

APPENDICES

Appendix 1: English Questionnaire



The Role of Website Quality and Continuous-Use Intention towards Online Banking Performance of Jordanian Commercial Banks

Dear respondents,

I am inviting you to participate in my research project entitled **the Role of Website Quality and Continuous-Use Intention towards Online Banking Performance**. The study aims to determine the relationships between website quality components and online banking performance through the mediation of continuous-use intention of online banking.

I hope you will be able to assist me by completing the attached questionnaire. All information provided will be treated as private and confidential. It will be solely used for the purposes of my PhD research. As is the convention of academic research, I will not disclose the names of individuals who provided me with information. All data will be analysed collectively and will not be attributed to named individuals.

The survey should take approximately 10-15 minutes to answer. I would be grateful if you could complete the attached questionnaire and return it to me by hand delivery or any other methods. If you have any questions or concerns, please contact me via email (tariq_albloush@yahoo.com.my).

Thank you in advance for your time and cooperation.

Yours faithfully,

Tariq Barjes Al-bloush
PhD in Marketing and Human Resource Management
Faculty of Economics and Muamalat
Islam Science University of Malaysia

Section One: Demographic Information

Please tick (✓) the appropriate responses.

Gender:

Male Female

Age [years]:

18 – < 25	<input type="checkbox"/>	25 – < 32	<input type="checkbox"/>
32 – < 39	<input type="checkbox"/>	39 – < 46	<input type="checkbox"/>
46 – < 53	<input type="checkbox"/>	> 53	<input type="checkbox"/>

Highest level of academic qualification:

High school or lower

Diploma

Bachelor's degree

Master's degree

PhD

Others, please indicate: _____

Years of patronage with your current bank:

< 1 year	<input type="checkbox"/>	1 to < 5 years	<input type="checkbox"/>
5 to < 10 years	<input type="checkbox"/>	10 to < 15 years	<input type="checkbox"/>
15 to < 20 years	<input type="checkbox"/>	> 20 years	<input type="checkbox"/>

Section Two: Components of Website Quality

Indicate the degree of your agreement with the following website quality components for the online banking services offered by Jordanian commercial banks.

Please tick (✓) the appropriate box.

Components of WO	Statement	Level				
		1	2	3	4	5
		Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
Information Quality	The website provides relevant information.	1	2	3	4	5
	The website provides an appropriate amount of information.	1	2	3	4	5
	The information provided on the website is accurate and free-of-error.	1	2	3	4	5
	The information provided on the website is consistent and useful.	1	2	3	4	5
	The information provided on the website is complete enough for the client's needs.	1	2	3	4	5
	The website provides believable information.	1	2	3	4	5
	The website is accessible when needed.	1	2	3	4	5
	The bank website saves the client's time to get exactly the needed information.	1	2	3	4	5
	The information provided on the website is easily interpretable.	1	2	3	4	5
	The information provided on the website is based on facts.	1	2	3	4	5
	The information provided on the website has a good reputation for quality.	1	2	3	4	5
	The information presented on the website is protected against unauthorised access.	1	2	3	4	5
	The information presented on the website is easy to understand.	1	2	3	4	5
System Quality	The website system is easy to use.	1	2	3	4	5
	The website system has the flexibility and portability to accomplish banking transactions to the fullest.	1	2	3	4	5
	The website system is trustworthy.	1	2	3	4	5
	The website system is easily accessible to precisely do what the client wants.	1	2	3	4	5
	The website system provides up to date information.	1	2	3	4	5
	The response time of the website system is acceptable.	1	2	3	4	5
E-Service Quality	The bank makes accurate promises on the website to the client regarding order delivery and item availability.	1	2	3	4	5
	The website deals with problems promptly, as it tells the customer what to do if the transaction is not processed.	1	2	3	4	5
	The website is safe from intrusion, as the system protects client information.	1	2	3	4	5
	The bank assists the client through telephone or online representatives if there is a problem regarding the website.	1	2	3	4	5
	The bank continuously processes the technical functioning of the website.	1	2	3	4	5
	The bank compensates the client for problems caused by the website.	1	2	3	4	5
	The customer can access the website quickly and it is easy to use.	1	2	3	4	5

Section Three: Continuous-Use Intention

Indicate the degree of your agreement with the following indicators of continuous-use intention of online banking offered by Jordanian commercial banks.

Please tick (✓) the appropriate box.

