

LAMPIRAN

lampiran 1. Referensi Model Analisis

Parameter	Unstandardized FL ^a	SE	Standardized FL ^b
and the four dimensions.			
Aggregated model (n = 2017)			
Direct effects			
Efficiency → perceived value	.57*	.05	.29
System availability → perceived value	.30*	.05	.15
Fulfillment → perceived value	.43*	.06	.20
Privacy → perceived value	.15*	.05	.07
Means: perceived value = 7.87, Efficiency = 4.16, System availability = 4.18, Fulfillment = 4.41, Privacy = 4.35 *p < .01.			
ibank (n = 659)			
Efficiency → perceived value	.75*	.09	.39
System availability → perceived value	.13*	.09	.06
Fulfillment → perceived value	.33*	.11	.15
Privacy → perceived value	.15*	.10	.07
Means: perceived value = 7.73, efficiency = 4.13, system availability = 4.13, fulfillment = 4.43, privacy = 4.38 *p < .01.			
Gananti (n = 381)			
Efficiency → perceived value	.31*	.10	.17
System availability → perceived value	.56*	.12	.27
Fulfillment → perceived value	.41*	.13	.20
Privacy → perceived value	.21*	.10	.12
Means: perceived value = 7.85, efficiency = 4.29, system availability = 4.37, fulfillment = 4.47, privacy = 4.32 *p < .01.			
YKB (n = 358)			
Efficiency → perceived value	.62*	.13	.29
System availability → perceived value	.31*	.14	.14
Fulfillment → perceived value	.51*	.16	.22
Privacy → perceived value	.04*	.12	.02
Means: perceived value = 8.34, efficiency = 4.38, system availability = 4.36, fulfillment = 4.54, privacy = 4.49 *p < .01.			
Akbank (n = 282)			
Efficiency → perceived value	.57*	.10	.34
System availability → perceived value	.30*	.12	.16
Fulfillment → perceived value	.44*	.13	.23
Privacy → perceived value	.17*	.13	.09
Means: perceived value = 8.17, efficiency = 3.94, system availability = 4.02, fulfillment = 4.30, privacy = 4.28 *p < .01.			

Variable	Mean	SD	Average variance extracted	Parameter estimates	t-Values
Responsiveness	3.2	1.0	.62	.65-.90	12.57-18.97
Compensation	2.6	1.1	.79	.86-.92	17.56-19.11
Contact	2.4	1.4	.72	.71-.97	11.87-14.96

Note. n = 338; $\chi^2 = 13.65$; $df = 11$; SRMR = .04; NFI = .99; CFI = 1.00; DELTA2 = 1.00; RMSEA = .03.

Out of the five original statements for the responsiveness dimension, three are related to tangible goods and guarantees. For adaptation purposes, they were eliminated from the scale, and a new statement for pure service setting was added. Likewise, out of the three compensation statements, one item was excluded. However, the three initial statements for the contact dimension were kept as in the original scale. All 338 cases had complete E-RecS-QUAL data. Before performing CFA analysis, the normality of the indicators was examined by means of univariate skewness and kurtosis. All of the indicator values were less than the problematic threshold of 2.0 and 7.0 for skewness and kurtosis (Curran et al., 1996). In the item screening phase "My bank's Web site provides a telephone number to reach the bank" in contact dimension having corrected item-total correlation < than .30 was eliminated from the scale. Table 10 gives the statistics for inter-factor correlations, shared variances and composite reliability.

Variance extracted estimates of .50 and above indicate convergent validity among items in a given scale (Bagozzi and Yi, 1988; Fornell and Larcker, 1981). The average variance extracted values ranged from .62 to .79 and met the criteria (see Table 11). The discriminant validity tests recommended in the literature were also conducted (Anderson and Gerbing, 1988; Fornell and Larcker, 1981). In the first test of discriminant validity, the correlations between the three constructs (completely standardized phi estimates) for the three-factor model ranged from .38 to .58 (see Table 10), and all phi estimates were significantly less than one. Then, a more rigorous test of discriminant validity was performed to determine whether the square of the phi estimate between the two constructs was less than the average extracted variance estimates. The

