



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

## SKRIPSI TERAPAN



### **PENGARUH *CUSTOMER VALUE*, KEPERCAYAAN, DAN LOKASI TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA *DIGITAL BOX SMART BRANCH* BY BANK XYZ**

Disusun oleh:  
**NAJMI FAUZIAH YASA**  
NIM. 1904421045

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

## SKRIPSI TERAPAN



### **PENGARUH *CUSTOMER VALUE*, KEPERCAYAAN, DAN LOKASI TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA *DIGITAL BOX SMART BRANCH BY BANK XYZ***

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan  
pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik  
Negeri Jakarta

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Disusun oleh:

**NAJMI FAUZIAH YASA**

**NIM. 1904421045**

**PROGRAM STUDI D4 KEUANGAN DAN PERBANKAN TERAPAN  
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 mengummumkan 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 Terapan ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Skripsi Terapan ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Najmi Fauziah Yasa

NIM : 1904421045

Tanda tangan :



Tanggal : 17 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Najmi Fauziah Yasa  
NIM : 1904421045  
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan  
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Value*, Kepercayaan, dan Lokasi Terhadap *Customer Satisfaction* Pada *Digital Box Smart Brach* by Bank XYZ

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 Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta

### DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Dr. Ali Masjono Muchtar, S.E., MBIT. (  )

Pembimbing : Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si. (  )

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 31 Juli 2023

Ketua Jurusan Akuntansi



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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Najmi Fauziah Yasa  
Nomor Induk Mahasiswa : 1904421045  
Jurusan/Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan  
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Value*, Kepercayaan, dan Lokasi Terhadap *Customer Satisfaction* Pada *Digital Box Smart Branch* by Bank XYZ

Disetujui oleh:

Pembimbing

Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si.

NIP. 196211161992032001

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

Ketua Program Studi

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

NIP. 196510051997021001



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

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

Nama : Najmi Fauziah Yasa  
NIM : 1904421045  
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan  
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 *Customer Value*, Kepercayaan, dan Lokasi Terhadap *Customer Satisfaction* Pada *Digital Box Smart Branch* by Bank XYZ

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 31 Juli 2023

Yang Menyatakan

Najmi Fauziah Yasa



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh *Customer Value*, Kepercayaan, dan Lokasi Terhadap *Customer Satisfaction* pada *Digital Box Smart Branch* by Bank XYZ”. Penulis menyadari bahwa terwujudnya skripsi ini juga tidak lepas dari saran, arahan, bantuan, dukungan, serta bimbingan yang telah diberikan oleh banyak pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr.sc., Zainal Nur Arifin, Dipl. Ing.HTL., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.M., selaku Kepala Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan.
4. Ibu Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing Laporan Skripsi dan PKL penulis yang telah meluangkan waktu serta memberikan masukan selama proses penyusunan sehingga menghasilkan laporan yang berkualitas.
5. Kedua orang tua saya Ibu Siti Rohayati dan Bapak Sariffudin, abang, mas, Fira, Azam, dan Azka yang selalu memberikan do’a serta dukungan kepada penulis baik secara moril dan materil.
6. Semua tim dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta, khususnya untuk dosen Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan yang telah memberikan ilmu-ilmu yang bermanfaat kepada penulis serta untuk kemajuan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
7. Sahabat terdekat di kampus perjuangan Fonda, Nisah, Vera, Tressya, Ota, Oca, Anggi, Marisha, dan Dania yang selalu memberikan semangat untuk terus berjuang bersama untuk bisa mendapatkan gelar bersama.
8. Teman-teman ABT 2023, yaitu Fonda, Gifti, Grace, Hersa, Mutiara, Fakhri, dan kak Fitri yang selalu memberikan semangat dan dorongan dalam penyusunan skripsi ini.

### Hak Cipta :

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



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

9. Sahabat-sahabat terbaik sejak SMA, Nada dan Afdhila yang selalu memberikan *support* dan mengingatkan penulis untuk terus bersemangat.
10. Teman-teman dari Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Angkatan 2019 yang saling mendoakan dan membantu untuk sama-sama menyelesaikan tugas tingkat akhir.
11. Kakak tingkat Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan yang telah memberikan referensi dalam penyelesaian skripsi ini. Terkhusus kepada Kak Restu Marietha Laras yang telah membantu dan memberikan semangat.
12. Abang-abang Seventeen yang selalu menghibur dan memotivasi untuk menyelesaikan apa yang sudah penulis mulai.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas bantuan semangat dalam mengerjakan skripsi terapan ini.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis terbuka akan kritik serta saran yang dapat membangun. Akhir kata, penulis berharap penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi semua pihak.

Depok, 31 Juli 2023

Penulis,

Najmi Fauziah Yasa  
NIM. 1904421045



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

Najmi Fauziah Yasa  
Program Studi Keuangan dan Perbankan

**Pengaruh *Customer Value*, Kepercayaan, dan Lokasi Terhadap *Customer Satisfaction* Pada *Digital Box Smart Branch* by Bank XYZ**

**ABSTRAK**

Transformasi digital membuat para perbankan melakukan inovasi terbaru dalam hal pelayanan. Bank XYZ sebagai salah satu pemain dalam sektor tersebut meluncurkan *Digital Box Smart Branch* guna meningkatkan kepuasan nasabah dalam segi pelayanan. Namun kenyataannya, menurut hasil survei yang mereka lakukan setiap tahunnya mengenai kepuasan pengguna pada seluruh layanan yang mereka sediakan mengalami penurunan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *customer value*, kepercayaan, dan lokasi terhadap *customer satisfaction* pada *Digital Box Smart Branch* by Bank XYZ. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara online kepada 100 responden para pengguna layanan *Digital Box Smart Branch* by Bank XYZ dengan menggunakan teknik sampel *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan menggunakan *software* SPSS versi 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *customer value*, kepercayaan, dan lokasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada *Digital Box Smart Branch* by Bank XYZ. Sehingga dengan adanya value atau manfaat maksimal yang dirasakan oleh para nasabah dan kepercayaan yang nasabah miliki mengenai system keamanan yang dimiliki, serta pemilihan lokasi yang memerhatikan nasabahnya dalam menggunakan *Digital Box Smart Branch* by Bank XYZ berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* pada *Digital Box Smart Branch* by Bank XYZ.

**Kata kunci:** *customer value*, kepercayaan, lokasi, *customer satisfaction*, *digital box*



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

Najmi Fauziah Yasa  
Program Studi Keuangan dan Perbankan

**The Effect of *Customer Value*, *Trust*, and *location* on *Customer Satisfaction* at *Digital Box Smart Branch* by *Bank XYZ***

**ABSTRACT**

*Digital transformation has made banks make the latest innovations in terms of services. Bank XYZ as one of the players in this sector launched the Digital Box Smart Branch to increase customer satisfaction in terms of service. But in reality, according to the results of a survey they conduct annually regarding user satisfaction with all the services they provide, it has decreased. The purpose of this study was to determine the effect of customer value, trust, and location on customer satisfaction at the Digital Box Smart Branch by Bank XYZ. This study used primary data obtained by distributing questionnaires online to 100 respondents using the Digital Box Smart Branch by Bank XYZ service using a purposive sampling technique. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression using SPSS version 26. The results of this study indicate that the customer value, trust, and location variables partially have a positive and significant effect on customer satisfaction at the Digital Box Smart Branch by Bank XYZ. So that with the maximum value or benefits felt by customers and the trust that customers have regarding the security system they have, as well as choosing a location that pays attention to its customers in using Digital Box Smart Branch by Bank XYZ has a positive effect on customer satisfaction on Digital Box Smart Branch by Bank XYZ.*

**Keywords:** *customer value, trust, location, customer satisfaction, digital box*



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 ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	10
1.6 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 <i>Value-Based Marketing</i> .....	13
2.1.2 <i>Customer Value</i> .....	13
2.1.3 <i>Theory Planned Behavior (TPB)</i> .....	15
2.1.4 <i>Attitude</i> .....	16
2.1.5 Kepercayaan .....	17
2.1.6 Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ).....	19
2.1.7 <i>Place</i> .....	20
2.1.8 Lokasi ( <i>Location</i> ) .....	21
2.1.9 Kepuasan Pengguna ( <i>Customer Satication</i> ).....	22
2.1.10 <i>Digital Box Smart Branch</i> by Bank XYZ.....	23
2.1.11 <i>Customer Service Machine (CSM)</i> .....	24
2.1.12 <i>ATM Cash Recycle Machine (CRM)</i> .....	24
2.1.13 <i>Video Conference Box (V-Box)</i> .....	25
2.2 Penelitian Terdahulu .....	26