Mediate variable	Statement	Level				
		1	2	3	4	5
		Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
Continuous-Use Intention of Online Banking	I intend to continue using online banking in the future.	1	2	3	4	5
	I intend to take full advantage of online banking.	1	2	3	4	5
	I will use online banking regularly in the future.	1	2	3	4	5
	I will frequently use online banking in the near future.	1	2	3	4	5
	I intend to continue using online banking than using any alternative means (traditional banking).	1	2	3	4	5
	The probability that I will use online banking again is high.	1	2	3	4	5
	I have positive attitudes toward using the online banking system.	1	2	3	4	5
	The likelihood that I would recommend the online banking system to friends, relatives, or others.	1	2	3	4	5

Section Four: Online Banking Performance

This section measures online banking performance. Please indicate the degree of your agreement with the following indicators of online banking performance of Jordanian commercial banks. Please tick (✓) the appropriate box.

Dependent variable	Statement	Level				
		1	2	3	4	5
		Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
Online Banking Performance	I prefer visiting the branch instead of using online banking services to do my transactions.	1	2	3	4	5
	Online banking system periodically sends warning notifications to my account to avoid fraudulent activities.	1	2	3	4	5
	I can easily complete any transactions through the online banking service channels.	1	2	3	4	5
	Online banking service is secure and safe from any fraud or hacking.	1	2	3	4	5
	The security systems of the online banking services send notifications to confirm the transactions are performed by me.	1	2	3	4	5

Online Banking Performance	The use of online banking services saves time and effort.	1	2	3	4	5
	Online banking services are provided in various languages.	1	2	3	4	5
	Online banking services do not allow intruders to access my accounts.	1	2	3	4	5
	Online banking services have low fees/charges.	1	2	3	4	5
	I feel at risk while making transactions through the online banking system.	1	2	3	4	5
	Online banking systems work as advertised.	1	2	3	4	5
	Online banking systems are exposed to illegal tampering.	1	2	3	4	5
	The service delivered through the e-banking systems is quick.	1	2	3	4	5
	My high confidence in online banking services is making my relationship with the bank closer.	1	2	3	4	5
	Online banking services are available 24/7 and anywhere in the world.	1	2	3	4	5
	I am satisfied with the transaction processed via online banking services.	1	2	3	4	5

This is the end of the questionnaire.

Your time and effort are kindly appreciated.

UNIVERSITI SAINS ISLAMIC
 الجامعة الإسلامية
 ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

Appendix 2: Arabic Questionnaire



دور إدارة جودة الموقع الإلكتروني ونية الإستخدام المستمر نحو أداء الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في البنوك التجارية الأردنية

اعزائي المستجيبين:

إنني أدعوكم للمشاركة في مشروعني البحثي بعنوان دور إدارة جودة الموقع الإلكتروني ونية الإستخدام المستمر نحو أداء الخدمات المصرفية عبر الإنترنت. وتهدف الدراسة إلى الربط بين مكونات جودة الموقع وأداء الخدمات المصرفية من خلال النية المستمرة لاستخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت كوسيط.

أمل أن تكونوا قادرين على مساعدتي من خلال استكمال الاستبيان المرفق. وسيتم التعامل مع جميع المعلومات المقدمة بسرية تامة، وسوف تستخدم فقط لأغراض أطروحة الدكتوراه كما هو الحال عادة في البحوث الأكاديمية، ولن يتم الكشف عن أسماء الأفراد الذين قدموا هذه المعلومات. بالإضافة الى ذلك سوف يتم تحليل جميع البيانات بطريقة جماعية.

يجب أن يستغرق الاستبيان ما يقرب من ١٠ إلى ١٥ دقيقة للإجابة. وسأعدو ممتنا لو تفضلتم بإكمال الاستبيان المرفق وإعادته إلي باليد أو بأي طريقة أخرى. وإذا كان لديكم اي سؤال أو استفسار أرجو التواصل معي عبر البريد الإلكتروني (tariq_albloush@yahoo.com.my).

