

No	Lama menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia	Apakah anda pengguna BSI Mobile	Sudah berapa lama menggunakan BSI Mobile	Jenis Kelamin	Pendidikan terakhir	Pekerjaan
1	< 1 Tahun	ya	6 bulan	Laki-laki	SMA	Mahasiswa
2	< 1 Tahun	ya	< 1 tahun	Laki-laki	SMA	SWASTA
3	1-3 Tahun	ya	2 tahun	Perempuan	Kuliah	Karyawan
4	> 3 tahun	ya	4 tahun	Laki-laki	SMA	Intern di salah satu perusahaan real estate ternama
5	1-3 Tahun	ya	2 tahun	Perempuan	Kuliah	Karyawan
6	< 1 Tahun	ya	2 thn	Laki-laki	Kuliah	Karyawan
7	< 1 Tahun	ya	3 tahun	Laki-laki	Kuliah	Karyawan
8	< 1 Tahun	ya	< 1 tahun	Laki-laki	Kuliah	Mahasiswa
9	< 1 Tahun	ya	1 tahun	Laki-laki	Kuliah	Supervisor
10	1-3 Tahun	ya	2 tahun	Perempuan	Kuliah	Staff Administrasi
11	< 1 Tahun	ya	3 tahun	Laki-laki	Kuliah	Admin
12	< 1 Tahun	ya	10 bulan	Perempuan	Kuliah	Karyawan
13	> 3 tahun	ya	3 tahun	Perempuan	Kuliah	Karyawan
14	> 3 tahun	ya	>3tahun	Perempuan	Kuliah	Pegawai swasta
15	< 1 Tahun	ya	1 tahun	Perempuan	SMA	Mahasiswi
16	> 3 tahun	ya	2 tahun	Perempuan	Kuliah	Karyawan
17	> 3 tahun	ya	3 tahun	Perempuan	Kuliah	Karyawan
18	1-3 Tahun	ya	3 tahun	Perempuan	Kuliah	Sales Manager
19	1-3 Tahun	ya	2 tahun	Perempuan	Kuliah	Sales

20	1-3 Tahun	ya	3 tahun	Perempuan	SMA	mahasiswa
21	> 3 tahun	ya	3 tahun	Laki-laki	Kuliah	Pegawai Swasta
22	< 1 Tahun	ya	kurang lebih 7 bulan	Perempuan	S1	staff pemerintahan

No	Lama menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia	Apakah anda pengguna BSI Mobile	Sudah berapa lama menggunakan BSI Mobile	Jenis Kelamin	Pendidikan terakhir	Pekerjaan
23	> 3 tahun	ya	3 tahun	Laki-laki	S1	Karyawan Swasta
24	> 3 tahun	ya	3 tahun	Perempuan	S1	KARYAWAN SWASTA
25	> 3 tahun	ya	3 thn	Laki-laki	S1	Pegawai swasta
26	> 3 tahun	ya	> 3 tahun	Perempuan	S1	Karyawan Swasta
27	> 3 tahun	ya	>3 thn	Perempuan	S1	Pegawai Swasta
28	> 3 tahun	ya	13 th	Perempuan	S2	Karyawati
29	> 3 tahun	ya	4 tahun	Laki-laki	S1	karyawan swasta
30	> 3 tahun	ya	3 tahun	Laki-laki	S1	Karyawan Swasta
31	< 1 Tahun	ya	1 tahun	Perempuan	S1	Pegawai swasta
32	> 3 tahun	ya	Diatas 3tahun	Perempuan	S1	Banker
33	1-3 Tahun	ya	1 tahun	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta
34	> 3 tahun	ya	5 tahun	Perempuan	S1	Pegawai Swasta
35	< 1 Tahun	ya	3 tahun	Perempuan	S1	Sf
36	> 3 tahun	ya	10 tahun	Laki-laki	S1	Karyawan swasta
37	< 1 Tahun	ya	Kurang lebih satu tahun	Perempuan	Kuliah	Teller bank
38	> 3 tahun	ya	4 Tahun	Laki-laki	S2	Karyawan Swasta
39	> 3 tahun	ya	3 tahun	Perempuan	S2	Karyawan
40	> 3 tahun	ya	3 tahun,selama ada bsi mobile	Perempuan	S1	Karyawan
41	> 3 tahun	ya	3 tahun	Perempuan	S1	Karyawan swasta

