# DAFTAR PUSTAKA


Anisah, N., & Crisnata, H. F. (2021). Analisis tingkat literasi keuangan pengguna fintech payment OVO. *JAD: Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan Dewantara*, *4*(1), 46-58.

Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, *4*(1), 37-52.

Aprelyani, S. (2025). Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan: kualitas layanan dan kepuasan pelanggan (tinjauan pustaka manajemen pemasaran). *Jurnal Humaniora, Ekonomi Syariah Dan Muamalah*, *3*(1), 9-15.

Arikunto, S. (2018). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.

Arta, T. L. F. (2020). *Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived ease of use Dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Memakai Fitur Go Food Dalam Aplikasi Gojek (Studi Pada Pengguna Fitur Go-Food di Kecamatan Kebumen)* (Doctoral dissertation, Universitas Putra Bangsa).

Astuti, C., & Saputra, M. (2022). Pengaruh keuntungan relatif, fitur layanan, risiko, dan kepatuhan syariah terhadap minat transaksi memakai bsi mobile di kota banda aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, *7*(3), 441-452.

Barokah, S. (2022). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan Agoda di Indonesia.

Brian , Gemilang Wijaya (2024) *Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pengguna Bni Mobile Banking Di Bandar Lampung.* Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Lampung.

Darmawan, D., & Putra, A. R. (2022). Pengalaman pengguna, keamanan transaksi, kemudahan penggunaan, kenyamanan, dan pengaruhnya terhadap perilaku pembelian online secara impulsif. *Relasi: Jurnal Ekonomi*, *18*(1), 26-45.

Fadhli, K., & Pratiwi, N. D. (2021). Pengaruh digital marketing, kualitas produk, dan emosional terhadap kepuasan konsumen Poskopi Zio Jombang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, *2*(2), 603-612.

Febrianty, L., Nurhasanah, R., Sulistiani, H., Sazwan, R., & Danial, R. D. M. (2025). Analisis Strategi Pemasaran Digital dalam Menumbuhkan Loyalitas Konsumen Tokopedia: Perspektif Konsumen B2C di Sukabumi. *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi dan Perbankan Syariah*, *9*(2), 203-212.

Fitriani, N., & Syahputra, R. (2026). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan dalam Industri *E-commerce* di Indonesia. *AsbaK*, *3*(2), 35-39.

Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, *3*(2), 171-180.

Gunawan, N. K., & Tileng, K. G. (2020). Analisis Pengaruh Perceived Usefulness, *Perceived ease of use*, dan *Customer Satisfaction* Terhadap Intention to Use Pada Platform Game STEAM. *Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi*, *6*(1), 23-32.

Gustia, R., & Hartini, T. (2024). Analisis Strategis Inovasi Layanan Dalam Menumbuhkan Keunggulan Kompetitif. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JURBISMAN)*, *2*(4), 1085-1098.

Hasdiansa, I. W. (2025). PERAN DIGITAL PAYMENT DALAM MENUMBUHKAN EFISIENSI TRANSAKSI DI ERA DIGITAL. *Jurnal Interdisipliner*, *2*(3), 41-48.

Idayanti, R., & Ulandari, P. (2023). Peran Aplikasi Dompet Digital Indonesia (DANA) dalam Memudahkan Masyarakat menjalankan Pembayaran Digital. *Islamic Banking and Finance Journal*, *3*(2).

Indriasari, R. A. (2021, June). Penerapan Strategi dalam Upaya Mempertahankan Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan Melalui Pemanfaatan *E-commerce*. In *NCOINS: National Conference Of Islamic Natural Science* (Vol. 1, No. 1, pp. 261-270).

Jamaludin, N., & Soleha, A. D. (2022). Peran model penerimaan teknologi, literasi digital dan promosi sosial media dalam menumbuhkan kesadaran dalam membayar zakat secara online. *Journal of Islamic Philanthropy and Disaster (JOIPAD)*, *2*(2), 137-166.

Kesuma, P., & Nurbaiti, N. (2023). Minat Memakai E-Wallet Dana Di Kalangan Mahasiswa Di Kota Medan. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, *6*(1), 694-703.

Kusuma, A. P., & Syahputra, S. (2020). Pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap sikap pengunaan e-wallet di Kota Bandung 2020. *Journal of Applied Business Administration*, *4*(2), 108-114.