شكرا لكم مقدما على وقتكم وتعاونكم

طارق برجس البلوش

دكتورة في التسويق وإدارة الموارد البشرية

كلية الاقتصاد والمعاملات

جامعة العلوم الاسلامية الماليزية- ماليزية

القسم الأول: المعلومات الديموغرافية

يرجى وضع علامة (√) في الخيار المناسب على النحو التالي:

١. الجنس

ذكر انثى

٢. العمر

من ١٨ إلى أقل من ٢٥ سنة من ٢٥ إلى أقل من ٣٢ سنة
من ٣٢ إلى أقل من ٣٩ سنة من ٣٩ إلى أقل من ٤٦ سنة
من ٤٦ إلى أقل من 53 سنة ٥٣ سنة فأكثر

٣. المستوى الأكاديمي

دراسة ثانوية وأقل
دبلوم
بكالوريوس
ماجستير
دكتوراه

مؤهلات أخرى يرجى الإشارة هنا: _____

٤. سنوات التعامل مع البنك الحالي

أقل من سنة من سنة إلى أقل من ٥ سنوات
من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة
من ١٥ إلى أقل من ٢٠ سنة ٢٠ سنة فأكثر

القسم الثاني: مكونات إدارة جودة الموقع الإلكتروني

يرجى الإشارة إلى درجة موافقتك على البيانات الواردة في الجدول من خلال وضع علامة (√) في المربع المناسب، والتي توضح دور مكونات جودة الموقع الإلكتروني فيما يتعلق بالخدمات المصرفية عبر الإنترنت المقدمة من قبل البنوك التجارية الأردنية.

مكونات جودة الموقع الإلكتروني	العبارة	المستوى				
		١	٢	٣	٤	٥
		لاوافق بشدة	لاوافق	محايد	وافق	وافق بشدة
جودة المعلومات	يوفر الموقع الإلكتروني معلومات ذات صلة وملائمة.	١	٢	٣	٤	٥
	يوفر الموقع الإلكتروني كمية مناسبة من معلومات.	١	٢	٣	٤	٥
	المعلومات المقدمة على الموقع الإلكتروني دقيقة وخالية من الأخطاء.	١	٢	٣	٤	٥
	المعلومات المقدمة على الموقع الإلكتروني هي متناسقة ومفيدة.	١	٢	٣	٤	٥
	المعلومات المقدمة على الموقع الإلكتروني كاملة بما فيه الكفاية لاحتياجات العميل.	١	٢	٣	٤	٥
	يقدم الموقع الإلكتروني معلومات قابلة للتصديق.	١	٢	٣	٤	٥
	إمكانية الوصول إلى الموقع الإلكتروني عند الحاجة.	١	٢	٣	٤	٥
	استخدام الموقع الإلكتروني يوفر وقت العميل في الحصول على ما يحتاجه من معلومات بالضبط.	١	٢	٣	٤	٥
	المعلومات المعروضة على الموقع الإلكتروني يمكن تفسيرها بسهولة.	١	٢	٣	٤	٥
	المعلومات المقدمة على الموقع الإلكتروني تستند على الحقائق.	١	٢	٣	٤	٥
	المعلومات المقدمة على الموقع الإلكتروني لديها سمعة جيدة بأنها تمتاز بالجودة.	١	٢	٣	٤	٥
	المعلومات المقدمة على الموقع الإلكتروني محمية من الوصول غير المصرح به.	١	٢	٣	٤	٥
	المعلومات المقدمة على الموقع الإلكتروني من السهل أن تُفهم.	١	٢	٣	٤	٥
	جودة النظام	نظام الموقع الإلكتروني سهل الاستخدام.	١	٢	٣	٤
نظام الموقع الإلكتروني لديه المرونة والقابلية لإتمام المعاملات المصرفية على أكمل وجه.		١	٢	٣	٤	٥
نظام الموقع الإلكتروني جدير بالثقة.		١	٢	٣	٤	٥
سهولة الوصول إلى نظام الموقع الإلكتروني للقيام بما يريد العميل على وجه التحديد.		١	٢	٣	٤	٥
نظام الموقع الإلكتروني يوفر أحدث المعلومات.		١	٢	٣	٤	٥
وقت استجابة نظام الموقع الإلكتروني مقبولة.		١	٢	٣	٤	٥
جودة الخدمة الإلكترونية	الحفاظ على الوعود المقدمة للعميل على الموقع الإلكتروني بشأن توافر البنود وتسليم الطلب.	١	٢	٣	٤	٥
	يتعامل الموقع الإلكتروني مع المشاكل على وجه السرعة، كما يتم تزود العميل بما يجب.	١	٢	٣	٤	٥
	الموقع الإلكتروني آمن من التسلل، كما يحمي النظام معلومات العميل.	١	٢	٣	٤	٥
	تقديم المساعدة للعميل عبر الهاتف أو من خلال ممثلين عبر الإنترنت إذا كانت هناك معالجة الأداء التقني للموقع الإلكتروني بشكل مستمر.	١	٢	٣	٤	٥
	البنك يعوض العميل عن المشاكل التي يتسبب بها الموقع الإلكتروني.	١	٢	٣	٤	٥
	سهولة الاستخدام والسرعة في الوصول إلى الموقع الإلكتروني.	١	٢	٣	٤	٥
		١	٢	٣	٤	٥

