

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 ATRIBUT PADA APLIKASI GOPAYJAGO TERHADAP
KEPUASAN NASABAH**

Disusun Oleh:
NANDINI SYALSHA ALVIONI
NIM. 1904421042

PROGRAM STUDI D4 KEUANGAN DAN PERBANKAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JULI 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH ATRIBUT PADA APLIKASI GOPAYJAGO TERHADAP
KEPUASAN NASABAH**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan
pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Politeknik Negeri Jakarta

Disusun Oleh:
NANDINI SYALSHA ALVIONI
NIM. 1904421042

PROGRAM STUDI D4 KEUANGAN DAN PERBANKAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JULI 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 mengumumkkan 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 Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan salinan orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Ide, gagasan atau temuan orang lain yang terdapat dalam Skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Nandini Syalsha Alvioni

NIM : 1904421042

Tanda Tangan :



Tanggal : 14 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

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Nandini Syalsha Alvioni
NIM : 1904421042
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/Keuangan dan Perbankan Terapan
Judul Skripsi : **Pengaruh Atribut pada Aplikasi GoPayJago terhadap Kepuasan Nasabah**

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Dr. R. Elly Mirati, S.E., M.M.

Pembimbing : Dr. Ali Masjono Muchtar, S.E., MBIT.

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 14 Juli 2023



Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Soedar 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Nandini Syalsha Alvioni
NIM : 1904421042
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / Keuangan dan Perbankan
Judul : **Pengaruh Atribut pada Aplikasi GoPayJago terhadap Kepuasan Nasabah**

Disetujui oleh
Pembimbing

Dr. Ali Masjono Muchtar, S.E., MBIT

NIP. 195909211989031002

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Diketahui Oleh

Kepala Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan

Heri Abrianto, S.E., M.M.

NIP. 196510051997021001



KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga masih memberikan nikmat iman, islam, dan panjang umur sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Atribut pada Aplikasi GoPayJago terhadap Kepuasan Nasabah”**. Tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai pemenuhan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Program Studi Keuangan dan Perbankan pada Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta. Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada pihak-pihak yang telah memberikan doa, dukungan, motivasi, dan bimbingan kepada penulis selama pengerjaan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini,

1. Bapak Dr. sc. H. Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing. HTL., M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M.
3. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan.
4. Seluruh Staf Pengajar dan Staf Administrasi Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat.
5. Dr. Ali Masjono Muchtar, S.E., MBIT., selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan arahan, masukan, serta saran terhadap skripsi yang telah dibuat.
6. Kepada Ayah Sunardi, Ibu Erni Setiawati, kakak-kakak, dan adik yang selalu menjadi “rumah”, serta selalu memberikan dukungan dan doa restu.
7. Seluruh rekan dan sahabat program studi Keuangan dan Perbankan Terapan angkatan 2019.
8. Kepada TBRN-*Rangers!* (Tyr, Salpeh, Miru. Billie, dan Cia), selaku sahabat sejak duduk di bangku perkuliahan, yang senantiasa memberi warna di kehidupan penulis.

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

9. Kepada NIM 1804421034, yang telah mempersamai penulis pada hari-hari yang tidak mudah selama proses mengerjakan skripsi. Terimakasih telah menjadi rumah yang tidak hanya berupa tanah dan bangunan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini baik dari segi materi maupun teknis penulisan masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka akan kritik dan saran yang membangun diri para pembaca. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat.

Jakarta, 14 Juli 2023

Penulis

Nandini Syalsha Alvioni





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

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Nandini Syalsha Alvioni
NIM : 1904421042
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi Terapan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Atribut pada Aplikasi GoPayJago terhadap Kepuasan Nasabah

Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, 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 : Jakarta

Pada tanggal : 14 Juli 2023

Yang menyatakan,

Nandini Syalsha Alvioni



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

Nandini Syalsha Alvioni

Keuangan dan Perbankan Terapan

Pengaruh Atribut pada Aplikasi GoPayJago terhadap Kepuasan Nasabah

ABSTRAK

Kemajuan teknologi pada perkembangan *digital banking* dan *e-wallet* telah menyebabkan tingginya persaingan pasar, sehingga dinilai perlu adanya implementasi strategi untuk memenangkan persaingan. Salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah membuat produk memiliki atribut yang sesuai dengan harapan nasabah, sehingga atribut dianggap menjadi sebuah hal penting untuk mencapai kepuasan nasabah. Penelitian ini menguji pengaruh atribut produk berupa *user interface, responsiveness, reliability, security & privacy, performance, contact, dan customization* yang terhadap kepuasan nasabah GoPayJago. Sebanyak 200 responden telah diperoleh dan memenuhi kriteria penelitian yaitu merupakan nasabah GoPayJago yang berusia >17 tahun dan tinggal di Jabodetabek. Teknik analisis data yang digunakan yaitu PLS-SEM dengan SmartPLS versi 3.2 sebagai alat bantu olah data. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *user interface, responsiveness, reliability, security & privacy, performance, dan contact* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan *customization* tidak berpengaruh. Atribut *reliability* menjadi yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai *loading factor* sebesar 0,256. Strategi yang dilakukan GoPay dan Bank Jago dalam menghadapi persaingan ialah mengembangkan layanan jasa keuangan melalui integrasi untuk memberi akses perbankan digital di dalam aplikasi Gojek, sekaligus membuka akses yang lebih luas kepada layanan perbankan digital bagi masyarakat Indonesia.

Kata kunci: Bank Digital, Dompot Digital, Kepuasan Nasabah, Atribut Aplikasi, GoPayJago.



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

Nandini Syalsha Alvioni

Keuangan dan Perbankan Terapan

The Effect of Attributes on the GoPayJago Application on Customer Satisfaction

ABSTRACT

Technological advances in the development of digital banking and e-wallets have resulted in high market competition, so it is considered necessary to implement a strategy to win the competition. One strategy that can be carried out is to make products have attributes that match customer expectations, so that attributes are considered to be an important thing to achieve customer satisfaction. This study examines the effect of product attributes such as user interface, responsiveness, reliability, security & privacy, performance, contact, and customization on GoPayJago customer satisfaction. A total of 200 respondents have been obtained and meet the research criteria, which are GoPayJago customers who are >17 years old and live in Greater Jakarta. The data analysis technique used is PLS-SEM with SmartPLS version 3.2 as a data processing tool. The results of this study indicate that the user interface, responsiveness, reliability, security & privacy, performance, and contact have a positive and significant effect on customer satisfaction, while customization has no effect. The reliability attribute is the most dominant in influencing customer satisfaction with a loading factor value of 0.256. The strategy undertaken by GoPay and Bank Jago in facing competition is to develop financial services through integration to provide digital banking access within the Gojek application, as well as open wider access to digital banking services for the Indonesian people.

Keywords: *Digital Bank, E-Wallet, Customer Satisfaction, Application Attributes, GoPayJago.*

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS i

LEMBAR PENGESAHAN ii

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI iii

KATA PENGANTAR..... iv

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS vi

ABSTRAK vii

ABSTRACT viii

DAFTAR ISI..... ix

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR..... xiii

DAFTAR LAMPIRAN xiv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang Penelitian 1

1.2. Rumusan Masalah 4

1.3. Pertanyaan Penelitian 5

1.4. Tujuan Penelitian..... 5

1.5. Manfaat Penelitian 6

1.6. Sistematika Penulisan Skripsi 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 8

2.1. Landasan Teori 8

2.1.1. *Strategies for Effective Human-Computer Interaction* 8

2.1.1.1. *User Interface* 8

2.1.2. *E-Service Quality* 10

2.1.2.1. *E-Service Quality Recovery Scale* 11

2.1.2.1.1. *Responsiveness* 11

2.1.2.1.2. *Contact* 11

2.1.3. *Product*..... 12

2.1.3.1. *Product Quality* 12

2.1.3.1.1. *Performance* 13

2.1.3.1.2. *Reliability* 13

2.1.4. *Online Service Quality* 14

2.1.4.1. *Intangible E-Service Quality* 14

2.1.4.1.1. *Customization* 14

2.1.4.1.2. *Security & Privacy* 15

2.1.5. *Kepuasan Nasabah (Customer Satisfaction)* 15

2.1.5.1. *Indikator Kepuasan Nasabah*..... 16

2.1.5.2. *Hubungan Product Attributes dengan Kepuasan Nasabah* 17

2.1.6. *Perbankan Digital* 20

2.1.7. *Financial Technology* 21

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.1.8.	GoPayJago	22
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	23
2.3.	Kerangka Pemikiran	23
2.4.	Hipotesis	24
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	29
3.6.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	30
3.6.1.	Variabel Bebas X (<i>independent variable</i>)	30
3.6.2.	Variabel Terikat Y (<i>dependent variable</i>).....	30
3.6.3.	Definisi Operasional	30
3.7.	Teknik Analisis Data	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		36
4.1	Gambaran Umum Responden.....	36
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili, Jenis Pekerjaan, dan Tingkat Pendapatan	38
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah GoPayJago.....	40
4.2	Hasil Uji SEM-PLS.....	41
4.2.1	Pengujian <i>Outer Model</i>	41
4.2.1.1	<i>Convergent Validity</i>	41
4.2.1.2	<i>Discriminant Validity</i>	42
4.2.1.3	<i>Composite Reliability</i>	43
4.2.2	Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	44
4.2.2.1	<i>R-Square (R²)</i>	44
4.2.2.2	Koefisien Jalur (<i>Path Coefficient</i>)	45
4.3	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	46
4.3.1	Atribut <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Nasabah.....	46
4.3.2	Atribut <i>Contact</i> terhadap Kepuasan Nasabah	47
4.3.3	Atribut <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Nasabah	47
4.3.4	Atribut <i>User Interface</i> terhadap Kepuasan Nasabah.....	48
4.3.5	Atribut <i>Performance</i> terhadap Kepuasan Nasabah	48
4.3.6	Atribut <i>Security & Privacy</i> terhadap Kepuasan Nasabah	49
4.3.7	Atribut <i>Customization</i> terhadap Kepuasan Nasabah	50
4.3.8	Atribut yang Paling Dominan Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan GoPayJago	51
4.3.9	Strategi yang dilakukan GoPay dan Bank Jago dalam memenangkan persaingan.....	51
BAB V PENUTUP		54
5.1	Kesimpulan	54
5.2	Saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	65



