



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA DENGAN KEPUASAN
PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

**(Studi pada Generasi Milenial di Jakarta sebagai Pengguna Aplikasi Bibit
Reksa Dana Syariah)**

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun oleh:

SITI AISYAH INDRAWATI

1904411020

PROGRAM STUDI D4 KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2023



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA DENGAN KEPUASAN
PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

**(Studi pada Generasi Milenial di Jakarta sebagai Pengguna Aplikasi Bibit
Reksa Dana Syariah)**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan

Disusun oleh:

SITI AISYAH INDRAWATI

1904411020

PROGRAM STUDI D4 KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2023



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Siti Aisyah Indrawati

NIM : 1904411020

Tanda Tangan : 

Tanggal : 03 Juli 2023

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Siti Aisyah Indrawati

NIM 1904411020

Program Studi : D4-Keuangan dan Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pengguna Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel *Intervening* (Studi pada Generasi Milenial di Jakarta sebagai Pengguna Aplikasi Bibit Reksa Dana Syariah)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Akuntansi pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Dr. Ali Masjono Muchtar, S.E., M.BIT. 

Anggota Penguji : Ida Syafrida, S.E., M.Si. 

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di: Depok

Tanggal: 13 Juli 2023

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Sahar Warsini, S.E., M.M.
NIP. 196404151990032002



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Siti Aisyah Indrawati
Nomor Induk Mahasiswa : 1904411020
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pengguna Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel *Intervening* (Studi pada Generasi Milenial di Jakarta sebagai Pengguna Aplikasi Bibit Reksa Dana Syariah)

Disetujui oleh

Ida Syafrida, S.E., M.Si.

NIP. 197602042005012001

Diketahui Oleh

Ketua Program Studi

Nurul Hasanah, S.ST., M.Si.

NIP. 199201122018032001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pennisan karya ilmiah, pennisan laporan, pennisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Siti Aisyah Indrawati
NIM	: 1904411020
Program Studi	: D4-Keuangan dan Perbankan Syariah
Jurusan	: Akuntansi
Jenis Karya	: Skripsi Terapan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pengguna Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel *Intervening* (Studi pada Generasi Milenial di Jakarta sebagai Pengguna Aplikasi Bibit Reksa Dana Syariah)”

Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalih media atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 03 Juli 2023

Yang menyatakan



Siti Aisyah Indrawati



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin puji syukur kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi terapan yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pengguna Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel *Intervening* (Studi pada Generasi Milenial di Jakarta sebagai Pengguna Aplikasi Bibit Reksa Dana Syariah)”. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan kepada Baginda Nabi Muhammad *Shalallahu 'Alaihi Wassalam* sebagai suri tauladan dalam kehidupan kita dari zaman kegelapan hingga zaman terang benderang seperti ini.

Dengan segala usaha, kerja keras, dan doa yang telah dilaksanakan, dengan izin Allah SWT, *alhamdulillah* penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini. Berbagai tantangan dan hambatan yang datang ketika proses penulisan skripsi ini tidak menghalangi semangat dan kerja keras penulis. Tertuangnya skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, saran, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. sc. H. Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing. HTL., M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Akuntansi PNJ.
3. Ibu Nurul Hasanah, S.Tr., M.Si., selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah (KPS) PNJ.
4. Ibu Ida Syafrida, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan dengan baik serta sabar dalam penulisan skripsi ini.
5. Para dosen Akuntansi khususnya untuk dosen program studi Keuangan dan Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
6. Untuk diri saya sendiri, Siti Aisyah Indrawati yang selalu berjuang tanpa henti. Terima kasih telah menghadapi segala hal yang ada dalam proses pengerjaan skripsi ini



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7. Kedua orang tua tercinta, Almarhum Bapak Indratno dan Ibu Murtiasih yang telah memberikan dukungan, nasihat, dan doa yang tiada henti-hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya yang luar biasa dalam memberikan dukungan dari saya kecil hingga saat ini. Semoga adek bisa membanggakan dan membahagiakan Ayah juga Ibu.
8. Kedua kakak penulis, Mas Muhammad Yasin dan Mbak Oki Riayati yang senantiasa memberikan dukungan dan warna pada proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
9. Sahabat karib yang sudah menemani sejak awal menjadi mahasiswa baru hingga kini yaitu Robbiatul Adawiyah. Terima kasih karena selalu ada, menemani, melewati segala hal bersama, memberi support, dan membantu penulis. *Bismillah*, semangat ya untuk fase kehidupan selanjutnya dan semoga sukses selalu dalam segala bidang.
10. Sahabat karib lainnya yaitu Nadia Ulfa Rahayu, Vedi Ayu Nabilla, Yunita Sekar Cahyaningtyas, Nabila Chaerunnisa Putri, Zulfa Meilina Fajri, Nadine Rahma Aulia, Rizti Zahrah Nursya'bani, Serlidamayanti, Aprilia Kartikasari, Puji Listianti, dan Zahra Putri Hanan yang dalam proses penyusunan skripsi ini selalu hadir, senantiasa kebersamaan penulis, dan memberikan support.
11. Keluarga besar Keuangan dan Perbankan Syariah 2019 serta kakak-kakak tingkat yang telah membantu support dan mendoakan untuk penyusunan skripsi ini.
12. Seluruh teman-teman penulis yang tidak bisa disebutkan satu per satu namun tidak mengurangi rasa sayang penulis kepada kalian semua. Terima kasih telah saling mendoakan, memberi dukungan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Seluruh pihak yang terlibat dalam kehidupan penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan selama ini.

Semoga segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan oleh seluruh pihak yang telah membantu penulis diberikan balasan yang sebaik-baiknya oleh



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki kekurangan yang ada pada skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa dan mahasiswi Politeknik Negeri Jakarta dan pembaca sekaligus sehingga dapat menambah wawasan.

Depok, 03 Juli 2023

Penulis,

Siti Aisyah Indrawati
NIM. 1904411020

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Siti Aisyah Indrawati

Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pengguna Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel *Intervening* (Studi pada Generasi Milenial di Jakarta sebagai Pengguna Aplikasi Bibit Reksa Dana Syariah)

ABSTRAK

Penelitian ini membahas pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas pengguna melalui kepuasan pengguna sebagai variabel *intervening* pada generasi milenial di Jakarta sebagai pengguna aplikasi Bibit reksa dana syariah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, penanganan keluhan, loyalitas pengguna, dan kepuasan pengguna aplikasi Bibit dalam melakukan investasi reksa dana syariah khususnya pada generasi milenial di Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data dalam penelitian adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner (angket) dengan menggunakan *skala likert* sebagai skala pengukuran. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Untuk menganalisis penelitian ini, penulis menggunakan metode analisis jalur dengan menggunakan bantuan program *SPSS* versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bibit investasi reksa dana syariah pada generasi milenial di Jakarta, kualitas layanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas pengguna aplikasi Bibit investasi reksa dana syariah pada generasi milenial di Jakarta, penanganan keluhan dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna aplikasi Bibit investasi reksa dana syariah pada generasi milenial di Jakarta, kepuasan pengguna tidak mampu memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna aplikasi Bibit investasi reksa dana syariah pada generasi milenial di Jakarta, dan kepuasan pengguna tidak mampu memediasi pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas pengguna aplikasi Bibit investasi reksa dana syariah pada generasi milenial di Jakarta. Implikasi dari penelitian yang telah dilakukan ialah aplikasi Bibit harus lebih fokus lagi terhadap penanganan keluhan karena penanganan keluhan yang diberikan oleh aplikasi Bibit dalam penelitian ini memberikan pengaruh yang positif dan signifikan sehingga perusahaan diharapkan mampu mempertahankan, memperhatikan, dan memberikan inovasi lebih lanjut terutama pada penanganan keluhan.

Kata kunci: kepuasan pengguna, kualitas layanan, loyalitas pengguna, penanganan keluhan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Siti Aisyah Indrawati

Sharia Finance and Banking Study Program

The Effect of Service Quality and Complaint Handling on User Loyalty with User Satisfaction as an Intervening Variable (Study on the Millennial Generation in Jakarta as Users of the Sharia Mutual Fund Seed Application)

ABSTRACT

This study discusses the effect of service quality and complaint handling on user loyalty through user satisfaction as an intervening variable in the millennial generation in Jakarta as users of the Bibit application of sharia mutual funds. The purpose of this study is to analyze the effect of service quality, complaint handling, user loyalty, and user satisfaction of the Bibit application in investing in sharia mutual funds, especially for the millennial generation in Jakarta. This study used a quantitative approach. The data in the study are primary data obtained through questionnaires (questionnaires) using the Likert scale as a measurement scale. The sample was taken as many as 100 respondents. To analyze this study, the authors used the path analysis method using the help of the SPSS program version 25. The results of this study show that the quality of service and complaint handling have a positive and significant effect on the satisfaction of users of the Bibit application of sharia mutual fund investment in the millennial generation in Jakarta, the quality of service has a positive but not significant effect on the loyalty of users of the Bibit application of sharia mutual fund investment in the millennial generation in Jakarta, complaint response and user satisfaction has a positive and significant effect on the loyalty of application users Bibit sharia mutual fund investment in the millennial generation in Jakarta, user satisfaction cannot mediate the effect of service quality on application user loyalty Bibit sharia mutual fund investment in the millennial generation in Jakarta, and user satisfaction cannot mediate the effect of complaint handling on application user loyalty Bibit sharia mutual fund investment in in the millennial generation in Jakarta The implication of the research that has been done is that the Bibit application must focus more on handling complaints because the handling of complaints provided by the Bibit application in this study has a positive and significant influence so that the company is expected to be able to maintain, pay attention to, and provide further innovation especially in handling complaints.

Keywords: complaint handling, service quality, user loyalty, user satisfaction.