القسم الثالث: نية الإستخدام المستمر

يرجى الإشارة إلى درجة موافقتك على البيانات التالية من خلال وضع علامة (√) في المربع المناسب، والتي تبين نيتك المستمرة لإستخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في البنوك التجارية الأردنية.

المستوى					العبارة	المتغير الوسيط
٥	٤	٣	٢	١		
وافق بشدة	وافق	محايد	لاوافق	لاوافق بشدة		
٥	٤	٣	٢	١	أنوي مواصلة استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في المستقبل.	نية الإستخدام المستمر للخدمات المصرفية عبر الانترنت
٥	٤	٣	٢	١	أعتمد الاستفادة الكاملة من الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.	
٥	٤	٣	٢	١	سأستخدم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بشكل منتظم في المستقبل.	
٥	٤	٣	٢	١	سوف أستخدم الخدمة المصرفية عبر الإنترنت بشكل متكرر في المستقبل القريب.	
٥	٤	٣	٢	١	نواياي هي الاستمرار في استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من استخدام أي وسائل بديلة (الخدمات المصرفية التقليدية).	
٥	٤	٣	٢	١	احتمال أن أستخدم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت مرة أخرى مرتفع.	
٥	٤	٣	٢	١	لدي مواقف إيجابية تجاه استخدام النظام المصرفي عبر الإنترنت.	
٥	٤	٣	٢	١	احتمال أن أوصي بالنظام المصرفي عبر الإنترنت للأصدقاء أو الأقارب أو غيرهم.	
٥	٤	٣	٢	١		

القسم الرابع: أداء الخدمات المصرفية

يرجى الإشارة إلى درجة موافقتك على البيانات الواردة في الجدول من خلال وضع علامة (√) في المربع المناسب، وذلك لتقييم أداء الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الأردنية.

المستوى					العبارة	المتغير التابع
٥	٤	٣	٢	١		
وافق بشدة	وافق	محايد	لاوافق	لاوافق بشدة		
٥	٤	٣	٢	١	أفضل زيارة الفرع بدلاً من استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لإجراء معاملات.	أداء الخدمات المصرفية
٥	٤	٣	٢	١	يرسل نظام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت إلى حسابي تلقائياً إشعارات التحذير بشكل دوري لتجنب الأنشطة الإحتيالية.	
٥	٤	٣	٢	١	يمكنني إتمام أي معاملة بسهولة من خلال قنوات الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.	
٥	٤	٣	٢	١	الخدمة المصرفية عبر الإنترنت مؤمنة وأمنة من أي إحتيال أو قرصنة.	

٥	٤	٣	٢	١	ترسل أنظمة الأمان الخاصة بالخدمات المصرفية عبر الإنترنت إشعارات لتأكيد المعاملات التي أجريتها.
٥	٤	٣	٢	١	استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يوفر الوقت والجهد.
٥	٤	٣	٢	١	يتم تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بلغات مختلفة.
٥	٤	٣	٢	١	لا تسمح الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للمتطفلين بالوصول إلى حساباتي.
٥	٤	٣	٢	١	رسوم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت منخفضة.
٥	٤	٣	٢	١	أشعر بالمخاطر أثناء إجراء المعاملات من خلال النظام المصرفي عبر الإنترنت.
٥	٤	٣	٢	١	تعمل الأنظمة المصرفية عبر الإنترنت كما هو معلن عنها.
٥	٤	٣	٢	١	تعرض الأنظمة المصرفية عبر الإنترنت للتلاعب غير القانوني.
٥	٤	٣	٢	١	الخدمة المقدمة من خلال أنظمة الخدمات المصرفية الإلكترونية سريعة.
٥	٤	٣	٢	١	إن الثقة العالية في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تشجع على توثيق علاقتي مع البنك.
٥	٤	٣	٢	١	تتوفر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع وفي أي مكان في العالم.
٥	٤	٣	٢	١	أنا راض عن معالجة المعاملات عبر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