Judul :Re-assessment of E-S-Qual and E-RecS-Qual in a pure service setting

Penulis: AkinciSerkan, Atilgan-inan Eda, AksoySafak

lampiran 2. ReferensiPertanyaanKuisisioner

Code	Scale items	Source
Service quality		
(i) Efficiency		
EF01	The bank's web site makes easy to find what the user need	Parasuraman et al. (2005)
EF02	The bank's web site makes easy to get anywhere	
EF03	The bank's web site enables to complete a transaction quickly	
EF04	Information at the bank's web site is well organized	
EF05	The bank's web site loads its pages fast	
EF06	The bank's web site is simple to use	
EF07	The bank's web site enables the user to get on to it quickly	
EF08	The bank's web site is well organized	
(ii) System availability		
SA01	The bank's web site is always available for business	Parasuraman et al. (2005)
SA02	The bank's web site launches and runs right away	
SA03	The bank's web site does not crash	
SA04	Pages at the bank's web site do not freeze after enter order information	
(iii) Fulfillment		
FU01	The bank's web site delivers services when promised	Parasuraman, et al. (2005); Akinci et al. (2010)
FU02	Records at bank's web site are always accurate	
FU03	Bank's web site makes accurate promises about delivery of service	
FU04	Bank's web site promptly informs about important situations (payments, balance and etc.)	
(iv) Privacy		
PR01	The bank protects information about the web-shopping behaviour	Parasuraman, et al. (2005)
PR02	The bank does not share the personal information with other sites	
PR03	The bank's web site protects information about the credit card	
(v) Responsiveness		
		Parasuraman et

	ijbm.ccsenet.org	International Journal of Business and Management	Vol. 12, No. 4; 2017
RE01	The bank's web site promptly responds to the requests and questions which made by e-mail or other channels		al. (2005); Akinci et al. (2010)
RE02	The bank's web site tells what to do if the transaction is not processed		
RE03	The bank's web site takes care of problems promptly		
	(vi) Compensation		Parasuraman et al. (2005)
CO01	The bank's web site compensates for problems it creates		
CO02	The bank's web site compensates when the transactions are not completed on time		
	(vii) Contact		
CT01	The bank's web site provides a telephone numbers to reach branches		Parasuraman et al. (2005)
CT02	The bank's web site has customer service representatives available online as a helpdesk		
CT03	The bank's web site facilitates to speak and clarify problem with an official		
	Customer satisfaction		
	(i) Content		Chen et al. (2012)
CN01	The bank's web site provides the precise information that the user need		
CN02	The information content of e-banking meets the user needs		
CN03	E-banking provides transaction reports that seem to be just about exactly what the user need		
CN04	E-banking sufficient information that need		

Judul :Service Quality and Customer Satisfaction in the Electronic Banking
 Penulis:VadiveluTharanikaran, SuthaSritharan&VadiveluThusyanthy

lampiran 3. Tingkat KualitasLayanan

panels, the wording of the questions rearrange, and developed a final questionnaire to conduct the main study. Questionnaires were distributed to 450 e-banking users and 231 completed questionnaires were received after excluding the incomplete ones, yielding 51 percent response rate.

3.4 Statistical Treatment of Data

The mean scores of the 5- point Likert scale measurement (mean scores for low, moderate and high levels) were adopted from Hair, Black, Babin, Anderson and Tatham (2006) to determine the degree of service quality and customer satisfaction in e-banking (e.g., Thusyanthy & Senthilnathan, 2013; Thusyanthy & Tharanikaran, 2015). These mean scores as decision criteria were used in the one sample t-test statistical analysis in order to test the hypotheses H1 and H2 (See Table 4).

Table 4. Decision criteria

Mean value	Decision
Between 1 and 2.49	Low level
Between 2.5 and 3.49	Moderate level
Between 3.5 and 5	High level

Note. Decision criteria were adopted from Hair et al. (2006).

Judul :Service Quality and Customer Satisfaction in the Electronic Banking
 Penulis:VadiveluTharanikaran, SuthaSritharan&VadiveluThusyanthy

lampiran 4. Tampilan Kuisisioner Online (google form)

Kuisisioner Penelitian Aplikasi My Telkomsel

Perkenalkan Saya Gita Islamiwaty Suherlan dari jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer UPN "Veteran" Jawa Timur. Saat ini saya sedang mengerjakan tugas akhir dengan judul : ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI MY TELKOMSEL MENGGUNAKAN METODE E-SERVOQUAL PADA PENGGUNA TELKOMSEL DI SURABAYA. Berkenaan dengan hal tersebut, saya mohon partisipasi responden sesuai dengan kriteria syarat sebagai berikut yaitu

1. Pengguna aktif My Telkomsel di Surabaya
2. Pernah melakukan transaksi melalui aplikasi My Telkomsel.


Semua Informasi dari hasil penelitian hanya digunakan untuk kepentingan penelitian dan data diri responden akan dijaga kerahasiaannya.

