20-30 th | Serengan     |
| 275 | Perempuan | 20-30 th | Banjarsari   |
| 276 | Perempuan | 31-40 th | Jebres       |
| 277 | Laki-laki | 31-40 th | Banjarsari   |
| 278 | Perempuan | 31-40 th | Serengan     |
| 279 | Laki-laki | 31-40 th | Banjarsari   |
| 280 | Laki-laki | 31-40 th | Serengan     |
| 281 | Laki-laki | 20-30 th | Banjarsari   |
| 282 | Perempuan | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 283 | Perempuan | 20-30 th | Banjarsari   |
| 284 | Perempuan | 20-30 th | Banjarsari   |
| 285 | Laki-laki | 20-30 th | Banjarsari   |
| 286 | Perempuan | 20-30 th | Serengan     |
| 287 | Perempuan | 20-30 th | Banjarsari   |
| 288 | Perempuan | 20-30 th | Serengan     |
| 289 | Perempuan | 20-30 th | Serengan     |
| 290 | Perempuan | 20-30 th | Laweyan      |
| 291 | Perempuan | 20-30 th | Banjarsari   |
| 292 | Laki-laki | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 293 | Perempuan | 31-40 th | Laweyan      |
| 294 | Perempuan | 31-40 th | Pasar Kliwon |
| 295 | Perempuan | 20-30 th | Banjarsari   |
| 296 | Perempuan | 20-30 th | Banjarsari   |
| 297 | Perempuan | 20-30 th | Banjarsari   |
| 298 | Perempuan | 20-30 th | Laweyan      |
| 299 | Perempuan | 20-30 th | Laweyan      |
| 300 | Perempuan | 20-30 th | Laweyan      |
| 301 | Laki-laki | 31-40 th | Serengan     |
| 302 | Laki-laki | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 303 | Laki-laki | 20-30 th | Laweyan      |
| 304 | Laki-laki | 20-30 th | Serengan     |
| 305 | Perempuan | 20-30 th | Jebres       |
| 306 | Laki-laki | 20-30 th | Jebres       |
| 307 | Laki-laki | 20-30 th | Laweyan      |

|     |           |          |              |
|-----|-----------|----------|--------------|
| 308 | Laki-laki | 31-40 th | Laweyan      |
| 309 | Perempuan | 31-40 th | Jebres       |
| 310 | Laki-laki | 31-40 th | Pasar Kliwon |
| 311 | Laki-laki | 20-30 th | Jebres       |
| 312 | Perempuan | 20-30 th | Serengan     |
| 313 | Laki-laki | 31-40 th | Serengan     |
| 314 | Perempuan | 20-30 th | Jebres       |
| 315 | Perempuan | 31-40 th | Jebres       |
| 316 | Laki-laki | 20-30 th | Jebres       |
| 317 | Perempuan | 31-40 th | Serengan     |
| 318 | Laki-laki | 20-30 th | Jebres       |
| 319 | Laki-laki | 20-30 th | Serengan     |
| 320 | Laki-laki | 20-30 th | Serengan     |
| 321 | Perempuan | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 322 | Perempuan | 20-30 th | Jebres       |
| 323 | Perempuan | 20-30 th | Jebres       |
| 324 | Laki-laki | 20-30 th | Jebres       |
| 325 | Perempuan | 20-30 th | Serengan     |
| 326 | Perempuan | 20-30 th | Banjarsari   |
| 327 | Perempuan | 20-30 th | Serengan     |
| 328 | Perempuan | 20-30 th | Serengan     |
| 329 | Perempuan | 20-30 th | Laweyan      |
| 330 | Perempuan | 20-30 th | Jebres       |
| 331 | Laki-laki | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 332 | Perempuan | 20-30 th | Laweyan      |
| 333 | Perempuan | 20-30 th | Laweyan      |
| 334 | Laki-laki | 20-30 th | Jebres       |
| 335 | Perempuan | 20-30 th | Jebres       |
| 336 | Perempuan | 20-30 th | Banjarsari   |
| 337 | Perempuan | 20-30 th | Laweyan      |
| 338 | Laki-laki | 20-30 th | Laweyan      |
| 339 | Perempuan | 20-30 th | Laweyan      |
| 340 | Perempuan | 20-30 th | Laweyan      |
| 341 | Laki-laki | 31-40 th | Laweyan      |
| 342 | Perempuan | 31-40 th | Laweyan      |
| 343 | Laki-laki | 31-40 th | Serengan     |
| 344 | Perempuan | 31-40 th | Laweyan      |
| 345 | Laki-laki | 31-40 th | Pasar Kliwon |
| 346 | Perempuan | 20-30 th | Jebres       |
| 347 | Perempuan | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 348 | Perempuan | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 349 | Perempuan | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 350 | Perempuan | 20-30 th | Jebres       |
| 351 | Perempuan | 20-30 th | Laweyan      |
| 352 | Perempuan | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 353 | Perempuan | 31-40 th | Banjarsari   |
| 354 | Perempuan | 31-40 th | Banjarsari   |
| 355 | Perempuan | 31-40 th | Banjarsari   |

|     |           |          |              |
|-----|-----------|----------|--------------|
| 356 | Laki-laki | 31-40 th | Laweyan      |
| 357 | Perempuan | 31-40 th | Pasar Kliwon |
| 358 | Perempuan | 31-40 th | Pasar Kliwon |
| 359 | Perempuan | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 360 | Laki-laki | 20-30 th | Banjarsari   |
| 361 | Perempuan | 31-40 th | Banjarsari   |
| 362 | Laki-laki | 31-40 th | Serengan     |
| 363 | Laki-laki | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 364 | Laki-laki | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 365 | Laki-laki | 31-40 th | Serengan     |
| 366 | Perempuan | 31-40 th | Jebres       |
| 367 | Laki-laki | 20-30 th | Jebres       |
| 368 | Laki-laki | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 369 | Laki-laki | 31-40 th | Pasar Kliwon |
| 370 | Perempuan | 20-30 th | Banjarsari   |
| 371 | Laki-laki | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 372 | Laki-laki | 20-30 th | Jebres       |
| 373 | Perempuan | 31-40 th | Serengan     |
| 374 | Laki-laki | 20-30 th | Serengan     |
| 375 | Perempuan | 20-30 th | Banjarsari   |
| 376 | Perempuan | 31-40 th | Jebres       |
| 377 | Laki-laki | 31-40 th | Banjarsari   |
| 378 | Perempuan | 31-40 th | Serengan     |
| 379 | Laki-laki | 31-40 th | Banjarsari   |
| 380 | Laki-laki | 31-40 th | Serengan     |
| 381 | Laki-laki | 20-30 th | Banjarsari   |
| 382 | Perempuan | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 383 | Perempuan | 20-30 th | Banjarsari   |
| 384 | Perempuan | 20-30 th | Banjarsari   |
| 385 | Laki-laki | 20-30 th | Banjarsari   |
| 386 | Perempuan | 20-30 th | Serengan     |
| 387 | Perempuan | 20-30 th | Banjarsari   |
| 388 | Perempuan | 20-30 th | Serengan     |
| 389 | Perempuan | 20-30 th | Serengan     |
| 390 | Perempuan | 20-30 th | Laweyan      |
| 391 | Perempuan | 20-30 th | Banjarsari   |
| 392 | Laki-laki | 20-30 th | Pasar Kliwon |
| 393 | Laki-laki | 31-40 th | Laweyan      |
| 394 | Laki-laki | 31-40 th | Pasar Kliwon |
| 395 | Laki-laki | 20-30 th | Banjarsari   |
| 396 | Perempuan | 20-30 th | Banjarsari   |
| 397 | Perempuan | 20-30 th | Banjarsari   |
| 398 | Perempuan | 20-30 th | Laweyan      |
| 399 | Laki-laki | 20-30 th | Laweyan      |
| 400 | Perempuan | 20-30 th | Laweyan      |