Kusumawardhani, T., Sarpangga, F., & Sjoraida, D. F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komunikasi Pemasaran dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Shopee. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, *9*(6), 2598-2605.

Kusumo, M. H., & Rosyadi, I. (2023). Pengaruh *perceived ease of use*, perceived usefulness dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Gojek. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, *16*(1), 50-67.

Lestari, H., & Kristianto, A. H. (2026). Determinasi Loyalitas Pelanggan: Aspek Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Shopee di Kabupaten Bengkayang. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, *5*(1), 813-820.

Lintang, D., Pradina, E. T., Wiratama, J. A., Murni, P. N., & Prayudi, Z. A. A. (2025). Pengaruh *perceived ease of use* dan perceived usefulness terhadap customer loyalty pengguna GoPay pada mahasiswa/i di Universitas Negeri Jakarta dengan *Trust* sebagai variabel intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, *2*(11), 2528-2542.

Lusiana, D., & Nilogiri, A. (2023). Model Hot Fit (Human, Organization, Technology Fit) Untuk Evaluasi Penerapan Aplikasi SATUSEHAT. *JSAI (Journal Scientific and Applied Informatics)*, *6*(3), 291–302. https://doi.org/10.36085/jsai.v6i3.5795

Malik, H. A. S., Abdullah, N. A. H. N., & Fakhrorazi, A. (2025). Understanding customer loyalty in mobile wallet apps: A post-pandemic analysis with customer involvement as moderator. *Innovative Marketing*, *21*(1), 338.

Mulia, H. C., Parlyna, R., & Hardini, I. R. (2026). Pengaruh *Perceived ease of use* dan Perceived Security Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer *Trust* pada Aplikasi Bank Digital. *Jejak digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, *2*(2), 2614-2632.

Marey, D. R. E., & Purwanto, E. (2020). Model Konseptual Minat Penggunaan E-Wallet: Technology Acceptance Model (TAM). Technology Adoption: A Conceptual Framework, 3150.

Mashuri, M. (2020). Analisis Dimensi Loyalitas Pelangan Dari Perspektif Islam. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, *9*(1), 54-64.

Lusiana, D., & Nilogiri, A. (2023). Model Hot Fit (Human, Organization, Technology Fit) Untuk Evaluasi Penerapan Aplikasi SATUSEHAT. *JSAI (Journal Scientific and Applied Informatics)*, *6*(3), 291–302. https://doi.org/10.36085/jsai.v6i3.5795

Narimawati, U., & Sarwono, J. (2022). Kajian Tentang Indeks Kecocokan Model dalam Pemodelan Persamaan Struktural Berbasis Kovarian dalam Lisrel dan AMOS sera Berbasis Partial Least Square dalam PLS SEM. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, *20*(2), 1–10.

Naufaldi, I., & Tjokrosaputro, M. (2020). Pengaruh perceived ease of use, perceived usefulness, dan Trust terhadap intention to use. Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan, 2(3), 715-722.

Nurmanah, I., & Nugroho, E. S. (2021). Pengaruh kepercayaan (Trust ) dan kualitas pelayanan online (E-Service Quality) terhadap keputusan pembelian online shop Bukalapak. At-Tadbir: jurnal ilmiah manajemen, 5(1), 11-21.

Oktafiani, H., Yohana, C., & Saidani, B. (2021). Pengaruh *Perceived ease of use* dan Perceived usefulness terhadap *Customer Satisfaction* E-Wallet X. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, *2*(2), 562-576.

Pratiwi, A. R., & Dermawan, D. A. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan ShopeePay pada Aplikasi Shopee di Kota Surabaya). Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence, 2(3), 87-93.

Puspitasari, A. (2025). Transformation of the Financial Sector and Digital Payments in Indonesia. *ORGANIZE: Journal of Economics, Management and Finance*, *4*(2), 145-154.

Putra, D. N. G., & Raharjo, S. T. (2022). Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Pengguna Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna Aplikasi Grab di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, *11*(1).

Putri, P. A., Prasetyo, S. A., & Ageng, A. S. R. (2024, July). Analisis pengaruh keamanan dan kemudahan dalam penggunaan e-wallet GoPay. In *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Bisnis* (pp. 531-536).

Putri, C. S. P., Handayani, J., & Agustinus, T. M. (2021). Pengaruh Daya Tarik Promosi, Kemudahan Penggunaan, Dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan E-Money Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Semarang. *Keunis*, *9*(2), 173-183.