Terimakasih apabila telah menyelesaikan pengisian kuisisioner berikut, InshaAllah akan ada saldo ovo/gopay gratis total sebesar Rp 150.000 untuk 5 orang yang beruntung.

*** Wajib**

Alamat email *

Email Anda _____



Nama Lengkap *

Jawaban Anda _____

Jenis Kelamin: *

Perempuan

Laki-Laki

Umur: *

<25 tahun

25 - 40 tahun

41 - 55 tahun

>55 tahun

Pekerjaan *

Pelajar

Mahasiswa

Pegawai

Wirausahawan

Lainnya

Layanan yang digunakan : *

Prabayar (Simpati)

Pasca Bayar (Halo)

Telah menjadi pengguna aplikasi My Telkomsel Selama: *

<3 bulan

3 - 6 bulan

6 - 12 bulan

> 12 bulan

Frekuensi penggunaan aplikasi: *

4 kali atau kurang dalam sebulan

5 - 8 kali dalam sebulan

9 - 12 kali dalam sebulan

13 atau lebih dalam sebulan

seberapa sering melakukan transaksi pada aplikasi My Telkomsel dalam 1 bulan? *

9 - 12 kali dalam sebulan

13 atau lebih dalam sebulan

seberapa sering melakukan transaksi pada aplikasi My Telkomsel dalam 1 bulan? *

<2 kali

3-5 kali

lebih dari 5 kali

Berapa total biaya yang anda keluarkan untuk transaksi (layanan pembelian paket data) pada aplikasi My Telkomsel dalam 1 bulan? *

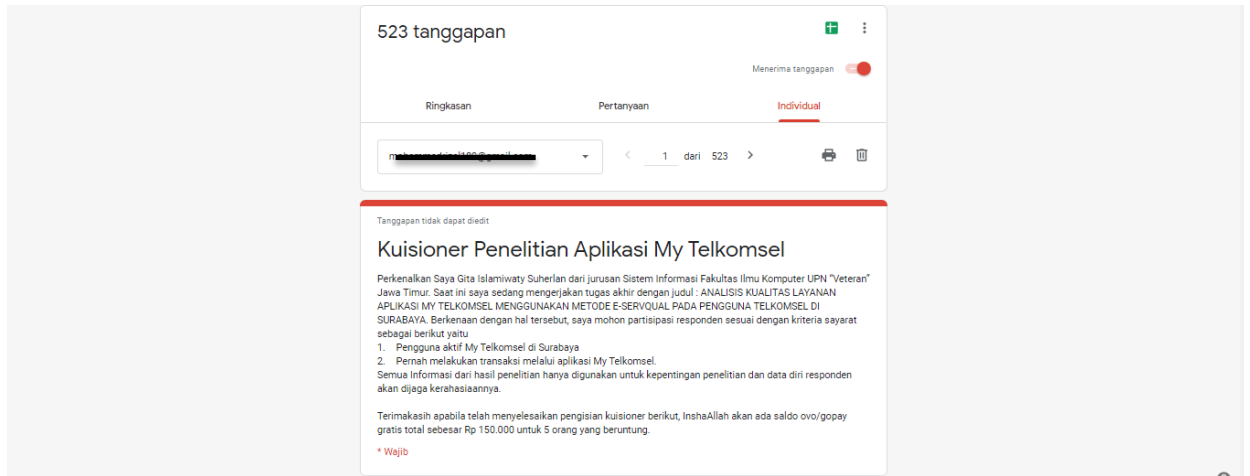
Rp 5.000 - Rp 30.000

Rp 30.000 - Rp 100.000

Rp 100.000 - Rp 250.000

> Rp 250.000

[Berikutnya](#)