## Lampiran 4

**Tabulasi Data Responden**  
**Variabel Dependen dan Independen**

| No | Kualitas Layanan (X1) |    |    |    |    |    |     | Kemudahan (X2) |    |    |    |     |
|----|-----------------------|----|----|----|----|----|-----|----------------|----|----|----|-----|
|    | P1                    | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | Jml | P1             | P2 | P3 | P4 | Jml |
| 1  | 5                     | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 25  | 5              | 5  | 3  | 5  | 18  |
| 2  | 5                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 26  | 4              | 5  | 4  | 5  | 18  |
| 3  | 3                     | 5  | 2  | 2  | 5  | 3  | 20  | 5              | 5  | 5  | 5  | 20  |
| 4  | 3                     | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 21  | 5              | 3  | 3  | 2  | 13  |
| 5  | 4                     | 4  | 3  | 5  | 2  | 1  | 19  | 4              | 5  | 4  | 4  | 17  |
| 6  | 4                     | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 19  | 4              | 4  | 5  | 4  | 17  |
| 7  | 4                     | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 22  | 3              | 4  | 4  | 3  | 14  |
| 8  | 4                     | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 29  | 5              | 5  | 5  | 5  | 20  |
| 9  | 3                     | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 22  | 4              | 5  | 5  | 4  | 18  |
| 10 | 4                     | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 27  | 4              | 5  | 4  | 5  | 18  |
| 11 | 2                     | 4  | 3  | 5  | 4  | 4  | 22  | 4              | 4  | 4  | 5  | 17  |
| 12 | 2                     | 2  | 2  | 5  | 2  | 5  | 18  | 5              | 4  | 4  | 4  | 17  |
| 13 | 5                     | 2  | 4  | 1  | 2  | 2  | 16  | 5              | 5  | 5  | 4  | 19  |
| 14 | 2                     | 2  | 4  | 3  | 3  | 4  | 18  | 5              | 5  | 4  | 4  | 18  |
| 15 | 5                     | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 28  | 5              | 5  | 5  | 5  | 20  |
| 16 | 2                     | 4  | 2  | 4  | 4  | 2  | 18  | 2              | 4  | 3  | 4  | 13  |
| 17 | 5                     | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 29  | 4              | 4  | 4  | 5  | 17  |
| 18 | 5                     | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 27  | 5              | 5  | 4  | 4  | 18  |
| 19 | 3                     | 2  | 2  | 4  | 4  | 3  | 18  | 4              | 3  | 4  | 3  | 14  |
| 20 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 26  | 4              | 4  | 4  | 4  | 16  |
| 21 | 5                     | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 29  | 5              | 5  | 5  | 4  | 19  |
| 22 | 5                     | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 29  | 4              | 5  | 5  | 4  | 18  |
| 23 | 4                     | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 27  | 5              | 4  | 4  | 5  | 18  |
| 24 | 4                     | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 24  | 5              | 4  | 4  | 3  | 16  |
| 25 | 4                     | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 21  | 4              | 3  | 4  | 3  | 14  |
| 26 | 5                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 25  | 4              | 5  | 4  | 4  | 17  |
| 27 | 4                     | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 23  | 4              | 5  | 4  | 4  | 17  |
| 28 | 3                     | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 22  | 4              | 4  | 4  | 4  | 16  |
| 29 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 23  | 4              | 4  | 4  | 4  | 16  |
| 30 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 24  | 4              | 5  | 5  | 5  | 19  |
| 31 | 3                     | 3  | 2  | 2  | 1  | 2  | 13  | 4              | 4  | 4  | 5  | 17  |
| 32 | 4                     | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 21  | 4              | 4  | 3  | 4  | 15  |
| 33 | 5                     | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 28  | 4              | 5  | 4  | 4  | 17  |
| 34 | 4                     | 4  | 5  | 5  | 4  | 3  | 25  | 4              | 4  | 4  | 4  | 16  |
| 35 | 2                     | 3  | 2  | 2  | 3  | 4  | 16  | 4              | 4  | 4  | 5  | 17  |
| 36 | 4                     | 4  | 2  | 5  | 2  | 3  | 20  | 5              | 4  | 5  | 5  | 19  |
| 37 | 5                     | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 26  | 4              | 5  | 4  | 3  | 16  |
| 38 | 5                     | 1  | 4  | 4  | 3  | 3  | 20  | 4              | 3  | 3  | 3  | 13  |
| 39 | 4                     | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 26  | 5              | 5  | 5  | 4  | 19  |
| 40 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 25  | 4              | 4  | 4  | 3  | 15  |
| 41 | 5                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 22  | 4              | 5  | 3  | 3  | 15  |

|    |   |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |           |
|----|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|
| 42 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | <b>17</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>17</b> |
| 43 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | <b>24</b> | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>14</b> |
| 44 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | <b>22</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> |
| 45 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | <b>16</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>17</b> |
| 46 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | <b>19</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>18</b> |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | <b>27</b> | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>18</b> |
| 48 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>26</b> | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>18</b> |
| 49 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | <b>11</b> | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>17</b> |
| 50 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> | 4 | 5 | 5 | 5 | <b>19</b> |
| 51 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | <b>21</b> | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>17</b> |
| 52 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | <b>22</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> |
| 53 | 5 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | <b>21</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>17</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> |
| 55 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | <b>24</b> | 4 | 5 | 4 | 3 | <b>16</b> |
| 56 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | <b>20</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> |
| 57 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | <b>13</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 58 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>25</b> | 5 | 4 | 4 | 5 | <b>18</b> |
| 59 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | <b>17</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 60 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>20</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>26</b> | 4 | 3 | 4 | 5 | <b>16</b> |
| 62 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | <b>25</b> | 5 | 5 | 3 | 5 | <b>18</b> |
| 63 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>26</b> | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>18</b> |
| 64 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | <b>15</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 65 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>21</b> | 5 | 3 | 3 | 2 | <b>13</b> |
| 66 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>28</b> | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>17</b> |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>25</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>17</b> |
| 68 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>19</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>14</b> |
| 69 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>29</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 70 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>22</b> | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>18</b> |
| 71 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>27</b> | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>18</b> |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>25</b> | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>17</b> |
| 73 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>30</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>17</b> |
| 74 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>25</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> |
| 75 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>27</b> | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>18</b> |
| 76 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>28</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 77 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | <b>18</b> | 2 | 4 | 3 | 4 | <b>13</b> |
| 78 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>29</b> | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>17</b> |
| 79 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>18</b> |
| 80 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | <b>18</b> | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>14</b> |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>26</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> |
| 82 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>29</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> |
| 83 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>29</b> | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>18</b> |
| 84 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | <b>27</b> | 5 | 4 | 4 | 5 | <b>18</b> |
| 85 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | <b>24</b> | 5 | 4 | 4 | 3 | <b>16</b> |
| 86 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>21</b> | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>14</b> |
| 87 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>25</b> | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>17</b> |
| 88 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>23</b> | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>17</b> |
| 89 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>22</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> |

|     |   |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |           |
|-----|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|
| 90  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>23</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> |
| 91  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>24</b> | 4 | 5 | 5 | 5 | <b>19</b> |
| 92  | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>28</b> | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>17</b> |
| 93  | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>21</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>15</b> |
| 94  | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>28</b> | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>17</b> |
| 95  | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | <b>25</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> |
| 96  | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | <b>14</b> | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>17</b> |
| 97  | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | <b>18</b> | 5 | 4 | 5 | 5 | <b>19</b> |
| 98  | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | <b>17</b> | 4 | 5 | 4 | 3 | <b>16</b> |
| 99  | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 100 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 101 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>26</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>15</b> |
| 102 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | <b>27</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>15</b> |
| 103 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | <b>24</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>15</b> |
| 104 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | <b>26</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 105 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>14</b> |
| 106 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>26</b> | 4 | 3 | 3 | 5 | <b>15</b> |
| 107 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | <b>24</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>18</b> |
| 108 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>22</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 109 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>22</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> |
| 110 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | <b>17</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>14</b> |
| 111 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>29</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>17</b> |
| 112 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>19</b> | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>13</b> |
| 113 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | <b>17</b> | 3 | 3 | 2 | 1 | <b>9</b>  |
| 114 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> |
| 115 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | <b>24</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>18</b> |
| 116 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>23</b> | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>13</b> |
| 117 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | <b>29</b> | 5 | 4 | 4 | 3 | <b>16</b> |
| 118 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> |
| 119 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | <b>25</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 120 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>24</b> | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>18</b> |
| 121 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | <b>23</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> |
| 122 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>22</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>17</b> |
| 123 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>24</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>15</b> |
| 124 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | <b>19</b> | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>19</b> |
| 125 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>23</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>14</b> |
| 126 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | <b>27</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 127 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | <b>22</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>18</b> |
| 128 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | <b>21</b> | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>15</b> |
| 129 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | <b>22</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> |
| 130 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | <b>21</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>17</b> |
| 131 | 2 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | <b>13</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> |
| 132 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | <b>26</b> | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>18</b> |
| 133 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 3 | <b>21</b> | 4 | 3 | 4 | 5 | <b>16</b> |
| 134 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | <b>19</b> | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>15</b> |
| 135 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | <b>19</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> |
| 136 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 5 | <b>20</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>14</b> |
| 137 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | <b>22</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>15</b> |