Pasaribu, M. (2023). *Pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel intervening dalam memakai BSI Mobile* (Doctoral dissertation, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan).

Rahadi, D. (2023). Pengatar Partial Least Square Strctural Equation Model (PLS SEM). *Lentara Ilmu Madani*.

Ramadan, C. S., & Efnita, Y. (2024). Pengaruh *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap *Customer Satisfaction* dalam bertransaksi memakai layanan

mobile payment DANA (Studi kasus: Seluruh pengguna DANA di Kota Pekanbaru). *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, *18*(1), 193-209.

Saffanah, N., & Amir, W. (2022). Implementasi fintech (e-wallet) dalam mengembangkan bisnis bagi pelaku umkm di kota makassar. *JEMBA: Jurnal Ekonomi Pembangunan, Manajemen Dan Bisnis, Akuntansi*, *2*(1), 1-8.

Setiawati, D., Hakim, H. A., & Yoga, F. A. H. (2020). Optimizing Personal Data Protection in Indonesia: Lesson Learned from China, South Korea, and Singapore. *Indonesian Comparative Law Review*, *2*(2), 95-109.

Sriyono, S., Afandi, M. S., Wulandari, A. P., & Agusti, R. (2023). Efektifitas Penggunaan Fintech (E-Wallet) Terhadap Keputusan Pembelian Dikalangan Generasi Milenial. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, *6*(2), 153-161.

Sihotang, H. T. M., & Nasution, M. I. P. (2025). Perbandingan efisiensi transaksi uang digital dan uang tunai di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, *3*(1), 245-252.

Suban, I. B., & Emanuel, A. W. R. (2020). Peran Framework ITIL V3 Mengukur Kualitas Layanan TI (Studi Kasus: Perpustakaan UAJY). *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT*, *5*(2), 59-63.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif,Dan R&D*. In Alfabeta Bandung.

Supertini, N. P. S., Telagawati, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis, 2(1), 61-73.

Sulaiman, S. M., Muhammad, M. A., Muhammad, A. D., & Sabiu, T. T. (2021). Mediating role of Customer Satisfaction between service quality and customer loyalty with Non-Interest bank in Nigeria. International Journal of Islamic Economics and Finance (IJIEF), 4(1), 1-30.

Suwarsito, S., & Aliya, S. (2020). Kualitas layanan dan kepuasan serta pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan. Jurnal Ilmiah Bina Manajemen, 3(1), 27-35.

Utami, A. R. H. S. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan, Keamanan Dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Memakai *E-commerce*. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, *1*(6), 79-93.

Widhiaswara, I. A., & Soesanto, H. (2020). Analisis pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi risiko terhadap keputusan pembelian dengan kepercayaan sebagai variabel intervening (Studi pada

konsumen gofood di kota semarang). *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, *19*(2), 114-125.

Widianto, F., & Nasution, M. A. (2022). Pengaruh perilaku konsumen dan perubahan pasar terhadap tingkat penjualan Wuling di PT Arista Jaya Lestari Cabang SM Raja Medan. *Journal Economic Management and Business*, *1*(2), 169-175.

Widiastuti, TM, Adiba, F., & Anwariyah, LR (2024). Pengaruh Persepsi Keamanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Uang Elektronik (Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi Dompet Elektronik Dana). *Access: Jurnal Ilmu Administrasi Publik & Bisnis* , *6* (2), 22-32.

Zahara, R. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, *3*(1), 31-38.

# L
# A
# M
# P
# I
# R
# A
# N

## Lampiran 1

# KUESIONER PENELITIAN

Assalamualikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Dalam rangka pelaksanaan penelitian untuk memenuhi salah satu syarat penyusunan skripsi yang berjudul ”**Determinan Faktor Yang Memperngaruhi Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi *Herlita Payment”*.** Oleh karena itu, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner ini secara objektif. Seluruh data yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan digunakan semata-mata untuk kepentingan akademik dalam penelitian ini. Atas waktu dan partisipasinya, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Wassalamualaikum. Wr. Wb.