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

2.3	Kerangka Pemikiran.....	30
2.4	Hipotesis Penelitian.....	30
2.4.1	<i>Customer Value</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	30
2.4.2	Kepercayaan Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	31
2.4.3	Lokasi Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	32
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	34
3.2	Objek Penelitian .....	34
3.3	Metode Pengambilan Sampel.....	34
3.4	Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	35
3.5	Metode Pengumpulan Data Penelitian .....	36
3.6	Variabel Operasional.....	36
3.7	Metode Analisis Data.....	38
3.7.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner .....	39
3.7.2	Uji Asumsi Klasik .....	40
3.7.3	Analisis Linear Regresi berganda.....	41
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1	Gambaran Umum Responden .....	44
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	44
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Domisili .....	45
4.2	Gambaran Distribusi item .....	47
4.2.1	Gambaran Distribusi Item <i>Customer Value</i> .....	47
4.2.2	Gambaran Distribusi Item Kepercayaan.....	48
4.2.3	Gambaran Distribusi Item Lokasi.....	49
4.2.4	Gambaran Distribusi Item <i>Customer Satisfaction</i> .....	50
4.3	Uji Validitas dan Uji Reabilitas ( <i>Pre-Test</i> ).....	50
4.3.1	Uji Validitas ( <i>Pre-Test</i> ) .....	50
4.3.2	Uji Reabilitas ( <i>Pre-Test</i> ).....	51
4.4	Uji Validitas dan Uji Reabilitas Data Penelitian.....	52
4.4.1	Uji Validitas.....	52
4.4.2	Uji Reabilitas .....	53
4.5	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	54
4.5.1	Uji Normalitas .....	54
4.5.2	Uji Multikolinearitas.....	55
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas .....	55
4.6	Uji Regresi Linier Berganda .....	56



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

4.7 Hasil Uji Hipotesis .....	58
4.7.1 Hasil Uji T (Parsial).....	58
4.7.2 Hasil Uji F (Simultan) .....	59
4.7.3 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	60
4.8 Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	61
4.8.1 Pengaruh <i>Customer Value</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Pada <i>Digital Box</i> by Bank XYZ.....	61
4.8.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Pada <i>Digital Box</i> by Bank XYZ.....	62
4.8.3 Pengaruh Lokasi Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Pada <i>Digital Box</i> by Bank XYZ .....	63
4.8.4 Pengaruh <i>Customer Value</i> , Kepercayaan, dan Lokasi Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Pada <i>Digital Box</i> by Bank XYZ.....	63
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>66</b>
5.1 Kesimpulan .....	66
5.2 Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>72</b>

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 kritis 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

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 - Hasil Kuesioner Pra <i>Survey</i> .....	6
Tabel 1. 2 - Hasil <i>Survey</i> Kepuasan Pelanggan.....	8
Tabel 2. 1 - Ketentuan Limit Setor Tunai .....	25
Tabel 2. 2 - Ketentuan Limit Tarik Tunai .....	25
Tabel 4. 1 - Gambaran Distribusi Item Variabel <i>Customer Value</i> .....	49
Tabel 4. 2 - Gambaran Distribusi Item Variabel Kepercayaan.....	50
Tabel 4. 3 - Gambaran Distribusi Item Variabel Lokasi.....	51
Tabel 4. 4 - Gambaran Distribusi Item Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	51
Tabel 4. 5 - Hasil Uji Validitas ( <i>Pre-Test</i> ).....	52
Tabel 4. 6 - Hasil Uji Reabilitas ( <i>Pre-Test</i> ) .....	54
Tabel 4. 7 - Hasil Uji Validitas .....	54
Tabel 4. 8 - Hasil Uji Reabilitas.....	55
Tabel 4. 9 - Hasil Uji <i>One-Sample Kolmogrov-Smirnov</i> .....	56
Tabel 4. 10 - Hasil Uji Multikolinearitas .....	57
Tabel 4. 11 - Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	58
Tabel 4. 12 - Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	59
Tabel 4. 13 - Hasil Uji T .....	61
Tabel 4. 14 - Hasil Uji F .....	62
Tabel 4. 15 - Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	63



**Hak Cipta :**

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

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 - Kerangka Teori .....	12
Gambar 2. 2 - Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4. 1 - Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia ....	46
Gambar 4. 2 - Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Domisili ....	48
Gambar 4. 3 - Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	58





**Hak Cipta :**

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

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 2. Distribusi Kuesioner.....	78
Lampiran 3. Tabel Penelitian Terdahulu.....	82
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas X1.....	89
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas X2.....	90
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas X3.....	91
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Y.....	92
Lampiran 8. Hasil Uji Normalitas.....	93
Lampiran 9. Hasil Uji Multikolinearitas.....	93
Lampiran 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	93
Lampiran 11. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	94
Lampiran 12. Hasil Uji T.....	95
Lampiran 13. Hasil Uji F.....	95
Lampiran 14. Hasil Koefisien Determinasi.....	95
Lampiran 15. Lembar Bimbingan.....	96

**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

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Tren digitalisasi pada era revolusi industri membuat berbagai sektor melakukan perubahan, terutama di sektor perbankan yang mulai mengembangkan transaksi ekonomi dan keuangan berbasis digital. Perkembangan tersebut terjadi dengan pesat selama beberapa tahun belakangan. Dengan adanya perkembangan dalam perluasan dan kemudahan sistem pembayaran digital, serta akselerasi *digital banking* memberikan dampak pada kehidupan masyarakat terutama dalam aktivitas ekonomi. Perkembangan tersebut mengharuskan para bank di Indonesia untuk berinovasi demi memudahkan masyarakat dalam bertransaksi dan meningkatkan persaingan yang ada. Namun perkembangan yang terjadi bukan hanya tentang perpindahan dari perbankan tradisional menjadi serba digital melainkan perubahan dalam bagaimana cara bank untuk dapat terus berinteraksi dan memuaskan nasabahnya tanpa batasan ruang dan waktu.

Perkembangan teknologi informasi membawa konsekuensi perubahan yang signifikan dalam industri perbankan, yang dapat dilihat dalam empat aspek utama yaitu perubahan harapan konsumen, peningkatan kualitas produk dan layanan perbankan dengan pemanfaatan data (*data enhanced products*), kemunculan kemitraan baru dengan *big-tech* dan *start-up companies*, serta perubahan model bisnis digital (Otoritas Jasa Keuangan, 2022). Sehingga akhirnya beberapa perbankan mengambil langkah untuk dapat mengedepankan nasabah dengan beradaptasi dan melakukan perubahan produk dan layanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan nasabah. Fokus transformasi perbankan saat ini ialah transformasi layanan untuk memuaskan nasabah yang sudah ada dan menarik perhatian nasabah baru (Maulidya & Afifah, 2021). Salah satu perbankan di Indonesia yang melakukan transformasi layanan ialah Bank XYZ.

PT Bank XYZ merupakan salah satu bank BUMN di Indonesia yang menaruh perhatian besar dan proaktif untuk menggarap segmen *digital banking* guna mendukung transformasi digital sebagai bisnis yang berkelanjutan. Hal tersebut dilakukan untuk memperluas akses nasabah terhadap produk PT Bank XYZ. Pada



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

tahun 2022, Bank XYZ meluncurkan inovasi baru yaitu *Smart Branch* guna memantapkan jalur Bank XYZ menjadi salah satu Bank terdepan yang konsisten dalam melakukan transformasi digitalisasi secara menyeluruh. *Smart Branch* merupakan transformasi digital dari cabang-cabang tradisional yang selama ini setia melayani. Layanan yang disediakan oleh *Smart Branch* memungkinkan bank untuk menghadirkan produk dan layanan baru yang dapat meningkatkan bisnis di pasar dan bertahan dari para pesaingnya (Driga & Isac, 2014). Bank XYZ mendirikan 241 *Smart Branch* by Bank XYZ dengan tiga tipe cabang yaitu *Digital Box* yang berlokasi di pusat perbelanjaan, sedangkan *Hybrid Branch* dan *Upgrade Branch* berlokasi di kawasan pertokoan. Ketiga tipe cabang tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dari segi pelayanan. Fasilitas yang disediakan oleh *Smart Branch* by Bank XYZ yaitu *self-service machine* dan layanan bantuan dari *general banker* (Bank XYZ, 2022).

Salah satu jenis *Smart Branch* yaitu *Digital Box* dapat melayani nasabah untuk membuka rekening, pergantian kartu ATM dengan menggunakan *customer service machine* (CSM). Lalu tarik setor tunai dengan menggunakan ATM *cash recycle machine* (CRM), V-Box, pengajuan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan juga Kredit Kendaraan Bermotor (KKB). *Customer service machine* (CSM) merupakan layanan digital terbaru Bank XYZ yang hadir untuk memberikan solusi dalam proses penggantian kartu debit dan pembukaan rekening secara praktis dan mandiri tanpa harus mengantre di *customer service* cabang tradisional. Sedangkan ATM *cash recycle machine* (CRM) merupakan salah satu jenis ATM untuk melakukan transaksi setor tunai, transaksi tarik tunai, transfer antar bank serta transaksi pembayaran atau pembelian bagi semua Nasabah Bank XYZ yang memiliki rekening tabungan. Lalu untuk Mandiri Video Banking Box (V-Box) adalah salah satu *channel* nasabah yang disediakan oleh Bank XYZ, agar para nasabah atau calon nasabah dapat melakukan konsultasi secara virtual dengan petugas bank atas produk-produk Bank XYZ maupun perusahaan anak (Bank XYZ, 2022).