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Kualitas Layanan.....	11
2.1.2 Penanganan Keluhan.....	12
2.1.3 Kepuasan	14
2.1.4 Loyalitas	16
2.1.5 Aplikasi Bibit.....	16
2.1.6 Investasi.....	17
2.1.7 Reksadana Syariah	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kerangka Pemikiran	23
2.4 Hipotesis Penelitian	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Objek Penelitian	27
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	27
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	28
3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian.....	28
3.6 Metode Analisis Data	29
3.6.1 Uji Instrumen	29

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	30
3.6.3 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	30
3.6.4 Uji Sobel.....	31
3.6.5 Uji Hipotesis	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Hasil Penelitian	35
4.1.1 Uji Instrumen <i>Pre-Test</i>	35
4.1.2 Karakteristik Responden	37
4.1.3 Hasil Analisis Data.....	40
4.2 Pembahasan.....	53
4.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Syariah pada Generasi Milenial di Jakarta.....	53
4.2.2 Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Syariah pada Generasi Milenial di Jakarta.....	54
4.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Syariah pada Generasi Milenial di Jakarta.	56
4.2.4 Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Syariah pada Generasi Milenial di Jakarta.....	57
4.2.5 Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Syariah pada Generasi Milenial di Jakarta.....	59
4.2.6 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pengguna melalui Kepuasan pengguna sebagai variabel <i>intervening</i> pada aplikasi Bibit Reksadana Syariah pada Generasi Milenial di Jakarta.	60
4.2.7 Pengaruh Penganan Keluhan terhadap Loyalitas Pengguna melalui Kepuasan pengguna sebagai variabel <i>intervening</i> pada aplikasi Bibit Reksadana Syariah pada Generasi Milenial di Jakarta.	61
4.2.8 Implikasi dari Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Pengguna melalui Kepuasan pengguna sebagai variabel <i>intervening</i> pada aplikasi Bibit Reksadana Syariah pada Generasi Milenial di Jakarta....	62
BAB V PENUTUP	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN	72



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 3.1 Parameter Koefisien Jalur	31
Gambar 4.1 Komponen Hasil Analisis Jalur Persamaan (1).....	45
Gambar 4.2 Komponen Hasil Analisis Jalur Persamaan (2).....	47
Gambar 4.3 Hasil Uji Hipotesis 6.....	50
Gambar 4.4 Hasil Uji Hipotesis 7.....	51





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	18
Tabel 3.1 Skala Likert.....	29
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Pre-Test.....	35
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test.....	37
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	38
Tabel 4.6 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	39
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi Bibit.....	39
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	40
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	42
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	43
Tabel 4.13 Hasil Analisis Jalur Persamaan (1).....	44
Tabel 4.14 Hasil Analisis Jalur Persamaan (2).....	45
Tabel 4.15 Hasil Uji Sobel.....	47
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis 1.....	48
Tabel 4.17 Hasil Uji Hipotesis 2.....	48
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis 3.....	49
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis 4.....	49
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis 5.....	50

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Poster digital untuk menyebarkan <i>link</i> kuesioner.....	73
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian melalui <i>Google Form</i>	74
Lampiran 3. Hasil Kuesioner	80
Lampiran 4. Uji Validitas <i>Pre-test</i>	87
Lampiran 5. Uji Reliabilitas <i>Pre-test</i>	91
Lampiran 6. Uji Validitas.....	93
Lampiran 7. Uji Reliabilitas	96
Lampiran 8. Uji Normalitas	98
Lampiran 9. Uji Asumsi Klasik.....	98
Lampiran 10. Analisis Jalur	99





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era *Society 5.0* semua teknologi merupakan bagian dari manusia itu sendiri, internet bukan hanya digunakan untuk sekadar berbagi informasi melainkan juga untuk menjalani kehidupan. Dalam era *Society 5.0* yang menjadi komponen utamanya ialah manusia yang mampu menciptakan nilai baru melalui perkembangan teknologi sehingga dapat meminimalisir adanya kesenjangan pada manusia dan masalah di kemudian hari. Era ini membuat perkembangan teknologi semakin maju, hal ini juga berkaitan dengan pemikiran dan pemahaman seluruh generasi di dunia. Perkembangan tersebut menuntut seluruh generasi termasuk generasi muda di Indonesia untuk beradaptasi. Saat ini, generasi muda di Indonesia sudah mulai terbiasa dengan banyaknya hal baru dan inovasi yang muncul dalam kehidupan mereka.

Adanya perkembangan teknologi informasi tersebut mengubah gaya hidup para generasi muda yang secara perlahan membuat mereka sadar akan kebutuhan investasi dan mendorong mereka untuk mulai berinvestasi. Berdasarkan data yang diperoleh dari Bursa Efek Indonesia (BEI) (Maghiszha, 2023) pada 3 Maret 2023 tercatat jumlah investor domestik di pasar modal sudah menembus angka 10.641.085 investor. Dari jumlah tersebut, generasi milenial merupakan salah satu generasi yang mendominasi tren investor. Tren inilah yang akhirnya memunculkan istilah anak muda “melek investasi” hingga para generasi muda semakin teredukasi dan mulai berani melakukan investasi. Selanjutnya, menurut data yang diperoleh dari Laporan Statistika Pasar Modal Indonesia yang dilansir oleh Kustodian Sentral Efek Indonesia (KSEI) periode Februari 2023 (KSEI, 2023) terlihat bahwa demografi usia investor di dominasi oleh masyarakat dengan usia di bawah 30 tahun sebanyak 58,39% dan 31-40 tahun sebanyak 22,63%.

Sejalan dengan perkembangan teknologi, perubahan gaya hidup, dan tren anak muda yang bijak dalam mengelola keuangan serta mulai berani dalam berinvestasi maka jumlah perkembangan sektor jasa keuangan di Indonesia

yang menerapkan teknologi informasi telah meningkat secara signifikan. Hal tersebut ditandai dengan munculnya berbagai *financial technology (fintech)*. Salah satu implementasi *fintech* di bidang jasa keuangan ialah melalui *platform* investasi *online*. Saat ini, investasi *online* sedang ramai dan diperbincangkan oleh masyarakat juga investor. Dari beberapa jenis instrumen investasi yang ada, jenis investasi *online* yang paling banyak diminati ialah investasi reksa dana. Hal ini dikarenakan investor pemula umumnya memiliki kemampuan analisis yang terbatas dalam memilih saham sehingga salah satu instrumen yang cocok bagi mereka ialah reksa dana yang pengelolaan dananya diatur oleh manajer investasi.

Menurut data yang diperoleh dari Laporan Statistika Pasar Modal Indonesia yang dilansir oleh Kustodian Sentral Efek Indonesia (KSEI) periode Februari 2023 (KSEI, 2023), reksa dana merupakan salah satu penyumbang tertinggi pada sektor investasi di Indonesia. PT Kustodian Sentral Efek Indonesia (KSEI) mencatat hingga Februari 2023 jumlah *Single Investor Identification (SID)* bagi investor reksa dana per Februari 2023 meningkat sebesar 3,24% dari 9.604.269 SID pada tahun 2022 menjadi 9.915.454 SID pada Februari 2023. Data tersebut menunjukkan bahwa jumlah investor reksa dana telah meningkat sejak kemajuan dan keberadaan *platform* investasi *online*. Adanya perkembangan teknologi dan tumbuhnya berbagai inovasi menjadi sebuah peluang bagi para perusahaan *fintech*. Salah satu perusahaan *fintech* yang memanfaatkan peluang dari adanya inovasi dan tren “melek investasi” bagi generasi muda ialah PT Bibit Tumbuh Bersama.

PT Bibit Tumbuh Bersama meluncurkan aplikasi Bibit pada tahun 2019. Aplikasi Bibit hadir sebagai salah satu *platform* investasi reksa dana yang lengkap dengan fitur inovasi terdepan dalam pemetaan profil risiko investor. Pemetaan profil risiko tersebut dibantu oleh sebuah teknologi yang bernama *Robo Advisor*. Dilansir dari website (Bibit, 2019) *Robo Advisor* merupakan teknologi yang dapat membantu merancang portofolio investasi optimal berdasarkan umur, profil risiko, dan tujuan investor. Adanya fitur tersebut dapat mempermudah para generasi muda yang bertindak sebagai investor pemula.

Politeknik Negeri Jakarta

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Dengan teknologi *Robo Advisor* dan keunggulan lainnya yang dimiliki oleh Bibit membuat total unduh aplikasi ini mencapai 5 Juta+ pengunduh. Selain itu, berdasarkan Laporan *Insight and Future Trends of Investment in Indonesia* dari Populix periode November 2022 (Populix, 2022) terlihat bahwa Bibit merupakan aplikasi investasi reksa dana yang paling banyak digunakan oleh responden yaitu sebesar 56% dari total keseluruhan responden. Hal ini masih sama seperti tahun sebelumnya, di mana aplikasi Bibit masih menjadi unggulan bagi sebagian besar responden.

Meskipun memiliki teknologi *Robo Advisor*, keunggulan lainnya, dan merupakan aplikasi terpopuler selama dua tahun terakhir tentu saja aplikasi Bibit tidak luput dari ulasan negatif. Dalam jurnal (Putra dan Juanita, 2021) dikatakan bahwa pada aplikasi Bibit mendapatkan opini negatif yang berkaitan dengan pencairan dana dan registrasi yang memakan cukup banyak waktu sehingga para pengguna harus menunggu dalam melakukan registrasi hingga pencairan dana. Aplikasi Bibit mendapatkan banyak keluhan dan respon negatif dari para penggunanya. Hal tersebut terlihat dari adanya *rating* 1 yang diberikan oleh para penggunanya, selama tahun 2023 sebanyak 211 pengguna memberikan *rating* 1 dan keluhan kepada aplikasi Bibit melalui *rating and review* pada *google play store*. Para pengguna mengeluhkan beberapa hal terkait dengan aplikasi yang dinilai sering *error*, respon aplikasi yang lama, dan juga penanganan yang tidak cepat. Keluhan utama yang dirasakan oleh pengguna berkaitan dengan kualitas layanan. Padahal kualitas layanan seharusnya menjadi perhatian penting bagi perusahaan karena dapat berdampak pada kepuasan pengguna. Dengan adanya kepuasan dari para pengguna maka dapat menciptakan pengguna yang loyal sehingga tidak memiliki kemauan untuk berpindah ke *platform* lainnya. Oleh karena itu, perusahaan Bibit harus mampu menjaga loyalitas para penggunanya. Sebab saat ini semakin banyak kompetitor yang bermunculan dan juga pilihan instrumen investasi yang semakin beragam. Sejalan dengan ketatnya persaingan dunia bisnis, maka loyalitas yang tinggi sangat berpengaruh bagi perusahaan dan secara tidak langsung dapat menguntungkan perusahaan dalam jangka panjang.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor penting untuk meningkatkan loyalitas pengguna. Ketika pelanggan merasa puas atas layanan yang diberikan perusahaan maka terdapat kemungkinan bagi mereka untuk berperilaku loyal kepada perusahaan. Menurut (Rusminah, Hilmianti, dan Ilhamudin, 2023) kepuasan konsumen memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Selanjutnya, menurut (Meisaroh, Nugroho, Andarini, dan Nirawati, 2023) terlihat bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dalam (Amalia dan Rahmadhany, 2023) kepuasan merek berpengaruh positif terhadap loyalitas merek. Dari ketiga penelitian tersebut terlihat semakin tinggi kepuasan akan suatu produk maka loyalitas akan semakin meningkat.