© 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

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Performa bank digital di Google Play pada Oktober 2021	2
Tabel 3.1 Skor Indikator Likert	30
Tabel 3.2 Variabel Operasional	30
Tabel 4.1 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	41
Tabel 4.2 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i>	43
Tabel 4.3 Hasil Uji <i>Composite Reliability</i>	44
Tabel 4.4 Hasil Uji <i>Path Coefficient</i>	46





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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi Bank Digital Terpopuler Periode 2022	2
Gambar 1.2 <i>E-wallet</i> Terpopuler Periode 2022.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4.1 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Gambar 4.2 Grafik Responden Berdasarkan Usia.....	37
Gambar 4.3 Grafik Responden Berdasarkan Domisili	38
Gambar 4.4 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	39
Gambar 4.5 Grafik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	39
Gambar 4.6 Grafik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	40
Gambar 4.7 <i>Outer Model</i>	41
Gambar 4.8 Koefisien Jalur (<i>Path Coefficient</i>)	45





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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 2 Data Penelitian.....	71
Lampiran 3 Nilai <i>Cross Loading</i>	85
Lampiran 4 Lembar Bimbingan.....	86





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 Penelitian

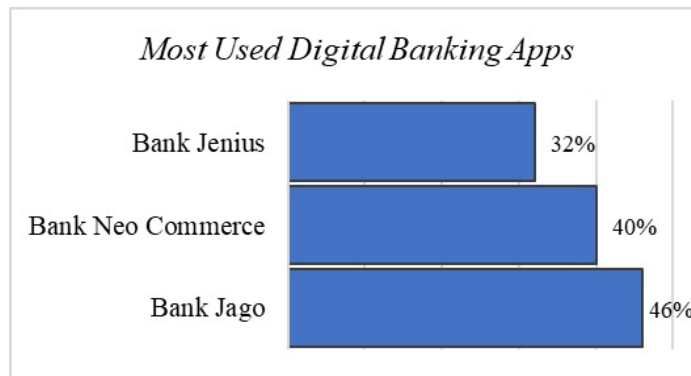
Kemajuan teknologi masa kini telah mendorong perkembangan banyak sektor, tak terkecuali dengan perbankan yang mengakselerasi proses transformasi menuju digitalisasi perbankan dalam bentuk *digital banking*. Pada 2021 lalu, ditemukan bahwa terdapat sekitar 78% pengguna aktif *digital banking* di Indonesia, hal ini merupakan peningkatan dari tahun 2017 yang hanya 57% (Woetzel et al, 2021). Pada tahun selanjutnya, tercatat pertumbuhan transaksi perbankan digital sebesar 71,4 persen per tahun (Bank Indonesia, 2022). Data di atas menunjukkan bahwa masyarakat sangat tertarik dengan *digital banking* dan ada banyak peluang atas pertumbuhan bank digital.

Kemajuan teknologi tidak hanya memengaruhi sektor perbankan; teknologi keuangan, atau fintech, menjadi salah satunya. *E-wallet* adalah salah satu jenis fintech yang menawarkan alternatif pembayaran melalui internet. Karena praktis dan dapat digunakan dalam *e-commerce*, *e-wallet* menjadi sangat populer. Hal ini dibuktikan oleh penelitian yang menemukan bahwa sebanyak 88% orang menggunakan *e-wallet* saat membeli sesuatu secara *online* (Karnadi, 2022). Selain itu, ditemukan bahwa 53% responden paling sering menggunakan *e-wallet* (Pahlevi, 2022). Berdasarkan data di atas, dapat dibuat kesimpulan bahwa masyarakat sangat tertarik dengan *e-wallet* dan ada banyak peluang atas pertumbuhan dompet digital.

Bank Jago dan GoPay turut berkontribusi pada pertumbuhan sektor bank digital dan *e-wallet* di Indonesia, menurut Populix: *Consumer Preference Towards Banking & E-Wallet Apps*. Dapat dilihat bahwa keduanya berhasil mengungguli posisi mereka sebagai aplikasi *digital bank* dan *e-wallet* paling populer di Indonesia.

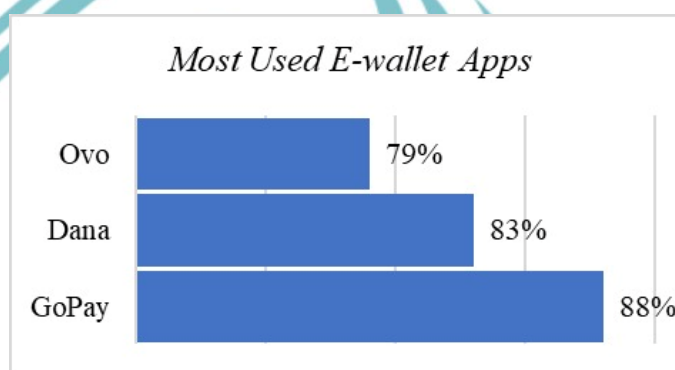
Hak Cipta :

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



Gambar 1.1 Aplikasi Bank Digital Terpopuler Periode 2022

Sumber: Populix Market Researcher, 2022



Gambar 1.2 E-wallet Terpopuler Periode 2022

Sumber: Populix Market Researcher, 2022

Hasil riset di atas menunjukkan bahwa Bank Jago dan GoPay memiliki kemampuan untuk mengungguli sektor masing-masing. Meskipun demikian, karena banyaknya pesaing yang mulai bermunculan, baik Bank Jago maupun GoPay harus tetap waspada, seperti yang ditunjukkan dalam tabel 1.1, yang menunjukkan peringkat kinerja digital bank di Google Play pada bulan Oktober 2021. Sementara Bank Jago berada di posisi 27, Neobank berhasil mengunggulinya.

Tabel 1.1 Performa bank digital di Google Play pada Oktober 2021

Rank	Digital Bank	Total Download
1	NeoBank	10M+
3	New Livin by Mandiri	500K+
11	Seabank	500K+
27	Jago	1M+

Sumber: AppBrain, Sucor Research

Selain itu, keberadaan DANA dan OVO dianggap sebagai pesaing GoPay karena memiliki fitur yang serupa dengan produk GoPay, salah satunya terhubung

ke layanan *e-commerce* dan *ride hailing*, yang merupakan jasa transportasi yang dioperasikan melalui platform *online*. Dimana diketahui bahwa mayoritas responden menggunakan layanan *fintech* pembayaran untuk transaksi di *e-commerce* dan jasa transportasi *online* (Septiani, 2022). GoPay unggul karena terhubung dengan Gojek dan Tokopedia. Namun kini, DANA didukung oleh Lazada, yang dimana sebelumnya OVO juga terintegrasi platform tersebut. Ketiga perusahaan tersebut juga dikenal seringkali melakukan "perang diskon" (Pramelani, 2020).

Dampak dari tingginya antusias masyarakat, membuat perusahaan di kedua industri tersebut berlomba-lomba untuk menerapkan dan mengembangkan teknologi digital untuk bersaing dan memenuhi kebutuhan nasabah. Akibatnya, masyarakat memiliki banyak pilihan untuk memilih *digital bank* dan *e-wallet* yang paling praktis dan efisien untuk melakukan berbagai transaksi.

Untuk mengatasi persaingan, GoPay dan Bank Jago mengembangkan produk kerjasama bernama GoPayJago. Dengan integrasi ini, keduanya menawarkan produk terbaik kepada nasabah karena nasabah dapat membuka rekening Bank Jago secara langsung di aplikasi Gojek dalam waktu kurang dari lima menit, dan tidak ada biaya administrasi atau saldo minimal di rekening. Nasabah yang menggunakan GoPayJago juga dapat menikmati bebas biaya untuk isi ulang atau *top-up* antar Jago-GoPay. Mereka juga dapat menggunakan Kantong Jago untuk membayar berbagai layanan seperti GoRide, GoCar, dan GoTagihan, yang dapat ditemukan di aplikasi Gojek. Nasabah akan memiliki lebih banyak kemudahan saat melakukan transaksi tanpa perlu melakukan *top-up* GoPay, dan ini menjadi platform *on-demand* pertama di Indonesia yang menggabungkan digital bank dan *e-wallet*.

Hadirnya GoPayJago diharapkan menjadi solusi bagi nasabah dalam mengelola anggaran khususnya pada saat bertransaksi menggunakan layanan GoRide, GoCar, dan GoTagihan yang pada aplikasi Gojek, namun belum diketahui secara pasti apakah hadirnya GoPayJago telah memberi kepuasan pada nasabah atau belum. Jika ingin memuaskan nasabahnya, GoPayJago harus memiliki strategi, salah satunya dengan membuat produk yang sesuai dengan keinginan nasabah (Hardini & Banjarnahor, 2022). Produk atau aplikasi harus memiliki atribut yang memenuhi

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

harapan pengguna dan meningkatkan pengalaman pengguna. Atribut dianggap penting untuk mencapai kepuasan pengguna karena pengguna akan bereaksi terhadap produk dengan semua atribut yang ada di dalamnya saat mereka menggunakannya (Hardini & Banjarnahor, 2022). Produk juga harus memiliki atribut unik atau karakteristik yang membedakannya dari produk lainnya. Karena keunggulan perusahaan dapat dinilai secara menyeluruh dengan atribut yang diperhatikan dengan baik (Widayanti et al, 2017).