*Digital Box* merupakan cabang jenis baru yang memberikan pengalaman layanan transaksi baru bagi para penggunanya, dengan pembaharuan terkait pelayanan ini diharapkan dapat memuaskan para nasabah dari segi layanan dan



## © 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

akan menimbulkan keterikatan antara nasabah dengan layanan yang tersedia. Karena bank hanya dapat mencapai kesuksesan apabila mereka dapat mempertahankan para pengguna. *Digital Box* hadir sebagai upaya Bank XYZ untuk terus meningkatkan *customer satisfaction* dalam hal pelayanan yang lebih baik sehingga bank mampu bersaing secara kompetitif dalam meningkatkan *service quality*. Apabila antusiasme nasabah atas adopsi awal berkurang setelah mendapatkan pengalaman penggunaan karena tidak timbul rasa puas pada layanan yang diberikan, maka nantinya penggunaan layanan yang terdapat pada *Digital Box* akan mengalami penurunan dan bahkan mungkin tidak digunakan lagi. Maka dari itu penting bagi Bank XYZ untuk dapat menciptakan *customer value*, serta kepercayaan pada nasabah yang menggunakan layanan pada *Digital Box*.

*Customer value* memiliki fokus utama pada kualitas layanan yang diberikan kepada para nasabah dalam proses penyerahan jasa, kualitas jasa, persepsi harga, serta faktor situasional, dan personal (Daryanto & Setyobudi, 2014). Terlebih dalam industri jasa seperti perbankan, *customer value* menjadi salah satu hal yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan memegang posisi penting, dimana hubungan antara nasabah didasarkan atas kualitas pelayanan yang dimiliki dan bagaimana mereka mempertahankannya. *Customer value* merupakan penilaian yang diberikan nasabah berupa hasil evaluasi yang dilakukan berdasarkan penilaian keseluruhan atas ekspektasi harapan nasabah, dan kenyataan yang diterima dari layanan jasa yang diberikan oleh bank. Hasil atau *feedback* yang diberikan oleh *customer value* nanti berupa kepuasan nasabah. Maka dari itu, layanan *Digital Box* by Bank XYZ perlu memberikan layanan yang maksimal mulai dari mesin-mesin yang tersedia maupun para pegawai yang ada untuk dapat menghasilkan kepuasan pada diri nasabah.

Kepercayaan merupakan paradigma yang diterapkan untuk menggambarkan usaha pengguna dalam mengurangi risiko (Boonlertvanich, 2019). Kepercayaan dapat didefinisikan sebagai keyakinan atas suatu pernyataan pelayanan atau janji yang diberikan bank untuk memenuhi komitmen dalam menyediakan layanan kepada nasabah. Tingkat kepercayaan yang dimiliki nasabah mencerminkan semakin besar keyakinan nasabah bahwa pelayanan akan diberikan dengan baik begitupun sebaliknya (Sumaedi, Juniarti, & Bakti, 2015). Dengan adanya



## © 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

kepercayaan yang dimiliki para pengguna terhadap penyedia layanan, akan menunjukkan bahwa pelanggan tersebut memiliki kepercayaan terhadap keandalan dan integritas yang dipegang oleh penyedia layanan (Schurr & Ozanne, 1985). Dalam kaitannya terhadap *Digital Box* by Bank XYZ, kepercayaan berarti para nasabah menyakini bahwa bank tersebut akan menjalankan layanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para nasabah. Lalu para *general banker* yang terdapat pada *Digital Box* by Bank XYZ tersebut harus dapat meyakinkan terkait layanan yang ada memiliki sistem yang ketat sehingga tidak akan terjadi kebocoran data, atau hal-hal teknis lainnya yang dapat merugikan nasabah.

Dalam mempengaruhi kepuasan, lokasi juga menjadi penilaian penting. Lokasi pada *marketing mix* merupakan dimensi penting untuk melakukan pemasaran agar produk atau jasa yang dimiliki bisa dicapai oleh para pengguna (Kotler & Keller, 2015). Lokasi yang strategis dapat diakses dengan mudah oleh para nasabah agar dapat menyelesaikan transaksi atau kebutuhannya secara efisien. Sebaliknya jika lokasi sulit untuk diakses atau jauh dari tempat tinggal serta tempat kerja akan menurunkan tingkat kepuasan pengguna. Penempatan *Digital Box* by Bank XYZ di dalam pusat perbelanjaan merupakan strategi lokasi yang ditujukan agar nasabah yang tertarik atau memerlukan layanan tersebut dapat dengan mudah mengaksesnya saat mereka sedang berbelanja atau melakukan hal lainnya. Dengan demikian, nasabah dapat memanfaatkan waktu mereka dengan efisien karena dapat menyelesaikan keperluan perbankan dan yang lainnya dalam satu lokasi yang sama.

*Customer satisfaction* dapat digunakan untuk mengukur antara ekspektasi atau harapan nasabah terhadap suatu layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi atau harapan mereka. Kepuasan dapat hadir setelah adanya pemenuhan kebutuhan pelanggan dan juga seberapa baik kinerja layanan yang ditawarkan memenuhi harapan pelanggan (Daniel & Berinyuy, 2010). Para nasabah dapat dengan mudah menyukai suatu layanan dengan menilai atau mengukur layanan yang mereka gunakan dari seberapa mudah dan fleksibel layanan tersebut untuk digunakan.

Dalam persaingan yang semakin ketat, bank-bank yang sudah beroperasi selama puluhan tahun memiliki kelebihan dari sisi cakupan nasabah yang lebih besar, infrastruktur, serta kepercayaan dari para nasabah. Bank-bank yang sudah



## © 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

memiliki ekosistem yang lebih matang, jauh lebih cepat mendapatkan kepercayaan dari para nasabahnya. Melalui kehadiran *Digital Box* by Bank XYZ, diharapkan dapat menjaga kepercayaan dan meningkatkan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan. Sehingga Bank XYZ tetap dapat mempertahankan citra dan reputasinya di pasar dengan menyediakan layanan yang unggul, serta meningkatkan kepuasan nasabah agar mereka tetap loyal dan memilih produk atau jasa yang dimiliki Bank XYZ di tengah persaingan sektor perbankan.

Uraian yang sudah dijelaskan diatas, didukung juga oleh beberapa penelitian terdahulu, yaitu pada penelitian yang dilakukan oleh Rusmahafi dan Wulandari (2020) pada Bank Muamalat Indonesia yang menyatakan bahwa *customer value* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *customer satisfaction* pada bank tersebut. Hal tersebut dikarenakan kinerja yang diharapkan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah Bank Muamalat Indonesia. Hal tersebut didukung juga oleh penelitian yang dilakukan oleh Hasfar, Militina, dan Ahmad (2020) yang menyatakan bahwa *customer value* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Deng, Lu, Wei, dan Zhang (2010) pada *Mobile Instant Messages* di Cina menyatakan bahwa dari empat dimensi yang dimiliki *customer value*, dua diantaranya tidak berpengaruh terhadap *customer satisfaction*, yaitu *performance value*, dan *emotional value*. Sedangkan *social value* dan *price/value* tidak secara signifikan berpengaruh terhadap *customer satisfaction*.

Pada pengaruh kepercayaan terhadap *customer satisfaction* terdapat *gap research* dari hasil penelitian pada penelitian-penelitian sebelumnya. Pada penelitian yang dilakukan pada pengguna *m-banking* di Oman oleh (Sharma & Sharma, 2019) dinyatakan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*. Hal tersebut didukung juga oleh penelitian yang dilakukan (Deng et al., 2020) pada *Mobile Instant Messages* di Cina yang menyatakan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*. Hal tersebut dikarenakan kepercayaan memiliki aspek penting dalam penggunaan suatu teknologi terbaru. Namun pada penelitian yang dilakukan Caroline, Simarmata, dan Murtatik (2017) disimpulkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.



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

Pada penelitian yang dilakukan oleh Mohammad (2015) pada salah satu Bank Konvensional di Nigeria dinyatakan bahwa penempatan lokasi harus direncanakan dengan baik agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Lokasi bank yang sulit dijangkau, membuat nasabah kesulitan untuk dapat melakukan transaksi perbankan. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa lokasi penempatan pada salah satu bank di Nigeria tersebut tidak tepat sehingga banyak nasabah yang mengeluhkan terkait lahan parkir yang kurang memadai, serta keamanan lingkungan sekitar, sehingga kepuasan nasabah pada bank tersebut tidak tercipta. Hal tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Buwung dan Sudana (2022) yang menyatakan bahwa lokasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*. Hal tersebut didukung juga oleh penelitian yang dilakukan oleh Handoyo (2021) yang menyatakan bahwa lokasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*.

Penelitian yang dilakukan oleh Prameswari (2023) mengenai kepuasan nasabah pada *Smart Branch* PT Bank XYZ (Persero) Tbk. mengatakan bahwa variabel kepercayaan, dan nilai nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada *Smart Branch* PT Bank XYZ (Persero) Tbk. Sedangkan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada *Smart Branch* PT Bank XYZ (Persero) Tbk. Hal tersebut menarik perhatian penulis untuk melakukan penelitian serupa namun dengan menggunakan objek yang berbeda yaitu *Digital Box Smart Branch* by Bank XYZ, serta variabel yang akan digunakan yaitu *customer value*, kepercayaan, dan lokasi.