Kepuasan pengguna juga berperan penting sebagai mediator. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu dari (Mardjuki, Pradiani, dan Fathorrahman, 2023) terlihat bahwa kepuasan pelanggan telah mampu memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan *perceived value* terhadap loyalitas pelanggan. Menurut (Imran, Amelia, Adriansyah, Kuliman, dan Silvia, 2023) yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen terbukti dapat memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen. Terakhir, pada (Maharani, Dewi, dan Martini, 2023) kepuasan mampu memediasi pengaruh antara penanganan keluhan terhadap loyalitas.

Dalam menjaga loyalitas para pengguna melalui kepuasan pelanggan, salah satu faktor yang memengaruhinya ialah kualitas layanan. Kualitas layanan sangat menentukan sukses atau tidaknya sebuah perusahaan terhadap loyalitas pengguna dan kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan variabel sejenis seperti penelitian dari (Sari dan Dwiridotjahjono, 2023) dikatakan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, selain itu secara tidak langsung kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Selanjutnya, menurut penelitian (Armaniah dan Nikmah, 2023) menyimpulkan bahwa *e-service quality* berpengaruh langsung dan signifikan terhadap *e-loyalty* serta *e-service*

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



quality juga berpengaruh langsung terhadap *e-loyalty*. Begitu pula pada penelitian (Aditiansyah, Suryoko, Dewi, dan Widiartanto, 2022) kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, namun kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Selain kualitas layanan, penanganan keluhan juga diindikasikan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi loyalitas pengguna melalui kepuasan pengguna. Setiap perusahaan harus mengutamakan kepuasan dan loyalitas yang didalamnya terdapat kegiatan memberikan kualitas layanan dan juga menyediakan bagian untuk menangani keluhan dari para penggunanya. Penyediaan penanganan keluhan tersebut dilakukan jika suatu saat terdapat keluhan yang dialami oleh pengguna terkait dengan kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan agar loyalitas dan kepuasan tetap terjaga. Hal ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu, salah satunya dari penelitian (Maharani, dkk, 2023) yang menunjukkan bahwa penanganan keluhan dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Selanjutnya, pada penelitian (Hermawati, 2022) menyatakan bahwa penanganan keluhan berpengaruh terhadap loyalitas. Terakhir, pada penelitian (Khoiri dan Adityawarman, 2021) memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan dan penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial dan simultan.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel independen yaitu kualitas layanan dan penanganan keluhan, kedua variabel tersebut harus dihubungkan dengan variabel kepuasan pengguna sebagai variabel *intervening* karena sebelum seorang pengguna merasa loyal maka mereka akan merasakan kepuasan dalam penggunaan suatu produk atau jasa. Kepuasan juga merupakan faktor yang penting dalam hal memengaruhi loyalitas pengguna. PT Bibit Tumbuh Bersama dapat membuat para pengguna aplikasinya merasa puas agar mereka menggunakan layanan jasa aplikasi secara berulang sehingga mereka juga dapat merekomendasikannya kepada orang lain berdasarkan atas apa yang mereka rasakan terhadap jasa layanan yang diberikan perusahaan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Berdasarkan konteks dan peristiwa diatas juga *gap research* yang telah dijabarkan serta dari penelitian-penelitian terdahulu terlihat beberapa penelitian menunjukkan hasil yang tidak konsisten sehingga penelitian tersebut perlu diteliti ulang dan dikembangkan pada kondisi, waktu, dan tempat yang tentunya berbeda mengingat banyaknya persaingan dalam dunia bisnis atau usaha yang mengakibatkan perusahaan perlu menjaga kepuasan dari pelanggannya sehingga akan tercipta loyalitas pelanggan.

Penelitian sebelumnya menggunakan *e-commerce*, bank ataupun tempat usaha sedangkan penelitian ini menggunakan perusahaan investasi *online* yang sedang populer di masyarakat selama kurun waktu 2 tahun terakhir ini yaitu aplikasi Bibit. Selain itu, penelitian ini juga akan menganalisis objek penelitian yaitu generasi milenial di daerah Jakarta.

Hal tersebutlah yang mendasari peneliti untuk melakukan penelitian lebih dalam terkait dengan kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas pengguna aplikasi Bibit melalui kepuasan pengguna sehingga penulis memutuskan untuk membuat penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pengguna Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Generasi Milenial di Jakarta sebagai Pengguna Aplikasi Bibit Reksa Dana Syariah)”

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, terlihat bahwa demografi usia investor didominasi oleh generasi milenial. Hal ini tentunya membuka peluang bagi perusahaan *fintech* yang bergerak di bidang jasa keuangan melalui *platform* investasi *online*. PT Bibit Tumbuh Bersama hadir sebagai *platform* investasi yang ramah bagi para investor pemula. Bibit merupakan *platform* investasi reksa dana yang lengkap dengan fitur inovasi terdepan dalam pemetaan profil risiko investor bernama *Robo Advisor*. Dengan teknologi *Robo Advisor* dan keunggulan lainnya yang dimiliki oleh Bibit membuat total unduh aplikasi ini mencapai 5 Juta+ pengunduh. Berdasarkan hasil Laporan *Insight and Future Trends of Investment in Indonesia* dari Populix periode November 2022 (Populix, 2022) terlihat

Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



bahwa Bibit merupakan aplikasi investasi reksadana yang paling banyak digunakan oleh responden yaitu sebesar 56% dari total keseluruhan responden. Hasil tersebut mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya dan dalam hal ini aplikasi Bibit masih sama seperti tahun sebelumnya yaitu masih menjadi aplikasi investasi *online* unggulan bagi sebagian besar responden.

Namun, aplikasi Bibit tidak luput dari ulasan negatif. Dalam jurnal (Putra dan Juanita, 2021) dikatakan bahwa pada aplikasi Bibit mendapatkan opini negatif yang berkaitan dengan pencairan dana dan registrasi yang memakan cukup banyak waktu sehingga para pengguna harus menunggu dalam melakukan pencairan serta registrasi. Selain itu, para pengguna memberikan *rating* 1 untuk aplikasi Bibit. Hal tersebut tercermin dari 211 pengguna yang memberikan *rating* 1 dan keluhan kepada aplikasi Bibit melalui *rating and review* pada *google play store* pada awal tahun 2023 hingga saat ini. Keluhan dari para pengguna tersebut harus segera direspon oleh perusahaan agar para pengguna tidak beralih ke *platform* lainnya. Dalam hal ini perusahaan Bibit harus mampu menjaga loyalitas para penggunanya. Sebab saat ini semakin banyak kompetitor yang bermunculan dan juga pilihan instrumen investasi yang semakin beragam. Sejalan dengan ketatnya persaingan dunia bisnis, maka loyalitas yang tinggi secara tidak langsung dapat menguntungkan perusahaan dalam jangka panjang. Selain itu, diperlukan adanya variabel kepuasan pengguna sebagai variabel *intervening* karena sebelum seorang pengguna merasa loyal maka mereka akan merasakan kepuasan dalam penggunaan suatu produk atau jasa. Kepuasan juga merupakan faktor yang penting dalam hal memengaruhi loyalitas pengguna. Hal ini melatarbelakangi penulis untuk membahas mengenai pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan dalam menjaga loyalitas pengguna melalui kepuasan pengguna aplikasi Bibit dalam melakukan investasi reksa dana syariah pada generasi milenial di Jakarta.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat diajukan beberapa pertanyaan peneltian sebagai berikut:



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bibit dalam melakukan investasi reksa dana syariah pada generasi milenial di Jakarta?
2. Bagaimana pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bibit dalam melakukan investasi reksa dana syariah pada generasi milenial di Jakarta?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna aplikasi Bibit dalam melakukan investasi reksa dana syariah pada generasi milenial di Jakarta?
4. Bagaimana pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas pengguna aplikasi Bibit dalam melakukan investasi reksa dana syariah pada generasi milenial di Jakarta?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan pengguna terhadap loyalitas pengguna aplikasi Bibit dalam melakukan investasi reksa dana syariah pada generasi milenial di Jakarta?
6. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna melalui kepuasan pengguna aplikasi Bibit dalam melakukan investasi reksa dana syariah pada generasi milenial di Jakarta?
7. Bagaimana pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas pengguna melalui kepuasan pengguna aplikasi Bibit dalam melakukan investasi reksa dana syariah pada generasi milenial di Jakarta?
8. Bagaimana implikasi dari kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas pengguna melalui kepuasan pengguna aplikasi Bibit dalam melakukan investasi reksa dana syariah pada generasi milenial di Jakarta?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, maka tujuan dari penelitian ini ialah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bibit dalam melakukan investasi reksa dana syariah pada generasi milenial di Jakarta.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Untuk menganalisis pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bibit dalam melakukan investasi reksa dana syariah pada generasi milenial di Jakarta.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna aplikasi Bibit dalam melakukan investasi reksa dana syariah pada generasi milenial di Jakarta.
4. Untuk menganalisis pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas pengguna aplikasi Bibit dalam melakukan investasi reksa dana syariah pada generasi milenial di Jakarta.
5. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pengguna terhadap loyalitas pengguna aplikasi Bibit dalam melakukan investasi reksa dana syariah pada generasi milenial di Jakarta.
6. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna melalui kepuasan pengguna aplikasi Bibit dalam melakukan investasi reksa dana syariah pada generasi milenial di Jakarta.
7. Untuk menganalisis pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas pengguna melalui kepuasan pengguna aplikasi Bibit dalam melakukan investasi reksa dana syariah pada generasi milenial di Jakarta.
8. Untuk menganalisis implikasi dari kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas pengguna melalui kepuasan pengguna aplikasi Bibit dalam melakukan investasi reksa dana syariah pada generasi milenial di Jakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis bagi beberapa pihak yang terkait di dalamnya sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi akademisi untuk menambah referensi serta kajian mengenai pengaruh kualitas layanan, penanganan keluhan, loyalitas pengguna, dan kepuasan pengguna.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT Bibit Tumbuh Bersama agar dapat memberikan kualitas layanan dan penanganan keluhan yang terbaik sehingga kepuasan para pengguna meningkat yang akan berpengaruh terhadap loyalitas para pengguna aplikasi Bibit.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Penelitian ini terbagi menjadi lima bab, masing-masing bab saling memiliki keterkaitan pembahasan dalam sub babnya. Adapun bab-bab yang dimaksud terbagi menjadi lima bab, yaitu:

Bab I Pendahuluan memuat latar belakang masalah yang merupakan alasan penelitian dilakukan, permasalahan yang timbul dalam penelitian, rumusan masalah, pertanyaan, dan tujuan dilakukan penelitian serta manfaat dari penelitian yang dilakukan bagi beberapa pihak.