**A. Identitas Peneliti**

1. Nama Peneliti : Dio Kemas Haiqal Sanjaya
2. NPM : 2261201181
3. Program Studi : Manajemen
4. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
5. Perguruan Tinggi/Instansi : Universitas Muhammadiyah Bengkulu
6. Judul Penelitian :

   “ Determinan Faktor Yang Memperngaruhi Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi *Herlita Payment”*
7. Dosen Pembimbing : Dr. Meilaty Finthariasari, S.E., M.M
8. Tahun Penelitian : 2026

**B. Biodata Responden**

1. Nama :
2. Umur : ☐ 17 – 27 Tahun ☐ 39 – 49 Tahun
   ☐ 28 – 38 Tahun ☐ > 50 Tahun
3. Jenis Kelamin : ☐ Laki – Laki ☐ Perempuan

4. Pekerjaan/Jabatan

☐ PNS

☐ WIRASWASTA

☐ PEDAGANG

☐ PELAJAR

6. Lama menjadi Pelanggan *Herlita Payment*:

☐ < 1 Tahun

☐ 3 Bulan -1 Tahun

☐ 1–3 Tahun

☐ > 3 Tahun

**C. Petunjuk Pengisian:**

Berilah tanda (✓) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat Anda.

**D. Skala Penilaian:**

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Kurang Setuju (KS)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

**E. Kuesioner**

| No | Pertanyaan | Skala | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ***Customer Satisfaction* / Kepuasan Pelanggan (X1)** | | | | | | |
| 1 | Saya puas terhadap kualitas layanan aplikasi *Herlita Payment*. | | | | | |
| 2 | Saya puas terhadap kemudahan transaksi pada aplikasi *Herlita Payment*. | | | | | |
| 3 | Saya puas terhadap fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi *Herlita Payment*. | | | | | |
| 4 | Saya puas terhadap kecepatan layanan aplikasi *Herlita Payment*. | | | | | |
| 5 | Secara keseluruhan saya puas menggunakan aplikasi *Herlita Payment*. | | | | | |
| ***Trust* / Kepercayaan (X2)** | | | | | | |
| 1 | Saya merasa data pribadi saya aman saat menggunakan aplikasi *Herlita Payment*. | | | | | |
| 2 | Saya percaya transaksi pada aplikasi *Herlita Payment* aman dilakukan | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | Aplikasi *Herlita Payment* dapat diandalkan dalam melakukan transaksi. | | | | | |
| 4 | Informasi yang diberikan aplikasi *Herlita Payment* dapat dipercaya. | | | | | |
| 5 | Saya yakin aplikasi *Herlita Payment* bekerja dengan baik. | | | | | |
| **Loyalitas Pelanggan (Y)** | | | | | | |
| 1 | Saya berniat terus menggunakan aplikasi *Herlita Payment* di masa mendatang. | | | | | |
| 2 | Saya bersedia merekomendasikan aplikasi *Herlita Payment* kepada orang lain. | | | | | |
| 3 | Saya tidak tertarik berpindah ke aplikasi pembayaran lain. | | | | | |
| 4 | Saya akan menggunakan aplikasi *Herlita Payment* secara berkelanjutan. | | | | | |
| 5 | *Herlita Payment* menjadi pilihan utama saya dalam bertransaksi. | | | | | |

# Lampiran 2

## Hasil Olah Data Penelitian

### Hasil Uji Normalitas:

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|---|---|---|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 50 |
| Normal Parameters[a,b] | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 1.34753752 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .091 |
| | Positive | .079 |
| | Negative | -.091 |
| Test Statistic | | .091 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200[c,d] |