Lampiran 5. Data Responden Sebelum diolah SmartPLS

	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X
1	Jenis Kela Umur:	Pekerjaan Layanan y	Telaha mer	Frekuensi seberapa	Berapa tot	1. Aplikasi	2. Mudah	3. Aplikasi	4. Informa	5. Aplikasi	6. Aplikasi	7. Aplikasi	8. Aplikasi	SUMEF	1. Aplikasi	2. Aplikasi	3. Aplikasi	4. Apli			
2	Laki-Laki	<25 tahun	Mahasiswa	Prabayar (6 - 12 bula	4 kali atau <2 kali	Rp 30.000	3	4	5	4	4	4	4	5	5	34	4	4	4		
3	Perempuz	<25 tahun	Mahasiswa	Pasca Bay: > 12 bulan	4 kali atau <2 kali	Rp 100.000	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	4		
4	Laki-Laki	<25 tahun	Mahasiswa	Prabayar (> 12 bulan	5 - 8 kali d <2 kali	Rp 30.000	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4		
5	Laki-Laki	<25 tahun	Mahasiswa	Pasca Bay:> 12 bulan	13 atau lel 3-5 kali	Rp 100.000	5	4	5	4	4	4	5	5	4	36	3	5	5		
6	Perempuz	<25 tahun	Mahasiswa	Prabayar (> 12 bulan	4 kali atau lebih dari	Rp 100.000	4	4	5	4	5	5	5	5	5	37	4	4	5		
7	Perempuz	<25 tahun	Mahasiswa	Prabayar (> 12 bulan	13 atau lel <2 kali	Rp 30.000	3	4	5	5	5	5	5	5	3	35	4	5	5		
8	Laki-Laki	<25 tahun	Mahasiswa	Prabayar (> 12 bulan	4 kali atau <2 kali	Rp 30.000	4	4	4	4	2	4	3	4	29	4	4	4			
9	Perempuz	<25 tahun	Mahasiswa	Prabayar (> 12 bulan	13 atau lel <2 kali	Rp 100.000	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5			
10	Laki-Laki	<25 tahun	Mahasiswa	Prabayar (> 12 bulan	13 atau lel lebih dari	Rp 100.000	5	5	5	4	5	5	4	5	38	5	4	5			
11	Laki-Laki	<25 tahun	Pegawai	Prabayar (> 12 bulan	4 kali atau 3-5 kali	Rp 30.000	3	3	4	3	3	4	3	3	26	3	3	3			
12	Laki-Laki	<25 tahun	Mahasiswa	Prabayar (6 - 12 bula	5 - 8 kali d <2 kali	Rp 30.000	4	4	5	3	4	4	4	4	32	4	4	4			
13	Laki-Laki	<25 tahun	Mahasiswa	Prabayar (6 - 12 bula	4 kali atau <2 kali	Rp 30.000	4	4	5	3	2	5	3	4	30	4	2	3			
14	Perempuz	<25 tahun	Pegawai	Prabayar (> 12 bulan	4 kali atau <2 kali	Rp 100.000	5	5	3	3	4	4	4	5	34	4	3	3			
15	Perempuz	<25 tahun	Mahasiswa	Prabayar (> 12 bulan	5 - 8 kali d 3-5 kali	> Rp 250.0	5	5	5	5	5	5	5	5	40	3	5	5			
16	Perempuz	<25 tahun	Mahasiswa	Prabayar (> 12 bulan	4 kali atau <2 kali	Rp 100.000	4	4	4	4	3	4	3	3	29	2	3	3			
17	Laki-Laki	<25 tahun	Mahasiswa	Prabayar (> 12 bulan	4 kali atau <2 kali	Rp 100.000	4	3	5	4	3	4	4	4	31	3	4	4			
18	Perempuz	<25 tahun	Mahasiswa	Prabayar (<3 bulan	4 kali atau <2 kali	Rp 30.000	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5			
19	Perempuz	<25 tahun	Mahasiswa	Prabayar (> 12 bulan	4 kali atau <2 kali	Rp 100.000	4	5	5	4	5	5	5	5	38	4	4	5			
20	Laki-Laki	<25 tahun	Mahasiswa	Prabayar (> 12 bulan	13 atau lel lebih dari	Rp 30.000	4	5	4	4	2	4	2	3	28	5	2	2			
21	Laki-Laki	<25 tahun	Pegawai	Prabayar (> 12 bulan	5 - 8 kali d 3-5 kali	Rp 30.000	4	5	4	3	4	4	4	4	32	5	4	4			
22	Laki-Laki	<25 tahun	Mahasiswa	Prabayar (3 - 6 bulan	13 atau lel 3-5 kali	Rp 100.000	5	3	4	4	2	5	3	4	30	3	3	4			
23	Laki-Laki	<25 tahun	Wirasaha:	Prabayar (6 - 12 bula	4 kali atau <2 kali	Rp 100.000	4	5	5	5	5	5	5	2	36	2	4	5			
24	Perempuz	<25 tahun	Mahasiswa	Prabayar (<3 bulan	4 kali atau 3-5 kali	Rp 30.000	5	4	4	4	5	4	4	4	34	4	4	5			
25	Perempuz	<25 tahun	Lainnya	Prabayar (> 12 bulan	4 kali atau <2 kali	Rp 30.000	4	3	5	5	4	5	4	4	34	4	3	5			
26	Laki-Laki	<25 tahun	Mahasiswa	Prabayar (> 12 bulan	4 kali atau <2 kali	Rp 30.000	4	3	4	4	4	4	4	4	34	4	3	5			