Bab II Tinjauan Pustaka berisi uraian teori atau rujukan informatif. Kajian teori dari topik yang dibahas penulis dalam bab ini akan menjadi dasar pemikiran dan wawasan dalam melakukan penelitian dan pengambilan kesimpulan, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

Bab III Metode Penelitian menguraikan tahapan penelitian yang diantaranya menguraikan tentang jenis atau model penelitian, objek penelitian, metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan berisi paparan hasil atau penemuan yang diperoleh di bidang yang berkaitan dengan subjek penelitian, data penelitian, dan hasil pengolahan data. Hasil pencarian dapat dilengkapi dengan foto dan tabel untuk mendukung deskripsi. Bab ini juga menguraikan pembahasan dari hasil penelitian.

Bab V Penutup berisi kesimpulan dan saran baik penulisan maupun hasil dan pembahasan ditulis pada bab ini. Serta bab ini dapat memunculkan ringkasan output dari penelitian ini.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya serta hasil analisis pengujian data yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas pengguna melalui kepuasan pengguna, berikut merupakan kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian ini:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bibit investasi reksa dana syariah pada Generasi Milenial di Jakarta, artinya peningkatan kualitas layanan dapat menimbulkan kepuasan pengguna aplikasi Bibit pada Generasi Milenial di Jakarta.
2. Penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bibit investasi reksa dana syariah pada Generasi Milenial di Jakarta, artinya semakin tinggi penanganan keluhan yang diberikan perusahaan maka dapat menimbulkan kepuasan pengguna aplikasi Bibit pada Generasi Milenial di Jakarta.
3. Kualitas layanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas pengguna aplikasi Bibit investasi reksa dana syariah pada Generasi Milenial di Jakarta, artinya peningkatan kualitas layanan belum tentu menimbulkan loyalitas pengguna aplikasi Bibit pada Generasi Milenial di Jakarta.
4. Penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna aplikasi Bibit investasi reksa dana syariah pada Generasi Milenial di Jakarta, artinya jika perusahaan memberikan penanganan keluhan dengan baik maka dapat meningkatkan loyalitas pengguna aplikasi Bibit pada Generasi Milenial di Jakarta.
5. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna aplikasi Bibit investasi reksa dana syariah pada Generasi Milenial di Jakarta, artinya semakin tinggi kepuasan pengguna maka dapat menimbulkan loyalitas pengguna aplikasi Bibit pada Generasi Milenial di Jakarta.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

6. Kepuasan pengguna belum mampu memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna aplikasi Bibit investasi reksa dana syariah pada Generasi Milenial di Jakarta, artinya pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna belum tentu akan bertambah jika dimediasi oleh variabel kepuasan pengguna.
7. Kepuasan pengguna belum mampu memediasi pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas pengguna aplikasi Bibit investasi reksa dana syariah pada Generasi Milenial di Jakarta, artinya pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas pengguna belum tentu akan bertambah jika dimediasi oleh variabel kepuasan pengguna.
8. Implikasi dari penelitian yang telah dilakukan ialah aplikasi Bibit harus lebih fokus lagi terhadap penanganan keluhan karena penanganan keluhan yang diberikan oleh aplikasi Bibit dalam penelitian ini memberikan pengaruh yang positif dan signifikan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil uji penelitian, analisis dan kesimpulan yang dikemukakan, maka berikut beberapa saran yang dapat disampaikan oleh penulis untuk dijadikan masukan bagi perusahaan aplikasi Bibit agar dapat lebih berkembang dan penelitian selanjutnya.

Saran untuk perusahaan aplikasi Bibit, diharapkan perusahaan dapat mengatasi dan mengendalikan keluhan yang disampaikan pengguna. Perusahaan diharapkan mampu memberikan solusi yang lebih cepat yaitu dengan menjawab keluhan dari pengguna dalam jangka waktu beberapa menit agar hal tersebut dapat membantu dan perusahaan dinilai responsif oleh para pengguna. Selain itu, untuk menciptakan adanya komitmen demi terwujudnya keuntungan diantara kedua belah pihak, maka aplikasi Bibit harus memberikan solusi yang seadil-adilnya agar tidak merugikan kedua belah pihak. Dengan begitu, diharapkan perusahaan dapat memberikan penanganan keluhan yang baik, tepat, dan efektif kepada para pengguna.

Saran untuk penelitian selanjutnya, penelitian ini dapat dilakukan kembali dengan *platform* investasi *online* yang berbeda seperti bareksa. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat menggunakan beberapa variabel yang berbeda

seperti harga, kepercayaan, ataupun minat agar dapat mengeksplorasi kemungkinan variabel lain yang dapat memengaruhi loyalitas pengguna. Penelitian ini juga dapat dilakukan kembali dengan melakukan uji beda terhadap perusahaan pesaing yang beroperasi dengan cara yang sama dan dilanjutkan kembali dengan lingkup yang lebih luas yang akan memungkinkan adanya hasil yang dapat lebih mewakili.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DAFTAR PUSTAKA

- Aditiansyah, M. F., Suryoko, S., Dewi, R. S., & Widiartanto. (2022). Digitalization Of Banking Services: The Effect Of Trust And Service Quality On Customer Satisfaction And Loyalty Of Bank Customers In Using Mobile Banking. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7, 9495.
- Aghivirwiati, G. A., Juliawati, P., Lumbanraja, T., Qosim, N., Sofyanty, D., Dewiningrat, A. I., Kismanto, J., Munim, A., Noviana, A., & Liow, F. E. R. I. (2022). *Manajemen Kualitas*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Agustin, G., Sari, M. R., Tiara, M., & Rooshida, T. (2022). *Teori dan Realisasi Investasi di Indonesia* (A. Cahyanti, Ed.; 1st ed.). Penerbit Samudra Biru.
- Amalia, L., & Rahmadhany, S. (2023). Analisis Pengaruh Citra Merek, Pengalaman Merek Terhadap Kepuasan Merek dan Loyalitas Merek Kosmetik Wardah. *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 6(4), 468–479.
- Aprilia, N. E. (2021). Influence Of Service Quality On Customer Loyalty Through Perceived Risk, Satisfaction, And Trust In Branchless Banking Customer (Study at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Branch Office of Ponorogo). *Bisma: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 15(1), 56–64.
- Armaniah, H., & Nikmah, W. (2023). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Yang Dimediasi Oleh Variabel E-Satisfaction Pada Pengguna Ojek Online Go-Jek Di Jabodetabek. *PORTOFOLIO: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 1–10.
- Bibit. (2019, January). *Syarat dan Ketentuan Aplikasi Bibit*. Bibit.Id. <https://bibit.id/term>
- Cahyadi, B. B., & Shihab, M. S. (2022). Membangun Loyalitas Melalui Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(8), 3369–3382.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamid, R. S., Setiawan, Z., Simanihuruk, P., Napisah, S., Utami, B., Puspitasari, K. A., Sagala, R., Risdiyanto, A., Harsoyo, T. D., Nuvriasari, A., & Susanto, D. (2023). *Ilmu Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis dengan Berbagai Teori* (Efitra & Sepriano, Eds.; 1st ed., Vol. 1). PT. Sonpedia Publishing Indonesia.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hermawati, A. (2022). Pengaruh Penanganan Keluhan, Komunikasi Pemasaran Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas (Literature Review Manajemen Pemasaran). *JMPD: Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital*, 1(1), 14–28.

Imran, Amelia, D., Adriansyah, Kuliman, & Silvia, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen Studi Kasus Sanjai Rina Kota Payakumbuh. *JEMSI: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 9(2), 473–483.

Khoiri, A. H., & Adityawarman. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI Syariah Semarang. *DJIEB: Diponegoro Journal of Islamic Economics and Business*, 1(1), 15–27.

KSEI. (2023). *Statistik Pasar Modal Indonesia Februari 2023*. https://www.ksei.co.id/publications/demografi_investor

Kurniawan, Y., Tj, H. W., & Fushen. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di RSIA Bunda Sejahtera). *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 6(1), 74–85.

Kurniyawati, E., & Ratno, F. A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BPRS Suriyah Cabang Salatiga). *Jurnal Baabu Al-Ilmi (Ekonomi Dan Perbankan Syariah)*, 5(2), 142–152.

Madjowa, I. S., Levyda, & Abdullah, S. (2023). Tingkat Loyalitas Pelanggan Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Melalui Variabel Moderating Kepuasan Konsumen. *JESYA: Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 6(1), 184–193.