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

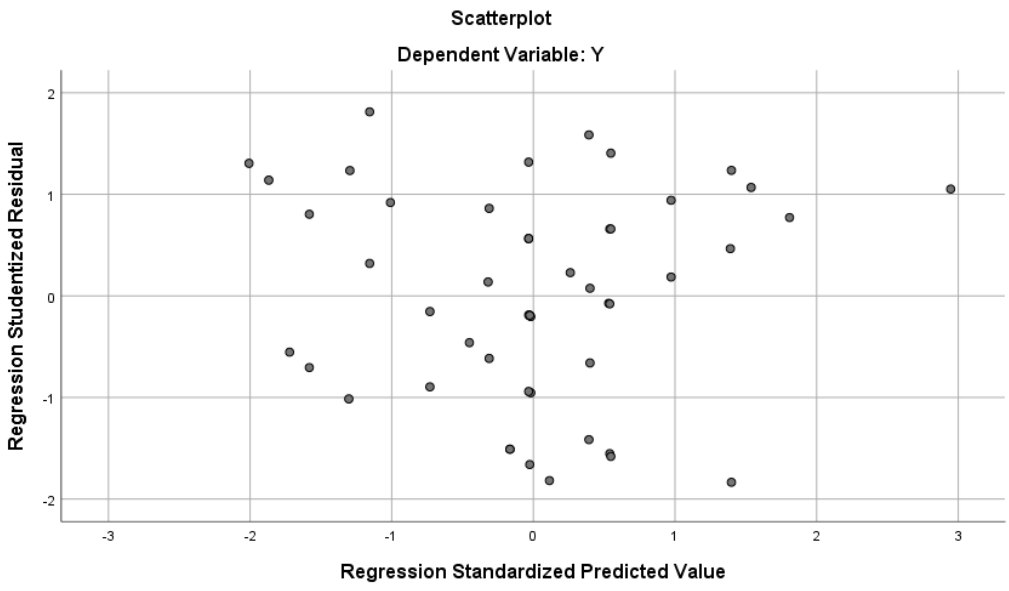
### Hasil Uji Multikolonieritas:

**Coefficients[a]**

| Model | | Collinearity Statistics | |
|---|---|---|---|
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | X1 | .996 | 1.004 |
| | X2 | .996 | 1.004 |

a. Dependent Variable: Y

### Hasil Uji Heterokesdastisitas:



## Hasil Analisis Regresi Linier Berganda:

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 3.209 | 2.334 | | 1.375 | .176 |
| | X1 | .208 | .089 | .229 | 2.338 | .024 |
| | X2 | .636 | .090 | .692 | 7.068 | .000 |

a. Dependent Variable: Y

## Nilai Koefisien Determinasi ($R^2$):

**Model Summary[b]**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|---|---|---|---|---|
| 1 | .743[a] | .552 | .533 | 1.376 |

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

## Hasil Hipotesis Uji T:

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 3.209 | 2.334 | | 1.375 | .176 |
| | X1 | .208 | .089 | .229 | 2.338 | .024 |
| | X2 | .636 | .090 | .692 | 7.068 | .000 |

a. Dependent Variable: Y

## Hasil Hipotesis Uji F:

**ANOVA[a]**

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Regression | 109.523 | 2 | 54.761 | 28.926 | .000[b] |
| | Residual | 88.977 | 47 | 1.893 | | |
| | Total | 198.500 | 49 | | | |