The image displays two screenshots of an Excel spreadsheet. The top screenshot shows rows 56 through 81, and the bottom screenshot shows rows 257 through 282. Each row contains a gender and age group, a category (e.g., Mahasiswa Prabayar, Pegawai), a salary range, and a grid of numerical values across columns K to X.

Row	Gender & Age	Category	Salary Range	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X
56	Laki-Laki <25 tahun	Mahasiswa Prabayar (> 12 bulan4 kali atau 3-5 kali	Rp 30.000	5	5	5	4	4	5	5	5	5	38	5	4	4	4
57	Perempuz <25 tahun	Mahasiswa Prabayar (> 12 bulan13 atau lel 3-5 kali	Rp 100.000	5	4	4	5	4	5	4	3	34	5	4	4	4	4
58	Laki-Laki <25 tahun	Lainnya Pasca Bay> 12 bulan4 kali atau <2 kali	> Rp 250.0	4	2	4	3	2	4	3	4	26	3	3	3	3	3
59	Perempuz <25 tahun	Mahasiswa Prabayar (<3 bulan 4 kali atau lebih dari	Rp 30.000	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5
60	Laki-Laki <25 tahun	Mahasiswa Prabayar (> 12 bulan4 kali atau 3-5 kali	Rp 100.000	3	2	5	3	1	4	3	3	24	2	3	3	3	3
61	Perempuz 25 - 40 tah	Mahasiswa Prabayar (> 12 bulan4 kali atau <2 kali	Rp 30.000	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4
62	Perempuz <25 tahun	Mahasiswa Prabayar (> 12 bulan4 kali atau <2 kali	Rp 100.000	4	4	4	4	2	4	4	4	30	3	3	3	3	3
63	Laki-Laki <25 tahun	Pegawai Prabayar (6 - 12 bula4 kali atau <2 kali	Rp 30.000	4	4	4	3	3	4	3	4	29	3	3	3	3	3
64	Laki-Laki <25 tahun	Lainnya Prabayar (> 12 bulan4 kali atau <2 kali	Rp 100.000	4	4	5	4	3	5	5	4	34	4	4	4	4	4
65	Laki-Laki <25 tahun	Lainnya Prabayar (> 12 bulan4 kali atau <2 kali	Rp 100.000	4	4	5	4	3	5	5	5	34	4	4	4	4	4
66	Perempuz <25 tahun	Mahasiswa Prabayar (> 12 bulan4 kali atau <2 kali	Rp 5.000 -	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5
67	Perempuz <25 tahun	Mahasiswa Prabayar (> 12 bulan9 - 12 kali 3-5 kali	Rp 100.000	4	4	4	5	4	5	5	5	36	4	4	4	4	4
68	Laki-Laki <25 tahun	Mahasiswa Prabayar (> 12 bulan4 kali atau <2 kali	Rp 30.000	5	3	5	5	4	5	3	5	35	5	5	5	5	5
69	Laki-Laki <25 tahun	Mahasiswa Prabayar (> 12 bulan5 - 8 kali d 3-5 kali	Rp 100.000	3	3	4	4	4	2	3	2	25	3	2	4	4	4
70	Perempuz <25 tahun	Mahasiswa Prabayar (> 12 bulan5 - 8 kali d <2 kali	Rp 30.000	4	4	4	4	3	4	4	3	30	4	4	4	4	4
71	Perempuz <25 tahun	Mahasiswa Prabayar (> 12 bulan4 kali atau <2 kali	Rp 30.000	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	4	4	4	4
72	Laki-Laki <25 tahun	Mahasiswa Prabayar (> 12 bulan4 kali atau <2 kali	Rp 30.000	5	3	4	4	3	4	3	4	30	4	5	4	4	4