Maghiszha, D. F. (2023, March 7). *Jumlah Investor Pasar Modal Tembus 10,6 Juta per 3 Maret 2023*. Okezone.Com. <https://economy.okezone.com/read/2023/03/07/278/2776835/jumlah-investor-pasar-modal-tembus-10-6-juta-per-3-maret-2023?page=2>

Maharani, P. H., Dewi, L. K. C., & Martini, L. K. B. (2023). Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi di Masa Pandemi Covid di RSK Bedah BIMC Kuta. *RELASI: Jurnal Ekonomi*, 19(1), 134–145.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Mardjuki, B., Pradiani, T., & Fathorrahman. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Perceived Value Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Vio Optical Clinic Harapan Indah Bekasi. *Journal of Economics and Business UBS*, 12(1), 517–538.
- Meisaroh, F. S., Nugroho, R. H., Andrini, S., & Nirawati, L. (2023). Pengaruh Citra Merek, Desain Kemasan, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Produk Minuman Bersoda Sprite. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(3), 812–825.
- Ovami, D. C. (2021). *Pasar Modal Di Era Revolusi Investasi 4.0* (A. S. Lubis, Ed.; 1st ed.). UMSU Press.
- Populix. (2022). *Insight and Future Trend of Investment in Indonesia*.
- Prabawa, I. M. A., Ekawati, N. W., Yasa, N. N. K., & Suparna, G. (2023). *Customer Experience Dan Brand Image Untuk Membangun Kepuasan Konsumen Dan Repurchased Intention Konsep dan Aplikasi* (N. D. Lashwaty, Ed.; 1st ed.). Penerbit Lakeisha.
- Putra, A. D. A., & Juanita, S. (2021). Analisis Sentimen Pada Ulasan Pengguna Aplikasi Bibit Dan Bareksa Dengan Algoritma KNN. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 8(2), 636–646.
- Rahman, S., Rika, Santoso, P. H., & Setyawan, O. (2022). Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Transportasi Online (Studi Kasus Pada Pengguna Gojek di Pekanbaru). *Jurnal BANSI: (Manajemen Dan Akuntansi)*, 2(1), 1–9.
- Renaldi, Khaerana, & Maulana, A. (2023). Analisis Kualitas Layanan E-Tracking Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Ekspedisi J&T Express Cabang Palopo. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro (JMPKN)*, 6(1), 54–63.
- Riduwan, & Kuncoro, E. A. (2012). *Cara Mudah Menggunakan Dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)* (B. Alma, Ed.; 4th ed.). CV ALFABETA.
- Riyadi, S. (2022). *Strategi Manajemen Bank Syariah Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah* (F. Andriansyah & S. Imanda, Eds.; 1st ed.). CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Rodoni, A., Zamilah, A., & Yaman, B. (2021). *Implementasi Dan Kinerja Reksa Dana Syariah* (A. Mahesa, Ed.; 1st ed.). A-Empat.
- Rusminah, H., Hilmiati, & Ilhamudin, H. M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Gofood Melalui

Kepuasan Konsumen. *JSEH: Jurnal Sosial Ekonomi Dan Humaniora*, 9(1), 82–91.

Santoso, M. P., Az'zahra, S. A., & Adji, W. H. (2022). Pengaruh Pelayanan Keluhan Pelanggan Indihome Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Telkom Akses Bandung Barat. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(2), 722–730.

Sari, A. R., & Dwiridotjahjono, J. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Gojek di Kabupaten Lamongan. *SEIKO: Jurnal of Management & Business*, 6(1), 670–679.

Sawhani, D. K., So, I. G., Furinto, A., & Hamsal, M. (2021). *Competitive Advantage: E-CRM, Project Innovation, Project Organizational Culture, Dynamic Capabilities* (D. K. Sawhani, Ed.; 1st ed.). Scopindo Media Pustaka.

Soemitra, A. (2017). *Bank & Lembaga Keuangan Syariah: Edisi Kedua* (I. Fahmi & S. Cahayapro, Eds.; 2nd ed.). Prenada Media.

Sugiyono. (2020a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (27th ed.). CV ALFABETA.

Sugiyono. (2020b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (27th ed.). CV ALFABETA.

Suprpto, R. E. H., & Setyawardani, R. D. (2023). Self Service Technology, Kualitas Layanan Jasa, Pemasaran Hubungan (Relationship Marketing) Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Bank BCA KCP Kupang Jaya Surabaya. *PKWU: Jurnal Pendidikan Dan Kewirausahaan*, 11(1), 223–246.

Syamsudin, A. T., & Fadly, W. (2021). Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kepercayaan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Di PT BPR Syariah Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. *Etihad: Journal Islamic Banking and Finance*, 1(1), 51–65.

Syimi, F. M. (2021). *Analisis Pengaruh Lingkungan Fisik, Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di BTN Syariah Kantor Cabang Solo)*. IAIN Salatiga.

Violin, V., Mahfudnurnajamuddin, Hasan, S., & Sufri, M. (2021). Pengaruh Konsep Low-Cost Carrier dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Maskapai Lion Airlines di Indonesia. *Journal of Management Science (JMS)*, 3(1), 150–160.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Widayati, I., & Jatmiko, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas Pelanggan PT First Media Di Sidoarjo. *JIABI: Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi*, 6(2), 165–182.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 1. Poster digital untuk menyebarkan *link* kuesioner

bibit

PARTICIPANTS NEEDED!

"PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA DENGAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING"

Studi pada Generasi Milenial di Jakarta sebagai Pengguna aplikasi Bibit Reksa Dana Syariah

Kriteria Responden :

- Pengguna aplikasi Bibit minimal selama 3 bulan.
- Usia 20-40 tahun.
- Berdomisili di Jakarta.

Apabila saudara/i sesuai dengan kriteria tersebut, mohon kesediaannya untuk mengisi kuesioner melalui link berikut:

bit.ly/YukBantuAisyahsai

3 LUCKY PARTICIPANTS WILL GET A REWARD!

For more information:
sitiaisyahindrawati@gmail.com



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian melalui *Google Form*

KUESIONER PENELITIAN

**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENGANGANAN
KELUHAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA MELALUI
KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi
pada Generasi Milenial di Jakarta sebagai Pengguna Aplikasi Bibit Reksa
Dana Syariah)”**

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, Hai saudara/i milenial!

Perkenalkan saya Siti Aisyah Indrawati, Mahasiswi Program Studi D4 - Keuangan & Perbankan Syariah, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Pengguna dengan Kepuasan Pengguna sebagai variabel *intervening* (Studi pada Generasi Milenial di Jakarta sebagai Pengguna Aplikasi Bibit Reksa Dana Syariah)”.

Maka dari itu, saya memohon kesediaan saudara/i untuk berkenan memberikan pendapatnya dengan mengisi pernyataan penelitian dalam kuesioner saya.

Adapun kriteria responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini ialah:

1. Pengguna aplikasi Bibit minimal selama 3 Bulan.
2. Generasi milenial dengan rentang usia 20-40 tahun.
3. Berdomisili di Jakarta.

Apabila saudara/i memenuhi kriteria tersebut, Saya memohon kesediaan waktunya untuk berpartisipasi dalam kuesioner penelitian ini. Seluruh data dan informasi yang ada pada kuesioner ini akan sangat dijaga kerahasiannya, tidak dipublikasikan, dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian.

Apabila terdapat kendala atau pertanyaan dalam pengisian kuesioner ini, silahkan menghubungi kontak saya melalui: siti.aisyahindrawati.ak19@mhs.w.pnj.ac.id



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Atas partisipasi dan bantuannya saya ucapkan terima kasih, semoga Allah SWT membalas kebaikan dan memberikan keberkahan.. *Aamiin yaa rabbal'amin.*

Hormat saya,
Siti Aisyah Indrawati.

Kompetensi Responden:

Jawablah pertanyaan di bawah ini sesuai dengan kenyataan yang ada pada diri saudara/i

- a. Jika jawaban yang dipilih adalah "Ya" silahkan lanjut ke bagian berikutnya.
- b. Jika jawaban yang dipilih adalah "Tidak" artinya saudara/i tidak perlu lanjut ke bagian berikutnya.

Apakah Anda pengguna aplikasi Bibit minimal selama 3 bulan?	<input type="radio"/> a. Ya <input type="radio"/> b. Tidak (Jika tidak, maka tidak perlu melanjutkan mengisi kuesioner)
Apakah Anda merupakan generasi milenial dengan rentang usia diantara 20-40 tahun?	<input type="radio"/> a. Ya <input type="radio"/> b. Tidak (Jika tidak, maka tidak perlu melanjutkan mengisi kuesioner)
Apakah Anda berdomisili di Jakarta?	<input type="radio"/> a. Ya <input type="radio"/> b. Tidak (Jika tidak, maka tidak perlu melanjutkan mengisi kuesioner)
Dengan ini saya menyatakan bahwa saya memenuhi kriteria penelitian dan bersedia untuk mengisi seluruh pertanyaan sesuai dengan pengalaman saya	<input type="radio"/> Ya, sesuai dan bersedia

Identitas responden

Jawablah pertanyaan yang ada pada bagian berikut sesuai dengan data diri saudara/i	
Nama	
Jenis Kelamin	<input type="radio"/> Laki-laki

	<input type="radio"/> Perempuan
Usia	<input type="radio"/> 20 - 25 tahun <input type="radio"/> 26 - 30 tahun <input type="radio"/> 30 - 35 tahun <input type="radio"/> 36 - 40 tahun
Pendidikan Terakhir	<input type="radio"/> SMA Sederajat <input type="radio"/> Diploma (D1, D2, D3) <input type="radio"/> Sarjana (D4, S1, S2, S3) <input type="radio"/> Lainnya..
Pekerjaan	<input type="radio"/> Pegawai Negeri <input type="radio"/> Pegawai Swasta <input type="radio"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="radio"/> Wiraswasta <input type="radio"/> Lainnya..
Domisili	<input type="radio"/> Jakarta Timur <input type="radio"/> Jakarta Barat <input type="radio"/> Jakarta Selatan <input type="radio"/> Jakarta Utara <input type="radio"/> Jakarta Pusat
Lama menjadi pengguna aplikasi Bibit	<input type="radio"/> 3 - 6 bulan <input type="radio"/> 1 - 2 tahun <input type="radio"/> > 2 tahun

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Sebelum melakukan pengisian kuesioner, dimohon Saudara/i untuk membaca petunjuk pengisian kuesioner terlebih dahulu.
2. Isilah data diri Saudara/i dengan keadaan yang sebenar-benarnya sesuai dengan identitas responden.
3. Setiap pernyataan pilihlah satu jawaban yang paling sesuai dengan keadaan yang dialami oleh Saudara/i.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4. Pilihlah jawaban yang sesuai dengan pendapat Saudara/i dengan cara memberikan tanda (C) untuk jawaban yang dipilih. Pernyataan dalam penelitian ini akan dinilai dengan menggunakan Skala Likert.