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa penciptaan atribut produk yang baik dapat menyebabkan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, peneliti menggunakan beberapa fitur utama yang diduga berkontribusi pada kepuasan nasabah yaitu *user interface* (antarmuka nasabah), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *security & privacy* (keamanan dan privasi), *performance* (kinerja), *contact* (kontak), dan *customization* (penyesuaian).

Sebagaimana yang dipaparkan oleh penelitian terdahulu bahwa *user interface* (Syaputra, 2021) (Da Silva et al, 2022), *responsiveness* (Pujianto, 2018) (Lusiana et al, 2020), *reliability* (Pujianto, 2018) (Lusiana et al, 2020), *security & privacy* (Pujianto, 2018) (Khatoon et al, 2020), *performance* (Hardati, 2021) (Cantona & Tunjungsari, 2019), *contact* (Billyarta & Sudarusman, 2021), dan *customization* (Kasiri et al, 2017) (Altobishi et al, 2018) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Namun belum diketahui kepuasan nasabah akan terpengaruh jika fitur ini diterapkan pada GoPayJago. Jadi, berdasarkan fenomena dan perbedaan yang ditemukan dari presentasi di atas, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Atribut pada Aplikasi GoPayJago terhadap Kepuasan Nasabah”.

1.2. Rumusan Masalah

Banyak masyarakat berpikir bahwa mereka sangat konsumtif dan sulit mengatur keuangan. Namun, mereka menyadari pentingnya mengelola keuangan dan merasa mereka dapat menghemat lebih banyak uang dengan menggunakan fitur yang tepat untuk memenuhi tujuan mereka (PT Bank Commonwealth, 2021). GoPayJago diharapkan dapat menjadi solusi bagi nasabah untuk memenuhi tujuannya dan memberikan kepuasan nasabah. Untuk mencapai hal tersebut, Bank Jago dan

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



GoPay harus memperhatikan beberapa atribut dalam aplikasi GoPayJago, seperti *user interface* (antarmuka nasabah), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *security & privacy* (keamanan dan privasi), *performance* (kinerja), *contact* (kontak), dan *customization* (penyesuaian). Namun, belum bisa dipastikan apakah nasabah GoPayJago puas dan terbantu dengan hadirnya GoPayJago.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, pertanyaan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *user interface* terhadap kepuasan nasabah GoPayJago?
2. Bagaimana pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah GoPayJago?
3. Bagaimana pengaruh *reliability* terhadap kepuasan nasabah GoPayJago?
4. Bagaimana pengaruh *security & privacy* terhadap kepuasan nasabah GoPayJago?
5. Bagaimana pengaruh *performance* terhadap kepuasan nasabah GoPayJago?
6. Bagaimana pengaruh *contact* terhadap kepuasan nasabah GoPayJago?
7. Bagaimana pengaruh *customization* terhadap kepuasan nasabah GoPayJago?
8. Atribut apa yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan GoPayJago?
9. Strategi apa yang dilakukan GoPay dan Bank Jago dalam memenangkan persaingan?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Menganalisa pengaruh *user interface* terhadap kepuasan nasabah GoPayJago.
2. Menganalisa pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah GoPayJago.
3. Menganalisa pengaruh *reliability* terhadap kepuasan nasabah GoPayJago.
4. Menganalisa pengaruh *security & privacy* terhadap kepuasan nasabah GoPayJago.
5. Menganalisa pengaruh *performance* terhadap kepuasan nasabah GoPayJago.
6. Menganalisa pengaruh *contact* terhadap kepuasan nasabah GoPayJago.

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

7. Menganalisa pengaruh *customization* terhadap kepuasan nasabah GoPayJago.
8. Menganalisa atribut yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan GoPayJago.
9. Menganalisa strategi yang dilakukan GoPay dan Bank Jago dalam memenangkan persaingan.

1.5. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu bermanfaat antara lain adalah:

- a) Penelitian ini dapat memberikan wawasan, pengetahuan dan informasi kepada semua pihak terkait salah satu bentuk pemasaran.
- b) Hasil penelitian ini dapat membantu GoPay dan Bank Jago membuat kebijakan, khususnya yang berkaitan dengan pengembangan dan peningkatan layanan agar perusahaan memiliki keunggulan bersaing
- c) Penelitian ini dilakukan untuk menyediakan referensi, data, dan informasi untuk penelitian selanjutnya.

1.6. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk membuat skripsi lebih mudah ditulis, pembahasan dibagi menjadi tiga bab, masing-masing dengan pokok bahasan yang saling menjelaskan. Proses penulisan ini menggunakan pedoman penulisan skripsi Politeknik Negeri Jakarta sebagai referensi. Secara umum, isi dari setiap bab adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini mencakup subbab yang membahas latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, keuntungan, dan sistematika penelitian.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas kajian teoritis yang mendukung penelitian, kerangka pemikiran, dan penelitian sebelumnya.

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 satu 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 III: METODE PENELITIAN

Bab ini membahas metodologi penelitian, termasuk jenis penelitian, objek penelitian, teknik pengambilan sampel, dan teknik pengumpulan dan analisis data, serta operasional variabel.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas masalah penelitian dan analisis data yang digunakan, serta hasil analisis. Selain itu, bab ini membahas lebih lanjut tentang deskripsi analisis hasil penelitian.

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini peneliti membahas tentang kesimpulan yang diperoleh berdasarkan pengolahan data dan saran-saran terkait pembahasan penelitian yang dikemukakan oleh peneliti.



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 satu 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 penelitian yang telah dilakukan terhadap pengguna GoPayJago mengenai atribut *user interface*, *responsiveness*, *reliability*, *security privacy*, *performance*, *contact*, dan *customization* terhadap kepuasan nasabah GoPayJago. Berikut merupakan kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian ini.

1. *User interface* (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah GoPayJago. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin menarik desain *user interface* maka akan semakin mempengaruhi kepuasan nasabah saat menggunakan fitur GoPayJago.
2. *Responsiveness* (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah GoPayJago. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik tingkat responsif yang diciptakan, maka hal tersebut mempengaruhi kepuasan nasabah untuk menggunakan fitur GoPayJago.
3. *Reliability* (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah GoPayJago. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin handal fitur GoPayJago, maka hal tersebut mempengaruhi kepuasan nasabah untuk menggunakan fitur tersebut.
4. *Security & privacy* (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah GoPayJago. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik GoPayJago dalam memberikan keamanan dan menjaga privasi nasabahnya, maka hal tersebut mempengaruhi kepuasan nasabah untuk menggunakan fitur tersebut.
5. *Performance* (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah GoPayJago. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik performa yang diberikan oleh GoPayJago, maka hal tersebut mempengaruhi kepuasan nasabah untuk menggunakan fitur tersebut.
6. *Contact* (X6) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah GoPayJago. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin mudah nasabah dalam

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

mengakses layanan *contact* yang diberikan oleh GoPayJago, maka hal tersebut mempengaruhi kepuasan nasabah untuk menggunakan fitur tersebut.

7. *Customization* (X7) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah GoPayJago. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customization* bukan merupakan faktor signifikan yang mendorong kepuasan nasabah GoPayJago.
8. Atribut yang paling dominan atau yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah GoPayJago pada penelitian ini adalah *reliability* dengan besar koefisien 0,256.
9. GoPayJago merupakan bentuk implementasi dari strategi Bank Jago dan GoPay dalam mencapai keunggulan bersaing, yaitu mengembangkan layanan jasa keuangan melalui integrasi untuk memberi akses perbankan digital di dalam aplikasi Gojek, sekaligus membuka akses yang lebih luas kepada layanan perbankan digital bagi masyarakat Indonesia. Pada tahun 2022 lalu, dilaporkan bahwa GoPay dan Bank Jago berhasil mengungguli posisi utama dalam menghadapi para pesaingnya (Populix, 2022). Adanya pengaruh atribut *user interface, responsiveness, reliability, security & privacy, performance*, dan *contact* terhadap kepuasan nasabah GoPayJago dapat dijadikan dasar dalam berinovasi untuk terus mengembangkan fitur-fitur yang ada pada aplikasi tersebut. Salah satu strategi lanjutan yang dapat dilakukan GoPayJago ialah berupaya menjadi alat pembayaran utama di tengah tren yang berkembang serta pergeseran kebiasaan masyarakat, khususnya kaum milenial, untuk menjadi metode pembayaran masyarakat dalam berlangganan *music & movie streaming* (dunia hiburan).

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang dicapai, peneliti dapat memaparkan saran kepada beberapa pihak sebagai berikut:

1. Bagi GoPayJago

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kaum milenial adalah mayoritas pengguna GoPayJago, yang lebih sensitif dan peka terhadap kemajuan

teknologi. Oleh karena itu, GoPayJago diharapkan terus mengembangkan teknologi yang lebih sederhana dan meningkatkan sistem layanan secara berkala. Selain itu, GoPayJago juga diharapkan dapat memaksimalkan fitur kustomisasi, seperti menampilkan *update* saldo Kantong Jago yang telah dikustomisasi pada GoPay dan menambah akses layanan Gojek yang dapat dibayar melalui GoPayJago, karena saat ini GoPayJago hanya tersedia pada *GoRide*, *GoCar*, *GoFood*, dan *GoTagihan*.

GoPayJago juga diharapkan dapat mengencarkan promosinya seperti *cashback* dan potongan harga atau diskon. Adanya persaingan antar platform dalam memberikan penawaran paling menarik untuk menggaet nasabah, merupakan peluang yang baik bagi GoPayJago untuk menjadi *top of mind* di hati masyarakat. Tak hanya pada jasa transportasi dan layanan pesan antar *online*, GoPayJago diharapkan dapat mengencarkan promo-promo menarik pada pembelian tiket bioskop, pembayaran *e-commerce*, pengisian pulsa dan tagihan, serta pembayaran layanan hiburan seperti *music & movie streaming*.