73	Laki-Laki <25 tahun	Mahasiswa Prabayar (> 12 bulan4 kali atau <2 kali	Rp 30.000	3	4	4	4	4	4	4	4	31	3	3	3	3	3
74	Laki-Laki <25 tahun	Mahasiswa Prabayar (> 12 bulan13 atau lel <2 kali	Rp 5.000 -	4	5	4	4	2	4	4	4	31	4	2	4	4	4
75	Perempuz <25 tahun	Mahasiswa Prabayar (> 12 bulan4 kali atau 3-5 kali	Rp 30.000	3	2	3	3	2	3	2	3	21	3	2	3	3	3
76	Laki-Laki <25 tahun	Mahasiswa Prabayar (3 - 6 bulan4 kali atau <2 kali	Rp 30.000	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4
77	Laki-Laki <25 tahun	Mahasiswa Prabayar (> 12 bulan13 atau lel <2 kali	Rp 30.000	5	5	5	4	5	5	4	4	37	5	5	5	5	5
78	Perempuz <25 tahun	Wirasah> Prabayar (6 - 12 bula4 kali atau <2 kali	Rp 30.000	3	3	4	4	3	3	3	3	27	4	4	4	4	4
79	Laki-Laki <25 tahun	Mahasiswa Prabayar (> 12 bulan4 kali atau <2 kali	Rp 30.000	2	2	4	4	4	2	2	2	22	4	2	2	2	2
80	Laki-Laki <25 tahun	Lainnya Prabayar (> 12 bulan13 atau lel <2 kali	Rp 100.000	4	4	4	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3
81	Laki-Laki <25 tahun	Mahasiswa Prabayar (> 12 bulan5 - 8 kali d 3-5 kali	Rp 30.000	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5
257	Perempuz <25 tahun	Mahasiswa Prabayar (> 12 bulan4 kali atau 3-5 kali	Rp 100.000	5	5	5	4	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5
258	Laki-Laki <25 tahun	Mahasiswa Prabayar (> 12 bulan4 kali atau 3-5 kali	Rp 100.000	4	4	5	3	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4
259	Laki-Laki <25 tahun	Pelajar Prabayar (> 12 bulan4 kali atau <2 kali	Rp 100.000	4	4	4	4	3	5	5	4	33	4	5	5	5	5
260	Perempuz <25 tahun	Mahasiswa Prabayar (> 12 bulan4 kali atau <2 kali	Rp 100.000	5	4	5	4	2	5	3	4	32	4	3	4	4	4
261	Perempuz <25 tahun	Pelajar Prabayar (> 12 bulan4 kali atau <2 kali	Rp 30.000	4	4	5	4	4	5	5	5	36	4	3	4	4	4
262	Perempuz <25 tahun	Pegawai Prabayar (> 12 bulan5 - 8 kali d 3-5 kali	> Rp 250.0	5	3	3	5	2	3	3	3	27	5	3	3	3	3
263	Perempuz <25 tahun	Mahasiswa Prabayar (> 12 bulan5 - 8 kali d 3-5 kali	Rp 100.000	5	4	4	4	3	5	3	4	32	4	3	4	4	4
264	Laki-Laki <25 tahun	Mahasiswa Prabayar (> 12 bulan5 - 8 kali d <2 kali	Rp 30.000	4	4	4	3	3	4	4	3	29	3	3	3	3	3
265	Laki-Laki <25 tahun	Mahasiswa Prabayar (> 12 bulan4 kali atau <2 kali	Rp 30.000	3	3	5	3	4	4	3	3	28	4	4	4	4	4
266	Perempuz <25 tahun	Mahasiswa Prabayar (> 12 bulan4 kali atau <2 kali	Rp 30.000	4	4	4	4	4	3	2	4	29	4	3	4	4	4
267	Perempuz <25 tahun	Mahasiswa Prabayar (3 - 6 bulan13 atau lel <2 kali	Rp 30.000	4	2	3	2	1	2	1	3	18	2	3	4	4	4
268	Perempuz <25 tahun	Mahasiswa Prabayar (> 12 bulan4 kali atau 3-5 kali	Rp 30.000	5	3	2	1	3	4	2	2	22	2	3	3	3	3