Keterangan:

- 5: Sangat Setuju (SS)
- 4: Setuju (S)
- 3: Kurang Setuju (KS)
- 2: Tidak Setuju (TS)
- 1: Sangat Tidak Setuju (STS)

Kualitas Layanan

Pada bagian ini akan dinilai bagaimana pengaruh kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi Bibit sesuai dengan pengalaman yang saudara/i rasakan.

No.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Tampilan aplikasi Bibit mudah digunakan oleh para pengguna (<i>user friendly</i>)					
2	Teknologi <i>Robo Advisor</i> pada aplikasi Bibit membantu dalam menyeleksi reksa dana yang berkualitas sesuai dengan profil risiko pengguna					
3	Pelayanan yang diberikan oleh aplikasi Bibit sudah sesuai dengan yang dijanjikan					
4	Aplikasi Bibit dapat diakses selama 24 jam sehingga memudahkan pengguna					
5	Pihak aplikasi Bibit menyampaikan informasi dengan jelas sehingga mudah untuk dipahami					
6	Adanya respon yang cepat dari aplikasi Bibit ketika menggunakan aplikasi					
7	Saya merasa aplikasi Bibit memberikan keamanan dan menjaga kerahasiaan saat melakukan transaksi di aplikasi Bibit					
8	Proses pencairan dana investasi dapat dilakukan dengan cepat					
9	Pihak aplikasi Bibit melayani dan memberikan respon dengan cepat					
10	Ketika ada informasi terbaru, aplikasi Bibit selalu memberikan notifikasi terbaru					



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Penanganan Keluhan

Pada bagian ini akan dinilai bagaimana pengaruh penanganan keluhan yang diberikan oleh aplikasi Bibit sesuai dengan pengalaman yang saudara/i rasakan.

No.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	<i>Customer Service</i> aplikasi Bibit memberikan perhatian dan mendengarkan keluhan pengguna					
2	<i>Customer Service</i> aplikasi Bibit mengetahui dan memahami keluhan yang disampaikan oleh pengguna					
3	<i>Customer Service</i> aplikasi Bibit cepat tanggap dalam menangani keluhan dari pengguna					
4	<i>Customer Service</i> aplikasi Bibit menyelesaikan keluhan dengan baik sesuai dengan waktu yang telah ditentukan					
5	<i>Customer Service</i> aplikasi Bibit menangani keluhan dari pengguna secara wajar dan adil					
6	<i>Customer Service</i> aplikasi Bibit menyampaikan informasi keluhan pengguna dengan baik dan jelas					
7	Aplikasi Bibit memberikan kemudahan dalam pengajuan keluhan dari pengguna					
8	Aplikasi Bibit menyediakan layanan konsumen khusus untuk para pengguna sehingga memudahkan dalam penyampaian keluhan					

Kepuasan Pengguna

Pada bagian ini akan dinilai bagaimana pengaruh kepuasan pengguna yang diberikan oleh aplikasi Bibit sesuai dengan pengalaman yang saudara/i rasakan.

No.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya merasa puas dengan aplikasi Bibit secara keseluruhan					
2	Saya merasa puas dengan fitur dan visual yang diberikan oleh aplikasi Bibit					
3	Pilihan produk reksa dana yang disediakan beragam sehingga membuat saya mudah dalam pemilihannya					
4	Metode pembayaran pada aplikasi Bibit beragam sehingga memudahkan saya dalam proses pembayaran					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Loyalitas Pengguna

Pada bagian ini akan dinilai bagaimana pengaruh loyalitas pengguna sesuai dengan pengalaman yang saudara/i rasakan.

No.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya hanya menggunakan jasa layanan dari aplikasi Bibit untuk berinvestasi reksa dana syariah					
2	Saya menggunakan jasa layanan dari aplikasi Bibit secara berulang					
3	Saya menggunakan aplikasi Bibit sebagai pilihan utama dalam melakukan investasi reksa dana syariah					
4	Saya tidak tertarik untuk beralih ke aplikasi investasi lainnya yang sejenis					
5	Saya memberikan informasi tentang keunggulan aplikasi Bibit kepada orang lain					
6	Saya merekomendasikan aplikasi Bibit kepada teman dan kerabat saya					
7	Saya menggunakan fasilitas yang disediakan oleh aplikasi Bibit dengan baik					
8	Saya selalu menikmati layanan yang diberikan oleh aplikasi Bibit					

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3. Hasil Kuesioner

No.	Kualitas Layanan (X1)										TOTAL SKOR
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
1	4	4	3	5	3	4	4	5	4	4	40
2	4	3	4	4	5	4	5	3	3	4	39
3	4	4	2	5	4	4	4	2	4	5	38
4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	39
5	4	4	2	4	4	5	3	4	4	4	38
6	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	40
7	4	3	2	5	4	3	4	4	4	5	38
8	5	5	2	4	4	4	4	4	5	5	42
9	4	4	3	5	3	4	4	4	5	4	40
10	5	4	2	5	4	3	4	4	4	5	40
11	5	4	2	5	4	4	3	5	4	4	40
12	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	43
13	4	4	4	5	5	3	3	4	4	3	39
14	4	4	2	5	4	4	3	4	4	4	38
15	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
16	5	4	3	4	4	4	4	2	4	5	39
17	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	40
18	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	38
19	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
20	4	4	4	5	3	3	5	2	4	4	38
21	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	37
22	4	4	2	4	3	4	5	3	5	5	39
23	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
24	5	5	3	4	4	5	5	2	4	5	42
25	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
26	4	4	2	5	4	4	3	5	5	5	41
27	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	40
28	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
29	4	3	4	4	5	4	4	2	5	5	40
30	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	38
31	4	4	4	5	3	3	3	4	4	5	39
32	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	39
33	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	40
34	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	39
35	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	40
36	4	4	3	5	5	4	3	4	5	4	41
37	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	40
38	4	4	3	5	5	3	3	4	5	5	41
39	5	4	4	5	5	4	5	2	4	5	43
40	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	39
41	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	42

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

42	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38
43	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
44	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	43
45	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	43
46	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	38
47	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	40
48	4	4	2	4	3	4	3	4	4	5	37
49	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	40
50	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	44
51	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	36
52	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
53	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
54	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	40
55	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	40
56	3	3	3	4	5	4	5	4	4	5	40
57	4	4	4	3	5	3	4	4	5	4	40
58	4	3	2	3	4	5	4	4	5	5	39
59	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	41
60	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
61	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42
62	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
63	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	45
64	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	40
65	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	44
66	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	43
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
68	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
69	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	45
70	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	45
71	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	46
72	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
73	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	43
74	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	44
75	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
76	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	46
77	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	43
78	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	43
79	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	45
80	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	44
81	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43
82	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	44
83	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	44
84	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	46



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
86	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	44
87	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	44
88	5	4	2	5	4	5	5	4	4	5	43
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
90	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
91	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	45
92	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	44
93	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	43
94	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43
95	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	44
96	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	43
97	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	46
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
99	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	44
100	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	44

No.	Penanganan Keluhan (X2)								TOTAL SKOR
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	
1	4	4	4	4	4	4	5	4	33
2	5	4	4	4	4	5	4	5	35
3	4	4	4	4	4	4	5	4	33
4	5	5	5	5	4	4	4	4	36
5	4	4	4	4	4	4	4	4	32
6	4	4	4	4	4	4	4	4	32
7	4	4	5	4	4	4	4	4	33
8	5	4	5	5	4	4	5	5	37
9	5	4	3	5	5	5	5	5	37
10	4	4	4	4	4	5	4	5	34
11	4	4	5	3	5	4	5	5	35
12	4	4	4	3	4	4	4	4	31
13	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14	5	5	4	4	4	5	5	5	37
15	4	4	4	5	4	4	4	4	33
16	4	4	5	5	5	4	5	5	37
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22	4	4	4	4	4	4	4	5	33
23	4	4	5	4	4	4	4	4	33
24	4	4	4	4	4	4	5	5	34
25	4	4	5	4	4	4	4	4	33



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

26	4	5	4	4	5	5	4	5	36
27	4	4	4	4	4	4	4	4	32
28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	5	5	4	4	4	5	5	5	37
30	4	4	4	4	4	4	4	4	32
31	5	4	5	4	5	4	5	5	37
32	5	5	3	4	4	5	4	5	35
33	4	4	4	4	5	5	4	5	35
34	4	4	4	4	4	4	4	4	32
35	4	4	4	5	4	4	4	4	33
36	5	4	3	4	5	5	5	5	36
37	4	5	5	3	5	5	5	5	37
38	4	4	5	4	5	5	5	4	36
39	4	4	4	4	4	4	5	5	34
40	4	5	4	5	4	5	4	4	35
41	4	4	4	4	5	5	5	4	35
42	4	4	4	4	4	4	4	4	32
43	4	4	4	4	4	4	4	4	32
44	4	4	4	4	4	4	4	4	32
45	4	4	4	4	4	4	4	4	32
46	4	4	4	4	4	4	5	4	33
47	4	4	4	4	4	4	4	4	32
48	4	4	4	4	4	4	5	5	34
49	4	4	4	4	4	4	4	4	32
50	4	4	4	4	5	5	4	4	34
51	4	4	4	4	4	4	4	4	32
52	4	4	4	4	4	4	4	4	32
53	4	4	4	4	4	4	4	4	32
54	5	5	4	4	4	4	4	4	34
55	4	4	4	4	4	4	5	5	34
56	5	4	4	4	5	5	4	5	36
57	4	4	4	4	4	4	4	4	32
58	4	4	5	5	4	4	4	4	34
59	5	5	5	4	4	5	5	5	38
60	4	4	4	4	4	4	4	4	32
61	4	4	4	4	4	4	4	4	32
62	5	5	5	5	4	5	5	4	38
63	5	5	5	4	5	5	5	5	39
64	4	4	4	4	4	5	4	5	34
65	4	4	5	5	4	4	4	5	35
66	5	5	4	4	4	5	5	5	37
67	4	4	4	4	4	4	4	4	32
68	4	4	4	4	4	4	4	4	32
69	5	4	4	4	4	4	5	4	34
70	4	4	4	4	4	4	4	4	32
71	5	4	5	5	4	4	5	5	37



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

72	4	4	4	4	5	4	5	5	35
73	5	4	5	4	5	4	5	5	37
74	5	5	4	5	5	4	5	5	38
75	4	5	4	5	5	4	5	5	37
76	4	5	5	4	5	5	4	5	37
77	5	4	5	5	4	4	5	4	36
78	4	4	5	5	4	4	5	5	36
79	4	5	4	4	5	5	5	4	36
80	4	5	4	5	4	5	4	5	36
81	4	5	5	4	4	5	5	5	37
82	4	4	4	4	5	4	5	4	34
83	4	4	5	5	5	5	4	4	36
84	5	5	4	4	5	5	5	4	37
85	4	4	4	4	4	4	4	4	32
86	4	4	5	4	4	5	4	4	34
87	5	5	5	5	5	5	5	4	39
88	5	4	5	5	4	5	4	4	36
89	4	5	4	5	4	4	4	4	34
90	4	4	5	5	4	4	5	5	36
91	4	5	5	4	4	4	4	4	34
92	4	4	5	5	4	5	5	4	36
93	5	5	4	5	4	4	4	4	35
94	4	4	4	4	4	5	5	5	35
95	4	5	4	4	5	5	5	4	36
96	5	5	5	4	4	4	4	4	35
97	4	4	4	4	5	5	4	4	34
98	4	4	4	5	4	4	4	4	33
99	5	5	5	5	5	5	5	4	39
100	5	5	4	5	4	4	5	5	37

No.	Kepuasan Pengguna (Z)				TOTAL SKOR	Loyalitas Pengguna (Y)								TOTAL SKOR
	Z1	Z2	Z3	Z4		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	
1	5	4	4	4	17	5	4	4	4	4	4	4	4	33
2	4	5	5	5	19	4	4	4	4	4	4	5	5	34
3	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	4	4	4	33
4	4	4	4	4	16	5	5	5	4	5	5	5	5	39
5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
7	4	4	5	5	18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8	5	5	5	4	19	5	5	4	4	4	5	5	5	37
9	5	4	4	5	18	4	5	4	4	4	4	4	4	33
10	5	5	5	5	20	5	5	5	4	4	4	5	5	37
11	5	5	5	5	20	4	5	4	5	5	5	5	5	38
12	4	4	4	4	16	5	5	5	4	4	5	5	5	38
13	5	3	3	5	16	4	5	4	4	4	4	4	4	33



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

14	5	4	4	5	18	4	5	4	4	5	5	5	5	37
15	5	5	4	5	19	4	5	4	4	5	5	4	5	36
16	5	4	5	5	19	4	5	4	5	5	5	5	5	38
17	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	5	4	4	4	17	5	4	4	4	4	4	4	4	33
19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	5	4	4	5	18	5	5	5	4	5	5	5	5	39
21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22	5	5	5	4	19	4	5	5	4	4	4	4	5	35
23	4	5	4	5	18	5	5	5	4	4	4	4	5	36
24	5	4	5	5	19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	4	5	4	5	18	4	4	4	4	5	5	5	5	36
27	4	4	5	5	18	5	4	4	4	4	4	4	4	33
28	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	4	5	5	4	18	4	4	5	5	5	4	5	5	37
30	4	4	3	4	15	4	4	4	5	5	4	4	4	34
31	5	4	3	5	17	5	5	5	4	5	4	4	5	37
32	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	5	4	4	34
33	5	5	4	5	19	4	4	4	4	4	5	5	4	34
34	5	4	4	4	17	5	4	4	4	4	4	4	4	33
35	4	4	5	5	18	4	4	4	4	4	4	5	4	33
36	5	4	4	5	18	4	5	4	5	4	4	4	4	34
37	4	5	4	5	18	4	5	4	4	5	5	5	5	37
38	4	4	5	5	18	5	5	5	5	4	4	4	4	36
39	5	4	5	5	19	4	5	5	4	4	4	5	5	36
40	4	4	5	5	18	5	5	5	4	4	4	5	5	37
41	4	5	4	4	17	4	4	4	4	5	5	4	4	34
42	5	4	5	5	19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
43	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
44	4	4	5	5	18	5	4	5	4	5	5	5	5	38
45	4	4	5	5	18	5	5	5	5	5	5	5	5	40
46	5	4	4	4	17	5	4	5	4	5	5	4	4	36
47	4	5	4	5	18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
48	4	4	5	4	17	5	5	5	4	5	5	4	4	37
49	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
50	4	4	5	5	18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
51	4	4	5	4	17	5	4	5	4	4	4	4	4	34
52	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
53	4	4	4	4	16	5	5	5	4	4	5	5	5	38
54	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	5	4	33
55	5	5	4	5	19	4	5	4	4	5	5	5	5	37
56	5	4	5	4	18	5	4	5	4	4	5	4	4	35
57	4	5	4	5	18	4	4	4	5	4	4	4	4	33
58	4	4	5	4	17	4	4	4	5	4	4	5	5	35
59	3	5	4	5	17	4	5	4	4	5	5	5	5	37



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

60	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	4	4	4	33
61	4	5	4	5	18	5	4	5	4	4	4	4	4	34
62	4	5	4	5	18	5	4	4	4	5	5	5	5	37
63	5	5	5	5	20	5	5	5	4	5	5	5	5	39
64	4	4	5	4	17	4	4	5	4	4	4	4	4	33
65	4	5	5	5	19	5	5	5	4	5	5	4	4	37
66	4	5	5	5	19	5	5	5	4	5	5	5	5	39
67	4	5	5	5	19	4	4	4	4	5	5	4	4	34
68	4	4	4	5	17	4	4	5	4	4	4	4	4	33
69	4	5	5	5	19	4	5	4	4	4	4	4	4	33
70	5	5	4	5	19	5	5	5	4	5	5	5	5	39
71	5	3	5	5	18	5	5	5	4	5	5	5	5	39
72	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
73	4	3	5	5	17	4	5	4	4	4	4	5	5	35
74	4	5	5	4	18	5	5	5	5	5	4	5	5	39
75	5	5	5	5	20	4	4	5	5	4	4	5	5	36
76	4	5	5	5	19	5	4	5	4	5	5	4	5	37
77	5	5	4	5	19	5	5	4	4	5	5	5	5	38
78	4	4	5	4	17	4	5	4	5	5	5	5	4	37
79	4	5	5	5	19	4	4	5	4	5	5	4	4	35
80	4	5	5	5	19	4	5	4	5	4	5	5	5	37
81	5	4	5	5	19	5	5	4	4	4	4	5	4	35
82	4	5	4	4	17	4	4	4	4	5	5	4	4	34
83	5	5	5	4	19	5	5	4	4	4	5	4	4	35
84	5	4	5	5	19	4	4	4	4	5	5	4	4	34
85	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
86	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	4	5	4	34
87	5	4	5	5	19	4	4	4	4	4	5	5	5	35
88	4	5	4	5	18	5	5	4	4	4	5	5	5	37
89	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
90	4	4	5	5	18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
91	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
92	5	4	4	5	18	5	4	4	4	5	4	5	4	35
93	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
94	4	4	5	5	18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
95	5	4	5	4	18	4	4	5	5	4	5	5	5	37
96	5	4	4	5	18	5	4	5	4	4	4	4	5	35
97	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
98	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	4	4	4	33
99	4	4	4	5	17	5	5	4	5	4	5	5	5	38
100	5	4	5	5	19	5	4	5	4	4	4	4	5	35



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4. Uji Validitas *Pre-test*

Uji Validitas *Pre-test* Kualitas Layanan

		Correlations										
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.TOTAL
X1.1	Pearson	1	.605**	.628**	.693**	.702**	.661**	.566**	.530**	.698**	.716**	.822**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.003	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson	.605**	1	.673**	.459*	.591**	.620**	.547**	.647**	.674**	.479**	.771**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.011	.001	.000	.002	.000	.000	.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson	.628**	.673**	1	.537**	.791**	.739**	.793**	.603**	.750**	.667**	.879**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson	.693**	.459*	.537**	1	.707**	.621**	.590**	.590**	.512**	.559**	.760**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.000	.011	.002		.000	.000	.001	.001	.004	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson	.702**	.591**	.791**	.707**	1	.885**	.743**	.529**	.619**	.632**	.881**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.003	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson	.661**	.620**	.739**	.621**	.885**	1	.690**	.488*	.640**	.628**	.855**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.006	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.7	Pearson	.566**	.547**	.793**	.590**	.743**	.690**	1	.442*	.661**	.746**	.823**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.000	.001	.000	.000		.014	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.8	Pearson	.530**	.647**	.603**	.590**	.529**	.488*	.442*	1	.659**	.491**	.739**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.001	.003	.006	.014		.000	.006	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.9	Pearson	.698**	.674**	.750**	.512**	.619**	.640**	.661**	.659**	1	.745**	.852**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

X1.10	Pearson Correlation	.716**	.479**	.667**	.559**	.632**	.628**	.746**	.491**	.745**	1	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.000	.001	.000	.000	.000	.006	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.TOTAL	Pearson Correlation	.822**	.771**	.879**	.760**	.881**	.855**	.823**	.739**	.852**	.807**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas *Pre-test* Penanganan Keluhan

		Correlations									
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.TOTAL	
X2.1	Pearson Correlation	1	.932**	.875**	.894**	.838**	.875**	.784**	.834**	.935**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.932**	1	.852**	.866**	.899**	.836**	.836**	.836**	.937**	
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.875**	.852**	1	.944**	.898**	.851**	.851**	.820**	.944**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.894**	.866**	.944**	1	.912**	.852**	.852**	.807**	.948**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.838**	.899**	.898**	.912**	1	.885**	.934**	.885**	.963**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	.875**	.836**	.851**	.852**	.885**	1	.857**	.936**	.942**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.7	Pearson Correlation	.784**	.836**	.851**	.852**	.934**	.857**	1	.889**	.930**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.8	Pearson Correlation	.834**	.836**	.820**	.807**	.885**	.936**	.889**	1	.930**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.TOTAL	Pearson Correlation	.935**	.937**	.944**	.948**	.963**	.942**	.930**	.930**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

Uji Validitas *Pre-test* Kepuasan Pengguna

		Correlations				
		Z1	Z2	Z3	Z4	Z.TOTAL
Z1	Pearson Correlation	1	.786**	.695**	.474**	.860**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.008	.000
	N	30	30	30	30	30
Z2	Pearson Correlation	.786**	1	.760**	.473**	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.008	.000
	N	30	30	30	30	30
Z3	Pearson Correlation	.695**	.760**	1	.639**	.901**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Z4	Pearson Correlation	.474**	.473**	.639**	1	.785**
	Sig. (2-tailed)	.008	.008	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
Z.TOTAL	Pearson Correlation	.860**	.864**	.901**	.785**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

Uji Validitas *Pre-test* Loyalitas Pengguna

		Correlations								
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y.TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.088	.611**	.234	.149	.154	.258	.290	.581**
	Sig. (2-tailed)		.645	.000	.214	.432	.415	.168	.120	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.088	1	.357	.327	.420*	.534**	.617**	.672**	.716**
	Sig. (2-tailed)	.645		.053	.078	.021	.002	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.611**	.357	1	.168	-.010	.058	.250	.290	.553**
	Sig. (2-tailed)	.000	.053		.376	.956	.761	.183	.119	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.234	.327	.168	1	.096	.129	.440*	.333	.525**
	Sig. (2-tailed)	.214	.078	.376		.615	.496	.015	.072	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	.149	.420*	-.010	.096	1	.936**	.537**	.618**	.655**
	Sig. (2-tailed)	.432	.021	.956	.615		.000	.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y6	Pearson Correlation	.154	.534**	.058	.129	.936**	1	.625**	.653**	.716**
	Sig. (2-tailed)	.415	.002	.761	.496	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Y7	Pearson Correlation	.258	.617**	.250	.440*	.537**	.625**	1	.880**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.168	.000	.183	.015	.002	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y8	Pearson Correlation	.290	.672**	.290	.333	.618**	.653**	.880**	1	.840**
	Sig. (2-tailed)	.120	.000	.119	.072	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.TOTAL	Pearson Correlation	.581**	.716**	.553**	.525**	.655**	.716**	.814**	.840**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.002	.003	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 5. Uji Reliabilitas *Pre-test*

Uji Reliabilitas *Pre-test* Kualitas Layanan

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized		N of Items
	Items		
.944	.946		10

Uji Reliabilitas *Pre-test* Penanganan Keluhan

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized		N of Items
	Items		
.981	.982		8

Uji Reliabilitas *Pre-test* Kepuasan Pengguna

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized		N of Items
	Items		
.863	.876		4

Uji Reliabilitas *Pre-test* Loyalitas Pengguna

Case Processing Summary		
	N	%
Cases		
Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics			
	Cronbach's Alpha	Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	.804	.832	8



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Lampiran 6. Uji Validitas

Uji Validitas Kualitas Layanan

		Correlations										
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X.TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.278**	.391**	.300**	.348**	.336**	.418**	.163	.286**	.356**	.594**
	Sig. (2-tailed)		.005	.000	.002	.000	.001	.000	.106	.004	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.278**	1	.372**	.185	.260**	.269**	.146	.191	.448**	.194	.559**
	Sig. (2-tailed)	.005		.000	.066	.009	.007	.148	.057	.000	.053	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.391**	.372**	1	.199*	.461**	.546**	.574**	.344**	.395**	.347**	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.047	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.300**	.185	.199*	1	.362**	.306**	.187	.234*	.265**	.242*	.523**
	Sig. (2-tailed)	.002	.066	.047		.000	.002	.063	.019	.008	.015	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.348**	.260**	.461**	.362**	1	.595**	.506**	.236*	.430**	.296**	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000	.009	.000	.000		.000	.000	.018	.000	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.336**	.269**	.546**	.306**	.595**	1	.462**	.220*	.390**	.268**	.689**
	Sig. (2-tailed)	.001	.007	.000	.002	.000		.000	.028	.000	.007	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	.418**	.146	.574**	.187	.506**	.462**	1	.102	.351**	.388**	.632**
	Sig. (2-tailed)	.000	.148	.000	.063	.000	.000		.313	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	.163	.191	.344**	.234*	.236*	.220*	.102	1	.372**	.249*	.549**
	Sig. (2-tailed)	.106	.057	.000	.019	.018	.028	.313		.000	.012	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.9	Pearson Correlation	.286**	.448**	.395**	.265**	.430**	.390**	.351**	.372**	1	.318**	.687**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.008	.000	.000	.000	.000		.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.10	Pearson Correlation	.356**	.194	.347**	.242*	.296**	.268**	.388**	.249*	.318**	1	.569**
	Sig. (2-tailed)	.000	.053	.000	.015	.003	.007	.000	.012	.001		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.TOTAL	Pearson Correlation	.594**	.559**	.732**	.523**	.708**	.689**	.632**	.549**	.687**	.569**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Uji Validitas Penanganan Keluhan

		Correlations								
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.695**	.607**	.627**	.528**	.570**	.511**	.452**	.817**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.695**	1	.525**	.560**	.521**	.492**	.380**	.438**	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.607**	.525**	1	.712**	.549**	.581**	.497**	.421**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.627**	.560**	.712**	1	.486**	.480**	.404**	.403**	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.528**	.521**	.549**	.486**	1	.711**	.582**	.458**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	.570**	.492**	.581**	.480**	.711**	1	.444**	.482**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.7	Pearson Correlation	.511**	.380**	.497**	.404**	.582**	.444**	1	.525**	.716**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.8	Pearson Correlation	.452**	.438**	.421**	.403**	.458**	.482**	.525**	1	.680**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.TOTAL	Pearson Correlation	.817**	.750**	.810**	.769**	.787**	.776**	.716**	.680**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Uji Validitas Kepuasan Pengguna

		Correlations				
		Z1	Z2	Z3	Z4	Z.TOTAL
Z1	Pearson Correlation	1	.354**	.389**	.328**	.686**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100
Z2	Pearson Correlation	.354**	1	.473**	.340**	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100
Z3	Pearson Correlation	.389**	.473**	1	.493**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Z4	Pearson Correlation	.328**	.340**	.493**	1	.763**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Z.TOTAL	Pearson Correlation	.686**	.711**	.794**	.763**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Uji Validitas Loyalitas Pengguna

		Correlations								
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y.TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.134	.593**	.410**	.231*	.181	.111	.156	.693**
	Sig. (2-tailed)		.184	.000	.000	.021	.072	.270	.122	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.134	1	.196	.114	.293**	.407**	.461**	.590**	.553**
	Sig. (2-tailed)	.184		.050	.260	.003	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.593**	.196	1	.256*	.043	.104	.065	.209*	.571**
	Sig. (2-tailed)	.000	.050		.010	.667	.302	.520	.037	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.410**	.114	.256*	1	.242*	.237*	.202*	.118	.627**
	Sig. (2-tailed)	.000	.260	.010		.015	.018	.044	.244	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.231*	.293**	.043	.242*	1	.777**	.249*	.313**	.602**
	Sig. (2-tailed)	.021	.003	.667	.015		.000	.013	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y6	Pearson Correlation	.181	.407**	.104	.237*	.777**	1	.407**	.452**	.652**
	Sig. (2-tailed)	.072	.000	.302	.018	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y7	Pearson Correlation	.111	.461**	.065	.202*	.249*	.407**	1	.730**	.545**
	Sig. (2-tailed)	.270	.000	.520	.044	.013	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y8	Pearson Correlation	.156	.590**	.209*	.118	.313**	.452**	.730**	1	.605**
	Sig. (2-tailed)	.122	.000	.037	.244	.002	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.TOTAL	Pearson Correlation	.693**	.553**	.571**	.627**	.602**	.652**	.545**	.605**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 7. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Kualitas Layanan

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items		N of Items
	Alpha	Items	
.814	.827	10	

Uji Reliabilitas Penanganan Keluhan

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items		N of Items
	Alpha	Items	
.897	.898	8	

Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items		N of Items
	Alpha	Items	
.720	.724	4	

Uji Reliabilitas Loyalitas Pengguna

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items		N of Items
	Alpha	Items	
.730	.771	8	



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 8. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.37239099
Most Extreme Differences	Absolute	.057
	Positive	.035
	Negative	-.057
Test Statistic		.057
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.

Lampiran 9. Uji Asumsi Klasik

Persamaan 1: X1 dan X2 terhadap Z

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.572	1.566			2.920	.004		
INDEPENDENT 1	.237	.045	.526		5.292	.000	.594	1.684
INDEPENDENT 2	.088	.048	.182		1.835	.070	.594	1.684

a. Dependent Variable: INTERVENING

Persamaan 2: X1, X2, dan Z terhadap Y

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1 (Constant)	9.420	4.353			2.164	.033		
INDEPENDENT 1	.304	.136	.288		2.242	.027	.461	2.171
INDEPENDENT 2	.359	.129	.319		2.777	.007	.574	1.743
INTERVENING	-.108	.271	-.046		-.398	.691	.568	1.760

a. Dependent Variable: DEPENDENT



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 10. Analisis Jalur

Persamaan 1

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.675	2.138		.784	.435
	Kualitas Layanan	.237	.052	.406	4.575	.000
	Penanganan Keluhan	.174	.048	.323	3.637	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.621 ^a	.386	.373	1.18493

a. Predictors: (Constant), Penanganan Keluhan, Kualitas Layanan

Persamaan 2

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.610	3.732		3.111	.002
	Kualitas Layanan	.102	.099	.104	1.029	.306
	Penanganan Keluhan	.303	.089	.334	3.406	.001
	Kepuasan Pengguna	.456	.177	.271	2.578	.011

a. Dependent Variable: Loyalitas Pengguna

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.591 ^a	.349	.328	2.06228

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pengguna, Penanganan Keluhan, Kualitas Layanan