2. Bagi Pengguna

Bagi Pengguna GoPayJago, berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa penggunaan GoPay yang dinilai mudah, dapat mendorong perilaku konsumtif. Oleh karena itu, sebaiknya para pengguna dapat mengontrol hal tersebut dengan memaksimalkan penggunaan fitur pengelolaan keuangan pada GoPayJago supaya keuangan lebih teratur. Selain itu, pengguna diharapkan lebih bijak dalam mengenali kebutuhan primernya agar tidak impulsif.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Selama penelitian ini, peneliti menemukan keterbatasan dalam bagaimana penelitian dilakukan. Dengan kata lain, hasil data bersifat subyektif karena hanya kuesioner yang digunakan dalam metode pengumpulan data. Sebaiknya peneliti selanjutnya melengkapi metode wawancara agar hasil penelitian yang diperoleh lebih lengkap dan jauh lebih valid lagi. Kemudian peneliti hanya meneliti variabel *user interface*, *responsiveness*, *reliability*, *security privacy*, *performance*, *contact*, dan *customization* terhadap kepuasan nasabah GoPayJago, Oleh karena itu, perlu diperhatikan variabel lain seperti *strategic*

marketing modules (SEMs) dalam teori *experiential marketing* karena penggunaan GoPayJago yang terdapat fitur *customization* oleh nasabah dapat menimbulkan pengalaman bagi nasabah, sehingga dapat diteliti lebih lanjut.

Selain itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengklasifikasikan responden secara lebih luas, tidak hanya mencakup Jabodetabek. Karena faktanya, responden didominasi oleh masyarakat Depok dan Bogor. Penyebaran kuesioner diharapkan dapat lebih baik lagi untuk penelitian selanjutnya, terutama dengan membuat grafik penyebaran kuesioner per wilayah dan daerah serta mengetahui berapa banyak responden yang berasal dari daerah yang berbeda agar terisi secara merata.

© 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

- Aftech Indonesia. (2020). *PT DOMPET ANAK BANGSA*. Diambil kembali dari Fintech Indonesia: <https://fintech.id/en/member/detail/89>
- Agustin, T. (2021). Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Paten Masa New Normal di Kecamatan Sako. *Profit : Jurnal Penerapan Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*.
- Alalwan, A. A., Baadbullah, A. M., Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., & Kizgin, H. (2019). Examining the Influence of Mobile Store Features on User E-Satisfaction: Extending UTAUT2 with Personalization, Responsiveness, and Perceived Security and Privacy. *Digital Transformation for a Sustainable Society in the 21st Century*, 50-61.
- Altobishi, T., Erboz, G., & Podruzsik, S. (2018). E-Banking Effects on Customer Satisfaction: The Survey on Clients in Jordan Banking Sector. *International Journal of Marketing Studies*, 156.
- American Society for Quality. (2023). *WHAT IS RELIABILITY?* Diambil kembali dari ASQ: LEARN ABOUT QUALITY: <https://asq.org/quality-resources/reliability>
- Annur, C. M. (2023, Februari 21). *Deretan Konten Digital Paling Sering Dibeli Pengguna Internet, Terbanyak Streaming Film dan TV*. Diambil kembali dari Databoks: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/02/21/deretan-konten-digital-paling-sering-dibeli-pengguna-internet-terbanyak-streaming-film-dan-tv>
- Bank Indonesia. (2018, Desember 1). *MENGENAL FINANCIAL TEKNOLOGI*. Diambil kembali dari Bank Indonesia: Edukasi: <https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/mengenal-Financial-Teknologi.aspx>
- Bank Jago. (2021). *Aplikasi Keuangan yang Menghadirkan Layanan Bank dengan Kekuatan Ekosistem Digital*. Diambil kembali dari Jago: <https://jago.com/id/whoweare>
- Bank Jago. (2021, November 25). *GoPay dan bank Jago Hadirkan Integrasi Bank Digital dan Platform On-Demand Pertama di Indonesia*. Diambil kembali dari Bank Jago: <https://jago.com/id/media-center/press/gopay-dan-bank-jago-hadirkan-integrasi-bank-digital-dan-platform-on-demand-pertama-di-indonesia>
- Bank Jago. (2022, Juli 13). *Hubungkan Kantong Jago dengan Aplikasi Gojek Karena Ada 5 Keuntungan Utama Menanti*. Diambil kembali dari Bank Jago: <https://jago.com/id/blog/nikmati-keuntungan-gopay-jago>
- Berita Depok. (2022, Desember 10). *Ciptakan 2.100 Wirausaha Baru, Program WUB Terbukti Sukses Tekan Angka Pengangguran di Depok*. Diambil kembali dari Website Berita Depok: <https://berita.depok.go.id/ciptakan-2100-wirausaha-baru-program-wub-terbukti-sukses-tekan-angka-pengangguran-di-depok>

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 mengumumikan 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Berita Depok. (2023, Februari 24). *Disperdagin Depok Dorong Pertumbuhan Ekonomi melalui Digitalisasi Transaksi*. Diambil kembali dari Website Berita Depok: <https://berita.depok.go.id/disperdagin-depok-dorong-pertumbuhan-ekonomi-melalui-digitalisasi-transaksi>
- Bestari, N. P. (2021, November 25). *Bank Jago 'Kawin' Dengan Gojek, Begini Janjinya ke Nasabah*. Diambil kembali dari Website CNBC Indonesia: <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20211125121130-37-294330/bank-jago-kawin-dengan-gojek-begini-janjinya-ke-nasabah>
- Billyarta, G. W., & Sudarusman, E. (2021). PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (E-SERVQUAL) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MARKETPLACE SHOPEE DI SLEMAN DIY. *OPTIMAL*, 41-62.
- Bleier, A., Keyser, A. D., & Verleye, K. (2018). Customer Engagement Through Personalization and Customization.
- Brilian, A. P. (2022, November 29). *Survei: 71% Orang RI Pakai Dompot Digital, Mana yang Paling Laris?* Diambil kembali dari Website detikFinance: <https://finance.detik.com/fintech/d-6433675/survei-71-orang-ri-pakai-dompot-digital-mana-yang-paling-laris>
- Cantona, E., & Tunjungsari, H. K. (2019). Brand Image Dan Product Performance Terhadap Customer Loyalty: Customer Satisfaction Sebagai Mediasi. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, 307-316 .
- Christabella, T. J., Tedjakusuma, J. D., & Harianto, A. (2018). PENGARUH KUALITAS LAYANAN SELF-SERVICE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN GENKI SUSHI SURABAYA. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*.
- CXO Media. (2020, Maret 12). *Tren Bank Digital di Kalangan Milenial*. Diambil kembali dari Website CXO Media: <https://www.cxomedia.id/business-and-career/20220310150030-61-174083/tren-bank-digital-di-kalangan-milenial>
- DealHub Experts. (2023, Maret 20). *Customer Responsiveness*. Diambil kembali dari Website DealHub: <https://dealhub.io/glossary/customer-responsiveness/>
- Diarta, I. K., & Sarjana, I. M. (2020). PENGARUH ATRIBUT DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DAYA TARIK WISATA PERTANIAN SUBAK DI KOTA DENPASAR BALI. *Media Konversi*, 121.
- Dihni, V. A. (2022, Agustus 30). *Isi Waktu Senggang, Ini Kegiatan yang Disukai Orang Indonesia*. Diambil kembali dari Databoks: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/08/30/isi-waktu-senggang-ini-kegiatan-yang-disukai-orang-indonesia>
- Fitriani, F. F. (2023, April 28). *Nasabah Bank Jago (ARTO) Tembus 7,5 Juta, Naik 2 Kali Lipat*. Diambil kembali dari Website Bisnis.com: <https://finansial.bisnis.com/read/20230428/90/1650999/nasabah-bank-jago-arto-tembus-75-juta-naik-2-kali-lipat>
- Gagnon, G. B., & Roh, Y. S. (2014). The Impact of Customization and Reliability on Customer Satisfaction in the U.S. Lodging Industry. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism* , 60-76.

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

- GoodStats. (2022, Mei 7). *Pengguna Dompset Digital di Indonesia Kian Tinggi, Mana yang Paling Banyak Digemari?* Diambil kembali dari Website GoodStats: <https://goodstats.id/article/penggunaan-dompset-digital-di-indonesia-kian-tinggi-dompset-digital-apa-paling-banyak-digunakan-0C7Nx>
- GoPay. (2023, Januari 1). *Jago Atur Pengeluaran & Bayar Gojek dengan GoPay Jago*. Diambil kembali dari GoPay: <https://gopay.co.id/blog/jago>
- Gupta, C. (2023, April 5). *Customer support: Definition, importance + 10 key strategies*. Diambil kembali dari Zendesk Blog: <https://www.zendesk.com/blog/customer-support-vs-customer-service/>
- Hair Jr., J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). Multivariate Data Analysis 8th Edition. In J. F. Hair Jr., W. C. Black, B. J. Babin, & R. E. Anderson, *Multivariate Data Analysis 8th Edition* (pp. 132-133). United Kingdom: Cengage Learning, EMEA.
- Hardati, R. N. (2021). PENGARUH KINERJA DRIVER DAN FASILITAS APLIKASI TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Gojek Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 77.
- Hardini, S. Y., & Banjarnahor, S. R. (2022). Pengaruh Atribut Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Roti Bakar 88. *JIMKES: Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 295.
- Harinie, L. T., Triyono, A., & Saputri, M. E. (2023). *PERILAKU KONSUMEN DAN STRATEGI PEMASARAN*. CV. Intelektual Manifes Media.
- Haryanti, D. M. (2018, Juli 24). *Potret UMKM Indonesia: Si Kecil yang Berperan Besar*. Diambil kembali dari Website UKMIndonesia.id: <https://ukmindonesia.id/baca-deskripsi-posts/potret-umkm-indonesia-si-kecil-yang-berperan-besar>
- Interaction Design Foundation. (2023). *User Interface (UI) Design*. Diambil kembali dari Website Interaction Design Foundation: <https://www.interaction-design.org/literature/topics/ui-design>
- Karnadi, A. (2022, Mei 3). *Dompset Digital Jadi Metode Pembayaran Favorit di E-Commerce*. Diambil kembali dari DataIndonesia.id: <https://dataindonesia.id/digital/detail/dompset-digital-jadi-metode-pembayaran-favorit-di-ecommerce>
- Karo, P. K. (2020). Analisis Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta Sports Event Jakabaring Wonderful Run Palembang. *PUSAKA: Journal of Tourism, Hospitality, Travel and Busines Event*, 129.
- Kasiri, L. A., Cheng, K. T., Sambasivan, M., & Sidin, S. M. (2017). Integration of standardization and customization: Impact on service quality, customer satisfaction, and loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 91-97.
- Katadata. (2020, Maret 3). *GoPay Menjadi Pembayaran Favorit Milenial dan Gen Z*. Diambil kembali dari Katadata.co.id: <https://katadata.co.id/timpublikasikatadata/infografik/5e9a470da5ce7/gopay-menjadi-pembayaran-favorit-milenial-dan-gen-z>
- Katadata Insight Center. (2021). Status Literasi Digital di Indonesia 2021. *Katadata*, 10.