|     |   |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |           |
|-----|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|
| 138 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>24</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>15</b> |
| 139 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | <b>20</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>15</b> |
| 140 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>24</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 141 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | <b>20</b> | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>14</b> |
| 142 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>25</b> | 4 | 3 | 3 | 5 | <b>15</b> |
| 143 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>28</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>18</b> |
| 144 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | <b>20</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 145 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | <b>24</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> |
| 146 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | <b>18</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>14</b> |
| 147 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | <b>19</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>12</b> |
| 148 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | <b>28</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> |
| 149 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | <b>17</b> | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>14</b> |
| 150 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>20</b> | 4 | 3 | 5 | 4 | <b>16</b> |
| 151 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>22</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 152 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>28</b> | 3 | 4 | 5 | 4 | <b>16</b> |
| 153 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | <b>27</b> | 4 | 5 | 3 | 5 | <b>17</b> |
| 154 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | <b>17</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> |
| 155 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | <b>16</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 156 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>16</b> | 2 | 2 | 3 | 2 | <b>9</b>  |
| 157 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | <b>23</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>18</b> |
| 158 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | <b>26</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>17</b> |
| 159 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>27</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>15</b> |
| 160 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | <b>17</b> | 4 | 2 | 4 | 3 | <b>13</b> |
| 161 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | <b>18</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>15</b> |
| 162 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | <b>24</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>17</b> |
| 163 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | <b>26</b> | 5 | 4 | 3 | 4 | <b>16</b> |
| 164 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | <b>20</b> | 5 | 4 | 4 | 2 | <b>15</b> |
| 165 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | <b>24</b> | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>14</b> |
| 166 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | <b>25</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>15</b> |
| 167 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | <b>25</b> | 4 | 4 | 3 | 2 | <b>13</b> |
| 168 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | <b>24</b> | 4 | 4 | 2 | 2 | <b>12</b> |
| 169 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | <b>22</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> |
| 170 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | <b>17</b> | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>18</b> |
| 171 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>27</b> | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>14</b> |
| 172 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | <b>27</b> | 4 | 5 | 5 | 5 | <b>19</b> |
| 173 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | <b>22</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>17</b> |
| 174 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>26</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> |
| 175 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 176 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>22</b> | 4 | 5 | 2 | 3 | <b>14</b> |
| 177 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>25</b> | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>14</b> |
| 178 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> |
| 179 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> | 3 | 3 | 2 | 3 | <b>11</b> |
| 180 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>27</b> | 4 | 4 | 3 | 2 | <b>13</b> |
| 181 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>24</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> |
| 182 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>22</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> |
| 183 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>26</b> | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>18</b> |
| 184 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>25</b> | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>14</b> |
| 185 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>24</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>12</b> |

|     |   |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |           |
|-----|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|
| 186 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>26</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> |
| 187 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>28</b> | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>14</b> |
| 188 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | <b>24</b> | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>18</b> |
| 189 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>23</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 190 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>25</b> | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>18</b> |
| 191 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>25</b> | 2 | 1 | 2 | 2 | <b>7</b>  |
| 192 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | <b>27</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 193 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | <b>26</b> | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>18</b> |
| 194 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | <b>26</b> | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>18</b> |
| 195 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | <b>26</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> |
| 196 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>27</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> |
| 197 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | <b>23</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 198 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>20</b> | 5 | 3 | 5 | 3 | <b>16</b> |
| 199 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>19</b> | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>14</b> |
| 200 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | <b>24</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 201 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>21</b> | 5 | 3 | 5 | 3 | <b>16</b> |
| 202 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>22</b> | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>14</b> |
| 203 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>25</b> | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>18</b> |
| 204 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | <b>21</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 205 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>21</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>12</b> |
| 206 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>21</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 207 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>26</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> |
| 208 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>24</b> | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>18</b> |
| 209 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | <b>19</b> | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>18</b> |
| 210 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>24</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> |
| 211 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>24</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 212 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | <b>23</b> | 2 | 1 | 2 | 1 | <b>6</b>  |
| 213 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | <b>24</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> |
| 214 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>23</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 215 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>27</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>12</b> |
| 216 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>20</b> | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>14</b> |
| 217 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | <b>19</b> | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>14</b> |
| 218 | 4 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | <b>12</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 219 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>24</b> | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>18</b> |
| 220 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>28</b> | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>18</b> |
| 221 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>21</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> |
| 222 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | <b>25</b> | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>14</b> |
| 223 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>26</b> | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>18</b> |
| 224 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | <b>18</b> | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>14</b> |
| 225 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | <b>18</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 226 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>22</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 227 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>19</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> |
| 228 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>23</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> |
| 229 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>23</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> |
| 230 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | <b>20</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> |
| 231 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | <b>19</b> | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>13</b> |
| 232 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | <b>23</b> | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>18</b> |
| 233 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>26</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> |



|     |   |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |           |
|-----|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|
| 234 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | <b>28</b> | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>18</b> |
| 235 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>25</b> | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>14</b> |
| 236 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>28</b> | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>14</b> |
| 237 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>25</b> | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>14</b> |
| 238 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | <b>19</b> | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>14</b> |
| 239 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | <b>25</b> | 3 | 3 | 4 | 4 | <b>14</b> |
| 240 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | <b>23</b> | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>14</b> |
| 241 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | <b>17</b> | 3 | 3 | 3 | 2 | <b>11</b> |
| 242 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | <b>17</b> | 5 | 4 | 4 | 5 | <b>18</b> |
| 243 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | <b>24</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 244 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>24</b> | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>18</b> |
| 245 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>24</b> | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>14</b> |
| 246 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>26</b> | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>18</b> |
| 247 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | <b>27</b> | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>13</b> |
| 248 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>30</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> |
| 249 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>22</b> | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>14</b> |
| 250 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | <b>28</b> | 5 | 4 | 4 | 3 | <b>16</b> |
| 251 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>27</b> | 2 | 2 | 3 | 3 | <b>10</b> |
| 252 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>25</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>15</b> |
| 253 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>27</b> | 2 | 3 | 4 | 3 | <b>12</b> |
| 254 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | <b>14</b> | 3 | 2 | 2 | 2 | <b>9</b>  |
| 255 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>21</b> | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>13</b> |
| 256 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | <b>16</b> | 4 | 3 | 3 | 2 | <b>12</b> |
| 257 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>27</b> | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>18</b> |
| 258 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>18</b> |
| 259 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>30</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 260 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | <b>12</b> | 3 | 3 | 2 | 1 | <b>9</b>  |
| 261 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>24</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> |
| 262 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>28</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>18</b> |
| 263 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>19</b> | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>13</b> |
| 264 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | <b>17</b> | 5 | 4 | 4 | 3 | <b>16</b> |
| 265 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>20</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> |
| 266 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | <b>12</b> | 2 | 3 | 2 | 1 | <b>8</b>  |
| 267 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>24</b> | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>18</b> |
| 268 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | <b>11</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> |
| 269 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>22</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>17</b> |
| 270 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>21</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>15</b> |
| 271 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>28</b> | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>19</b> |
| 272 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>21</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>14</b> |
| 273 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | <b>13</b> | 2 | 2 | 2 | 3 | <b>9</b>  |
| 274 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | <b>15</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>18</b> |
| 275 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | <b>21</b> | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>15</b> |
| 276 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>18</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> |
| 277 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>25</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>17</b> |
| 278 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | <b>17</b> | 2 | 2 | 3 | 3 | <b>10</b> |
| 279 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | <b>12</b> | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>18</b> |
| 280 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | <b>16</b> | 4 | 3 | 4 | 5 | <b>16</b> |
| 281 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | <b>20</b> | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>15</b> |

|     |   |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |           |
|-----|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|
| 282 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>28</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> |
| 283 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>21</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>14</b> |
| 284 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>22</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>15</b> |
| 285 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>22</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>15</b> |
| 286 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>22</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>15</b> |
| 287 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>30</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 288 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>21</b> | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>14</b> |
| 289 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | <b>23</b> | 4 | 3 | 3 | 5 | <b>15</b> |
| 290 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>28</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>18</b> |
| 291 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>21</b> | 3 | 2 | 4 | 3 | <b>12</b> |
| 292 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>23</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>15</b> |
| 293 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>21</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>14</b> |
| 294 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>18</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>12</b> |
| 295 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>24</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> |
| 296 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>21</b> | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>14</b> |
| 297 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>25</b> | 4 | 3 | 5 | 4 | <b>16</b> |
| 298 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>30</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 299 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>25</b> | 3 | 4 | 5 | 4 | <b>16</b> |
| 300 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | <b>12</b> | 2 | 3 | 2 | 2 | <b>9</b>  |
| 301 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>29</b> | 5 | 4 | 5 | 5 | <b>19</b> |
| 302 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>26</b> | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>17</b> |
| 303 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>28</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> |
| 304 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>24</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> |
| 305 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>23</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>15</b> |
| 306 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | <b>16</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>18</b> |
| 307 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | <b>24</b> | 4 | 4 | 5 | 3 | <b>16</b> |
| 308 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>22</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>15</b> |
| 309 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | <b>16</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 310 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | <b>23</b> | 3 | 4 | 5 | 3 | <b>15</b> |
| 311 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>22</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>15</b> |
| 312 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>26</b> | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>17</b> |
| 313 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>28</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>18</b> |
| 314 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>21</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>15</b> |
| 315 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>22</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 316 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>25</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>17</b> |
| 317 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>27</b> | 5 | 4 | 4 | 5 | <b>18</b> |
| 318 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>27</b> | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>18</b> |
| 319 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>18</b> |
| 320 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | <b>17</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 321 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | <b>12</b> | 3 | 3 | 2 | 1 | <b>9</b>  |
| 322 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>24</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> |
| 323 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>28</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>18</b> |
| 324 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>19</b> | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>13</b> |
| 325 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>23</b> | 5 | 4 | 4 | 3 | <b>16</b> |
| 326 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>20</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> |
| 327 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>30</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 328 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>27</b> | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>18</b> |
| 329 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>28</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> |