42	> 3 tahun	ya	3 Tahun	Perempuan	S1	Guru
43	> 3 tahun	ya	3 th	Laki-laki	S1	Karyawan BUMN
44	1-3 Tahun	ya	1 tahun	Laki-laki	S2	Wiraswasta
45	> 3 tahun	ya	12 tahun	Perempuan	S1	Swasta
46	> 3 tahun	ya	3 tahun	Laki-laki	SMA	TAD Driver
47	1-3 Tahun	ya	2 tahun	Perempuan	Kuliah	mahasiswi
48	> 3 tahun	ya	10 tahun	Laki-laki	S2	Karyawan Swasta
49	> 3 tahun	ya	4 tahun	Perempuan	S1	Karyawati Swasta
No	Lama menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia	Apakah anda pengguna BSI Mobile	Sudah berapa lama menggunakan BSI Mobile	Jenis Kelamin	Pendidikan terakhir	Pekerjaan
50	> 3 tahun	ya	7 th	Perempuan	S1	Dagang
51	> 3 tahun	ya	5tahun	Perempuan	S1	Pegawai Swasta
52	> 3 tahun	ya	11 tahun	Perempuan	S1	Karyawan swasta
53	> 3 tahun	ya	Sejak bsi merger	Perempuan	S1	Karyawan swasta
54	< 1 Tahun	ya	4 bulan kaya nya	Laki-laki	SMA	Kantoran, bisnis usaha
55	1-3 Tahun	ya	2 tahun	Perempuan	Kuliah	Karyawan swasta
56	1-3 Tahun	ya	1 tahun	Perempuan	Kuliah	Mahasiswa
57	> 3 tahun	ya	3 tahun	Laki-laki	SMA	Setpam
58	> 3 tahun	ya	6th	Perempuan	S1	Karyawan swasta
59	1-3 Tahun	ya	1-3 tahun	Laki-laki	S1	Staff
60	> 3 tahun	ya	3 tahun	Laki-laki	S1	Swasta
61	> 3 tahun	ya	> 3 TAHUN	Laki-laki	S1	STAFF ADMIN KEUANGAN
62	> 3 tahun	ya	3 tahun	Laki-laki	SMA	Pramubhakti
63	> 3 tahun	ya	5 bulan	Laki-laki	Kuliah	Manager Koperasi
64	> 3 tahun	ya	3 thn	Laki-laki	SMA	Karyawan

65	> 3 tahun	ya	3 tahun	Perempuan	S1	peg swasta
66	1-3 Tahun	ya	2 tahun	Laki-laki	S2	ASN
67	1-3 Tahun	ya	Dua tahun	Laki-laki	SMA	Tenaga honorer
68	< 1 Tahun	ya	8 bulan	Laki-laki	S1	Swasta
69	< 1 Tahun	ya	8 bulan	Laki-laki	S1	Intern
70	< 1 Tahun	ya	2 thn	Perempuan	S1	
71	> 3 tahun	ya	5 tahun	Perempuan	S1	Ibu rumah tangga
72	> 3 tahun	ya	3 tahun	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga
73	> 3 tahun	ya	3 tahun	Perempuan	Kuliah	Ibu rumah tangga
74	1-3 Tahun	ya	1bulan	Perempuan	S1	Pegawai Swasta
75	< 1 Tahun	ya	1 tahun	Perempuan	S1	PKTT
76	> 3 tahun	ya	4 tahun	Perempuan	S1	mahasiswa