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

- Khatoun, S., Zhengliang, X., & Hussain, H. (2020). The Mediating Effect of Customer Satisfaction on the Relationship Between Electronic Banking Service Quality and Customer Purchase Intention: Evidence From the Qatar Banking Sector. *SAGE Open*, 1-12.
- Komala, R., & Firdaus, A. (2020). ANALISIS KUALITAS LAYANAN MOBILE JKN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN. *At-Tijarah : Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*, 188-199.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing 17th Edition*. Harlow: PEARSON EDUCATION LIMITED.
- KumparanTECH. (2017, September 15). *Lebih dari 50 Persen Pengguna Go-Jek Bayar Pakai Go-Pay*. Diambil kembali dari Website Kumparan: <https://kumparan.com/kumparantech/lebih-dari-50-persen-pengguna-go-jek-bayar-pakai-go-pay/full>
- Kusdarmawan, R. P. (2023, April 17). *CONGRATULATION: The Quality Of Software*. Diambil kembali dari Website STEKOM University: <https://stekom.ac.id/berita/congratulation-the-quality-of-software>
- Lin, C. S., & Wu, S. (2002). Exploring the Impact of Online Service Quality on Portal Site Usage. *Proceedings of the 35th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Lukihardianti, A. (2022, Januari 2). *Masyarakat Khawatir Sistem Aplikasi Digital Keuangan Error*. Diambil kembali dari Republika: <https://ekonomi.republika.co.id/berita/r52jq2396/masyarakat-khawatir-sistem-aplikasi-digital-keuangan-error>
- Lusiana, Pasda, S., Mustari, Said, M. I., & Hasan, M. (2020). Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen GrabBike. *JEKPEND: Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*, 34-40.
- Market Business News. (2023). *What is customization? Definition and examples*. Diambil kembali dari MBN: Market Business News: <https://marketbusinessnews.com/financial-glossary/customization-definition/>
- Mohamad, R., & Rahim, E. (2021). STRATEGI BAURAN PEMASARAN (MARKETING MIX) DALAM PERSPEKTIF SYARIAH. *Mutawazin (Jurnal Ekonomi Syariah IAIN Sultan Amai Gorontalo)*, 18.
- Moon, Y. J. (2013). The Tangibility and Intangibility of e-Service Quality. *International Journal of Smart Home*, 91-102.
- Mutia, A. (2022, Oktober 11). *Survei: Publik Jabodetabek Paling Sering Pakai Gojek, Bagaimana Grab, Maxim, dan InDriver?* Diambil kembali dari Website Databoks: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/10/11/survei-publik-jabodetabek-paling-sering-pakai-gojek-bagaimana-grab-maxim-dan-indriver>
- Narita, & Fauzi, R. (2022). Pengaruh Virtual Customer Service terhadap . *The International Review of Retail, Distribution and Kepuasan Pelanggan Bank Bca Kantor Cabang Utama Cibubur*, 70.
- Nuraeni, L., & Harnanik. (2017). STRATEGI BAURAN PEMASARAN USAHA KECIL KERIPIK BHINEKA DI DESA BELENDUNG KECAMATAN

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

- PURWADADI KABUPATEN SUBANG. *Economic Education Analysis Journal*, 651.
- Oh, Y. K., & Kim, J. M. (2022). What Improves Customer Satisfaction in Mobile Banking Apps? An Application of Text Mining Analysis. *Asia Marketing Journal*.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022, Oktober 13). *TRANSFORMASI DIGITAL PERBANKAN: WUJUDKAN BANK DIGITAL*. Diambil kembali dari OJK Sikapi Uangmu: <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/40774>
- Pahlevi, R. (2022, Juni 3). *Metode Pembayaran yang Paling Sering Digunakan untuk E-Commerce (2022)*. Diambil kembali dari Katadata Media Network: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/03/kic-e-wallet-paling-sering-digunakan-untuk-transaksi-e-commerce>
- Pambudi, T. S. (2021, Desember 16). *GoPay, Empat Strategi Cengkeram Pasar*. Diambil kembali dari SWA Online: <https://swa.co.id/swa/business-strategy/gopay-empat-strategi-cengkeram-pasar>
- Pangestu, S., & Karnadi, E. (2020, Januari 8). *Literasi Keuangan Generasi Z*. Diambil kembali dari The Conversation: <https://theconversation.com/riset-dompet-digital-mendorong-generasi-z-lebih-konsumtif-129243>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 213-233.
- Pauji, A., & Nawawi, H. (2015). STRATEGI PEMASARAN FUNDING OFFICER DALAM MENINGKATKAN MINAT NASABAH DI BPRS AMANAH UMMAH. *AL-INFAQ: Jurnal Ekonomi Islam Vol. 6 No. 2, September 2015 pp.379-429*, 389.
- Populix. (2022). *Consumer Preference Towards Banking and E-Wallet Apps*. Populix Market Researcher.
- Pramelani, S. F. (2020). Pengaruh Promosi dan Fitur Layanan Transaksi terhadap Keputusan Konsumen dalam Pemilihan E-wallet. *Jurnal Bisnis & Kewirausahaan*, 210.
- PT Bank Commonwealth. (2021, Mei 3). *CommBank Mobile App Untuk Bantu Anak Muda Indonesia Raih Tujuan Keuangannya*. Diambil kembali dari Commonwealth Bank: Media Release: <https://www.commbank.co.id/id/siaran-pers/commbank-mobile-app-untuk-bantu-anak-muda-ind>
- PT Bank Digital BCA. (2021, Agustus 14). *Kolaborasi dengan Yura Yunita, BCA Digital Tingkatkan Literasi Finansial Millennials Lewat Persembahan bluMusical*. Diambil kembali dari BCA Digital Pos: <https://bcadigital.co.id/media-detail-3/>
- Pujianto, S. (2018). PENGARUH RESPONSIVENESS, EASE OF USE, RELIABILITY, CONVENIENCE, FULFILLMENT, DAN SECURITY AND PRIVACY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION MANDIRI MOBILE. *JURNAL BISNIS DAN AKUNTANSI*, 149-154.
- Quality Unit. (2023). *LiveAgent*. Diambil kembali dari Customize: What's the customize definition?: <https://www.liveagent.com/customer-support-glossary/customize-definition/>

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 kritis 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

- Rahayu, E. (2019). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen T-Mart Express Indonesia. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, 1-10.
- Rahman, D. F. (2023, Maret 1). *Peta Persaingan Bank Digital di Indonesia*. Diambil kembali dari Katadata.co.id: <https://katadata.co.id/sortatobing/infografik/63ff0219caa30/peta-persaingan-bank-digital-di-indonesia>
- Ramdhan, M. (2021). Metode Penelitian. Dalam M. Ramdhan, *Metode Penelitian* (hal. 65). Cipta Media Nusantara.
- Rangkuti, A. N. (2019, Februari 12). *MENENTUKAN JUMLAH SAMPEL DALAM PENELITIAN*. Diambil kembali dari Website UIN Syahada: <https://www.uinsyahada.ac.id/bagaimana-menentukan-jumlah-sampel-dalam-penelitian/>
- Rukajat, A. (2018). Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitative Research Approach. Dalam A. Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitative Research Approach*. Deepublish.
- Rulian, E. P., & Kurniawati. (2023). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN NASABAH MOBILE BANKING DI INDONESIA: STUDI TENTANG PERSPEKTIF KAUM MUDA SEBAGAI PENGGUNA. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, 1272.
- Saffanah, N., & Amir, W. (2022). IMPLEMENTASI FINTECH (E-WALLET) DALAM MENGEMBANGKAN BISNIS BAGI PELAKU UMKM DI KOTA MAKASSAR. *JEMBA : Jurnal Ekonomi Pembangunan, Manajemen dan Bisnis, Akuntansi*, 2.
- Salsabila, K. Q., & Sari, D. (2022). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan ShopeeFood. *YUME : Journal of Management*, 265-272.
- Septiani, L. (2022, Agustus 12). *Peta Persaingan GoPay hingga OVO Setelah DANA Disuntik Sinar Mas*. Diambil kembali dari Katadata.co.id: <https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/62f62826715cf/peta-persaingan-gopay-hingga-ovo-setelah-dana-disuntik-sinar-mas>
- Setiawan, D. (2020, Desember 18). *Strategi Gojek masuk ke Bank Jago untuk memperkuat ekosistem bisnis dinilai tepat*. Diambil kembali dari Kontan.co.id: <https://industri.kontan.co.id/news/strategi-gojek-masuk-ke-bank-jago-untuk-memperkuat-ekosistem-bisnis-dinilai-tepat>
- Setyanto, L. E., Arifin, Z., & Sunarti. (2017). PENGARUH ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Survei Pembeli Apple iPhone pada Mahasiswa/Mahasiswi S1 Fakultas Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2013/2014 Universitas Brawijaya Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 21.
- Shankar, Amit, Tiwari, A. K., & Gupta, M. (2021). Sustainable Mobile Banking Application: A Text Mining Approach to Explore Critical Success Factors. *Journal of Enterprise Information Management*.