|     |   |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |           |
|-----|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|
| 330 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>25</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>17</b> |
| 331 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>22</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>15</b> |
| 332 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>28</b> | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>19</b> |
| 333 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>21</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>14</b> |
| 334 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | <b>15</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 335 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>26</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>18</b> |
| 336 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | <b>17</b> | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>15</b> |
| 337 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | <b>12</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> |
| 338 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | <b>21</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>17</b> |
| 339 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>24</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> |
| 340 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>21</b> | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>13</b> |
| 341 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>25</b> | 4 | 3 | 4 | 5 | <b>16</b> |
| 342 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>23</b> | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>15</b> |
| 343 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>28</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> |
| 344 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>21</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>14</b> |
| 345 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>22</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>15</b> |
| 346 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>22</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>15</b> |
| 347 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>22</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>15</b> |
| 348 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | <b>23</b> | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>13</b> |
| 349 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>21</b> | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>14</b> |
| 350 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | <b>23</b> | 4 | 3 | 3 | 5 | <b>15</b> |
| 351 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | <b>17</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>18</b> |
| 352 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | <b>13</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 353 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | <b>20</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> |
| 354 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>21</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>14</b> |
| 355 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>26</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>17</b> |
| 356 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>22</b> | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>14</b> |
| 357 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>26</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> |
| 358 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | <b>25</b> | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>14</b> |
| 359 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>26</b> | 5 | 4 | 4 | 3 | <b>16</b> |
| 360 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>23</b> | 2 | 2 | 3 | 3 | <b>10</b> |
| 361 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>28</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>15</b> |
| 362 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>21</b> | 2 | 3 | 4 | 3 | <b>12</b> |
| 363 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | <b>27</b> | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>14</b> |
| 364 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | <b>25</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>15</b> |
| 365 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>22</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> |
| 366 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | <b>17</b> | 3 | 3 | 2 | 1 | <b>9</b>  |
| 367 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>24</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> |
| 368 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | <b>21</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>18</b> |
| 369 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | <b>22</b> | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>13</b> |
| 370 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | <b>26</b> | 5 | 4 | 4 | 3 | <b>16</b> |
| 371 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>24</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> |
| 372 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | <b>26</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 373 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | <b>23</b> | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>18</b> |
| 374 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>21</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> |
| 375 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>21</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>17</b> |
| 376 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>22</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>15</b> |
| 377 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | <b>20</b> | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>19</b> |

|     |   |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |           |
|-----|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|
| 378 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>20</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>14</b> |
| 379 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | <b>22</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> |
| 380 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | <b>25</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>18</b> |
| 381 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | <b>24</b> | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>15</b> |
| 382 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | <b>25</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> |
| 383 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | <b>19</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>17</b> |
| 384 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | <b>26</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> |
| 385 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>22</b> | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>13</b> |
| 386 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | <b>19</b> | 4 | 3 | 4 | 5 | <b>16</b> |
| 387 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | <b>16</b> | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>15</b> |
| 388 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | <b>20</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> |
| 389 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | <b>16</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>14</b> |
| 390 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>24</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>15</b> |
| 391 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | <b>27</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>15</b> |
| 392 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | <b>15</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>15</b> |
| 393 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | <b>18</b> | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>13</b> |
| 394 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | <b>17</b> | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>14</b> |
| 395 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | <b>21</b> | 4 | 3 | 3 | 5 | <b>15</b> |
| 396 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | <b>14</b> | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>14</b> |
| 397 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>20</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> |
| 398 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | <b>16</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>17</b> |
| 399 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | <b>19</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>14</b> |
| 400 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | <b>19</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>15</b> |

| No | Fitur Produk (X3) |    |    |    |     | Kepuasan Nasabah (Y) |    |    |    |    |     |
|----|-------------------|----|----|----|-----|----------------------|----|----|----|----|-----|
|    | P1                | P2 | P3 | P4 | Jml | P1                   | P2 | P3 | P4 | P5 | Jml |
| 1  | 4                 | 5  | 4  | 5  | 18  | 4                    | 5  | 3  | 5  | 4  | 21  |
| 2  | 5                 | 5  | 4  | 4  | 18  | 5                    | 5  | 5  | 4  | 4  | 23  |
| 3  | 5                 | 5  | 5  | 5  | 20  | 5                    | 5  | 5  | 5  | 5  | 25  |
| 4  | 3                 | 3  | 2  | 1  | 9   | 2                    | 2  | 3  | 2  | 4  | 13  |
| 5  | 4                 | 4  | 4  | 4  | 16  | 4                    | 4  | 5  | 5  | 5  | 23  |
| 6  | 4                 | 4  | 5  | 5  | 18  | 4                    | 4  | 5  | 4  | 4  | 21  |
| 7  | 4                 | 3  | 3  | 3  | 13  | 4                    | 4  | 3  | 4  | 4  | 19  |
| 8  | 5                 | 4  | 4  | 3  | 16  | 4                    | 2  | 4  | 3  | 3  | 16  |
| 9  | 3                 | 3  | 3  | 4  | 13  | 4                    | 4  | 4  | 3  | 3  | 18  |
| 10 | 5                 | 5  | 5  | 5  | 20  | 5                    | 5  | 5  | 4  | 4  | 23  |
| 11 | 5                 | 4  | 5  | 4  | 18  | 5                    | 4  | 3  | 4  | 3  | 19  |
| 12 | 5                 | 5  | 5  | 4  | 19  | 5                    | 4  | 4  | 2  | 2  | 17  |
| 13 | 5                 | 4  | 4  | 4  | 17  | 4                    | 4  | 3  | 3  | 3  | 17  |
| 14 | 4                 | 4  | 4  | 3  | 15  | 4                    | 4  | 4  | 3  | 3  | 18  |
| 15 | 5                 | 5  | 4  | 5  | 19  | 4                    | 4  | 5  | 2  | 2  | 17  |
| 16 | 3                 | 4  | 4  | 3  | 14  | 4                    | 4  | 4  | 4  | 3  | 19  |
| 17 | 5                 | 5  | 5  | 5  | 20  | 5                    | 5  | 5  | 4  | 4  | 23  |
| 18 | 4                 | 4  | 5  | 5  | 18  | 4                    | 5  | 5  | 4  | 5  | 23  |
| 19 | 4                 | 3  | 4  | 4  | 15  | 4                    | 3  | 4  | 3  | 3  | 17  |
| 20 | 4                 | 4  | 4  | 4  | 16  | 4                    | 5  | 5  | 5  | 2  | 21  |
| 21 | 5                 | 4  | 4  | 4  | 17  | 5                    | 4  | 4  | 4  | 2  | 19  |
| 22 | 4                 | 4  | 4  | 4  | 16  | 4                    | 4  | 4  | 4  | 2  | 18  |
| 23 | 5                 | 5  | 4  | 4  | 18  | 5                    | 5  | 5  | 5  | 5  | 25  |
| 24 | 4                 | 3  | 4  | 5  | 16  | 4                    | 5  | 2  | 3  | 4  | 18  |
| 25 | 4                 | 3  | 4  | 4  | 15  | 3                    | 4  | 3  | 4  | 3  | 17  |
| 26 | 5                 | 5  | 5  | 4  | 19  | 4                    | 4  | 4  | 4  | 4  | 20  |
| 27 | 3                 | 4  | 4  | 3  | 14  | 3                    | 3  | 2  | 3  | 3  | 14  |
| 28 | 4                 | 4  | 3  | 4  | 15  | 4                    | 4  | 3  | 2  | 4  | 17  |
| 29 | 4                 | 4  | 3  | 4  | 15  | 4                    | 4  | 4  | 4  | 4  | 20  |
| 30 | 4                 | 4  | 4  | 3  | 15  | 4                    | 4  | 4  | 4  | 1  | 17  |
| 31 | 5                 | 5  | 5  | 5  | 20  | 5                    | 5  | 4  | 4  | 4  | 22  |
| 32 | 4                 | 3  | 4  | 3  | 14  | 4                    | 4  | 5  | 3  | 4  | 20  |
| 33 | 4                 | 3  | 3  | 5  | 15  | 4                    | 4  | 4  | 4  | 2  | 18  |
| 34 | 4                 | 4  | 5  | 5  | 18  | 4                    | 4  | 4  | 4  | 3  | 19  |
| 35 | 5                 | 5  | 5  | 5  | 20  | 5                    | 5  | 5  | 4  | 3  | 22  |
| 36 | 5                 | 5  | 5  | 4  | 19  | 5                    | 5  | 5  | 3  | 3  | 21  |
| 37 | 3                 | 4  | 4  | 3  | 14  | 4                    | 3  | 4  | 3  | 3  | 17  |
| 38 | 3                 | 3  | 3  | 3  | 12  | 4                    | 5  | 5  | 5  | 5  | 24  |
| 39 | 4                 | 4  | 4  | 4  | 16  | 4                    | 4  | 4  | 4  | 2  | 18  |
| 40 | 3                 | 4  | 3  | 4  | 14  | 3                    | 4  | 3  | 3  | 3  | 16  |
| 41 | 4                 | 3  | 5  | 4  | 16  | 5                    | 4  | 4  | 5  | 5  | 23  |
| 42 | 5                 | 5  | 5  | 5  | 20  | 5                    | 5  | 4  | 4  | 3  | 21  |
| 43 | 3                 | 4  | 5  | 4  | 16  | 3                    | 4  | 3  | 4  | 2  | 16  |
| 44 | 5                 | 5  | 5  | 4  | 19  | 5                    | 4  | 3  | 4  | 2  | 18  |
| 45 | 5                 | 4  | 5  | 5  | 19  | 4                    | 5  | 5  | 4  | 4  | 22  |
| 46 | 4                 | 4  | 4  | 5  | 17  | 4                    | 5  | 4  | 3  | 3  | 19  |

|    |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |           |
|----|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|-----------|
| 47 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>18</b> |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | <b>18</b> |
| 49 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>15</b> | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | <b>19</b> |
| 50 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>18</b> | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>22</b> |
| 51 | 4 | 4 | 5 | 3 | <b>16</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | <b>18</b> |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>15</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | <b>18</b> |
| 53 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | <b>21</b> |
| 54 | 3 | 4 | 5 | 3 | <b>15</b> | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | <b>16</b> |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>15</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>18</b> |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>17</b> | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | <b>16</b> |
| 57 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>18</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| 58 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>14</b> | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>21</b> |
| 59 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>24</b> |
| 60 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>17</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | <b>21</b> |
| 61 | 5 | 4 | 4 | 5 | <b>18</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | <b>17</b> |
| 62 | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>18</b> | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | <b>21</b> |
| 63 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>18</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>23</b> |
| 64 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| 65 | 3 | 3 | 2 | 1 | <b>9</b>  | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | <b>13</b> |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | <b>23</b> |
| 67 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>18</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>21</b> |
| 68 | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>13</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>19</b> |
| 69 | 5 | 4 | 4 | 3 | <b>16</b> | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | <b>16</b> |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>17</b> |
| 71 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>21</b> |
| 72 | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>18</b> | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>19</b> |
| 73 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | <b>18</b> |
| 74 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>17</b> | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>17</b> |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>15</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>18</b> |
| 76 | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>19</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | <b>19</b> |
| 77 | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>14</b> | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | <b>15</b> |
| 78 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>23</b> |
| 79 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>18</b> | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>23</b> |
| 80 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>15</b> | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>17</b> |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | <b>21</b> |
| 82 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>17</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>19</b> |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>18</b> |
| 84 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>18</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| 85 | 4 | 3 | 4 | 5 | <b>16</b> | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | <b>18</b> |
| 86 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>15</b> | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>17</b> |
| 87 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> |
| 88 | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>14</b> | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>14</b> |
| 89 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>15</b> | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | <b>17</b> |
| 90 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>15</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>15</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | <b>17</b> |
| 92 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>22</b> |
| 93 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>14</b> | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>18</b> |
| 94 | 4 | 3 | 3 | 5 | <b>15</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>18</b> |

|     |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |           |
|-----|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|-----------|
| 95  | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>18</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>19</b> |
| 96  | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | <b>22</b> |
| 97  | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | <b>21</b> |
| 98  | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>14</b> | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | <b>19</b> |
| 99  | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>17</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | <b>17</b> |
| 100 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>18</b> |
| 101 | 4 | 5 | 3 | 5 | <b>17</b> | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | <b>16</b> |
| 102 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | <b>19</b> |
| 103 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>22</b> |
| 104 | 2 | 2 | 3 | 2 | <b>9</b>  | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>19</b> |
| 105 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>18</b> | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | <b>17</b> |
| 106 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>17</b> | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>17</b> |
| 107 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>15</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>18</b> |
| 108 | 4 | 2 | 4 | 3 | <b>13</b> | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | <b>15</b> |
| 109 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>15</b> | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | <b>18</b> |
| 110 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>17</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>24</b> |
| 111 | 5 | 4 | 3 | 4 | <b>16</b> | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>23</b> |
| 112 | 5 | 4 | 4 | 2 | <b>15</b> | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>17</b> |
| 113 | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>14</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | <b>22</b> |
| 114 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>15</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>19</b> |
| 115 | 4 | 4 | 3 | 2 | <b>13</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>19</b> |
| 116 | 4 | 4 | 2 | 2 | <b>12</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| 117 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | <b>21</b> |
| 118 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>18</b> | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | <b>21</b> |
| 119 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>14</b> | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>22</b> |
| 120 | 4 | 5 | 5 | 5 | <b>19</b> | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>14</b> |
| 121 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>17</b> | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | <b>17</b> |
| 122 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> |
| 123 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | <b>17</b> |
| 124 | 4 | 5 | 2 | 3 | <b>14</b> | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>22</b> |
| 125 | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>14</b> | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>18</b> |
| 126 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>18</b> |
| 127 | 3 | 3 | 2 | 3 | <b>11</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>19</b> |
| 128 | 4 | 4 | 3 | 2 | <b>13</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | <b>22</b> |
| 129 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | <b>21</b> |
| 130 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | <b>21</b> |
| 131 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>18</b> | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>24</b> |
| 132 | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>14</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>18</b> |
| 133 | 5 | 3 | 3 | 2 | <b>13</b> | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>16</b> |
| 134 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>17</b> | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | <b>24</b> |
| 135 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>17</b> | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | <b>21</b> |
| 136 | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>14</b> | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | <b>16</b> |
| 137 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | <b>18</b> |
| 138 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>18</b> | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>22</b> |
| 139 | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>18</b> | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | <b>19</b> |
| 140 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>17</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>18</b> |
| 141 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>17</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | <b>17</b> |
| 142 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>18</b> |

|     |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |           |
|-----|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|-----------|
| 143 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>18</b> | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>22</b> |
| 144 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | <b>19</b> |
| 145 | 2 | 4 | 3 | 4 | <b>13</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | <b>18</b> |
| 146 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>17</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | <b>21</b> |
| 147 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>18</b> | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | <b>20</b> |
| 148 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>14</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>18</b> |
| 149 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | <b>16</b> |
| 150 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| 151 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>18</b> | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>21</b> |
| 152 | 5 | 4 | 4 | 5 | <b>18</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>24</b> |
| 153 | 5 | 4 | 4 | 3 | <b>16</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | <b>21</b> |
| 154 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>14</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | <b>17</b> |
| 155 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>17</b> | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | <b>21</b> |
| 156 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>17</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>23</b> |
| 157 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| 158 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | <b>13</b> |
| 159 | 4 | 5 | 5 | 5 | <b>19</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | <b>23</b> |
| 160 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>17</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>21</b> |
| 161 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>15</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>19</b> |
| 162 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>17</b> | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | <b>21</b> |
| 163 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>23</b> |
| 164 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>17</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| 165 | 5 | 4 | 5 | 5 | <b>19</b> | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | <b>21</b> |
| 166 | 4 | 5 | 4 | 3 | <b>16</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | <b>23</b> |
| 167 | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>13</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>21</b> |
| 168 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>19</b> |
| 169 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>15</b> | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | <b>16</b> |
| 170 | 4 | 5 | 3 | 3 | <b>15</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>18</b> |
| 171 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>17</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>21</b> |
| 172 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>14</b> | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>19</b> |
| 173 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | <b>17</b> |
| 174 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>17</b> | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>17</b> |
| 175 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>18</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>18</b> |
| 176 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>18</b> | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | <b>15</b> |
| 177 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>18</b> | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | <b>15</b> |
| 178 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>17</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>23</b> |
| 179 | 4 | 5 | 5 | 5 | <b>19</b> | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>23</b> |
| 180 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>17</b> | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>17</b> |
| 181 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | <b>21</b> |
| 182 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>19</b> |
| 183 | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>18</b> |
| 184 | 4 | 5 | 4 | 3 | <b>16</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| 185 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | <b>18</b> |
| 186 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>17</b> |
| 187 | 5 | 4 | 4 | 5 | <b>18</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> |
| 188 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>14</b> |
| 189 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | <b>17</b> |
| 190 | 4 | 3 | 4 | 5 | <b>16</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> |



|     |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |           |
|-----|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|-----------|
| 191 | 5 | 5 | 3 | 5 | <b>18</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | <b>17</b> |
| 192 | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>18</b> | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>22</b> |
| 193 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>18</b> |
| 194 | 5 | 3 | 3 | 2 | <b>13</b> | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | <b>19</b> |
| 195 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>17</b> | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | <b>20</b> |
| 196 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>17</b> | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | <b>19</b> |
| 197 | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>14</b> | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>23</b> |
| 198 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>17</b> |
| 199 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>18</b> | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | <b>21</b> |
| 200 | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>18</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>19</b> |
| 201 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>17</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>18</b> |
| 202 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>17</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| 203 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | <b>18</b> |
| 204 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>18</b> | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>17</b> |
| 205 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> |
| 206 | 2 | 4 | 3 | 4 | <b>13</b> | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>14</b> |
| 207 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>17</b> | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | <b>17</b> |
| 208 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>18</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> |
| 209 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>14</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | <b>17</b> |
| 210 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>22</b> |
| 211 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>18</b> |
| 212 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>18</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>18</b> |
| 213 | 5 | 4 | 4 | 5 | <b>18</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>19</b> |
| 214 | 5 | 4 | 4 | 3 | <b>16</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | <b>22</b> |
| 215 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>14</b> | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | <b>21</b> |
| 216 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>17</b> | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>17</b> |
| 217 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>17</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | <b>17</b> |
| 218 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>18</b> |
| 219 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| 220 | 4 | 5 | 5 | 5 | <b>19</b> | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | <b>18</b> |
| 221 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>17</b> | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>17</b> |
| 222 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>15</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> |
| 223 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>17</b> | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>14</b> |
| 224 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | <b>17</b> |
| 225 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>17</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> |
| 226 | 5 | 4 | 5 | 5 | <b>19</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | <b>17</b> |
| 227 | 4 | 5 | 4 | 3 | <b>16</b> | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>22</b> |
| 228 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>18</b> |
| 229 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | <b>15</b> |
| 230 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>15</b> | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | <b>15</b> |
| 231 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>15</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>23</b> |
| 232 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>15</b> | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>23</b> |
| 233 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>17</b> |
| 234 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>14</b> | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | <b>21</b> |
| 235 | 4 | 3 | 3 | 5 | <b>15</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>19</b> |
| 236 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>18</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>18</b> |
| 237 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| 238 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | <b>18</b> |

|     |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |           |
|-----|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|-----------|
| 239 | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>14</b> | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>17</b> |
| 240 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>17</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> |
| 241 | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>13</b> | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>14</b> |
| 242 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>14</b> | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | <b>17</b> |
| 243 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> |
| 244 | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>18</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | <b>17</b> |
| 245 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>14</b> | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>22</b> |
| 246 | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>18</b> | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>18</b> |
| 247 | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>13</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>18</b> |
| 248 | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>19</b> |
| 249 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>14</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | <b>22</b> |
| 250 | 5 | 4 | 4 | 3 | <b>16</b> | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | <b>21</b> |
| 251 | 2 | 2 | 3 | 3 | <b>10</b> | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>17</b> |
| 252 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>15</b> | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>24</b> |
| 253 | 2 | 3 | 4 | 3 | <b>12</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>18</b> |
| 254 | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>14</b> | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>16</b> |
| 255 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>15</b> | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>23</b> |
| 256 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | <b>21</b> |
| 257 | 3 | 3 | 2 | 1 | <b>9</b>  | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | <b>16</b> |
| 258 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | <b>18</b> |
| 259 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>18</b> | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>22</b> |
| 260 | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>13</b> | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | <b>19</b> |
| 261 | 5 | 4 | 4 | 3 | <b>16</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>18</b> |
| 262 | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | <b>17</b> |
| 263 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>18</b> |
| 264 | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>18</b> | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>22</b> |
| 265 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | <b>18</b> |
| 266 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>17</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | <b>18</b> |
| 267 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>15</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | <b>21</b> |
| 268 | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>19</b> | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | <b>16</b> |
| 269 | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>14</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>18</b> |
| 270 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | <b>16</b> |
| 271 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>18</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| 272 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>15</b> | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>21</b> |
| 273 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>24</b> |
| 274 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>17</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | <b>21</b> |
| 275 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | <b>17</b> |
| 276 | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>13</b> | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | <b>21</b> |
| 277 | 4 | 3 | 4 | 5 | <b>16</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>23</b> |
| 278 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>15</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| 279 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | <b>13</b> |
| 280 | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>14</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | <b>23</b> |
| 281 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>15</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>21</b> |
| 282 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>15</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>19</b> |
| 283 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>15</b> | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | <b>16</b> |
| 284 | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>13</b> | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>17</b> |
| 285 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>14</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>21</b> |
| 286 | 4 | 3 | 3 | 5 | <b>15</b> | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>19</b> |

|     |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |           |
|-----|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|-----------|
| 287 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>18</b> | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | <b>17</b> |
| 288 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>17</b> |
| 289 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>18</b> |
| 290 | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>14</b> | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | <b>15</b> |
| 291 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>17</b> | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | <b>15</b> |
| 292 | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>14</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>23</b> |
| 293 | 3 | 2 | 2 | 2 | <b>9</b>  | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>23</b> |
| 294 | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>13</b> | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>17</b> |
| 295 | 4 | 3 | 3 | 2 | <b>12</b> | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | <b>21</b> |
| 296 | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>18</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>19</b> |
| 297 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>18</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>18</b> |
| 298 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| 299 | 3 | 3 | 2 | 1 | <b>9</b>  | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | <b>18</b> |
| 300 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>17</b> |
| 301 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>18</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> |
| 302 | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>13</b> | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>14</b> |
| 303 | 5 | 4 | 4 | 3 | <b>16</b> | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | <b>17</b> |
| 304 | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> |
| 305 | 2 | 3 | 2 | 1 | <b>8</b>  | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>14</b> |
| 306 | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>18</b> | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | <b>17</b> |
| 307 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> |
| 308 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>17</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | <b>17</b> |
| 309 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>15</b> | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>22</b> |
| 310 | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>19</b> | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>18</b> |
| 311 | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>14</b> | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | <b>15</b> |
| 312 | 2 | 2 | 2 | 3 | <b>9</b>  | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | <b>15</b> |
| 313 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>18</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>23</b> |
| 314 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>15</b> | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>23</b> |
| 315 | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>17</b> |
| 316 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>17</b> | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | <b>21</b> |
| 317 | 2 | 2 | 3 | 3 | <b>10</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>19</b> |
| 318 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>18</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>18</b> |
| 319 | 4 | 3 | 4 | 5 | <b>16</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| 320 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>15</b> | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | <b>18</b> |
| 321 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>17</b> |
| 322 | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>14</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> |
| 323 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>15</b> | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>14</b> |
| 324 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>15</b> | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | <b>17</b> |
| 325 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>15</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> |
| 326 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | <b>17</b> |
| 327 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>14</b> | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>22</b> |
| 328 | 4 | 3 | 3 | 5 | <b>15</b> | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>18</b> |
| 329 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>18</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>18</b> |
| 330 | 3 | 2 | 4 | 3 | <b>12</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>19</b> |
| 331 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>15</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | <b>22</b> |
| 332 | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>14</b> | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | <b>21</b> |
| 333 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>12</b> | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>17</b> |
| 334 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>24</b> |

|     |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |           |
|-----|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|-----------|
| 335 | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>14</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>18</b> |
| 336 | 4 | 3 | 5 | 4 | <b>16</b> | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>16</b> |
| 337 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>23</b> |
| 338 | 3 | 4 | 5 | 4 | <b>16</b> | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | <b>21</b> |
| 339 | 2 | 3 | 2 | 2 | <b>9</b>  | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | <b>16</b> |
| 340 | 5 | 4 | 5 | 5 | <b>19</b> | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | <b>18</b> |
| 341 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>17</b> | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>22</b> |
| 342 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | <b>19</b> |
| 343 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>18</b> |
| 344 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>15</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | <b>17</b> |
| 345 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>18</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>18</b> |
| 346 | 4 | 4 | 5 | 3 | <b>16</b> | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>22</b> |
| 347 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>15</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | <b>18</b> |
| 348 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | <b>18</b> |
| 349 | 3 | 4 | 5 | 3 | <b>15</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | <b>21</b> |
| 350 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>15</b> | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | <b>16</b> |
| 351 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>17</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>18</b> |
| 352 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>18</b> | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | <b>16</b> |
| 353 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>15</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| 354 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>21</b> |
| 355 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>17</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>24</b> |
| 356 | 5 | 4 | 4 | 5 | <b>18</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | <b>21</b> |
| 357 | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>13</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | <b>17</b> |
| 358 | 3 | 3 | 4 | 4 | <b>14</b> | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | <b>21</b> |
| 359 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>15</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>23</b> |
| 360 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| 361 | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>14</b> | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | <b>13</b> |
| 362 | 4 | 3 | 5 | 4 | <b>16</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | <b>23</b> |
| 363 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>21</b> |
| 364 | 3 | 4 | 5 | 4 | <b>16</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>19</b> |
| 365 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | <b>16</b> |
| 366 | 5 | 4 | 5 | 5 | <b>19</b> | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>17</b> |
| 367 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>17</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>21</b> |
| 368 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>19</b> |
| 369 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | <b>17</b> |
| 370 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>15</b> | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>17</b> |
| 371 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>18</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>18</b> |
| 372 | 4 | 4 | 5 | 3 | <b>16</b> | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | <b>15</b> |
| 373 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>15</b> | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | <b>15</b> |
| 374 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>23</b> |
| 375 | 3 | 4 | 5 | 3 | <b>15</b> | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>23</b> |
| 376 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>15</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>18</b> |
| 377 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>17</b> | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | <b>21</b> |
| 378 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>18</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>19</b> |
| 379 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>14</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>18</b> |
| 380 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| 381 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>17</b> | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | <b>18</b> |
| 382 | 5 | 4 | 4 | 5 | <b>18</b> | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>17</b> |

|     |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |           |
|-----|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|-----------|
| 383 | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>18</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> |
| 384 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>18</b> | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>14</b> |
| 385 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | <b>17</b> |
| 386 | 3 | 3 | 2 | 1 | <b>9</b>  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> |
| 387 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | <b>17</b> |
| 388 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>18</b> | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>22</b> |
| 389 | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>13</b> | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>18</b> |
| 390 | 5 | 4 | 4 | 3 | <b>16</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | <b>18</b> |
| 391 | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>19</b> |
| 392 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | <b>22</b> |
| 393 | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>18</b> | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | <b>21</b> |
| 394 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>19</b> | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>17</b> |
| 395 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>17</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | <b>17</b> |
| 396 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>15</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>18</b> |
| 397 | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>19</b> | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | <b>21</b> |
| 398 | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>14</b> | 3 | 2 | 1 | 2 | 5 | <b>13</b> |
| 399 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>20</b> | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | <b>20</b> |
| 400 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>18</b> | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | <b>19</b> |

## Lampiran 5

### Olah Data

#### 1. Uji Instrumen

##### Kualitas Layanan (X1)

| Correlations |                     |        |        |        |        |        |        |          |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|
|              |                     | X1.1   | X1.2   | X1.3   | X1.4   | X1.5   | X1.6   | Total_X1 |
| X1.1         | Pearson Correlation | 1      | .482** | .495** | .370** | .253** | .304** | .651**   |
|              | Sig. (2-tailed)     |        | 0.000  | 0.000  | 0.000  | 0.000  | 0.000  | 0.000    |
|              | N                   | 400    | 400    | 400    | 400    | 400    | 400    | 400      |
| X1.2         | Pearson Correlation | .482** | 1      | .516** | .415** | .317** | .293** | .682**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | 0.000  |        | 0.000  | 0.000  | 0.000  | 0.000  | 0.000    |
|              | N                   | 400    | 400    | 400    | 400    | 400    | 400    | 400      |
| X1.3         | Pearson Correlation | .495** | .516** | 1      | .556** | .528** | .439** | .808**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | 0.000  | 0.000  |        | 0.000  | 0.000  | 0.000  | 0.000    |
|              | N                   | 400    | 400    | 400    | 400    | 400    | 400    | 400      |
| X1.4         | Pearson Correlation | .370** | .415** | .556** | 1      | .452** | .501** | .763**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | 0.000  | 0.000  | 0.000  |        | 0.000  | 0.000  | 0.000    |
|              | N                   | 400    | 400    | 400    | 400    | 400    | 400    | 400      |
| X1.5         | Pearson Correlation | .253** | .317** | .528** | .452** | 1      | .592** | .722**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | 0.000  | 0.000  | 0.000  | 0.000  |        | 0.000  | 0.000    |
|              | N                   | 400    | 400    | 400    | 400    | 400    | 400    | 400      |
| X1.6         | Pearson Correlation | .304** | .293** | .439** | .501** | .592** | 1      | .734**   |
|              | Sig. (2-tailed)     | 0.000  | 0.000  | 0.000  | 0.000  | 0.000  |        | 0.000    |
|              | N                   | 400    | 400    | 400    | 400    | 400    | 400    | 400      |
| Total_X1     | Pearson Correlation | .651** | .682** | .808** | .763** | .722** | .734** | 1        |
|              | Sig. (2-tailed)     | 0.000  | 0.000  | 0.000  | 0.000  | 0.000  | 0.000  |          |
|              | N                   | 400    | 400    | 400    | 400    | 400    | 400    | 400      |

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

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| 0.822                  | 6          |

## Kemudahan (X2)

| <b>Correlations</b> |                     |        |        |        |        |          |
|---------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|----------|
|                     |                     | X2.1   | X2.2   | X2.3   | X2.4   | Total_X2 |
| X2.1                | Pearson Correlation | 1      | .590** | .594** | .472** | .801**   |
|                     | Sig. (2-tailed)     |        | 0.000  | 0.000  | 0.000  | 0.000    |
|                     | N                   | 400    | 400    | 400    | 400    | 400      |
| X2.2                | Pearson Correlation | .590** | 1      | .574** | .563** | .833**   |
|                     | Sig. (2-tailed)     | 0.000  |        | 0.000  | 0.000  | 0.000    |
|                     | N                   | 400    | 400    | 400    | 400    | 400      |
| X2.3                | Pearson Correlation | .594** | .574** | 1      | .561** | .830**   |
|                     | Sig. (2-tailed)     | 0.000  | 0.000  |        | 0.000  | 0.000    |
|                     | N                   | 400    | 400    | 400    | 400    | 400      |
| X2.4                | Pearson Correlation | .472** | .563** | .561** | 1      | .807**   |
|                     | Sig. (2-tailed)     | 0.000  | 0.000  | 0.000  |        | 0.000    |
|                     | N                   | 400    | 400    | 400    | 400    | 400      |
| Total_X2            | Pearson Correlation | .801** | .833** | .830** | .807** | 1        |
|                     | Sig. (2-tailed)     | 0.000  | 0.000  | 0.000  | 0.000  |          |
|                     | N                   | 400    | 400    | 400    | 400    | 400      |

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

| <b>Reliability Statistics</b> |            |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha              | N of Items |
| 0.833                         | 4          |

## Fitur Produk (X3)

| <b>Correlations</b> |                     |        |        |        |        |          |
|---------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|----------|
|                     |                     | X3.1   | X3.2   | X3.3   | X3.4   | Total_X3 |
| X3.1                | Pearson Correlation | 1      | .580** | .526** | .447** | .785**   |
|                     | Sig. (2-tailed)     |        | 0.000  | 0.000  | 0.000  | 0.000    |
|                     | N                   | 400    | 400    | 400    | 400    | 400      |
| X3.2                | Pearson Correlation | .580** | 1      | .568** | .462** | .804**   |
|                     | Sig. (2-tailed)     | 0.000  |        | 0.000  | 0.000  | 0.000    |
|                     | N                   | 400    | 400    | 400    | 400    | 400      |
| X3.3                | Pearson Correlation | .526** | .568** | 1      | .549** | .825**   |
|                     | Sig. (2-tailed)     | 0.000  | 0.000  |        | 0.000  | 0.000    |
|                     | N                   | 400    | 400    | 400    | 400    | 400      |
| X3.4                | Pearson Correlation | .447** | .462** | .549** | 1      | .787**   |
|                     | Sig. (2-tailed)     | 0.000  | 0.000  | 0.000  |        | 0.000    |
|                     | N                   | 400    | 400    | 400    | 400    | 400      |
| Total_X3            | Pearson Correlation | .785** | .804** | .825** | .787** | 1        |
|                     | Sig. (2-tailed)     | 0.000  | 0.000  | 0.000  | 0.000  |          |
|                     | N                   | 400    | 400    | 400    | 400    | 400      |

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

| <b>Reliability Statistics</b> |            |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha              | N of Items |
| 0.810                         | 4          |



## Kepuasan (Y)

| Correlations   |                     |        |        |        |        |        |         |
|--|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
|  |                     | Y1     | Y2     | Y3     | Y4     | Y5     | Total_Y |
| Y1   | Pearson Correlation | 1      | .600** | .496** | .372** | 0.097  | .678**  |
|  | Sig. (2-tailed)     |        | 0.000  | 0.000  | 0.000  | 0.053  | 0.000   |
|  | N                   | 400    | 400    | 400    | 400    | 400    | 400     |
| Y2   | Pearson Correlation | .600** | 1      | .418** | .489** | .226** | .745**  |
|  | Sig. (2-tailed)     | 0.000  |        | 0.000  | 0.000  | 0.000  | 0.000   |
|  | N                   | 400    | 400    | 400    | 400    | 400    | 400     |
| Y3   | Pearson Correlation | .496** | .418** | 1      | .519** | .122*  | .729**  |
|  | Sig. (2-tailed)     | 0.000  | 0.000  |        | 0.000  | 0.015  | 0.000   |
|  | N                   | 400    | 400    | 400    | 400    | 400    | 400     |
| Y4   | Pearson Correlation | .372** | .489** | .519** | 1      | .238** | .757**  |
|  | Sig. (2-tailed)     | 0.000  | 0.000  | 0.000  |        | 0.000  | 0.000   |
|  | N                   | 400    | 400    | 400    | 400    | 400    | 400     |
| Y5   | Pearson Correlation | 0.097  | .226** | .122*  | .238** | 1      | .558**  |
|  | Sig. (2-tailed)     | 0.053  | 0.000  | 0.015  | 0.000  |        | 0.000   |
|  | N                   | 400    | 400    | 400    | 400    | 400    | 400     |
| Total_Y  | Pearson Correlation | .678** | .745** | .729** | .757** | .558** | 1       |
|  | Sig. (2-tailed)     | 0.000  | 0.000  | 0.000  | 0.000  | 0.000  |         |
|  | N                   | 400    | 400    | 400    | 400    | 400    | 400     |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). |                     |        |        |        |        |        |         |
| *. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).  |                     |        |        |        |        |        |         |

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| 0.703                  | 5          |

## 2. Hasil Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test                 |                |                         |
|--|----------------|-------------------------|
|  |                | Unstandardized Residual |
| N  |                | 400                     |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>                   | Mean           | 0.0000000               |
|  | Std. Deviation | 2.06099850              |
| Most Extreme Differences                           | Absolute       | 0.028                   |
|  | Positive       | 0.017                   |
|  | Negative       | -0.028                  |
| Test Statistic                                     |                | 0.028                   |
| Asymp. Sig. (2-tailed)                             |                | .200 <sup>c,d</sup>     |
| a. Test distribution is Normal.                    |                |                         |
| b. Calculated from data.                           |                |                         |
| c. Lilliefors Significance Correction.             |                |                         |
| d. This is a lower bound of the true significance. |                |                         |

## 3. Hasil Uji Multikolinearitas

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |        |       |                         |       |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|-------------------------|-------|
| Model                     |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig.  | Collinearity Statistics |       |
|                           |            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |       | Tolerance               | VIF   |
| 1                         | (Constant) | 14.393                      | 1.341      |                           | 10.737 | 0.000 |                         |       |
|                           | X1         | 0.085                       | 0.048      | 0.102                     | 1.777  | 0.076 | 0.736                   | 1.359 |
|                           | X2         | -0.023                      | 0.062      | -0.021                    | -0.373 | 0.710 | 0.746                   | 1.340 |
|                           | X3         | 0.180                       | 0.057      | 0.157                     | 3.149  | 0.002 | 0.976                   | 1.025 |

a. Dependent Variable: Y

## 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |        |       |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
| Model                     |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig.  |
|                           |            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |       |
| 1                         | (Constant) | 1.843                       | 0.739      |                           | 2.495  | 0.013 |
|                           | X1         | 0.027                       | 0.026      | 0.060                     | 1.031  | 0.303 |
|                           | X2         | -0.021                      | 0.034      | -0.035                    | -0.607 | 0.544 |
|                           | X3         | 0.011                       | 0.031      | 0.018                     | 0.345  | 0.730 |

a. Dependent Variable: Abs\_Res

## 5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |        |       |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
| Model                     |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig.  |
|                           |            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |       |
| 1                         | (Constant) | 15.300                      | 0.198      |                           | 77.153 | 0.000 |
|                           | X1         | 0.013                       | 0.006      | 0.079                     | 2.129  | 0.034 |
|                           | X2         | 0.023                       | 0.009      | 0.094                     | 2.552  | 0.011 |
|                           | X3         | 0.187                       | 0.009      | 0.719                     | 21.552 | 0.000 |

a. Dependent Variable: Y

## 6. Hasil Uji Determinasi (Adjust R2)

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | .755 <sup>a</sup> | 0.569    | 0.566             | 0.431                      |

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

## 7. Hasil Uji Simultan (Uji F)

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |     |             |         |                   |
|--------------------|------------|----------------|-----|-------------|---------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df  | Mean Square | F       | Sig.              |
| 1                  | Regression | 97.360         | 3   | 32.453      | 174.498 | .000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 73.649         | 396 | 0.186       |         |                   |
|                    | Total      | 171.009        | 399 |             |         |                   |

a. Dependent Variable: Y  
b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

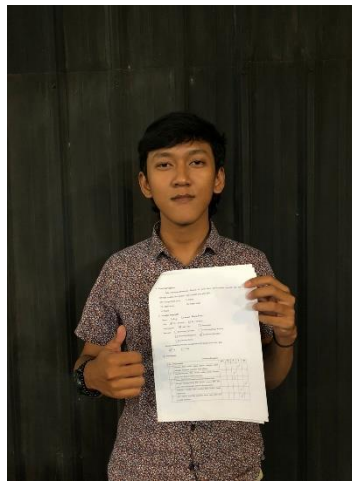
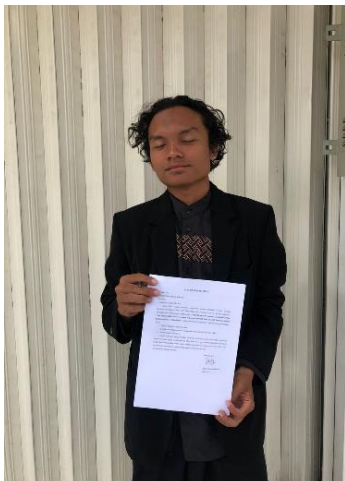
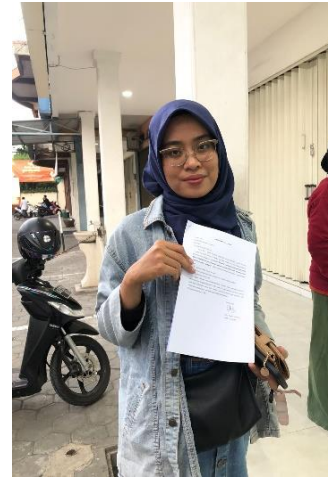
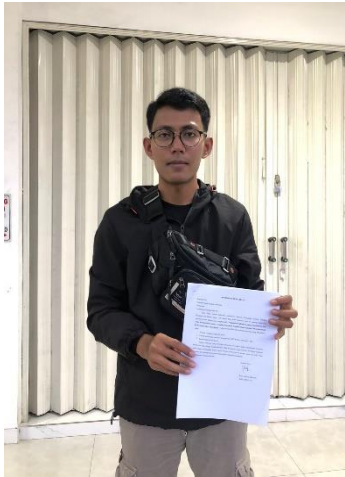
## 8. Hasil Uji Hipotesis (Uji Adjust T)

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |        |       |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
| Model                     |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig.  |
|                           |            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |       |
| 1                         | (Constant) | 15.300                      | 0.198      |                           | 77.153 | 0.000 |
|                           | X1         | 0.013                       | 0.006      | 0.079                     | 2.129  | 0.034 |
|                           | X2         | 0.023                       | 0.009      | 0.094                     | 2.552  | 0.011 |
|                           | X3         | 0.187                       | 0.009      | 0.719                     | 21.552 | 0.000 |

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 6

Dokumentasi



**Lampiran 7****Daftar Riwayat Hidup**

Nama : Rifky Adrian Indrianto

TTL : Jakarta, 26 Oktober 1999

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Agama : Islam

Status : Belum Menikah

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Sukoharjo, Jawa Tengah

No. Hp : 085783843843

Email : rifky.adrian26@gmail.com

Instagram : @rifkyadrian\_

Riwayat Pendidikan : SD Djama'atul Ichwan Surakarta  
SMP Batik Surakarta  
SMA Negeri 2 Sukoharjo  
UIN Raden Mas Said Surakarta

Riwayat Organisasi : Anggota PMR 2018  
Anggota Paduan Suara 2018

## Lampiran 8

## Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 Jl. Pandawa Pucangan, Kartasura, Sukoharjo Telp (0271) 781516 Fax. (0271) 782774

Nomor : B-3908/Un.20/F.IV.1/PP.00.9/10/2023 Sukoharjo, 17 Oktober 2023  
 Lamp. :  
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.  
 Pimpinan/Direktur/Manajer/Kepala  
 Bank Syariah Indonesia KC Solo  
 di Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertandatangan di bawah ini Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta memohon izin penelitian atas :

Nama : **RIFKY ADRIAN INDRIANTO**  
 NIM : 195231154  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
 Judul Penelitian : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN, DAN FITUR PRODUK BSI MOBILE TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Pada Masyarakat Surakarta)**  
 Waktu : 1 (satu) bulan sejak surat permohonan ini dikeluarkan

Demikian, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*



Dekan,  
 Wakil Dekan Bidang Akademik  
 dan Kelembagaan

**Dr. Awan Kostrad Diharto, S.E. M.Ag**  
**NIP. 19651225200003 1 001**

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta;
2. Arsip.

## Lampiran 9

## Surat Keterangan Turnitin



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Pandawa Pucangan Kartasura-Sukoharjo Telp. (0271) 782336 Fax (0271) 782336 Website: iain-surakarta.ac.id. – Email: info@iain-surakarta.ac.id.

## SURAT KETERANGAN TURNITIN

Setelah melakukan tes uji *similarity*, menerangkan bawah mahasiswa di bawah ini

Nama : Rifky Adrian Indrianto  
 NIM : 195231154  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan, dan Fitur Produk BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi pada Masyarakat Surakarta).  
 Paper ID : 2301148635  
 Date : 6 Mei 2024  
 Hasil menunjukkan SIMILARITY INDEX : 20%

## LAMPIRAN

| Muna_Rifky_A_PBS   |                                  |
|--------------------|----------------------------------|
| ORIGINALITY REPORT |                                  |
| SIMILARITY INDEX   | INTERNET SOURCES                 |
| 20%                | 21% 8% 8%                        |
|                    | PUBLICATIONS STUDENT PAPERS      |
| PLAGIARISM DETAIL  |                                  |
| 1                  | eprints.iain-surakarta.ac.id 8%  |
| 2                  | eprints.walisongo.ac.id 3%       |
| 3                  | dspace.uii.ac.id 2%              |
| 4                  | Submitted to IAIN Purwokerto 1%  |
| 5                  | repository.iainpalopo.ac.id 1%   |
| 6                  | press.uhnsugriwa.ac.id 1%        |
| 7                  | eprints.stebankbdjateng.ac.id 1% |
| 8                  | risnaldi78.blogspot.com <1%      |
| 9                  | cofe.ac.uk <1%                   |

Sukoharjo, 6 Mei 2024

PERPUSTAKAAN  
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA  
 Farah Nilawati, S.Sos.I  
 NIK.198906072018102003