Untuk melakukan penelitian kali ini, penulis melakukan penelitian pendahuluan dengan menggunakan beberapa sampel dari beberapa nasabah, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. 1 - Hasil Kuesioner Pra *Survey*

No	Pertanyaan	Jawaban		Target
		Ya	Tidak	
1	<i>Self-service machine</i> yang tersedia mudah digunakan sehingga Anda dapat dengan mudah melakukan transaksi	70%	30%	100%
2	<i>Self-service machine</i> tidak pernah mengalami gangguan dalam melakukan transaksi	40%	60%	100%



## © 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

3	Pegawai cepat tanggap dalam menangani keluhan mengenai layanan yang tersedia	80%	20%	100%
4	<i>Customer service machine</i> yang tersedia mempermudah nasabah dalam proses pergantian kartu debit	70%	30%	100%
5	<i>Self-service machine</i> yang tersedia memiliki sistem keamanan yang terjamin	76.7%	23.3%	100%
6	Cara pegawai dalam menjelaskan langkah penggunaan mesin mudah dipahami.	66.7%	33.3%	100%
7	Lokasi <i>Digital Box</i> by Bank XYZ dekat dari tempat tinggal atau kantor	46.7%	53.3%	100%
8	Layanan yang terdapat <i>Digital Box</i> by Bank XYZ sudah sesuai dengan ekspektasi Anda	63.3%	36.7%	100%
9	Saya akan menggunakan kembali layanan tersebut	70%	30%	100%
10	Saya akan merekomendasikan kepada teman	70%	30%	100%

Sumber: data diolah, 2023

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat penilaian nasabah yang menggunakan layanan *Digital Box* by Bank XYZ pada variabel *customer value* (X1) para nasabah masih menghadapi beberapa kendala, salah satunya adalah ketika melakukan penyetoran secara tunai, mereka tidak dapat menggunakan pecahan uang terbaru dalam melakukan kegiatan transaksi tersebut, lalu terkadang mesin yang tersedia offline pada jam-jam sibuk sehingga menghambat kegiatan transaksi perbankan nasabah. Lalu pada variabel kepercayaan (X2) masih terdapat beberapa nasabah yang belum percaya terkait keamanan data pribadi dalam menggunakan mesin yang tersedia, selain itu cara penyampaian para general banker dalam menjelaskan langkah penggunaan terkadang masih sulit untuk dipahami. Sedangkan dalam variabel lokasi (X3) yaitu lokasi keberadaan *Digital Box* by Bank XYZ yang belum merata sehingga nasabah masih merasa jauh dan sulit untuk menjangkau ketika ingin menggunakan layanan pada *Digital Box* by Bank XYZ. Pada variabel (Y) nasabah masih kurang merasakan puas dikarenakan ekspektasi mereka terkait pelayanan *Digital Box* by Bank XYZ masih belum terpenuhi.

Dengan hadirnya *Digital Box Smart Branch* by Bank XYZ guna meningkatkan kepuasan nasabah dari segi layanan serta adanya beberapa perbedaan hasil penelitian terdahulu mengenai *customer value*, kepercayaan, serta penggunaan lokasi dalam menilai kepuasan nasabah, maka hal tersebut melatarbelakangi



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

peneliti untuk mencari pengaruh dari *customer value*, kepercayaan, serta lokasi terhadap tingkat kepuasan nasabah pada *Digital Box* by Bank XYZ. Berdasarkan uraian latar belakang fenomena dan gap yang ditemukan dari pemaparan diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai **“Pengaruh Customer Value, Kepercayaan, dan Lokasi Terhadap Customer Satisfaction Pada Digital Box Smart Branch by Bank XYZ”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dilihat pertumbuhan digitalisasi pada sektor perbankan berkembang sangat pesat, hal tersebut ditandai dengan hadirnya Bank digital di Indonesia yang menyebabkan keberadaan bank-bank tradisional mulai tergeserkan. Untuk menghadapi persaingan tersebut, Bank XYZ melakukan berbagai inovasi salah satunya dengan meluncurkan *Smart Branch* dengan tiga tipe cabang guna meningkatkan kepuasan para nasabahnya. Namun kenyataannya masih banyak *customer* yang belum merasa puas terhadap layanan yang ditawarkan oleh Bank XYZ, hal tersebut sejalan dengan hasil evaluasi kepuasan pengguna (*customer satisfaction*) yang dilakukan Bank XYZ setiap tahunnya.

Tabel 1. 2 - Hasil Survey Kepuasan Pelanggan

Tahun	CSAT
2020	85,55 %
2021	89,00 %
2022	86,50 %

Sumber: Laporan Keberlanjutan (*Sustainability Report*)

Dari tabel 1.1, dapat dilihat bahwa hasil survei kepuasan pengguna terkait *customer experience* dan *service excellence survey contact point* pada layanan cabang Bank XYZ mengalami kenaikan pada tahun 2021 sebesar 3,45%. Namun pada tahun 2022 mulai terjadi penurunan dalam hal kepuasan pengguna sebesar 2,50% (Laporan Keberlanjutan 2022 Bank XYZ). Hal tersebut menjadi bahan evaluasi Bank XYZ dalam menyediakan layanan, agar bisa tetap bertahan menghadapi persaingan yang ketat. Dengan keberadaan *Digital Box* by Bank XYZ



**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

diharapkan dapat memberikan peningkatan pada kepuasan pengguna, dari segi pelayanan. Terlebih, dengan keberadaannya yang berlokasi di dalam area pusat perbelanjaan.

Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai pada cabang *Digital Box* by Bank XYZ di daerah Jakarta mengatakan bahwa rata-rata jumlah pengguna layanan dalam sehari berkisar 40-70 orang. Serta, terjadi peningkatan pada pembukaan rekening secara digital melalui *customer service machine* (CSM) pada cabang tersebut. Hal tersebut sesuai dengan survei yang dilakukan oleh Inventure dan *Alvara Research Center* pada tahun 2022 yang mengatakan bahwa 94% masyarakat lebih memilih layanan digital banking seperti Bank XYZ yang masih memiliki kantor cabang secara offline. Serta kedepannya *phydigital* atau *physical*, dan *digital experience* akan semakin massif dilakukan karena nasabah masih menyukai untuk melakukan pembukaan rekening dan menabung secara offline. Namun ternyata kenaikan tersebut tidak disertai dengan kepuasan pengguna, menurut hasil survei yang peneliti lakukan pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa masih banyak nasabah yang belum merasa puas terhadap pelayanan pada *Digital Box Smart Branch* by Bank XYZ.

Berdasarkan uraian diatas, melihat adanya kesenjangan antara harapan dengan fakta di lapangan, maka dari penelitian ini akan diketahui apakah benar nasabah masih memerlukan cabang fisik, dan layanan apa yang harus ditambahkan pada cabang *Digital Box*. Serta, faktor manakah yang paling berpengaruh terhadap *customer satisfaction*, dan faktor mana yang tidak berpengaruh. Berdasarkan hal tersebut, diduga terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *customer satisfaction* antara lain *customer value*, kepercayaan, dan lokasi.

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pada uraian latar belakang dan permasalahan penelitian yang telah diuraikan, maka pada penelitian ini yang akan menjadi pertanyaan penelitian adalah

1. Bagaimana pengaruh *customer value* terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan pada *Digital Box* by Bank XYZ?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan pada *Digital Box* by Bank XYZ?

3. Bagaimana pengaruh lokasi terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan pada *Digital Box* by Bank XYZ?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji pengaruh *customer value* terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan pada *Digital Box* by Bank XYZ.
2. Menguji pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan pada *Digital Box* by Bank XYZ
3. Menguji pengaruh lokasi terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan pada *Digital Box* by Bank XYZ.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat atau berguna bagi berbagai pihak, diantaranya sebagai berikut:

##### 1. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan pemahaman lebih dalam mengenai pengaruh *customer value*, kepercayaan, serta lokasi pada *Digital Box* by Bank XYZ terhadap tingkat kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat bagi penulis karena dapat menambah pengetahuan mengenai topik yang akan dibahas. Sedangkan untuk sisi akademisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau tolak ukur untuk penelitian yang sama di masa yang akan datang.

##### 2. Manfaat Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi para pelaku industri perbankan di Indonesia mengenai pengaruh *customer value*, kepercayaan, serta lokasi pada suatu layanan terhadap tingkat kepuasan pengguna.

#### 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dan memberikan gambaran yang jelas dalam keseluruhan isi penelitian, penulis menggunakan sistematika penulisan seperti berikut:



#### Hak Cipta :

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



## © 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

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada Bab I menjelaskan mengenai latar belakang masalah dari penyusunan penelitian yang menjadi dasar pemikiran dan gambaran penelitian secara garis besar dan kemudian disusun rumusan masalah. Pada bab ini juga diuraikan mengenai tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada Bab II membahas landasan teori yang digunakan, penelitian terdahulu yang menjadi dasar acuan teori yang dilakukan dalam menganalisa. Selain itu diuraikan mengenai kerangka pemikiran teoritis dan hipotesis yang diajukan dalam penelitian.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada Bab III membahas metode yang digunakan dalam penelitian yang terdiri dari jenis, objek penelitian, metode pengambilan sampel, sumber data penelitian, metode pengambilan pengumpulan data dan metode analisis data.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada Bab IV membahas mengenai hasil analisis data dari pengujian-pengujian statistik yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh antar variabel dan apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari penulis tentang bahasan yang diteliti oleh 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap pengguna *Digital Box Smart Branch* by Bank XYZ dan analisis pengaruh *customer value*, kepercayaan, dan lokasi dapat disimpulkan bahwa setelah dilakukan uji analisis, didapatkan bahwa seluruh variabel memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *Digital Box Smart Branch* by Bank XYZ. Hal tersebut mengindikasikan bahwa Bank XYZ sudah sangat tepat dan baik dalam memilih strategi guna meningkatkan *customer satisfaction* pada segi pelayanan. *Customer value* yang dirasakan nasabah setelah menggunakan *self-service machine*, seperti kemudahan dalam penggunaannya sehingga para nasabah dapat menghemat waktu dalam menyelesaikan transaksi perbankan yang dibutuhkan karena prosesnya yang cepat. Namun terdapat beberapa kendala yang dialami oleh nasabah, yaitu pada saat melakukan penyetoran secara tunai dengan menggunakan salah satu *self-service machine* yaitu *ATM cash recycle machine*. Nasabah tidak bisa melakukan penyetoran dengan menggunakan uang kertas pecahan terbaru, sehingga nasabah harus memastikan uang yang disetorkan merupakan uang pecahan yang masih lama. Lalu fitur pada salah satu *self-service machine* yang tersedia tidak bisa digunakan apabila nasabah sudah pernah memiliki rekening pada bank XYZ sebelumnya, sehingga fitur tersebut hanya bisa dirasakan oleh mereka yang belum pernah memiliki rekening pada bank XYZ. Variabel kepercayaan yang berpengaruh juga menunjukkan bahwa nasabah merasa sistem keamanan yang dimiliki Bank XYZ terjamin sehingga mereka dapat dengan aman dan nyaman melakukan transaksi, karena hubungan bank dengan para nasabahnya didasari oleh kepercayaan. Lalu *general banker* yang tersedia berperan penting dalam membangun kepercayaan pada diri nasabah, sehingga *customer satisfaction* dapat tercipta. Selain itu variabel lokasi yang berpengaruh juga menunjukkan bahwa pemilihan lokasi yang dilakukan oleh Bank XYZ dalam menempatkan *Digital Box Smart Branch* sudah sangat bijaksana, dengan mempertimbangkan lokasinya yang terletak di dalam pusat perbelanjaan yang dikelilingi oleh gedung perkantoran, 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kampus. Keputusan tersebut membantu para nasabah untuk dapat melakukan transaksi perbankan secara fleksibel, sehingga *customer satisfaction* dapat tercipta.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan, saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

### 1. Bagi *Digital Box Smart Branch* by Bank XYZ

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa *customer value*, kepercayaan, dan lokasi berpengaruh terhadap *customer satisfaction* pada *Digital Box Smart Branch* by Bank XYZ. Sehingga dapat diketahui bahwa nasabah yang menggunakan layanan tersebut merasa senang dengan *value* atau manfaat yang dirasakan. Ketikan layanan memiliki *value* atau manfaat yang maksimal, serta kepercayaan nasabah terkait layanan tersebut sudah dimiliki, maka *customer satisfaction* akan muncul dan meningkat. Dengan mengetahui hal tersebut, diharapkan *Digital Box Smart Branch* by Bank XYZ dapat terus melakukan inovasi dan menambah layanan atau fitur baru lainnya seperti *self-service machine* untuk pembukaan rekening tabungan bagi nasabah yang sebelumnya pernah memiliki rekening di Bank XYZ. Hal tersebut akan membuat para nasabah merasakan manfaat yang maksimal karena tidak perlu antri berlama-lama seperti di cabang tradisional.

### 2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga variabel bebas yaitu *customer value*, kepercayaan, dan lokasi, dimana ketiga variabel tersebut memengaruhi variabel terikat yaitu *customer satisfaction*. Oleh karena itu, untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan dan melakukan penelitian dengan menggunakan variabel lainnya yang dapat memengaruhi *customer satisfaction* pada *Digital Box Smart Branch* by Bank XYZ. Kemudian, penelitian ini hanya berfokus pada *Digital Box Smart Branch* by Bank XYZ yang berada di Jakarta, sehingga diharapkan pada penelitian selanjutnya untuk dapat melakukan penelitian pada wilayah yang berbeda dan menarik untuk diteliti selanjutnya seperti wilayah yang masih belum terbiasa dengan bank cabang digital.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 179-211.
- Ajzen, I. (2005). *Attitudes, Personality, and Behavior 2nd Edition*. New York: Open University Press.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research, Reading*. Addison-Wesley Publishing Company.
- Alfirdaus, M., & Sulistyorini, U. (2019). The Influences of Product, Price, Promotion, Place, and Service Quality Towards Customer Satisfaction at PT Bank Muamalat Indonesia Semarang Branch Office. *Jurnal Sains Ekonomi dan Perbankan Syariah Vol. 9 No. 1*, pp. 59-72.
- Bailia, J., Soegoto, A., & Loindong, S. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung-warung Makan Lamongan di Kota Manado. *Jurnal EMBA Vol. 2*, 1768-1780.
- Bank XYZ. (2022). *Smart Branch by XYZ*. Bank XYZ: <https://bankmandiri.co.id/en/smart-branch> April 2023
- Boonlertvanich, K. (2019). Service Quality, Satisfaction, Trust, and Loyalty: The Moderating Role of Main-Bank and Wealth Status. *International Journal of Bank Marketing*, pp. 278-302.
- Buwung, F., & Sudana, I. (2022). Pengaruh Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Gria Renon Denpasar. *Arthaniti Studies Vol. 3*, 50-54.
- Clayton, D., & Griffith, C. (2008). Efficacy of an Extended Theory of Planned Behaviour Model For Predicting Caterers' Hand Hygiene Practices. *International Journal of Environment Health Research*, pp. 83-98.
- Daniel, C., & Berinyuy, L. (2010). Using The SERVQUAL Model To Assess Service Quality and Customer Satisfaction: An Empirical Study of Grocery Stores in Umea. *Umea School of Business*.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dehghanpouri, H., Soltani, Z., & Rostamzadeh, R. (2020). The Impact of Trust, Privacy and Quality of Service on The Success of E-CRM: The Mediating Role of Customer Satisfaction. *Journal of Business & Industrial Marketing*.
- Deng, Z., Lu, Y., Wei, K., & Zhang, J. (2010). Understanding Customer Satisfaction and Loyalty: An Empirical Study of Mobile Instant Messages in China. *International Journal of Information Management*, 289-300.
- Doyle, P. (2000). Value-Based Marketing. *Journal of Strategic Marketing*.

### 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 kritikan 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

- Driga, I., & Isac, C. (2014). E-Banking Services - Features, Challenges And Benefits. *Journal of Economics*, 49-58.
- Ghozali, I. (2016). *Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoyo. (2021). The Effect of Corporate Image, Location, Price and Service Quality on Customer Satisfaction of J&T Express Delivery Service. *Journal of Marketing and Business Research (MARK)*.
- Hasfar, M., Militina, T., & Achmad, G. (2020). Effect of Customer Value and Customer Experience on Customer Satisfaction and Loyalty PT Meratus Samarinda. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*.
- Isoraite, M. (2016). Marketing Mix Theoretical Aspects. *International Journal of Research - GRANTHAALAYAH*.
- Kartono, R., & Halilah, L. (2019). Pengaruh E-Trust Terhadap E-Loyalty (Studi Pada Seller di Bukalapak). *Prising Industrial Research Workshop and National Seminar*.
- Kassim, N. M., & Abdullah, N. (2008). Customer Loyalty in e-Commerce Settings: An Empirical Study. *Electronic Markets*, 275-290.
- Kim, D., Ferrin, D., & Rao, H. (2009). Trust and Satisfaction, Two Stepping Stones for Successful E-Commerce Relationships: A Longitudinal Exploration. *Information System Research*, 237-257.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of Marketing (eighteenth edition)*. London: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. (2015). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2010). *Marketing 3.0-From Products to Customers to the Human Spirit*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Madden, T., Ellen, P., & Ajzen, I. (1991). A Comparison of the Theory of Planned Behavior and the Theory of Reasoned Action. *A Comparison of The Theory of Planned Behavior and The Theory of Reasoned Action, Personality and Social Psychology Bulletin*.
- Mahmoud, M., Hinson, R., & Adika, M. (2018). The Effect of Trust, Commitment, and Conflict Handling on Customer Retention: The Mediating Role of Customer Satisfaction. *Journal of Relationship Marketing*, 1533-2675.
- Maulidya, G. P., & Afifah, N. (2021). Perbankan Dalam Era Baru Digital : Menuju Bank 4.0. *Jurnal Ekonomi Bisnis*.
- McKnight, D., & Chervany, N. (2002). What Trust Means in E-Commerce Customer Relationships: An Interdisciplinary Conceptual Typology. *International Journal of Electronic Commerce*, pp.35-39.



**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

- Mohammad, H. (2015). 7Ps Marketing Mix and Retail Bank Customer Satisfaction in Noutheast Nigeria. *British Journal of Marketing Studies*, pp. 71-88.
- Oliver, R. (2015). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Consumer*. New York: Routledge .
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Palmatier, R., Dant, R., Grewal, D., & Evans, K. (2006). Factors Influencing the Effectiveness of Relationship Marketing: A Meta-Analysis. *Journal of Marketing*, pp. 136-153.
- Pourdehghan, A. (2015). The Impact of Marketing Mix Elements on Brand Loyalty: A Case Study of Mobile Phone Industry. *Marketing and Branding Research*, 44-63.
- Rumiyati, & Syafarudin, A. (2021). The Influence of Service Quality, Marketing Mix, on Bank Customer Satisfaction in the Era Covid-19. *Ilomata International Journal of Tax & Accounting (IJTC)*, 84-96.
- Rusmahafi, F., & Wulandari, R. (2020). The Effect of Brand Image, Service Quality, and Customer Value on Customer Satisfaction. *International Review of Management and Marketing*, 68-77.
- Sanchez-Franco, M. (2009). The Moderating Effects of Involvement on the Relationships Between Satisfaction, Trust and Commitment in e-Banking. *Journal of Interactive Marketing*, 247-258.
- Santoso, S. (2017). *Statistik Multivariat dengan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Schurr, P., & Ozanne, J. (1985). Influences on Exchange Processes: Buyers' Preconceptions of a Seller's Trustworthiness and Bargaining Toughness. *Journal of Consumer Research Vol. 11*, pp. 939-953.
- Sharma, S.K., & Sharma, M. (2019). Examining The Role of Trust and Quality Dimensions in The Actual Usage of Mobile Banking Services: An Empirical. *International Journal of Information Management*, pp. 65-75.
- Singh, J., & Sirdeshmukh, D. (2000). Agency and Trust Mechanisms in Consumer Satisfaction and Loyalty Judgments. *Journal of The Academy of Marketing Science*, 150-167.
- Soliha, E., Aquinia, A., & Hayuningtias, K. (2021). The Influence of Experiential Marketing and Location on Customer Loyalty. *Journal of Asian Finance, Economics and Business Vol. 8*, 1327-1338.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.



## © 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

- Suharyadi, & S.K., P. (2018). *Statiska Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern Edisi 3 Buku 2* . Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sumaedi, S., Juniarti, R., & Bakti, I. (2015). Understanding Trust & Commitment of Individual Saving Customers in Islamic Banking The Role of Ego Involvement. *Journal of Islamic Marketing*, pp. 406-428.
- Swastha, B. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Sweeney, J., & Soutar, G. (2001). Consumer Perceived Value: The Development of a Multiple Item Scale. *Journal of Retailing*, pp. 20-220.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Permasaran Edisi 4*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Wariki, G., Mananeke, L., & Tawas, H. (2015). The Effect of The Promotional Mix, Price Perception and Location of The Purchasing Decision and Customer Satisfaction on Tamansari Metropolitan Housing Manado. *Jurnal EMBA*, 1073-1085.
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2013). *Services Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm (sixth edition)*. Berkshire: McGraw-Hill Education.

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



# LAMPIRAN

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 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



## Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth. Para responden

Perkenalkan Saya Najmi Fauziah Yasa, Mahasiswa Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta. Saya sedang melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh *Customer Value*, Kepercayaan, dan Lokasi Terhadap *Customer Satisfaction* Pada *Digital Box Smart Branch* Bank XYZ”.

Oleh karena itu, saya memohon bantuan untuk ketersediaan waktunya 5-10 menit untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian ini. Informasi yang Anda berikan pada kuesioner ini bersifat rahasia dan akan digunakan untuk kepentingan penelitian ini. Terima kasih atas ketersediannya dalam pengisian kuesioner ini.

Jika ada informasi yang sekiranya kurang jelas dan ingin ditanyakan, silahkan menghubungi peneliti melalui kontak di bawah ini.

e-mail: [najmi.fauziahyasa.ak19@mhs.w.pnj.ac.id](mailto:najmi.fauziahyasa.ak19@mhs.w.pnj.ac.id)

whatsapp: wa.me/628118872226

Terima kasih.



Hormat Saya,

Najmi Fauziah Yasa



© 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

Cara Menjawab Kuesioner

1. Dimohon untuk membaca setiap pernyataan dengan teliti dan benar.
2. Dimohon agar menjawab setiap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner.
3. Pilihlah jawaban yang paling sesuai pada kotak yang disediakan sesuai dengan apa yang Anda rasakan.
4. Tidak ada jawaban benar atau salah dalam pernyataan ini.

**I. Pertanyaan Penyaringan (*Screening Question*)**

1. Apakah Anda pernah menggunakan layanan *customer service machine* (CSM), *ATM cash recycle machine* (CRM), dan V-Box pada Digital Box by Bank XYZ?

- a. Ya
- b. Tidak

Jika anda menjawab "Ya" silahkan lanjutkan ke pertanyaan berikutnya  
Jika anda menjawab "Tidak" berhenti sampai disini dan terima kasih.

2. Apakah Anda nasabah Bank XYZ?

- a. Ya
- b. Tidak

Jika anda menjawab "Ya" silahkan lanjutkan ke pertanyaan berikutnya  
Jika anda menjawab "Tidak" berhenti sampai disini dan terima kasih.

**II. Pertanyaan Profil (*Profile Question*)**

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

No.	Keterangan	Jenis Isian
1.	Jenis Kelamin	a. Perempuan b. Laki-laki
2.	Usia	a. 21-28 tahun b. 29-36 tahun c. 37-45 tahun d. 46-54 tahun e. $\geq$ 54 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

3.	Domisili	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jakarta</li> <li>b. Bogor</li> <li>c. Depok</li> <li>d. Tangerang</li> <li>e. Bekasi</li> <li>f. Lainnya (...)</li> </ol>
4.	Pendidikan Terakhir	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. SMA/Sederajat</li> <li>b. Diploma (D1, D2, D3)</li> <li>c. Sarjana (S1, S.Tr)</li> <li>d. Pascasarjana (S2, S3)</li> <li>e. Lainnya (...)</li> </ol>
5.	Pekerjaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelajar/Mahasiswa</li> <li>b. Karyawan Swasta</li> <li>c. Wirausaha</li> <li>d. Pegawai Negeri</li> <li>e. Lainnya (...)</li> </ol>
6.	Jarak tempat tinggal, kantor atau kampus ke lokasi <i>Digital Box</i> by Bank XYZ	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. <math>\leq 5</math> km</li> <li>b. 5 km – 7 km</li> <li>c. 7 km – 10 km</li> <li>d. <math>\geq 10</math> km</li> </ol>
7.	Layanan apa yang pernah Anda gunakan pada <i>Digital Box</i> by Bank XYZ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Customer service machine</i> (CSM)</li> <li>b. ATM <i>cash recycle machine</i> (CRM)</li> <li>c. V-Box</li> <li>d. Lainnya (...)</li> </ol>
8.	Berapa kali Anda pernah menggunakan layanan <i>customer service machine</i> (CSM), ATM <i>cash recycle machine</i> (CRM), dan V-Box pada <i>Digital Box</i> by Bank XYZ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. 1 kali</li> <li>b. 2 – 5 kali</li> <li>c. <math>\geq 5</math> kali</li> </ol>

### III. Pertanyaan Indikator Penelitian

Pilihlah jawaban yang sesuai dengan apa yang Anda rasakan. Adapun kriteria jawaban adalah sebagai berikut:

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



© 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

<i>Customer Value</i>						
No	Pertanyaan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Biaya yang saya keluarkan sesuai dengan manfaat yang saya dapatkan setelah menggunakan layanan pada <i>Digital Box</i> by Bank XYZ					
2.	Saya dapat menghemat waktu dengan menggunakan layanan yang disediakan oleh <i>Digital Box</i> by Bank XYZ					
3.	<i>Self-service machine</i> yang tersedia pada <i>Digital Box</i> by Bank XYZ tidak pernah mengalami gangguan					
4.	<i>Self-service machine</i> yang tersedia mudah digunakan sehingga saya dapat melakukan transaksi dengan mudah					
5.	<i>Self-service machine</i> yang tersedia pada <i>Digital Box</i> by Bank XYZ telah membantu menyelesaikan permasalahan saya dalam bertransaksi					
6.	<i>General banker</i> pada <i>Digital Box</i> by Bank XYZ cepat tanggap dalam menangani keluhan mengenai layanan yang tersedia					
7.	<i>General banker</i> pada <i>Digital Box</i> by Bank XYZ memberikan pelayanan dengan baik secara keseluruhan					
8.	Saya merasa lebih <i>trendy</i> setelah menggunakan <i>self-service machine</i> pada <i>Digital Box</i> by Bank XYZ					

Kepercayaan						
No	Pertanyaan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya percaya bahwa <i>Digital Box</i> by Bank XYZ memberikan kenyamanan dalam bertransaksi					
2.	Saya merasa percaya bahwa <i>self-service machine</i> yang tersedia memiliki sistem keamanan yang terjamin					



## © 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

3.	<i>General banker</i> pada <i>Digital Box</i> by Bank XYZ terbuka mengenai informasi terkait produk serta layanan yang mereka miliki					
4.	Cara <i>general banker</i> menjelaskan langkah penggunaan mesin mudah dipahami					
5.	Dengan adanya arahan pegawai, kepercayaan diri saya dalam menggunakan <i>self-service machine</i> pada <i>Digital Box</i> meningkat					

Lokasi						
No	Pertanyaan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Lokasi <i>Digital Box</i> by Bank XYZ mudah dijangkau					
2.	Lokasi <i>Digital Box</i> by Bank XYZ dapat dengan mudah saya lalui dengan sarana transportasi umum					
3.	Saya tidak kesulitan untuk menemukan lokasi <i>Digital Box</i> by Bank XYZ					
4.	Lokasi <i>Digital Box</i> by Bank XYZ sangat strategis					

Customer Satisfaction						
No	Pertanyaan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa puas menghabiskan waktu untuk bertransaksi menggunakan layanan yang tersedia pada <i>Digital Box</i> by Bank XYZ					
2.	Saya merasa puas dengan kinerja <i>self-service machine</i> yang tersedia pada <i>Digital Box</i> by Bank XYZ					
3.	Saya akan merekomendasikan <i>Digital Box</i> by Bank XYZ kepada teman					
4.	Saya akan menggunakan kembali layanan tersebut					

Hak Cipta :

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

Lampiran 2. Distribusi Kuesioner

No. Responden	Customer Value								Kepercayaan					Lokasi				Customer Satisfaction			
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Y1	Y2	Y3	Y4
1	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
2	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4
4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
7	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
9	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5
10	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
11	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
12	4	5	4	5	4	5	3	3	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
13	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
14	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4
16	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	5	5	4	5
17	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
18	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
20	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4

21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5
24	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
25	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4
26	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5
27	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5
35	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
36	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	4	5
37	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
38	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
40	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
43	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	2	5	5	4	5	4	5	5
44	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	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 , pennisan karya ilmiah, pennisan laporan, pennisan kritik atau
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan 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, penerjemahan karya ilmiah, penerjemahan laporan, penerjemahan kritik atau
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

45	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
46	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
47	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
50	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
51	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5
52	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4
53	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
54	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
55	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
59	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4
62	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
63	4	5	2	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
65	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5
66	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
67	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	3	3	4	4	3	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5
70	4	4	3	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5
71	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	3	5	4

Hak Cipta :

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

73	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
74	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
75	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
76	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4
78	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
81	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
82	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5
83	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
84	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
85	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
86	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
87	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4
88	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
89	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
91	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
92	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	5	5	5	5
93	4	5	2	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	2	5	4	4
94	5	4	4	2	4	2	4	4	5	4	5	4	5	4	2	2	4	4	5	4	4
95	4	5	2	5	4	2	5	4	5	4	5	4	2	4	4	5	4	5	4	4	4
96	5	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
97	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
98	1	2	2	3	1	2	1	2	2	1	3	1	1	2	1	2	1	3	3	2	2
99	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	3	2	3	3	2	3	3	1
100	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4

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
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3. Tabel Penelitian Terdahulu

No	Tahun	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Jurnal	Metode Penelitian	Hasil Penelitian dan Kesimpulan	Relevansi dengan Penelitian Peneliti	Perbedaan
1.	2020	Fikri Aulawi Rusmahafi, Ririn Wulandari	<i>The Effect of Brand Image, Service Quality, and Customer Value on Customer Satisfaction</i>	<i>International Review of Management Marketing</i>	Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Total sebanyak 150 responden digunakan dalam penelitian ini. Analisis data menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>brand image</i> tidak secara signifikan berpengaruh positif terhadap <i>customer satisfaction</i> . Lalu <i>service quality</i> secara signifikan berpengaruh positif terhadap <i>customer satisfaction</i> . Dan yang terakhir <i>customer value</i> secara signifikan	Relevansi dengan penelitian peneliti adalah adanya penelitian antara pengaruh <i>customer value</i> terhadap <i>customer satisfaction</i> . Lalut teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda.	Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Bank Muamalat sebagai objek, sehingga respondennya merupakan nasabah Bank Muamalat.  Sedangkan objek penelitian peneliti ialah <i>Digital Box</i> by Bank XYZ, dan respondennya merupakan

Hak Cipta :

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

						berpengaruh positif terhadap <i>customer satisfaction</i> .		pengguna layanan tersebut.  Selain itu, pada penelitian peneliti hanya menggunakan variabel <i>customer value</i> .
2.	2010	Zhaohua Deng, Yaobin Lu, Kwok Kee Wei, Jilong Zhang	<i>Understanding Customer Satisfaction and Loyalty: An Empirical Study Mobile Instant Messages in China</i>	<i>International Journal of Information Management</i>	Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan penyebaran, kuesioner. Total sebanyak 541 responden digunakan pada penelitian ini. Analisis data menggunakan SEM.	Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara <i>service quality</i> , <i>customer value</i> dan kepercayaan terhadap <i>customer satisfaction</i> . Termasuk <i>functional value</i> dan <i>emotional value</i> .	Relevansi dengan penelitian peneliti ialah menggunakan indikator variabel yang sama yaitu <i>customer value (functional value, social value, emotional value, dan monetary value)</i> serta kepercayaan.	Penelitian ini menggunakan <i>Mobile Instant Messages (MIM)</i> sebagai objek, sehingga respondennya merupakan para pengguna <i>Mobile Instant Messages (MIM)</i> di Cina.  Sedangkan penelitian peneliti menggunakan <i>Digital Box</i> by Bank XYZ sebagai objek,

Hak Cipta :

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

								dan para pengguna layanan tersebut sebagai responden.
3.	2020	Houriyeh Dehghanpouri, Zeynab Soltani, dan Reza Rostamzadeh	<i>The Impact of Trust, Privacy and Quality of Service on The Success of E-CRM: The Mediating Role of Customer Satisfaction</i>	<i>Journal of Business &amp; Industrial Marketing</i>	Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Total sebanyak 378 responden digunakan dalam penelitian ini. Analisis data menggunakan SEM-PLS.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara <i>quality service</i> , <i>trust</i> , dan <i>privacy</i> secara positif dan signifikan terhadap <i>customer satisfaction</i> . Hal tersebut berdampak kepada kesuksesan yang diraih oleh E-CRM.	Relevansi dengan penelitian peneliti adalah adanya penelitian antara pengaruh kepercayaan terhadap <i>customer satisfaction</i> .	Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan E-CRM sebagai, sehingga respondennya merupakan penggunaannya.  Sedangkan objek penelitian peneliti ialah <i>Digital Box</i> by Bank XYZ, dan respondennya merupakan pengguna layanan tersebut.  Selain itu, pada penelitian

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
  - 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

								peneliti hanya menggunakan variabel kepercayaan.
4.	2015	Haruna Isa Mohammad	<i>7Ps Marketing Mix and Retail Bank Customer Satisfaction in Noutheast Nigeria</i>	<i>British Journal of Marketng Studies</i>	Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Total sebanyak 405 responden digunakan pada penelitian ini. Analisis data pada penelitian ini menggunakan korelasi dan regresi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara <i>product, process, dan physical evidence</i> berpengaruh terhadap <i>customer satisfaction</i> . Sedangkan <i>price, promotion, place, dan people</i> tidak berpengaruh secara signifikan.	Relevansi dengan penelitian peneliti yaitu menggunakan elemen variabel yang sama, yaitu <i>place</i> dengan dimensi yang digunakan <i>location</i> .	Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Bank di Nigeria sebagai objek penelitian. Serta menjadikan para nasabah di bank tersebut sebagai respondennya.  Sedangkan penelitian peneliti menggunakan <i>Digital Box</i> by Bank XYZ sebagai objek penelitian, dan dan para pengguna layanan tersebut

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
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

								sebagai responden.
5.	2015	Grace Marleen Wariki, Lisbeth Mananeke, Hendra Tawas	<i>The Effect of The Promotional Mix, Price Perception and Location of The Purchasing Decision and Customer Satisfaction on Tamansari Metropolitan Housing Manado'</i>	<i>Journal EMBA</i>	Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Total sebanyak 135 responden digunakan pada penelitian ini. Analisis data pada penelitian ini menggunakan metode analisis jalur ( <i>path analysis</i> ).	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bauran promosi berpengaruh secara positif terhadap keputusan pembelian dan kepuasan, lalu persepsi harga berpengaruh secara negatif terhadap keputusan pembelian dan kepuasan konsumen. Dan untuk lokasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dan	Relevansi dengan penelitian peneliti, yaitu menggunakan variabel yang sama yaitu lokasi untuk mengukur kepuasan konsumen.	Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan salah satu perumahan di Manado sebagai objek penelitian. Serta menjadikan para pemilik rumah di perumahan tersebut sebagai respondennya.  Sedangkan penelitian peneliti menggunakan <i>Digital Box by Bank XYZ</i> sebagai objek penelitian, dan dan para pengguna layanan tersebut

Hak Cipta :

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

						negatif terhadap kepuasan konsumen.		sebagai responden.
6.	2015	Muhamad Banu Kamal Alfidaus, Utami Tri Sulistyorini	<i>The Influences of Product, Price, Promotion, Place, and Service Quality Towards Customer Satisfaction at PT. Bank Muamalat Indonesia Semarang Branch Office</i>	<i>Jurnal Sains Ekonomi dan Perbankan Syariah Vol 9</i>	Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Total sebanyak 100 responden digunakan pada penelitian ini. Analisi data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 22.0	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel produk, harga, promosi, lokasi, dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya produk, harga, promosi, lokasi, dan kualitas layanan secara parsial masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap	Relevansi dengan penelitian peneliti, yaitu menggunakan variabel yang sama yaitu lokasi untuk mengukur kepuasan nasabah.	Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Bank Muamalat cabang Semarang sebagai objek penelitian. Serta menjadikan para nasabah tabungan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Semarang tersebut sebagai respondennya.  Sedangkan penelitian peneliti menggunakan <i>Digital Box</i> by

						kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Semarang.		Bank XYZ sebagai objek penelitian, dan dan para pengguna layanan tersebut sebagai responden.
--	--	--	--	--	--	---	--	--



© 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
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



#### Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas X1

		Correlations								
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.595**	.511**	.513**	.628**	.446**	.703**	.477**	.795**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.595**	1	.259**	.618**	.606**	.515**	.596**	.424**	.742**
	Sig. (2-tailed)	.000		.009	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.511**	.259**	1	.354**	.485**	.458**	.294**	.427**	.650**
	Sig. (2-tailed)	.000	.009		.000	.000	.000	.003	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.513**	.618**	.354**	1	.551**	.667**	.540**	.534**	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.628**	.606**	.485**	.551**	1	.556**	.653**	.529**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.446**	.515**	.458**	.667**	.556**	1	.439**	.569**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	.703**	.596**	.294**	.540**	.653**	.439**	1	.559**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	.477**	.424**	.427**	.534**	.529**	.569**	.559**	1	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.795**	.742**	.650**	.778**	.822**	.773**	.773**	.745**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	8

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



### Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas X2

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.619**	.518**	.566**	.548**	.814**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.619**	1	.367**	.586**	.564**	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.518**	.367**	1	.421**	.520**	.699**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.566**	.586**	.421**	1	.543**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.548**	.564**	.520**	.543**	1	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.814**	.802**	.699**	.796**	.824**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	5

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



### Lampiran 6. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas X3

		Correlations				
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	TOTAL
X3.1	Pearson Correlation	1	.441**	.383**	.503**	.735**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.441**	1	.516**	.568**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.383**	.516**	1	.488**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.503**	.568**	.488**	1	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.735**	.810**	.767**	.817**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.789	4

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

## Lampiran 7. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Y

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.388**	.425**	.542**	.773**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.388**	1	.313**	.526**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.425**	.313**	1	.459**	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.542**	.526**	.459**	1	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.773**	.720**	.713**	.843**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.762	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 mengumunkan 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

### Lampiran 8. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.97249247
Most Extreme Differences	Absolute	.049
	Positive	.043
	Negative	-.049
Test Statistic		.049
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

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

### Lampiran 9. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.617	.875		4.135	.000		
	CUSTOMER VALUE	.146	.047	.344	3.119	.002	.230	4.355
	KEPERCAYAAN	.306	.075	.429	4.103	.000	.255	3.924
	LOKASI	.128	.063	.149	2.019	.046	.514	1.944

a. Dependent Variable: CUSTOMER SATISFACTION

### Lampiran 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas

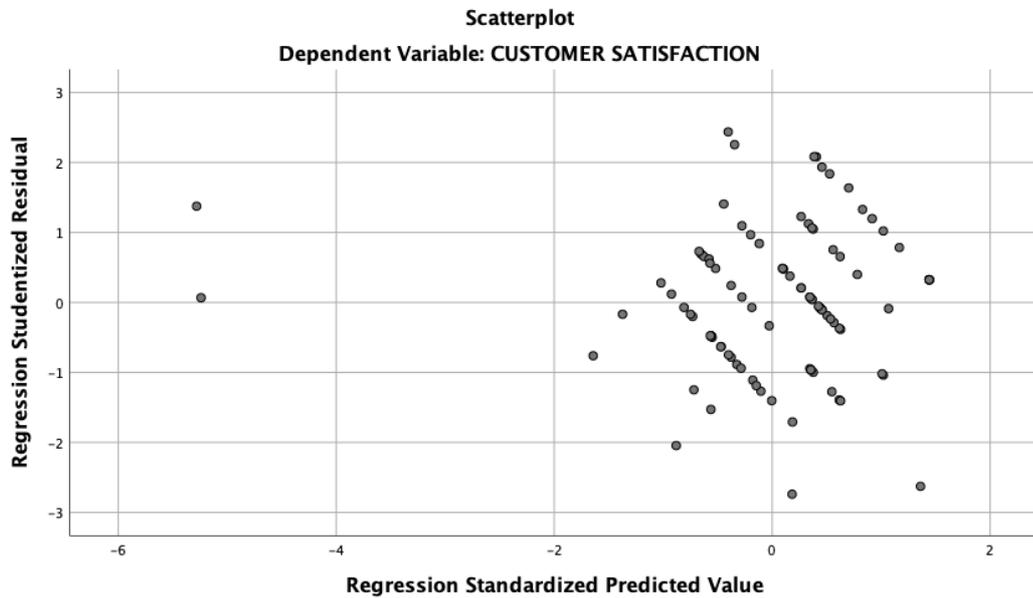
Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.530	.540		.983	.328
	CUSTOMER VALUE	-.003	.029	-.021	-.101	.920
	KEPERCAYAAN	.061	.046	.264	1.333	.186
	LOKASI	-.061	.039	-.217	-1.559	.122

a. Dependent Variable: Abs\_RES



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

Lampiran Scatter Plot Diagram Heteroskedastisitas



Lampiran 11. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.856 <sup>a</sup>	.732	.724	.988

a. Predictors: (Constant), LOKASI, KEPERCAYAAN, CUSTOMER VALUE

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	255.682	3	85.227	87.386	.000 <sup>b</sup>
	Residual	93.628	96	.975		
	Total	349.310	99			

a. Dependent Variable: CUSTOMER SATISFACTION

b. Predictors: (Constant), LOKASI, KEPERCAYAAN, CUSTOMER VALUE

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.617	.875		4.135	.000
	CUSTOMER VALUE	.146	.047	.344	3.119	.002
	KEPERCAYAAN	.306	.075	.429	4.103	.000
	LOKASI	.128	.063	.149	2.019	.046

a. Dependent Variable: CUSTOMER SATISFACTION

SAVE OUTFILE='Users/najmifauziah/Z UJI ASUMSI TERAKHIR.sav'  
/COMPRESSED.



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

### Lampiran 12. Hasil Uji T

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.617	.875		4.135	.000
	CUSTOMER VALUE	.146	.047	.344	3.119	.002
	KEPERCAYAAN	.306	.075	.429	4.103	.000
	LOKASI	.128	.063	.149	2.019	.046

a. Dependent Variable: CUSTOMER SATISFACTION

### Lampiran 13. Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	255.682	3	85.227	87.386	.000 <sup>b</sup>
	Residual	93.628	96	.975		
	Total	349.310	99			

a. Dependent Variable: CUSTOMER SATISFACTION  
b. Predictors: (Constant), LOKASI, KEPERCAYAAN, CUSTOMER VALUE

### Lampiran 14. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.856 <sup>a</sup>	.732	.724	.988

a. Predictors: (Constant), LOKASI, KEPERCAYAAN, CUSTOMER VALUE

### Lampiran 15. Lembar Bimbingan

Nama Mahasiwa	:	Najmi Fauziah Yasa
NIM	:	1904421045
Program Studi	:	Keuangan dan Perbankan Terapan
Nama Dosen Pembimbing	:	Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si.

No	Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda tangan Pembimbing
1	Sabtu, 18 Maret 2023	Pembahasan draft proposal skripsi dan topik yang diajukan	Ta
2	Rabu, 29 Maret 2023	Penetapan judul dan rancangan penelitian	Ta
3	Rabu, 5 April 2023	1. Penulisan latar belakang 2. Penulisan rumusan masalah	Ta
4	Rabu, 12 April	Revisi Bab 1 a. Kerangka landasan teori b. Kerangka pemikiran	Ta
5	Rabu, 3 Mei 2023	Persetujuan Bab 1	Ta
6	Rabu, 10 Mei 2023	Revisi Bab 2 a. Kerangka landasan teori b. Penulisan penelitian terdahulu c. Kerangka pemikiran	Ta
7	Senin, 15 Mei 2023	Persetujuan Bab 2	Ta
8	Rabu, 17 Mei 2023	Revisi Bab 3 a. Metode analisis b. Variabel operasional	Ta
9	Senin, 5 Juni 2023	Bimbingan Bab 3, indikator kuesioner yang akan digunakan	Ta
10	Kamis, 8 Juni 2023	Bimbingan Bab 3, diskusi pertanyaan yang akan digunakan pada kuesioner, serta revisi penulisan pertanyaan yang kurang tepat	Ta
11	Senin, 22 Juni 2023	Penyebaran kuesioner penelitian	Ta
12	Selasa, 4 Juli 2023	Bimbingan Bab 4, tahap-tahap mengolah data, hasil olah data serta penulisannya yang tepat	Ta

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

13	Kamis, 6 Juli 2023	Diskusi hasil olah data penelitian dan langkah penulisan Bab 4 & 5	Fa
14	Selasa, 10 Juli 2023	Revisi Bab 4 & 5 a. Hasil dan pembahasan b. Kesimpulan dan saran	Fa
15	Kamis, 13 Juli 2023	ACC Sidang Skripsi	Fa

Menyetujui,  
KPS Keuangan dan Perbankan Terapan  
Depok, 14 Juli 2023

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

NIP. 196510051997021001

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**