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

- Shneiderman, B. (2018). *Designing the User Interface: Strategies for Effective Human-Computer Interaction*. Harlow, England: Pearson Education Limited.
- Da Silva, B. R., Mangantar, M., & Tielung, M. V. (2022). PENGARUH KUALITAS PRODUK, POTONGAN HARGA DAN USER INTERFACE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MARKETPLACE LAZADA PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNSRAT. *Jurnal EMBA*, 1661.
- Situmorang, P. (2022, September 1). *Kisah Nasabah, Hidup Lebih Mudah Berkat Aplikasi Jago*. Diambil kembali dari Investor.id: <https://investor.id/finance/305312/kisah-nasabah-hidup-lebih-mudah-berkat-aplikasi-jago>
- Syaputra, M. A. (2021). PENGARUH KEGUNAAN, INFORMASI, LAYANAN INTERAKSI, USER INTERFACE DAN USER WEBSITE DETIK.COM MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0, USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE WEBQUAL 4.0, USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE. *Journal of Information System, Informatics and Computing*, 291.
- Team Money+. (2021, Mei 10). *4 Perbedaan Perempuan dan Laki-Laki dalam Mengelola Keuangan*. Diambil kembali dari Amarta: <https://blog.amarta.com/4-perbedaan-perempuan-dan-laki-laki-dalam-mengelola-keuangan/>
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). MANAJEMEN DAN STRATEGI KEPUASAN PELANGGAN. Dalam F. Tjiptono, & A. Diana, *MANAJEMEN DAN STRATEGI KEPUASAN PELANGGAN* (hal. 93). Bandung: Andi.
- Uma, D. K., & Chandramowleeswaran, G. (2015). A STUDY ON SERVICE CUSTOMIZATION IMPACT TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION, LOYALTY AND TRUST. *International Journal of Management (IJM)*, 126-134.
- Walfajri, M. (2022, Oktober 17). *Persaingan Makin Ketat, Bank Jago dan Neo Commerce Balapan Aset Bank Digital*. Diambil kembali dari Kontan.co.id: <https://keuangan.kontan.co.id/news/persaingan-makin-ketat-bank-jago-dan-neo-commerce-balapan-aset-bank-digital>
- Widayanti, A., Rizal, Y., & Maydiantoro, A. (2017). PENGARUH KONSUMEN TENTANG ATRIBUT PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *Garuda*.
- Wikimedia Foundation, Inc. (2023). *User interface*. Diambil kembali dari Wikipedia: The Free Encyclopedia:: https://en.wikipedia.org/wiki/User_interface
- Wiwesa, N. R. (2021). USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE UNTUK MENGELOLA KEPUASAN PELANGGAN. *Jurnal Sosial Humaniora Terapan*, 20.
- Woetzel, J. (2021, Oktober 11). *Future of Asia: The future of financial services*. Diambil kembali dari McKinsey & Company.



© 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 mengummikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Bapak/Ibu/Saudara/i yang terhormat,

Saya Nandini Syalsha Alvioni, mahasiswa tingkat akhir jurusan Akuntansi, Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Politeknik Negeri Jakarta. Sehubungan dengan penyelesaian skripsi yang sedang saya lakukan dengan judul **“Pengaruh Atribut pada Aplikasi GoPayJago terhadap Kepuasan Nasabah”**

Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk dapat meluangkan waktu dan mengisi kuesioner ini dengan lengkap dan benar. Saya juga mengharapkan agar tidak ada jawaban yang dikosongkan, karena setiap jawaban akan sangat berguna dalam penelitian ini. Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan semata-mata untuk kepentingan akademis, tidak untuk kepentingan lainnya.

Jika ada informasi yang kurang jelas dan ingin ditanyakan, silakan menghubungi peneliti melalui kontak di bawah ini;

E-mail: nandini.syalshaalvioni.ak19@mhswn.pnj.ac.id

WhatsApp: wa.me/62895605269864

Atas perhatian dan bantuannya, saya ucapkan terima kasih.

**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 mengummikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Petunjuk umum pengisian kuesioner

1. Bacalah dan pahami seluruh pertanyaan dan pernyataan dengan baik
2. Dimohon agar menjawab setiap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner.
3. Pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan apa yang Anda rasakan.
4. Tidak ada jawaban benar atau salah dalam pernyataan ini.

BAGIAN 1: PERTANYAAN PENYARING (SCREENING)

Petunjuk: Berilah tanda centang (✓) pada tempat yang telah disediakan

1. Apakah anda merupakan nasabah Bank Jago dan GoPay, yang menggunakan GoPayJago?

- Ya
 Tidak

Jika anda menjawab “**Ya**” silahkan lanjutkan ke pertanyaan berikutnya.

Jika anda menjawab “**Tidak**” cukup berhenti menjawab pertanyaan sampai disini.

2. Apakah anda berusia ≥ 17 tahun?

- Ya
 Tidak

Jika anda menjawab “**Ya**” silahkan lanjutkan ke pertanyaan berikutnya.

Jika anda menjawab “**Tidak**” cukup berhenti menjawab pertanyaan sampai disini.

3. Apakah Anda berdomisili di Jabodetabek?

- Ya
 Tidak

Jika anda menjawab “**Ya**” silahkan lanjutkan ke pertanyaan berikutnya.

Jika anda menjawab “**Tidak**” cukup berhenti menjawab pertanyaan sampai disini.

BAGIAN 2: IDENTITAS RESPONDEN

Berikut adalah pertanyaan terkait profil responden. Diharapkan para responden untuk menjawab setiap pertanyaan dengan jujur dan benar. Data yang diberikan pada kuesioner ini akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan akan dijaga kerahasiaannya.

1. Jenis Kelamin

- Pria
 Wanita

2. Usia

- 17 – 23 tahun
 24 – 30 tahun
 31 – 40 tahun
 41 – 50 tahun



© 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

- ≥ 50 tahun
3. Domisili
 - DKI Jakarta
 - Bogor
 - Depok
 - Tangerang
 - Bekasi
 4. Pekerjaan
 - Pelajar/Mahasiswa
 - Pegawai Negeri Sipil
 - Wirausaha
 - Karyawan Swasta
 - Lainnya
 5. Tingkat Pendapatan/Bulan
 - < Rp 2.000.000
 - Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000
 - Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000
 - Rp 10.000.000 – Rp 15.000.000
 - \geq Rp 15.000.000
 6. Lama Menjadi Nasabah GoPayJago
 - < 3 bulan
 - 3 bulan – 6 bulan
 - \geq 6 bulan

BAGIAN 3: INDIKATOR PERTANYAAN PENELITIAN

Petunjuk Umum Pengisian Kuesioner

Responden diharapkan menjawab pertanyaan dengan mengisi bagian yang kosong atau memberi tanda *checklist* (\surd) pada jawaban yang tersedia. Adapun alternatif jawaban yang peneliti sediakan terdiri dari lima pilihan jawaban, yaitu:

1. Sangat Setuju (SS) : diberi skor 5
2. Setuju (S) : diberi skor 4
3. Netral (N) : diberi skor 3
4. Tidak Setuju (TS) : diberi skor 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) : diberi skor 1

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<i>User interface (X1)</i>						
1	Tampilan fitur GoPayJago memiliki warna, tata letak, dan font yang konsisten, menarik, dan mudah dimengerti.					

© 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 mengummikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2	Terdapat informasi jika terjadi kesalahan input seperti kesalahan data, <i>password</i> , dan PIN pada GoPayJago.						
3	Perubahan tampilan yang jelas pada GoPayJago memudahkan saya dalam mengetahui aktivitas yang sedang saya lakukan.						
4	Terdapat solusi jika terjadi kesalahan input seperti kesalahan data, <i>password</i> , dan PIN pada GoPayJago.						
5	Terdapat fitur edit jika terjadi kesalahan input seperti kesalahan data, <i>password</i> , dan PIN pada GoPayJago.						
6	Terdapat fitur ubah profil atau informasi akun saya pada GoPayJago						
7	Tampilan GoPayJago yang jelas dan sederhana memudahkan saya dalam bertransaksi.						
Responsiveness (X2)							
1	Fitur-fitur pada GoPayJago merespons tindakan saya dengan cepat saat di klik.						
2	Saya tidak memerlukan waktu <i>loading</i> yang lama dari awal membuka aplikasi hingga selesai menggunakan GoPayJago.						
3	Pada saat menikmati fitur GoPayJago, saya tidak memiliki hambatan.						
Reliability (X3)							
1	Fitur-fitur pada GoPayJago bekerja secara konsisten tanpa menimbulkan kesalahan.						
2	Saya hampir tidak pernah mengalami gangguan selama bertransaksi menggunakan GoPayJago.						
3	Informasi pada fitur-fitur GoPayJago jelas dan mudah dipahami sehingga saya terhindar dari kesalahan pada saat melakukan transaksi.						
Security and Privacy (X4)							
1	Saya percaya bahwa data pribadi mereka tidak disalahgunakan oleh pihak GoPayJago.						
2	Saya merasa aman dan terlindungi karena GoPayJago berada di bawah pengawasan Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan.						
3	Saya merasa aman dan terlindungi karena GoPayJago memiliki fitur <i>two factor authentication</i> seperti input PIN atau face ID pada saat melakukan transaksi.						
Performance (X5)							
1	Fitur-fitur yang ada pada GoPayJago, membantu transaksi saya menjadi lebih praktis dan efisien						