No	Lama menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia	Apakah anda pengguna BSI Mobile	Sudah berapa lama menggunakan BSI Mobile	Jenis Kelamin	Pendidikan terakhir	Pekerjaan
77	> 3 tahun	ya	3 taun	Perempuan	S1	IRT
78	> 3 tahun	ya	2 tahun	Laki-laki	S1	Peg. Negeri
79	1-3 Tahun	ya	2 th	Perempuan	SMA	Wirausaha
80	> 3 tahun	ya	2 tahun	Perempuan	S1	Karyawan Swasta
81	> 3 tahun	ya	3 th	Laki-laki	S1	Swasta
82	> 3 tahun	ya	3 / 4 th	Perempuan	S1	PNS
83	> 3 tahun	ya	2 thn	Perempuan	S1	Ibu rumah tangga
84	1-3 Tahun	ya	2th	Perempuan	Kuliah	Mahasiswa
85	> 3 tahun	ya	3thn an	Perempuan	S1	Karyawan swasta
86	1-3 Tahun	ya	1 th	Perempuan	SMA	Karyawan swasta
87	> 3 tahun	ya	3 th	Laki-laki	Kuliah	Mahasiswa

88	1-3 Tahun	ya	1 tahun	Perempuan	Kuliah	Mahasiswa
89	> 3 tahun	ya	>3 th	Perempuan	S1	Pedagang
90	> 3 tahun	ya	4 tahun	Laki-laki	S1	Pns
91	> 3 tahun	ya	4 th	Perempuan	S1	Mahasiswa
92	> 3 tahun	ya	4 tahun sptnya	Perempuan	S1	IRT
93	> 3 tahun	ya	3 th	Laki-laki	S1	Swasta
94	1-3 Tahun	ya	± 2 yr	Perempuan	Kuliah	Mahasiswa
95	> 3 tahun	ya	3,5 thn	Perempuan	SMA	Mahasiswa
96	1-3 Tahun	ya	3 tahun	Laki-laki	S1	Pedagang
97	1-3 Tahun	ya	3tahun	Perempuan	S1	Bumn
98	> 3 tahun	ya	4 tahun	Perempuan	S1	Pegawai Swasta
99	> 3 tahun	ya	3 tahun	Perempuan	Kuliah	Mahasiswa
100	> 3 tahun	ya	4 thn	Perempuan	SMA	Mahasiswi
101	> 3 tahun	ya	4thn	Perempuan	SMA	Mahasiswi
102	< 1 Tahun	ya	3 bulan	Laki-laki	SMA	Mekanik
103	< 1 Tahun	ya	1 tahun	Laki-laki	S1	Mahasiswa
104	> 3 tahun	ya	2 atau 3 tahun	Perempuan	Kuliah	Mahasiswa

No	Lama menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia	Apakah anda pengguna BSI Mobile	Sudah berapa lama menggunakan BSI Mobile	Jenis Kelamin	Pendidikan terakhir	Pekerjaan
105	1-3 Tahun	ya	1th	Perempuan	SMA	Mahasiswa
106	1-3 Tahun	ya	3tahun	Perempuan	SMA	Mahasiswa
107	> 3 tahun	ya	5 th	Perempuan	S1	IRT
108	> 3 tahun	ya	3 tahhn	Laki-laki	S1	Pegawai Negeri
109	1-3 Tahun	ya	3 tahun	Perempuan	SMA	Mahasiswa
110	> 3 tahun	ya	2 th	Perempuan	S1	Wirausaha
111	1-3 Tahun	ya	2 th	Perempuan	SMP	Pedagang

112	> 3 tahun	ya	> 3 th	Perempuan	SMA	Mahasiswa
113	1-3 Tahun	ya	1 tahun	Perempuan	SMA	Pelajar
114	1-3 Tahun	ya	2 tahun	Perempuan	S1	Peg. Swasta
115	> 3 tahun	ya	4 th	Perempuan	S1	Guru
116	> 3 tahun	ya	3th	Laki-laki	S1	Swasta
117	1-3 Tahun	ya	1 TAHUN	Perempuan	SMP	-
118	1-3 Tahun	ya	2 tahun	Perempuan	SMA	mahasiswi
119	> 3 tahun	ya	5 th	Perempuan	S2	Pns
120	1-3 Tahun	ya	3 tahun	Perempuan	SMA	Pegawai swasta
121	1-3 Tahun	ya	3 tahun	Laki-laki	S1	Wiraswasta
122	> 3 tahun	ya	5 tahun	Laki-laki	S1	Pegawai negeri
123	1-3 Tahun	ya	3 tahun	Laki-laki	S1	Wirausaha
124	> 3 tahun	ya	4 tahun	Perempuan	SMA	ibu rumah tangga
125	1-3 Tahun	ya	3 tahun	Laki-laki	SMA	Supir
126	1-3 Tahun	ya	3 tahun	Perempuan	SMA	Pegawai toko
127	1-3 Tahun	ya	2 years	Perempuan	SMA	Mahasiswa
128	> 3 tahun	ya	3 Thn	Laki-laki	S1	Pegawai swasta
129	1-3 Tahun	ya	1 tahun	Perempuan	SMA	Mahasiswa
130	1-3 Tahun	ya	2 taun	Perempuan	S1	Belum bekerja
131	> 3 tahun	ya	4 th	Perempuan	S1	Ibu rumah tangga
132	1-3 Tahun	ya	3 tahun	Perempuan	S3	Belum bekerja
No	Lama menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia	Apakah anda pengguna BSI Mobile	Sudah berapa lama menggunakan BSI Mobile	Jenis Kelamin	Pendidikan terakhir	Pekerjaan
133	1-3 Tahun	ya	2thn an	Laki-laki	SMA	mahasiswa
134	1-3 Tahun	ya	3 tahun	Laki-laki	Kuliah	Mahasiswa
135	> 3 tahun	ya	7 tahun	Perempuan	S1	Karyawan Swasta
136	< 1 Tahun	ya	3 tahun	Laki-laki	SMA	Mahasiswa

137	1-3 Tahun	ya	1 tahun	Perempuan	SMA	Mahasiswa
138	1-3 Tahun	ya	3thn	Perempuan	SMA	Mahasiswa
139	1-3 Tahun	ya	3thn	Perempuan	SMA	Mahasiswa
140	> 3 tahun	ya	4thn	Perempuan	SMA	Mahasiwi
141	1-3 Tahun	ya	1 tahun	Laki-laki	S1	Karyawan Swasta
142	> 3 tahun	ya	4thn	Perempuan	SMA	Mahasiwi
143	1-3 Tahun	ya	1 tahun	Perempuan	S1	Mahasiswa
144	> 3 tahun	ya	4thn	Laki-laki	SMA	Mahasiswa
145	1-3 Tahun	ya	2 tahun	Perempuan	Kuliah	Mahasiswa
146	> 3 tahun	ya	3,5thn	Laki-laki	Kuliah	Gamer
147	1-3 Tahun	ya	2 tahun	Perempuan	Kuliah	Mahasiswa
148	1-3 Tahun	ya	2 tahun	Perempuan	Kuliah	Mahasiswa
149	> 3 tahun	ya	3 tahun	Perempuan	S1	mahasiswa
150	1-3 Tahun	ya	2 tahun'	Perempuan	S1	ibu rmh tangga

Outer Loadings

Matrix				
	Customer Loyalty	Customer Satisfaction	E-Service Quality	Product Features
CL1	0.821			
CL2	0.795			
CL3	0.755			
CS1		0.776		
CS2		0.735		
CS3		0.808		
CS4		0.783		
CS5		0.809		
CS6		0.809		
CS7		0.752		
CS8		0.777		
ESQ2			0.827	
ESQ3			0.825	
ESQ4			0.818	
ESQ5			0.826	

Outer Loadings

Matrix				
Copy to Clipboard:				
Excel Format				
	Customer Loyalty	Customer Satisfaction	E-Service Quality	Product Features
CS5		0.809		
CS6		0.809		
CS7		0.752		
CS8		0.777		
ESQ2			0.827	
ESQ3			0.825	
ESQ4			0.818	
ESQ5			0.826	
ESQ6			0.771	
PF1				0.801
PF2				0.740
PF3				0.746
PF4				0.797
ESQ1			0.816	

R Square

 Matrix	 R Square	» ₁ Copy to	
	R Square	R Square Adjusted	
Customer Loyalty	0.577	0.568	
Customer Satisfaction	0.640	0.635	

f Square

 Matrix	 f Square	Copy to Clipboard:				Excel Format	R Format
		Customer Loyalty	Customer Satisfaction	E-Service Quality	Product F...		
Customer Loyalty							
Customer Satisfaction		0.302					
E-Service Quality		0.008	0.323				
Product Features		0.011	0.142				

Discriminant Validity

 Fornell-Larcker...	 Cross Loadings	» ₂ Copy to Clipboard: Excel Format R Format			
	Customer Loyalty	Customer Satisfaction	E-Service Quality	Product Features	
Customer Loyalty	0.791				
Customer Satisfaction	0.750	0.782			
E-Service Quality	0.637	0.768	0.814		
Product Features	0.614	0.724	0.748	0.772	

Discriminant Validity

Fornell-Larcker...		Cross Loadings		» ₂	
	Custome...	Custome...	E-Service ...	Product F...	
CL1	0.821	0.679	0.522	0.521	
CL2	0.795	0.559	0.469	0.469	
CL3	0.755	0.528	0.521	0.462	
CS1	0.654	0.776	0.612	0.590	
CS2	0.574	0.735	0.566	0.535	
CS3	0.581	0.808	0.626	0.591	
CS4	0.595	0.783	0.668	0.621	
CS5	0.605	0.809	0.619	0.611	
CS6	0.628	0.809	0.625	0.624	
CS7	0.481	0.752	0.503	0.412	
CS8	0.546	0.777	0.554	0.499	
ESQ2	0.500	0.613	0.827	0.631	
ESQ3	0.509	0.577	0.825	0.595	
ESQ4	0.551	0.683	0.818	0.557	
ESQ5	0.498	0.615	0.826	0.594	
ESQ6	0.500	0.648	0.771	0.660	

Discriminant Validity

	Fornell-Larcker...	Cross Loadings	» ₂	
	Custome...	Custome...	E-Service ...	Product F...
CS4	0.595	0.783	0.668	0.621
CS5	0.605	0.809	0.619	0.611
CS6	0.628	0.809	0.625	0.624
CS7	0.481	0.752	0.503	0.412
CS8	0.546	0.777	0.554	0.499
ESQ2	0.500	0.613	0.827	0.631
ESQ3	0.509	0.577	0.825	0.595
ESQ4	0.551	0.683	0.818	0.557
ESQ5	0.498	0.615	0.826	0.594
ESQ6	0.500	0.648	0.771	0.660
PF1	0.533	0.652	0.754	0.801
PF2	0.369	0.495	0.508	0.740
PF3	0.490	0.519	0.481	0.746
PF4	0.482	0.548	0.530	0.797
ESQ1	0.550	0.603	0.816	0.616

Construct Reliability and Validity

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	η^2	Copy to Clipboard:	Excel Format	R Format
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)		
Customer Loyalty	0.702	0.710	0.833	0.626		
Customer Satisfaction	0.909	0.911	0.926	0.611		
E-Service Quality	0.898	0.899	0.922	0.663		
Product Features	0.774	0.782	0.855	0.595		

Path Coefficients

 Mean, STDEV, T-Values, P-Values	 Confidence Intervals	 Confidence Intervals Bias Corrected	 Samples		
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Customer Satisfaction -> Customer Loyalty	0.596	0.589	0.077	7.701	0.000
E-Service Quality -> Customer Loyalty	0.099	0.099	0.084	1.176	0.120
E-Service Quality -> Customer Satisfaction	0.513	0.508	0.100	5.133	0.000
Product Features -> Customer Loyalty	0.108	0.117	0.089	1.217	0.112
Product Features -> Customer Satisfaction	0.340	0.349	0.092	3.717	0.000

Specific Indirect Effects

Mean, STDEV, T-Values, P-Values	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Corrected	Samples		
	Original ...	Sample ...	Standard ...	T Statistic...	P Values
E-Service Quality -> Customer Satisfaction -> Customer Loyalty	0.306	0.300	0.074	4.116	0.000
Product Features -> Customer Satisfaction -> Customer Loyalty	0.203	0.204	0.055	3.663	0.000

Construct Crossvalidated Redundancy

 Total	 Case1	 Case2	 Case3	 Case4	
		SSO	SSE	Q ² (=1-S...	
Customer Loyalty		450.000	293.393	0.348	
Customer Satisfaction		1200.000	741.953	0.382	
E-Service Quality		900.000	900.000		
Product Features		600.000	600.000		