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

## Lampiran 3

# Tabel R, T, F

### R Tabel:

| df (N-2) | | Tabel Distribusi r | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Tingkat Signifikansi | | | | |
| | One Tail | 0,05 | 0,025 | 0,01 | 0,005 | 0,0005 |
| | Two Tail | 0,1 | 0,05 | 0,02 | 0,01 | 0,001 |
| 40 | | 0,2572779 | 0,3043956 | 0,3577872 | 0,3931743 | 0,4895702 |
| 41 | | 0,2541889 | 0,3007930 | 0,3536364 | 0,3886838 | 0,4842737 |
| 42 | | 0,2512085 | 0,2973152 | 0,3496265 | 0,3843432 | 0,4791440 |
| 43 | | 0,2483305 | 0,2939552 | 0,3457497 | 0,3801443 | 0,4741724 |
| 44 | | 0,2455491 | 0,2907065 | 0,3419987 | 0,3760798 | 0,4693512 |
| 45 | | 0,2428590 | 0,2875630 | 0,3383671 | 0,3721424 | 0,4646729 |
| 46 | | 0,2402555 | 0,2845192 | 0,3348485 | 0,3683259 | 0,4601308 |
| 47 | | 0,2377338 | 0,2815700 | 0,3314372 | 0,3646241 | 0,4557183 |
| 48 | | 0,2352899 | 0,2787106 | 0,3281279 | 0,3610314 | 0,4514296 |
| 49 | | 0,2329198 | 0,2759365 | 0,3249156 | 0,3575427 | 0,4472589 |
| 50 | | 0,2306199 | 0,2732435 | 0,3217958 | 0,3541529 | 0,4432009 |
| 51 | | 0,2283868 | 0,2706278 | 0,3187639 | 0,3508575 | 0,4392508 |
| 52 | | 0,2262173 | 0,2680857 | 0,3158161 | 0,3476522 | 0,4354039 |
| 53 | | 0,2241084 | 0,2656139 | 0,3129484 | 0,3445330 | 0,4316557 |
| 54 | | 0,2220574 | 0,2632092 | 0,3101574 | 0,3414961 | 0,4280022 |
| 55 | | 0,2200617 | 0,2608686 | 0,3074396 | 0,3385380 | 0,4244394 |
| 56 | | 0,2181188 | 0,2585893 | 0,3047919 | 0,3356553 | 0,4209637 |
| 57 | | 0,2162265 | 0,2563687 | 0,3022115 | 0,3328449 | 0,4175716 |
| 58 | | 0,2143825 | 0,2542043 | 0,2996953 | 0,3301038 | 0,4142599 |
| 59 | | 0,2125850 | 0,2520938 | 0,2972410 | 0,3274292 | 0,4110253 |
| 60 | | 0,2108319 | 0,2500349 | 0,2948459 | 0,3248184 | 0,4078651 |
| 61 | | 0,2091214 | 0,2480257 | 0,2925077 | 0,3222691 | 0,4047763 |
| 62 | | 0,2074519 | 0,2460641 | 0,2902242 | 0,3197787 | 0,4017564 |
| 63 | | 0,2058217 | 0,2441482 | 0,2879933 | 0,3173452 | 0,3988028 |
| 64 | | 0,2042294 | 0,2422765 | 0,2858131 | 0,3149662 | 0,3959131 |
| 65 | | 0,2026735 | 0,2404471 | 0,2836815 | 0,3126399 | 0,3930852 |
| 66 | | 0,2011525 | 0,2386585 | 0,2815969 | 0,3103644 | 0,3903168 |
| 67 | | 0,1996653 | 0,2369092 | 0,2795576 | 0,3081377 | 0,3876059 |
| 68 | | 0,1982106 | 0,2351978 | 0,2775619 | 0,3059583 | 0,3849505 |
| 69 | | 0,1967873 | 0,2335230 | 0,2756083 | 0,3038243 | 0,3823488 |
| 70 | | 0,1953941 | 0,2318834 | 0,2736954 | 0,3017344 | 0,3797989 |

**T Tabel:**

| df (N-2) | | Tabel Distribusi t | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Tingkat Signifikansi | | | | |
| | One Tail | 0,05 | 0,025 | 0,01 | 0,005 | 0,0005 |
| | Two Tail | 0,1 | 0,05 | 0,02 | 0,01 | 0,001 |
| 40 | | 1,6838510 | 2,0210754 | 2,4232568 | 2,7044593 | 3,5509658 |
| 41 | | 1,6828780 | 2,0195410 | 2,4208030 | 2,7011813 | 3,5441836 |
| 42 | | 1,6819524 | 2,0180817 | 2,4184704 | 2,6980662 | 3,5377454 |
| 43 | | 1,6810707 | 2,0166922 | 2,4162501 | 2,6951021 | 3,5316257 |
| 44 | | 1,6802300 | 2,0153676 | 2,4141344 | 2,6922783 | 3,5258013 |
| 45 | | 1,6794274 | 2,0141034 | 2,4121159 | 2,6895850 | 3,5202515 |
| 46 | | 1,6786604 | 2,0128956 | 2,4101881 | 2,6870135 | 3,5149572 |
| 47 | | 1,6779267 | 2,0117405 | 2,4083451 | 2,6845556 | 3,5099013 |
| 48 | | 1,6772242 | 2,0106348 | 2,4065813 | 2,6822040 | 3,5050680 |
| 49 | | 1,6765509 | 2,0095752 | 2,4048918 | 2,6799520 | 3,5004429 |
| 50 | | 1,6759050 | 2,0085591 | 2,4032719 | 2,6777933 | 3,4960129 |
| 51 | | 1,6752850 | 2,0075838 | 2,4017175 | 2,6757222 | 3,4917659 |
| 52 | | 1,6746892 | 2,0066468 | 2,4002247 | 2,6737336 | 3,4876907 |
| 53 | | 1,6741162 | 2,0057460 | 2,3987898 | 2,6718226 | 3,4837773 |
| 54 | | 1,6735649 | 2,0048793 | 2,3974096 | 2,6699848 | 3,4800161 |
| 55 | | 1,6730340 | 2,0040448 | 2,3960811 | 2,6682160 | 3,4763984 |
| 56 | | 1,6725223 | 2,0032407 | 2,3948012 | 2,6665124 | 3,4729161 |
| 57 | | 1,6720289 | 2,0024655 | 2,3935675 | 2,6648705 | 3,4695619 |
| 58 | | 1,6715528 | 2,0017175 | 2,3923775 | 2,6632870 | 3,4663288 |
| 59 | | 1,6710930 | 2,0009954 | 2,3912288 | 2,6617588 | 3,4632103 |
| 60 | | 1,6706489 | 2,0002978 | 2,3901195 | 2,6602830 | 3,4602005 |
| 61 | | 1,6702195 | 1,9996236 | 2,3890474 | 2,6588571 | 3,4572937 |
| 62 | | 1,6698042 | 1,9989715 | 2,3880108 | 2,6574786 | 3,4544848 |
| 63 | | 1,6694022 | 1,9983405 | 2,3870079 | 2,6561450 | 3,4517689 |
| 64 | | 1,6690130 | 1,9977297 | 2,3860370 | 2,6548543 | 3,4491415 |
| 65 | | 1,6686360 | 1,9971379 | 2,3850968 | 2,6536045 | 3,4465984 |
| 66 | | 1,6682705 | 1,9965644 | 2,3841857 | 2,6523935 | 3,4441354 |
| 67 | | 1,6679161 | 1,9960084 | 2,3833025 | 2,6512197 | 3,4417489 |
| 68 | | 1,6675723 | 1,9954689 | 2,3824458 | 2,6500813 | 3,4394355 |
| 69 | | 1,6672385 | 1,9949454 | 2,3816145 | 2,6489768 | 3,4371917 |
| 70 | | 1,6669145 | 1,9944371 | 2,3808075 | 2,6479046 | 3,4350145 |

## F Tabel:

| PROBABILITAS | 0,05 | | F Tabel | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |
| DF | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 40 | 4,084746 | 3,231727 | 2,838745 | 2,605975 | 2,449466 | 2,335852 |
| 41 | 4,078546 | 3,225684 | 2,832747 | 2,599969 | 2,443429 | 2,329771 |
| 42 | 4,072654 | 3,219942 | 2,827049 | 2,594263 | 2,437693 | 2,323994 |
| 43 | 4,067047 | 3,214480 | 2,821628 | 2,588836 | 2,432236 | 2,318498 |
| 44 | 4,061706 | 3,209278 | 2,816466 | 2,583667 | 2,427040 | 2,313264 |
| 45 | 4,056612 | 3,204317 | 2,811544 | 2,578739 | 2,422085 | 2,308273 |
| 46 | 4,051749 | 3,199582 | 2,806845 | 2,574035 | 2,417356 | 2,303509 |
| 47 | 4,047100 | 3,195056 | 2,802355 | 2,569540 | 2,412837 | 2,298956 |
| 48 | 4,042652 | 3,190727 | 2,798061 | 2,565241 | 2,408514 | 2,294601 |
| 49 | 4,038393 | 3,186582 | 2,793949 | 2,561124 | 2,404375 | 2,290432 |
| 50 | 4,034310 | 3,182610 | 2,790008 | 2,557179 | 2,400409 | 2,286436 |
| 51 | 4,030393 | 3,178799 | 2,786229 | 2,553395 | 2,396605 | 2,282603 |
| 52 | 4,026631 | 3,175141 | 2,782600 | 2,549763 | 2,392953 | 2,278923 |
| 53 | 4,023017 | 3,171626 | 2,779114 | 2,546273 | 2,389444 | 2,275388 |
| 54 | 4,019541 | 3,168246 | 2,775762 | 2,542918 | 2,386070 | 2,271989 |
| 55 | 4,016195 | 3,164993 | 2,772537 | 2,539689 | 2,382823 | 2,268717 |
| 56 | 4,012973 | 3,161861 | 2,769431 | 2,536579 | 2,379697 | 2,265567 |
| 57 | 4,009868 | 3,158843 | 2,766438 | 2,533583 | 2,376684 | 2,262532 |
| 58 | 4,006873 | 3,155932 | 2,763552 | 2,530694 | 2,373780 | 2,259605 |
| 59 | 4,003983 | 3,153123 | 2,760767 | 2,527907 | 2,370977 | 2,256780 |
| 60 | 4,001191 | 3,150411 | 2,758078 | 2,525215 | 2,368270 | 2,254053 |
| 61 | 3,998494 | 3,147791 | 2,755481 | 2,522615 | 2,365656 | 2,251418 |
| 62 | 3,995887 | 3,145258 | 2,752970 | 2,520101 | 2,363128 | 2,248871 |
| 63 | 3,993365 | 3,142809 | 2,750541 | 2,517670 | 2,360684 | 2,246408 |
| 64 | 3,990924 | 3,140438 | 2,748191 | 2,515318 | 2,358318 | 2,244024 |
| 65 | 3,988560 | 3,138142 | 2,745915 | 2,513040 | 2,356028 | 2,241716 |
| 66 | 3,986269 | 3,135918 | 2,743711 | 2,510833 | 2,353809 | 2,239480 |
| 67 | 3,984049 | 3,133762 | 2,741574 | 2,508695 | 2,351658 | 2,237312 |
| 68 | 3,981896 | 3,131672 | 2,739502 | 2,506621 | 2,349573 | 2,235210 |
| 69 | 3,979807 | 3,129644 | 2,737492 | 2,504609 | 2,347550 | 2,233171 |
| 70 | 3,977779 | 3,127676 | 2,735541 | 2,502656 | 2,345586 | 2,231192 |