أداء الخدمات
المصرفية

انتهى الأستبيان

شكراً لك على وقتك ومساعدتك

Appendix 3: Outlier

N	MAH_1	N	MAH_1	N	MAH_1	N	MAH_1	N	MAH_1	N	MAH_1	N	MAH_1	N	MAH_1	N	MAH_1	N	MAH_1	N	MAH_1
1	85.616207	37	64.030611	73	54.973368	109	68.738593	145	50.005008	181	31.780448	217	40.658742	253	55.081507	289	33.193008	325	45.417026	361	40.841502
2	74.073447	38	73.220028	74	58.906047	110	54.43736	146	64.775431	182	55.764162	218	67.79389	254	44.100373	290	35.48676	326	58.045339	362	38.604788
3	72.05222	39	43.920942	75	50.301417	111	44.350533	147	36.040835	183	62.211104	219	48.482314	255	50.00022	291	33.846647	327	52.129725	363	47.995101
4	68.162183	40	73.115977	76	45.292676	112	48.824399	148	56.971026	184	80.516006	220	46.74144	256	81.58265	292	51.030985	328	38.107346	364	39.728747
5	84.761614	41	68.61449	77	77.410865	113	51.763601	149	54.464618	185	48.066439	221	57.711746	257	42.39351	293	55.950694	329	33.435716	365	50.373622
6	81.340539	42	17.251683	78	38.623252	114	60.664779	150	62.136811	186	44.477368	222	57.312675	258	14.481918	294	47.030173	330	57.919527	366	47.8722
7	47.657172	43	17.251683	79	44.686039	115	35.684206	151	59.740311	187	44.813456	223	29.823941	259	34.738072	295	39.502863	331	42.626826	367	39.194065
8	65.801431	44	23.851393	80	50.574796	116	66.458537	152	69.015465	188	53.32224	224	8.186335	260	45.644319	296	38.64128	332	42.576842	368	29.646804
9	78.453848	45	82.835609	81	48.901071	117	25.477421	153	32.798939	189	45.787839	225	47.900204	261	42.789375	297	41.556365	333	31.565285	369	59.714921
10	72.413356	46	24.59009	82	60.581261	118	40.85635	154	50.356976	190	48.621944	226	63.974454	262	51.579423	298	45.156996	334	31.682508	370	42.751293
11	59.60223	47	54.317253	83	48.486318	119	48.751165	155	26.200193	191	36.256676	227	55.022388	263	41.903657	299	46.223761	335	79.544191	371	34.099574
12	53.111605	48	78.202318	84	60.413402	120	69.521422	156	51.469745	192	33.390723	228	52.482954	264	31.772947	300	38.557697	336	38.400919	372	39.689212
13	80.040123	49	62.438494	85	36.205525	121	53.282426	157	59.514452	193	49.480817	229	47.081664	265	41.333637	301	47.336105	337	29.73513		
14	75.918682	50	52.630771	86	72.774235	122	56.725417	158	41.486186	194	50.99303	230	43.277178	266	74.344988	302	46.429573	338	43.740253		
15	53.742704	51	72.282852	87	28.988489	123	52.241201	159	57.771838	195	58.907273	231	27.340252	267	44.582223	303	50.33382	339	50.841294		
16	75.224084	52	41.678039	88	82.874861	124	50.973299	160	49.15769	196	63.536503	232	45.401592	268	36.351122	304	51.59141	340	59.436813		
17	82.349088	53	20.456166	89	40.648254	125	29.120514	161	41.175756	197	63.305331	233	56.435676	269	45.486482	305	77.521083	341	44.139706		
18	74.991134	54	68.593034	90	45.576404	126	54.161419	162	67.363344	198	64.763108	234	28.441352	270	59.399831	306	47.669399	342	16.655179		
19	50.920716	55	61.890838	91	49.25954	127	66.191863	163	29.275225	199	36.142391	235	39.206864	271	35.00984	307	46.042337	343	55.284238		
20	59.280244	56	47.48318	92	50.268518	128	62.6538	164	51.240298	200	65.691994	236	29.648036	272	47.022551	308	47.855419	344	65.36674		
21	84.545574	57	40.771612	93	59.899342	129	59.942942	165	74.547409	201	74.084761	237	29.920764	273	51.332383	309	33.092413	345	28.945358		
22	46.782091	58	47.184111	94	72.862787	130	36.344586	166	32.056868	202	63.904128	238	43.365971	274	59.195247	310	35.356127	346	69.439625		
23	62.927645	59	30.125013	95	51.26308	131	47.414066	167	34.865619	203	43.789432	239	82.505545	275	35.381135	311	61.087623	347	20.437891		
24	73.859294	60	43.681344	96	39.874433	132	62.764422	168	32.510456	204	57.480563	240	45.373059	276	39.2608	312	35.621961	348	76.178529		
25	79.392371	61	42.891952	97	52.868459	133	57.979632	169	58.892658	205	35.972767	241	41.334953	277	63.098554	313	54.045052	349	40.324698		
26	56.892126	62	38.642219	98	82.347975	134	67.007935	170	50.289841	206	32.38112	242	64.269654	278	52.242821	314	38.61143	350	49.935048		
27	49.634798	63	79.880521	99	65.800725	135	29.612325	171	28.477526	207	59.35061	243	50.870319	279	59.64433	315	33.858863	351	49.456717		
28	36.398279	64	43.269969	100	65.972558	136	61.42056	172	52.95436	208	34.449107	244	44.537951	280	33.059157	316	47.729037	352	44.57586		
29	47.58971	65	53.679367	101	42.110247	137	40.64454	173	62.218231	209	36.727948	245	81.179331	281	43.800175	317	57.648905	353	41.286449		
30	67.290605	66	68.404614	102	38.234833	138	40.518907	174	59.702509	210	24.695438	246	29.39391	282	10.971861	318	35.622372	354	34.132655		
31	51.831391	67	67.503736	103	27.891293	139	33.155408	175	57.920495	211	42.761445	247	36.490999	283	31.289689	319	60.444201	355	53.319436		
32	52.319746	68	35.712005	104	73.009699	140	35.184229	176	59.342962	212	34.167236	248	51.815847	284	80.191377	320	46.583808	356	39.219424		
33	55.506285	69	49.047082	105	60.178406	141	63.017254	177	33.577281	213	54.878312	249	75.903606	285	60.024807	321	38.237163	357	32.657747		
34	34.575436	70	52.496049	106	62.549978	142	35.465566	178	44.427343	214	33.415993	250	30.872468	286	33.145359	322	30.380774	358	28.36916		
35	42.358931	71	42.848046	107	57.522025	143	29.501138	179	31.067189	215	84.039831	251	33.576086	287	25.807138	323	63.247206	359	52.928199		
36	54.05824	72	34.854296	108	41.941187	144	79.924416	180	32.398558	216	44.065745	252	33.596302	288	15.030896	324	84.568738	360	45.279012		