269	Laki-Laki <25 tahun	Lainnya Prabayar (> 12 bulan13 atau lel 3-5 kali	Rp 30.000	5	5	5	5	4	5	4	5	38	4	4	4	4	4
270	Perempuz <25 tahun	Mahasiswa Prabayar (> 12 bulan5 - 8 kali d 3-5 kali	Rp 100.000	5	5	5	5	5	5	4	5	39	5	4	5	5	5
271	Laki-Laki <25 tahun	Mahasiswa Prabayar (> 12 bulan13 atau lel lebih dari	> Rp 250.0	5	4	5	5	4	5	5	5	38	5	4	4	4	4
272	Perempuz <25 tahun	Mahasiswa Prabayar (> 12 bulan13 atau lel lebih dari	Rp 30.000	5	5	5	5	4	5	5	5	39	5	5	5	5	5
273	Laki-Laki <25 tahun	Mahasiswa Prabayar (> 12 bulan4 kali atau <2 kali	Rp 100.000	3	4	4	4	3	3	3	3	28	3	3	3	3	3
274	Perempuz <25 tahun	Mahasiswa Prabayar (> 12 bulan4 kali atau <2 kali	Rp 100.000	4	3	5	5	3	5	4	5	34	4	4	4	4	4
275	Perempuz <25 tahun	Pelajar Prabayar (> 12 bulan5 - 8 kali d 3-5 kali	Rp 30.000	4	5	5	3	3	5	4	3	32	4	3	4	4	4
276	Laki-Laki <25 tahun	Mahasiswa Prabayar (> 12 bulan13 atau lel <2 kali	Rp 100.000	5	4	5	3	2	3	2	2	26	3	2	3	3	3
277	Perempuz 25 - 40 tah	Mahasiswa Prabayar (> 12 bulan5 - 8 kali d 3-5 kali	Rp 30.000	4	4	5	5	4	4	4	4	34	5	5	5	5	5
278	Laki-Laki 41 - 55 tah	Pegawai Pasca Bay> 12 bulan4 kali atau <2 kali	> Rp 250.0	3	4	3	4	4	4	4	4	30	3	4	4	4	4
279	Perempuz <25 tahun	Mahasiswa Prabayar (6 - 12 bula4 kali atau <2 kali	Rp 100.000	4	4	4	3	3	5	3	3	29	3	3	3	3	3
280	Laki-Laki 41 - 55 tah	Pegawai Pasca Bay> 12 bulan5 - 8 kali d <2 kali	Rp 100.000	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5
281	Laki-Laki 25 - 40 tah	Pegawai Pasca Bay> 12 bulan4 kali atau <2 kali	Rp 100.000	5	5	4	4	5	5	5	4	37	5	5	4	4	4
282	Laki-Laki 41 - 55 tah	Lainnya Prabayar (> 12 bulan12 atau lel lebih dari	> Rp 250.0	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	2	2	2

The image displays two screenshots of an Excel spreadsheet. The top screenshot shows rows 372 to 407, and the bottom screenshot shows rows 500 to 524. Each row contains the following data points:

- Column D:** Gender (Laki-Laki or Perempuan)
- Column E:** Age (e.g., 25 - 40, 41 - 55)
- Column F:** Job Category (Pegawai, Mahasiswa, Wirasaha)
- Column G:** Name (e.g., Pasca Bay, Prabayar)
- Column H:** Description of service/contract (e.g., > 12 bulan 5 - 8 kali d <2 kali)
- Column I:** Amount (Rp 100.000, Rp 250.000, Rp 5.000, Rp 100.000)
- Columns J-X:** A series of numerical values (integers) representing various metrics.

The bottom sheet (rows 500-524) includes a row (524) with a different amount (Rp 30.000) compared to the other rows in the dataset.