## Lampiran 4

### Tabulasi Data

| Resp | Kepuasan Pelanggan (X1) | | | | | Total X1 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | |
| 1 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 19 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 18 |
| 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 19 |
| 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 6 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 22 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 |
| 8 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 16 |
| 9 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 22 |
| 10 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 19 |
| 11 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 |
| 12 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 20 |
| 13 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 14 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 20 |
| 15 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 |
| 16 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 17 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 20 |
| 18 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 19 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 |
| 20 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 20 |
| 21 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 22 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 |
| 23 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 24 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 15 |
| 25 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 |
| 26 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 |
| 27 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 20 |
| 28 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 16 |
| 29 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 30 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 20 |
| 31 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 20 |
| 32 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 19 |
| 33 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 34 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 35 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 36 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 |
| 37 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 |
| 38 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 |
| 39 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 |
| 40 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 |
| 41 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 |
| 42 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 43 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 19 |
| 44 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 |
| 45 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 |
| 46 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 |
| 47 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 |
| 48 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 19 |
| 49 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 |
| 50 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 19 |

| Resp | Kepercayaan (X2) | | | | | Total X2 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 | |
| 1 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 19 |
| 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 19 |
| 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 6 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 |
| 7 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 |
| 8 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 10 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 19 |
| 11 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 12 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 13 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 14 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 20 |
| 15 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 |
| 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 |
| 17 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 18 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 19 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 17 |
| 20 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 20 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 21 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 15 |
| 22 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 |
| 23 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 19 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 18 |
| 25 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 26 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 22 |
| 27 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 |
| 28 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 20 |
| 29 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 |
| 30 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 20 |
| 31 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 32 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 20 |
| 33 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 |
| 34 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 15 |
| 35 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 19 |
| 36 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 20 |
| 37 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 21 |
| 38 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 21 |
| 39 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 |
| 40 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 21 |
| 41 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 44 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 45 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 46 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 |
| 47 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 |
| 48 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 19 |
| 49 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 16 |
| 50 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 16 |

| Resp | Loyalitas Pelanggan (Y) | | | | | Total Y |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Y.1 | Y.2 | Y.3 | Y.4 | Y.5 | |
| 1 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 19 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 20 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 6 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 20 |
| 7 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 19 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 |
| 9 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 10 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 19 |
| 11 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 |
| 12 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 20 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 14 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 21 |
| 15 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 17 |
| 16 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 |
| 17 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 20 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 21 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 |
| 22 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 |
| 23 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 24 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 19 |
| 25 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 |
| 26 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 21 |
| 27 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 |
| 28 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 29 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 30 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 20 |
| 31 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 32 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 19 |
| 33 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 21 |
| 34 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 |
| 35 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 36 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 20 |
| 37 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 38 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 |
| 40 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 21 |
| 41 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 44 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 45 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 19 |
| 46 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 20 |
| 47 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 48 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 |
| 49 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 16 |
| 50 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 16 |

## Lampiran 5

### Dokumentasi Pengguna Aplikasi *Herlita Payment*

**Lampiran 6**

**Dokumentasi Pemilik *Herlita Payment***