Appendix 4: Arbitration of Questionnaire 1



Reference:
Date:

المرجع:
التاريخ:

Arbitration of the questionnaire

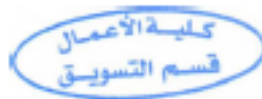
Dear Mr. Tariq Barjes Al-bloush,

Upon to your request, for Arbitration of the questionnaire "The Role of Website Quality and Continuous Use Intention towards Online Banking Performance of Jordanian Commercial Banks". I go over the items and statements in the questionnaire. The questionnaire was redrafted and unclear terms were rephrased.

Rami A. Al-Dwair

Assistant Professor of Science & Technology, University of Jordan

Email: radwairi@just.edu.jo



شارع الجامعة من ب 11942 عمان/الأردن- هاتف: +962 6 5355 000 فاكس: +962 6 5355 522
University Street- P.O. Box 11942 Amman/Jordan- Tel.: +962 6 5355 000 Fax: +962 6 5355 522



Appendix 4: Arbitration of Questionnaire 2



Reference:
Date:

المرجع:
التاريخ:

Arbitration of the questionnaire

Dear Mr. Tariq Barjes Al-bloush,

Upon to your request, for Arbitration of the questionnaire "The Role of Website Quality and Continuous Use Intention towards Online Banking Performance of Jordanian Commercial Banks". I go over the items and statements in the questionnaire. The questionnaire was redrafted and unclear terms were rephrased.

Walid Mohamed Shawagfeh

Associate Professor of Economics, University of Jordan

Email: walidsh@yahoo.com

walid