© 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 mengummikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2	GoPayJago menciptakan transaksi bebas repot karena saldo Kantong Jago terbaca oleh sistem sebagai saldo aktif GoPay.						
3	Kinerja produk GoPayJago yang cepat dan singkat, membuat saya menghemat penggunaan data dan baterai.						
Contact (X6)							
1	Saya merasa terbantu dengan saluran bantuan (<i>email</i> , telepon, <i>chatbot</i>) yang dapat diakses langsung pada GoPayJago.						
2	Layanan <i>contact</i> pada GoPayJago yang responsif memungkinkan saya mendapatkan bantuan saat dibutuhkan.						
3	Saya dapat dengan mudah menghubungi agen <i>contact</i> yang tertera pada GoPayJago pada saat terjadi masalah						
Customization (X7)							
1	GoPayJago menawarkan fitur <i>customization</i> yang memungkinkan saya untuk melakukan penyesuaian/ <i>custom</i> Kantong Jago sesuai keinginan saya.						
2	Saya dapat melakukan pencatatan dan penganggaran keuangan pada GoPayJago sesuai keinginan saya.						
3	Adanya fitur <i>customization</i> berupa pengkategorian saldo Kantong Jago sesuai keinginan, membuat saya merasa lebih terhubung dengan GoPayJago.						
Kepuasan Nasabah (Y)							
1	Saya merasa tidak memiliki komplain atas penggunaan fitur GoPayJago.						
2	Secara keseluruhan, saya sangat puas dengan fitur GoPayJago yang tersedia pada aplikasi GoJek.						
3	Saya merasa puas atas kemudahan yang diciptakan oleh fitur GoPayJago dalam bertransaksi.						
4	Saya puas karena merasa GoPayJago sudah sesuai dengan harapannya.						
5	Saya bersedia merekomendasikan fitur GoPayJago kepada rekan/kerabat.						

Lampiran 2 Data Penelitian

Resp.	User Interface (X1)							Responsiveness (X2)		
	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X2_1	X2_2	X2_3
1	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
2	4	4	5	5	4	5	5	3	3	3
3	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4
4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
6	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
10	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4
11	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
12	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
16	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3
17	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4
18	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4
19	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3
20	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4
21	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4
22	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5
23	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
24	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4
25	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
26	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
27	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
28	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
31	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
32	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
33	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4
34	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
35	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
36	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
37	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4
38	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
39	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
40	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5



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 mengummikan 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

129	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
130	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
131	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
132	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
133	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
134	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
135	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
136	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
137	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
138	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4
139	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
140	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
141	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
142	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
143	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
144	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
145	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4
146	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5
147	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
148	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4
149	5	5	5	5	5	5	4	2	4	4
150	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5
151	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4
152	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
153	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5
154	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
155	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4
156	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4
157	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
158	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
159	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
160	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4
161	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
162	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5
163	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3
164	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4
165	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
166	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5
167	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5
168	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
169	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
170	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
171	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
172	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4



© 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 mengummikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

173	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
174	3	5	4	5	4	3	4	3	3	4
175	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5
176	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4
177	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
178	3	3	2	4	2	5	2	4	3	2
179	5	3	4	5	3	4	5	5	4	5
180	5	4	3	4	3	4	4	2	2	2
181	5	4	5	4	5	4	3	2	2	3
182	2	1	1	1	2	1	1	2	3	2
183	4	5	4	4	3	4	4	3	2	3
184	3	4	5	3	5	4	4	5	4	4
185	3	4	3	4	3	5	3	3	3	2
186	3	4	3	4	4	5	3	3	2	3
187	3	5	3	5	2	5	3	4	3	2
188	4	5	2	5	3	5	3	4	4	3
189	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2
190	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
191	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4
192	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2
193	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
194	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3
195	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
196	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3
197	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
198	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2
199	3	4	3	4	4	4	3	1	2	2
200	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3

Resp.	Reliability (X3)			Security & Privacy (X4)			Performance (X5)		
	X3_1	X3_2	X3_3	X4_1	X4_2	X4_3	X5_1	X5_2	X5_3
1	4	4	4	5	4	5	5	4	5
2	3	3	4	5	5	5	4	4	4
3	4	5	5	4	5	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	4	4	5	4
5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
6	4	5	4	5	5	4	5	5	4
7	5	5	5	4	5	5	5	4	5
8	4	5	5	5	5	5	5	4	4
9	5	5	5	5	5	4	4	5	5
10	5	4	4	5	5	4	4	4	4
11	5	4	4	4	5	5	5	4	4
12	4	5	4	5	5	5	5	5	4
13	4	5	5	5	4	5	4	4	5



© 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 mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

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



© 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 mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

58	4	5	4	5	5	4	5	5	5
59	5	4	4	3	5	4	5	5	5
60	4	4	4	4	5	5	5	5	5
61	5	4	4	5	4	4	5	5	4
62	3	3	3	2	2	3	3	3	4
63	3	4	4	5	4	5	4	4	4
64	4	3	4	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5	4	5	4
66	3	4	4	5	5	5	4	5	5
67	4	4	5	4	5	5	4	4	4
68	4	3	4	5	5	5	4	4	5
69	3	3	4	4	4	4	4	4	3
70	4	4	5	5	5	5	4	4	5
71	4	5	5	4	4	4	4	4	4
72	5	5	5	5	5	5	4	4	4
73	3	3	5	5	5	5	5	4	4
74	5	4	5	5	5	5	4	4	5
75	4	5	5	5	4	5	4	5	5
76	4	3	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	5	5	5	5	5	4	5
78	4	4	4	5	4	4	4	5	4
79	5	4	5	5	5	5	5	4	5
80	4	4	4	5	5	5	4	4	5
81	5	4	4	5	5	5	4	5	5
82	5	5	4	4	5	5	5	5	4
83	5	5	5	5	5	5	4	5	4
84	4	5	4	4	5	5	4	4	4
85	4	5	5	5	5	5	4	5	5
86	4	4	4	4	5	5	4	5	4
87	4	4	5	5	5	5	4	5	4
88	4	5	4	5	4	5	4	5	4
89	4	4	5	4	5	4	4	5	4
90	4	5	5	5	5	5	5	5	5
91	4	5	4	5	5	5	5	4	4
92	5	5	4	4	4	5	5	5	4
93	4	5	5	5	4	5	5	4	4
94	4	5	4	5	5	5	5	5	5
95	5	5	5	4	5	5	4	4	4
96	4	5	4	4	4	4	5	5	4
97	5	4	4	5	4	5	4	5	4
98	5	5	5	5	5	3	5	4	4
99	4	4	4	5	5	5	5	5	4
100	5	5	4	5	5	5	4	5	5
101	5	5	4	5	5	5	4	5	4



© 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 mengummikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

102	5	3	4	4	4	4	5	5	4
103	5	4	5	5	5	5	5	5	4
104	4	3	4	5	5	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	5	5	5
106	4	5	4	5	5	3	4	5	4
107	4	5	5	5	5	4	4	5	4
108	5	5	4	5	5	4	4	4	5
109	4	4	4	5	5	4	5	5	4
110	5	4	4	3	5	5	4	5	4
111	5	5	5	5	5	5	4	5	4
112	4	5	4	4	4	5	5	5	4
113	4	5	5	5	5	5	5	5	4
114	5	4	5	5	5	5	5	5	4
115	4	5	4	4	4	4	5	5	4
116	5	5	5	5	5	5	5	5	4
117	5	5	4	5	4	5	5	5	4
118	5	5	5	5	5	5	4	5	5
119	5	5	5	5	5	5	4	4	5
120	4	5	5	5	5	4	4	4	4
121	4	4	5	5	4	4	4	4	5
122	5	5	4	4	5	5	5	5	5
123	4	5	4	5	5	5	5	5	4
124	4	4	5	5	4	5	5	5	4
125	5	4	5	5	5	4	4	4	4
126	5	5	4	4	4	4	5	4	4
127	5	5	4	5	5	5	4	5	4
128	4	5	4	5	5	5	5	4	4
129	5	5	5	4	4	5	5	4	5
130	5	4	4	4	5	5	5	5	5
131	5	5	4	5	5	5	5	5	4
132	5	5	4	5	5	4	5	5	4
133	5	5	5	4	5	5	5	5	5
134	5	5	5	4	5	4	5	5	4
135	4	5	4	4	5	4	5	5	4
136	5	5	5	3	4	5	5	5	4
137	5	5	4	4	5	5	5	5	5
138	5	4	5	5	5	5	4	5	5
139	4	5	4	5	4	4	4	5	4
140	4	5	5	4	4	4	4	5	5
141	5	5	4	5	5	5	5	5	5
142	5	5	4	5	5	5	5	5	4
143	5	5	4	5	5	4	3	4	5
144	5	4	4	5	4	4	4	5	4
145	4	4	4	5	5	5	5	5	4



© 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 mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

146	5	5	5	4	5	4	5	5	5
147	4	5	4	4	4	5	5	5	5
148	5	4	5	5	5	4	4	5	4
149	5	5	4	4	4	5	5	4	4
150	5	4	4	5	5	4	4	4	5
151	3	5	4	5	5	4	5	4	4
152	5	5	5	5	4	5	5	5	5
153	4	5	5	5	5	5	4	4	4
154	5	4	4	5	5	4	5	5	5
155	5	5	4	5	5	4	4	4	5
156	4	5	4	4	5	5	4	4	4
157	5	5	4	5	5	4	5	5	5
158	5	4	4	5	5	5	4	5	4
159	4	4	4	5	5	4	4	5	4
160	4	5	4	5	5	5	4	4	4
161	5	5	4	5	5	4	5	5	4
162	4	5	4	5	5	4	5	5	5
163	4	4	4	4	5	5	5	5	4
164	5	4	4	4	4	4	4	5	4
165	5	4	4	4	5	4	4	5	4
166	5	4	4	5	5	4	5	5	5
167	4	5	5	5	5	5	4	5	5
168	5	4	4	4	5	5	5	5	4
169	5	5	4	4	4	5	5	4	4
170	4	5	4	5	5	5	4	4	4
171	5	5	4	4	4	4	5	4	4
172	5	4	4	4	4	5	5	5	4
173	5	5	5	5	5	5	5	5	5
174	5	5	5	5	5	5	2	2	3
175	4	3	4	5	4	5	4	4	5
176	4	5	4	5	5	5	4	5	4
177	5	4	4	4	4	4	4	4	5
178	2	3	4	2	3	2	3	5	2
179	2	3	1	3	2	4	4	5	5
180	4	3	2	5	5	5	5	3	4
181	2	3	4	5	4	4	5	5	4
182	2	4	2	2	1	2	2	1	3
183	3	3	3	5	5	5	4	4	3
184	3	4	5	3	5	4	4	3	5
185	3	3	4	5	5	5	4	4	4
186	3	3	4	5	5	4	4	3	3
187	3	3	4	5	5	5	3	3	4
188	3	3	3	4	5	4	4	3	4
189	3	3	3	3	2	3	3	2	3



© 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 mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

190	3	3	4	5	5	5	5	5	4
191	4	4	3	3	4	3	3	4	4
192	3	3	2	3	3	3	2	2	2
193	4	4	4	5	5	5	5	5	3
194	3	3	2	2	3	2	2	3	3
195	3	2	3	2	3	3	2	3	3
196	3	3	2	2	3	3	2	3	2
197	2	3	2	3	3	2	3	2	2
198	2	3	2	3	3	2	3	3	2
199	2	1	3	4	3	4	3	3	1
200	3	3	3	4	4	5	4	4	2

Resp	Contact (X6)			Customization (X7)			Kepuasan Nasabah (Y)				
	X6_1	X6_2	X6_3	X7_1	X7_2	X7_3	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5
1	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4
5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
6	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
7	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
8	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5
9	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
10	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
11	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
12	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
13	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
16	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3
17	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
18	4	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5
19	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4
20	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
21	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5
22	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5
23	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
25	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4
26	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
27	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4
28	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4
29	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5



© 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 mengummikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

30	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
31	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
32	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
34	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
35	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
36	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4
37	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
38	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4
39	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
40	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
41	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
43	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
45	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4
46	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
47	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
48	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
49	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
50	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4
51	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
52	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
53	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
54	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
55	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
56	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
57	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4
58	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
59	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4
60	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
62	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
63	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4
64	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
65	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3
66	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
67	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
68	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4
69	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3
70	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
71	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3
72	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
73	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3



© 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 mengummikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

74	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
75	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5
76	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3
77	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
78	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
80	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
81	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4
82	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3
83	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5
84	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4
85	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4
86	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
87	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4
88	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
89	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
90	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4
91	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4
92	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5
93	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4
94	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4
95	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
96	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
97	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
98	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
99	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4
100	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4
101	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
102	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4
103	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4
104	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4
105	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
106	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
107	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5
108	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4
109	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4
110	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
111	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
112	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4
113	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
114	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5
115	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
116	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4
117	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4



© 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 mengummikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

118	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
119	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
120	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
121	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4
122	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
123	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4
124	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4
125	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
126	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
127	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
128	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
129	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
130	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5
131	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
132	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
133	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
134	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
135	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5
136	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4
137	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
138	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
139	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
140	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4
141	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
142	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
143	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
144	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4
145	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
146	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
147	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4
148	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
149	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
150	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3
151	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5
152	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
153	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
154	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5
155	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
156	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
157	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
158	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
159	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
160	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
161	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4



© 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 mengummikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

162	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
163	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5
164	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4
165	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3
166	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
167	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4
168	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
169	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4
170	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
171	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4
172	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4
173	5	5	5	4	4	5	2	5	3	3	4
174	5	5	4	4	4	3	2	5	5	5	5
175	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5
176	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
177	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
178	4	3	4	1	5	3	2	3	5	3	2
179	1	3	4	5	3	4	2	3	3	3	4
180	5	2	2	2	3	3	2	4	3	4	5
181	3	2	2	5	4	3	2	3	3	4	5
182	2	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2
183	4	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4
184	3	5	4	4	5	3	5	4	5	3	4
185	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5
186	5	2	3	3	3	5	2	3	3	3	3
187	4	3	4	4	5	5	2	3	4	3	4
188	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
189	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2
190	3	3	4	5	4	5	3	3	4	4	5
191	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
192	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3
193	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
194	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3
195	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3
196	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3
197	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3
198	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3
199	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1
200	3	3	3	5	3	5	2	4	4	4	1

Lampiran 3 Nilai *Cross Loading*

	Contact	CustSatisfy	Custom	Perform	Relia	Resp	SecPriv	UserInt
X1_1	0,756	0,753	0,690	0,783	0,776	0,738	0,630	0,815
X1_2	0,750	0,695	0,675	0,673	0,523	0,552	0,747	0,786
X1_3	0,711	0,761	0,831	0,722	0,711	0,517	0,627	0,751
X1_4	0,819	0,701	0,722	0,580	0,584	0,678	0,755	0,817
X1_5	0,713	0,712	0,749	0,594	0,631	0,667	0,661	0,858
X1_6	0,750	0,782	0,796	0,657	0,592	0,585	0,749	0,872
X1_7	0,719	0,782	0,707	0,651	0,668	0,657	0,603	0,848
X2_1	0,683	0,671	0,538	0,595	0,640	0,867	0,523	0,677
X2_2	0,551	0,622	0,524	0,480	0,681	0,838	0,551	0,591
X2_3	0,769	0,748	0,628	0,594	0,696	0,922	0,675	0,732
X3_1	0,639	0,740	0,607	0,642	0,857	0,796	0,522	0,635
X3_2	0,634	0,750	0,691	0,611	0,894	0,665	0,483	0,674
X3_3	0,541	0,721	0,653	0,717	0,812	0,499	0,553	0,698
X4_1	0,743	0,764	0,834	0,751	0,570	0,619	0,954	0,798
X4_2	0,641	0,625	0,592	0,676	0,509	0,558	0,866	0,672
X4_3	0,727	0,704	0,738	0,694	0,569	0,639	0,897	0,774
X5_1	0,751	0,781	0,754	0,904	0,669	0,648	0,730	0,817
X5_2	0,635	0,700	0,674	0,912	0,714	0,503	0,691	0,714
X5_3	0,516	0,617	0,586	0,808	0,635	0,513	0,626	0,582
X6_1	0,932	0,835	0,815	0,716	0,666	0,729	0,733	0,834
X6_2	0,952	0,800	0,851	0,571	0,624	0,716	0,710	0,842
X6_3	0,898	0,788	0,776	0,750	0,680	0,691	0,723	0,847
X7_1	0,638	0,687	0,807	0,637	0,688	0,457	0,525	0,711
X7_2	0,850	0,801	0,890	0,653	0,673	0,611	0,742	0,828
X7_3	0,758	0,759	0,875	0,696	0,603	0,582	0,783	0,773
Y_1	0,766	0,836	0,675	0,538	0,753	0,775	0,601	0,718
Y_2	0,822	0,898	0,791	0,652	0,733	0,738	0,710	0,851
Y_3	0,768	0,889	0,759	0,826	0,813	0,677	0,611	0,757
Y_4	0,771	0,883	0,778	0,777	0,713	0,658	0,752	0,834
Y_5	0,692	0,877	0,833	0,723	0,770	0,573	0,714	0,802


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 mengummikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta










Lampiran 4 Lembar Bimbingan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 7864926, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN

Nama Mahasiswa	:	Nandini Syalsha Alvioni
NIM	:	1904421042
Program Studi	:	D4 Keuangan dan Perbankan
Nama Dosen Pembimbing	:	Dr. Ali Masjono Muchtar, S.E., MBIT

No.	Tanggal	Kegiatan	Tanda Tangan Pembimbing
1	Senin, 20 Maret 2023	1 Pengajuan judul dan pengiriman <i>draft</i> proposal skripsi melalui <i>email</i>	 2023-07-03 06:22+07:00
		2 Pembahasan topik skripsi yang diajukan	
2	Rabu, 22 Maret 2023	1 Revisi penulisan bab I (latar belakang dan rumusan masalah)	 2023-07-03 06:22+07:00
		2 Revisi dan penetapan judul	
3	Selasa, 11 April 2023	1 Persetujuan Bab I	 2023-07-03 06:22+07:00
		2 Revisi penulisan bab II dan III	
4	Sabtu, 15 April 2023	1 Revisi Bab II dan III	 2023-07-03 06:22+07:00
		2 Pembuatan kuesioner	
5	Senin, 24 April 2023	1 Persetujuan bab II	 2023-07-03 06:22+07:00
		2 Revisi bab III (variabel operasional)	
		3 Persetujuan sidang seminar proposal	
6	Senin, 15 Mei 2023	1 Pengajuan revisi judul skripsi setelah seminar proposal	 2023-07-03 06:23+07:00
		2 Pengajuan revisi variabel X yang digunakan	
7	Senin, 29 Mei 2023	1 Persetujuan judul	 2023-07-03 06:23+07:00
		2 Persetujuan bab I, II dan III	
8	Senin, 26 Juni 2023	1 Persetujuan bab IV	 2023-07-03 06:23+07:00
		2 Revisi bab 5 (kesimpulan)	
9	Rabu, 28 Juni 2023	1 Persetujuan skripsi	 2023-07-03 06:23+07:00

 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 mengummikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta