



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH EFEKTIVITAS, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN
QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD (QRIS)
PADA BANK SYARIAH INDONESIA**

DISUSUN OLEH:

**Annisa Tri Kirana
NIM 1904411039**

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

PROGRAM STUDI D4 KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2023

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH EFEKTIVITAS, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN
QUICK RESPONSES INDONESIAN STANDARD (QRIS)
PADA BANK SYARIAH INDONESIA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Akuntansi

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun Oleh :

ANNISA TRI KIRANA

NIM. 1904411039

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN KEUANGAN DAN PERBANKAN
SYARIAH**

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

JULI 2023



Hak Cipta :

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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Annisa Tri Kirana

NIM : 1904411039

Tanda Tangan :



Tanggal : 20 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh :

Nama Penyusun : Annisa Tri Kirana
NIM : 1904411039
Program : D4 - Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Efektivitas, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Quick Responses Indonesian Standard* (QRIS) Pada Bank Syariah.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar **Sarjana Terapan Akuntansi** pada Program Studi **D4 - Keuangan dan Perbankan Syariah** Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M

Dewan Penguji : Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA. M.Si

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 20 Juli 2023

Ketua Jurusan Akuntansi



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

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama Penyusun : Annisa Tri Kirana
Nomor Induk Mahasiswa : 1904411039
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/ D4 – Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Efektivitas, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Quick Responses Indonesian Standard* (QRIS) Pada Bank Syariah.

Disetujui oleh :

Pembimbing

Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA, M.Si.
NIP. 197009131999031002

Ketua Program Studi

Nurul Hasanah, S.ST. M.Si
NIP. 199201122018032001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, 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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, karunia dan berkah-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Efektivitas, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Quick Responses Indonesian Standard (QRIS)* Pada Bank Syariah Indonesia” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, kritik dan saran selama skripsi ini disusun, terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. sc. H. Zainail 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. Ibu Nurul Hasanah, S.ST., M.Si., selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah.
4. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan masukan selama penulisan skripsi.
5. Orang tua penulis Bapak Achmad Zulkarnaen dan Ibu Susan Marnawati Sitepu yang selalu mendukung dan mendoakan saya untuk menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
6. Christiari G.G.T, Maharani P.D., Shella E.Z, Devy Indah D., Firyal Afni W., Nadia Nur F., Yasmin Amira, dan Rayhan I. selaku sahabat penulis yang selalu menghibur dan memberi semangat selama penulis menyusun skripsi.

Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar penulis dapat memperbaikinya dikemudian hari. Semoga skripsi yang dituliskan ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Depok, Juli 20 2023

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

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Annisa Tri Kirana
NIM : 1904411039
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan Syariah
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

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 Efektivitas, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Quick Responses Indonesian Standard* (QRIS) Pada Bank Syariah Indonesia”

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

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : 20 Juli 2023

Y

4068AAJX014111699

ANNISA TRI KIRANA



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

Annisa Tri Kirana

Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah

Pengaruh Efektivitas, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Quick Responses Indonesian Standard (QRIS)* Pada Bank Syariah Indonesia

ABSTRAK

Seiring dengan tuntutan yang semakin meningkat terhadap kemudahan dan kemudahan bertransaksi, industri perbankan saat ini berusaha untuk meningkatkan kemampuan transaksi *mobile* mereka. Saat ini, perbankan sudah memanfaatkan teknologi dengan sangat baik. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh efektivitas, kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan *Quick Responses Indonesian Standard (QRIS)* pada Bank Syariah Indonesia. Manfaat dari penelitian ini ialah dapat dijadikan sebagai dasar refrensi oleh BSI agar meningkatkan kualitas layanan QRIS dan membuat masyarakat memiliki wawasan mengenai kualitas layanan QRIS BSI. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Data penelitian ini didapat melalui penyebaran kuesioner kepada 134 responden. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda dengan bantuan *software SPSS*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan dan keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan QRIS pada BSI, sedangkan variabel efektivitas tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan QRIS, tetapi secara simultan variabel efektivitas, kemudahan dan keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan QRIS pada BSI. Sehubungan dengan hal itu, maka penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk terus mengembangkan sistem pembayaran QRIS BSI dan meningkatkan kualitas layanan QRIS, serta memberikan informasi mengenai tanggapan nasabah terhadap layanan yang selama ini diberikan oleh BSI.

Kata Kunci: Bank Syariah Indonesia (BSI), Efektivitas, Keamanan, Kemudahan, Kepuasan Nasabah, *Quick Responses Indonesian Standard (QRIS)*.



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

Annisa Tri Kirana

Finance and Banking Sharia Study Program

The Effect of Effectiveness, Convenience and Security on Customer Satisfaction with Transactions Using Quick Responses Indonesian Standard (QRIS) at Bank Syariah Indonesia

ABSTRACT

The increasing demand for ease and convenience of transactions, the banking industry is now striving to improve their mobile transaction capabilities. Currently, banks are already utilizing technology very well. This study aims to examine the effect of effectiveness, convenience and security on customer satisfaction in transactions using Quick Responses Indonesian Standard (QRIS) at Bank Syariah Indonesia. The benefit of this research is that it can be used as a basis for reference by BSI in order to improve the quality of QRIS services and make people have insight into the quality of BSI QRIS services. Sampling was done with purposive sampling technique. This research data was obtained through distributing questionnaires to 134 respondents. The data analysis method in this study uses multiple linear regression analysis methods with the help of SPSS software. The results of this study indicate that the convenience and security variables affect customer satisfaction in transactions using QRIS at BSI, while the effectiveness variable has no effect on customer satisfaction in transactions using QRIS, but simultaneously the effectiveness, convenience and security variables affect customer satisfaction in transactions using QRIS at BSI. In connection with this, this research can be taken into consideration to continue to develop the BSI QRIS payment system and improve the quality of services.

Keywords: *Bank Syariah Indonesia (BSI), Convenience, Customer Satisfaction, Effectiveness, Security, Quick Responses Indonesian Standard (QRIS).*



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

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Uang Elektronik Syariah Berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional- Majelis Ulama Indonesia NO. 116/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Uang Elektronik Syariah 10	
2.1.2 Quick Response Indonesian <i>Standard</i> (QRIS).....	14
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	16
2.1.4 Efektivitas Layanan QRIS.....	23
2.1.5 Kemudahan Layanan QRIS.....	26
2.1.6 Keamanan Layanan QRIS.....	29
2.2 Penelitian Terdahulu.....	31



Hak Cipta :

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

2.3	Kerangka Pemikiran	37
2.4	Hipotesis.....	38
BAB III METODE PENELITIAN		40
3.1	Jenis Penelitian	40
3.2	Objek Penelitian	40
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	40
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian.....	41
3.5	Jenis dan Sumber Data Penelitian	42
3.6	Metode Pengumpulan Data Penelitian.....	43
3.7	Metode Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Desain Penelitian	49
4.1.1	Gambaran Umum Responden	49
4.2	Uji Data Penelitian.....	50
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
4.2.2	Uji Normalitas	52
4.2.3	Uji Multikolinieritas	53
4.2.4	Uji Heteroskedastisitas.....	53
4.2.5	Uji Hipotesis.....	54
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	58
4.3.1	Analisis Pengaruh Efektivitas Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan QRIS Pada BSI KCP Bekasi A Yani	58
4.3.2	Analisis Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan QRIS Pada BSI KCP Bekasi A Yani	61
4.3.3	Analisis Pengaruh Persepsi Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan QRIS Pada BSI KCP Bekasi A Yani	66
4.3.4	Analisis Pengaruh Efektivitas, Kemudahan dan Keamanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan QRIS Pada BSI KCP Bekasi A Yani.....	70
4.4	Implementasi Hasil Penelitian.....	71



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

BAB V PENUTUP	72
5.1 Simpulan	72
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	76





Hak Cipta :

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>Merchant</i> Sebelum dan Sesudah Adanya QRIS.....	14
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran.....	38





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

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	40
Tabel 3. 2	Skala <i>Likert</i>	43
Tabel 4. 1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2	Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.3	Distribusi Responden Berdasarkan Periode Penggunaan QRIS BSI.....	50
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4.6	Hasil Uji Normalitas.....	52
Tabel 4.7	Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4.8	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	53
Tabel 4.9	Hasil Uji t.....	54
Tabel 4.10	Hasil Uji F.....	56
Tabel 4.11	Hasil Uji Determinasi.....	57

**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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	77
Lampiran 2 Tabulasi Data	84
Lampiran 3 Uji Data	96
Lampiran 4 Uji Hipotesis	101



Hak Cipta :

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan tuntutan yang semakin meningkat terhadap kemudahan dan kemudahan bertransaksi, industri perbankan saat ini berusaha untuk meningkatkan kemampuan transaksi *mobile* mereka. Saat ini, perbankan sudah memanfaatkan teknologi dengan sangat baik. Di era globalisasi, pelayanan yang diberikan oleh bank konvensional dan bank syariah tidak hanya dilakukan melalui cara-cara konvensional dengan model *face to face* dan menggunakan *paper document*, tetapi bank konvensional dan bank syariah juga mulai beralih pada pemanfaatan teknologi dengan model *non-face to face* menggunakan *digital document* yang dikenal dengan istilah *digital banking* (Utama, 2018). *Digital Banking* tersebut mencakup, *Internet Banking*, *Mobile Banking*, *Automatic Teller Machine* (ATM), *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS). Seiring perkembangan teknologi, *digital banking* mulai mewarnai setiap aktivitas keuangan nasabah, banyak kemudahan yang diberikan sehingga membuat nasabah merasa diuntungkan (Kholis, 2018).

Sejak Juli 2022, jumlah pengguna internet Indonesia mencapai 212,35 juta, menurut data *internetworldstat* (Stats, n.d.). Indonesia berada di urutan ketiga di Asia dalam hal jumlah pengguna internet. Menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika penggunaan *smartphone* mencapai 167 juta orang atau dengan persentase 89% dari total penduduk Indonesia (Adisty, 2022). Artinya, dengan penggunaan internet dan *smartphone* yang sangat tinggi, teknologi telah dimanfaatkan dengan baik sekaligus menghasilkan inovasi baru. Sistem pembayaran terus berinovasi untuk menjadi lebih mudah dengan teknologi yang semakin canggih. Sistem pembayaran nontunai, yang telah berkembang dari sistem pembayaran tunai, memiliki berbagai instrumen, seperti pembayaran berbasis kertas (*paper based*), seperti cek dan bilyet giro; pembayaran berbasis kartu (*card/chip based*), seperti kartu kredit; dan pembayaran berbasis server



© 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

(*server based*), seperti *e-wallet* dan kode tanggapan cepat. Sistem pembayaran nontunai ini telah menjadi sangat populer di kalangan masyarakat.

Masyarakat sudah tidak perlu membawa uang tunai saat bertransaksi dengan pembayaran non-tunai. Pembayaran dapat dilakukan dengan *gadget* atau alat seperti itu dalam waktu yang singkat. Selain itu, hal ini memudahkan penjual dan toko untuk menyimpan uang *digital* tanpa harus memberikan uang kembali kepada pelanggan. Selain itu, waktu yang dibutuhkan untuk bertransaksi lebih singkat daripada menunggu untuk mendapatkan kembalian atas transaksi yang dilakukan. Meskipun demikian, ini tidak berarti sistem pembayaran tunai akan diganti. Banyak orang masih menggunakan sistem pembayaran tunai untuk melakukan transaksi, meskipun mereka kurang memahami keuangan. Namun, generasi milenial menjadikan sistem pembayaran non-tunai sebagai pilihan utama mereka saat bertransaksi. Sistem non-tunai tampaknya lebih aman dan nyaman daripada sistem tunai.

QR Code sebagai pembayaran digital memudahkan pengguna bertransaksi. Perusahaan Jepang Denso-Wave pertama kali membuat kode QR pada tahun 1994, yang merupakan kode matriks yang dapat dibaca dengan cepat oleh kamera digital (Corporation, n.d.). Namun, *QR Code* ini hanya dapat digunakan untuk satu aplikasi, jadi toko yang menggunakan *QR Code* harus memiliki banyak *QR Code* jika pelanggan ingin membayar di berbagai aplikasi.

Pada tanggal 17 Agustus 2019, Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) meluncurkan sistem pembayaran baru yang memfasilitasi pembayaran melalui QR Code di Indonesia, QRIS. QRIS adalah sistem pembayaran QR yang hanya menggunakan kode QR standar yang dapat dihubungkan dan digunakan. Ini adalah implementasi dari kelima visi Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) untuk memastikan bahwa arus digitalisasi terus berkembang dalam ekosistem ekonomi dan keuangan digital yang aman (“Inovasi Sistem Pembayaran Baru,” n.d.).

Mulai 1 Januari 2020, Bank Indonesia mewajibkan seluruh penyedia layanan pembayaran non-tunai untuk menggunakan QRIS. Tujuannya adalah untuk



© 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

membuat transaksi pembayaran lebih mudah dan efektif, mempercepat inklusi keuangan, dan pada akhirnya meningkatkan pertumbuhan ekonomi. (“Satu *QR Code* Untuk Semua Pembayaran,” 2021). Dengan adanya QRIS, Bank Indonesia mengusung tema "UNGGUL", yang berarti universal, berguna untuk semua orang, dan dapat digunakan dalam dan luar negeri. Kedua, Gampang, orang dapat bertransaksi dengan aman dan mudah hanya dengan satu ponsel. Ketiga, Untung, dengan menggunakan QRIS, baik pembeli maupun penjual mendapat manfaat karena transaksi dapat dilakukan dengan mudah melalui satu kode QR yang dapat digunakan di semua aplikasi pembayaran ponsel. Keempat, Langsung, pembayaran lancar dengan QRIS yang cepat dan instan.

Pertama, QRIS berkonsentrasi pada model *QR Code Payment Merchant Presented Mode* (MPM), di mana penjual (*merchant*) menampilkan *QR Code* pembayaran untuk dipindai atau discan oleh pembeli (*customer*) saat mereka melakukan transaksi pembayaran melalui ponsel mereka. Pembeli kemudian masuk ke salah satu Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) dan memastikan bahwa saldo yang diperlukan untuk melakukan transaksi melalui aplikasi. Setelah itu, pembeli melakukan otoritas transaksi dan kemudian memverifikasi bahwa mereka telah membayar barang atau jasa.

Saat ini, banyak vendor yang menggunakan Kode QRIS dapat memilih lembaga Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP), termasuk Bank Syariah Indonesia (BSI). Hal ini menunjukkan bahwa BSI telah merespon dengan cepat dan tepat terhadap perkembangan teknologi. Ini juga memungkinkan bank syariah untuk terus berinovasi dalam produk dan layanan mereka dan bersaing dengan bank konvensional. Sebaliknya, pengadaan QRIS BSI akan mendorong inisiatif Bank Indonesia dalam Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT), yang diluncurkan pada 14 Agustus 2014. Tujuan GNNT adalah untuk menciptakan sistem pembayaran yang aman, efisien, dan lancar, yang pada gilirannya akan memungkinkan sistem keuangan nasional bekerja dengan lebih efisien. Penggunaan QRIS BSI ini juga diatur dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional-

Majelis Ulama Indonesia No. 116/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Uang Elektronik Syariah.

Pada BSI pembayaran menggunakan QRIS merupakan metode pembayaran melalui ponsel bank yang menawarkan dua jenis tabungan: tabungan wadiah dan tabungan mudharabah. Aplikasi layanan BSI Mobile digunakan untuk melakukan pembayaran QRIS ini. Aplikasi ini terintegrasi dengan basis data nasabah, yang dapat diakses oleh nasabah dan pihak bank yang bertanggung jawab, dan secara otomatis terkoneksi dengan berbagai transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Bank Syariah Indonesia menyadari kebutuhan nasabah dan terus mengembangkan produk dan layanan berbasis syariah, terutama *BSI Mobile*.

Proses pembayaran QRIS menjadi lebih mudah, membuat peneliti tertarik terhadap dampak penerapan QRIS yang ditinjau berdasarkan wawancara pendahuluan dengan beberapa nasabah BSI KCP Bekasi A Yani mengenai hal-hal yang mempengaruhi kepuasan dalam bertransaksi menggunakan QRIS BSI. Wawancara tersebut menghasilkan beberapa hal, yaitu mayoritas nasabah BSI KCP Bekasi A Yani merasa kurang puas bertransaksi menggunakan QRIS BSI sebab kurangnya keefektivitasan, kemudahan akses dan juga keamanan yang masih belum bisa terjamin. Oleh sebab itu, peneliti semakin tertarik untuk melakukan penelitian di BSI KCP Bekasi A Yani.

Kepuasan konsumen atau nasabah juga dipengaruhi oleh efektivitas dari produk yang digunakan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Musa F. Silaen et al., (2021), persepsi manfaat dan kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat *merchant* menggunakan QRIS, sedangkan keamanan dan persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap minat *merchant* menggunakan QRIS. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramadani Silalahi et al.,(2022), persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan serta persepsi resiko baik secara parsial maupun simultan memberikan dampak positif signifikan pada variabel keputusan memakai uang elektronik berbasis QRIS pada beberapa orang. Menurut penelitian yang dilakukan Rahmathunnisa (2023) penambahan variabel religiusitas sebagai variabel moderasi justru memperlemah pengaruh



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

kemudahan penggunaan QRIS dan risikonya tetapi memperkuat pengaruh manfaat terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Azzahroo & Estiningrum (2021) menunjukkan kinerja dan kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh terhadap minat menggunakan QRIS sebagai teknologi pembayaran serta ekspektasi usaha dan pengaruh sosial bukanlah prediktor signifikan yang mempengaruhi minat menggunakan QRIS, yang berarti nasabah tidak merasakan adanya pengaruh sosial terhadap minat mereka dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian ini menggunakan nasabah BSI sebagai subjek penelitian, karena BSI merupakan hal yang sangat penting bagi sektor keuangan Indonesia terutama sektor keuangan syariah, sebab akan dijadikan sebagai pusat gravitasi ekonomi syariah dunia, selain dijadikan indikator didalam penilaian lembaga internasional tentang keuangan syariah dan industri halal. Peneliti juga akan menambahkan satu variabel independen (X) yaitu efektivitas, karena berdasarkan wawancara pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti menghasilkan bahwa nasabah pada BSI KCP Bekasi A Yani menjadikan efektivitas sebagai perhatian mereka dalam memilih QRIS sebagai sistem pembayarannya. Keefektivitasan sebuah produk mempengaruhi kepuasan konsumen terutama di era globalisasi yang penuh dengan kemajuan serta perkembangan teknologi. Efektivitas juga menjadi pokok utama yang menunjukkan keberhasilan perusahaan dalam menciptakan produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Musa F. Silaen et al., (2021) bahwa kemudahan dan keamanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan QRIS, sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ramadani Silalahi et al.,(2022) bahwa kemudahan dan keamanan memiliki pengaruh. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kedua hasil penelitian tersebut, kesenjangan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara pendahuluan yang menyatakan keefektivitasan, kemudahan dan keamanan menjadi dasar kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan QRIS pada BSI.



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

Maka dari itu, peneliti akan menganalisis pengaruh efektivitas, kemudahan, dan keamanan terhadap kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan QRIS pada BSI KCP Bekasi A Yani.

Menurut data dari BSI KCP Bekasi A Yani, ada 1.250 nasabah yang melakukan transaksi *mobile banking* menggunakan QRIS yang tercatat. Peneliti akan melakukan penelitian terhadap minimal 100 pelanggan untuk mengetahui bagaimana efektivitas, kemudahan, dan keamanan layanan memengaruhi kepuasan pelanggan dengan layanan QRIS.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti memilih subjek yang menarik untuk dipelajari, yaitu “Pengaruh Efektivitas, Kemudahan dan Keamanan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Quick Responses Indonesian Standard* (QRIS) pada Bank Syariah Indonesia”.

1.2 Rumusan Masalah

Men

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bekasi A Yani dalam bertransaksi menggunakan QRIS?
2. Bagaimana kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bekasi A Yani dalam bertransaksi menggunakan QRIS?
3. Bagaimana keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bekasi A Yani dalam bertransaksi menggunakan QRIS?
4. Bagaimana efektivitas, kemudahan dan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Bekasi A Yani dalam bertransaksi menggunakan QRIS?



Hak Cipta :

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

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini, berdasarkan penjabaran latar belakang dan rumusan masalah tersebut, adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis efektivitas terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bekasi A. Yani dalam bertransaksi menggunakan QRIS.
2. Menganalisis pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah KCP Bekasi A. Yani dalam bertransaksi menggunakan QRIS.
3. Menganalisis pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bekasi A. Yani dalam bertransaksi menggunakan QRIS.
4. Menganalisis pengaruh efektivitas, kemudahan dan keamanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Bekasi A Yani bertransaksi menggunakan QRIS.

1.5 Manfaat Penelitian

Penulis mengharapkan beberapa manfaat dari penelitian ini tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah BSI KCP Bekasi A Yani dalam bertransaksi menggunakan QRIS, yaitu:

- a. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan penulis tentang digitalisasi melalui penggunaan sistem transaksi QRIS BSI dan tingkat kepuasan nasabah yang menggunakan sistem tersebut.
- b. Bagi Bank Syariah Indonesia

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam proses pengembangan sistem pembayaran QRIS BSI yang lebih lanjut dan meningkatkan kualitas layanan QRIS, serta memberikan informasi mengenai tanggapan nasabah terhadap layanan yang selama ini diberikan oleh BSI.
- c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang efektivitas, kemudahan, dan keamanan bertransaksi menggunakan QRIS BSI tanpa perlu membawa uang tunai saat berbelanja atau membeli barang dan



Hak Cipta :

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

jasa. Dengan demikian, nasabah dapat melakukan transaksi secara efisien dan efektif serta aman dari pencurian atau perampokan.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan mengembangkan dan memperdalam variabel dan memperbanyak koresponden yang diuji, penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur bagi peneliti selanjutnya yang berurusan dengan digitalisasi sistem pembayaran QRIS.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk membuat pembahasan skripsi lebih mudah dilihat dan dipahami. Isi penelitian terdiri dari lima bab, yaitu:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini memberikan penjelasan singkat tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, dan keuntungan dari melakukan penelitian. Dalam latar belakang peneliti memaparkan bahwa QRIS BSI mulai menjadi metode pembayaran non-tunai yang diminati oleh masyarakat, namun tetap belum memuaskan penggunaannya. Dalam rumusan penelitian, peneliti merumuskan bahwa BSI perlu meningkatkan kualitas layanan QRIS. Dalam pertanyaan penelitian berisikan pertanyaan-pertanyaan peneliti yang muncul berdasarkan rumusan masalah. Dalam tujuan penelitian berisikan ungkapan ‘mengapa’ penelitian ini dilakukan. Dalam manfaat penelitian, peneliti memaparkan penelitian dapat berguna untuk dirinya sendiri, BSI, masyarakat dan juga peneliti selanjutnya. Dalam sistematika penulisan peneliti memaparkan metode atau urutan untuk menyelesaikan penelitian.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini membahas landasan teori, variabel dan sub variabel, penelitian sebelumnya, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian. Dalam pembahasan variabel/sub variabel peneliti memaparkan karakter, atribut atau segala sesuatu yang menjadi perhatian dalam penelitian. Dalam kajian penelitian terdahulu peneliti berupaya untuk mencari perbandingan dan menemukan inspirasi baru untuk penelitian yang dilakukan. Kerangka pemikiran berisikan dasar pemikiran dari penelitian yang disusun berdasarkan fakta-fakta, observasi, dan kajian



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

pustaka yang dilakukan peneliti. Dalam hipotesis penelitian, peneliti mengengajakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya harus diuji secara empiris.

BAB III: METODE PENELITIAN

Beberapa subbab dalam bab ini menguraikan jenis penelitian yang akan digunakan, objek penelitian, definisi operasional, populasi, dan sampel, jenis dan sumber data yang digunakan untuk penelitian, dan teknik pengumpulan dan analisis data. Dalam jenis penelitian, peneliti memaparkan alasan dan tujuannya menggunakan metode kuantitatif sebagai metode penelitian. Dalam objek penelitian, peneliti menjelaskan objek yang diteliti yaitu efektivitas, kemudahan dan keamanan sebagai variabel dependen serta kepuasan nasabah sebagai variabel independen. Definisi operasional merupakan pernyataan peneliti untuk apa saja yang diperlukan dalam menjawab pertanyaan atau menguji hipotesis penelitian. Populasi dan sampel merupakan pemaparan peneliti mengenai keseluruhan dari objek penelitian dan jumlah serta karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Dalam sumber data penelitian, peneliti mengungkapkan subjek dari mana data dapat diperoleh. Metode pengumpulan data berisikan teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Dalam metode analisa data peneliti memaparkan cara untuk mengolah dan memproses data menjadi sebuah hasil yang valid dan juga mudah dipahami.

BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, deskripsi objek penelitian, demografi responden, analisis data, hasil penelitian, dan pengujian hipotesis bersama dengan interpretasi hasilnya dibahas.

BAB V: PENUTUP

Bab ini membahas hasil analisis dari bab sebelumnya dan memberikan kritik dan saran untuk peneliti masa depan.



BAB V PENUTUP

Simpulan

Penelitian ini ialah penelitian kuantitatif deskriptif yang bertujuan meneliti bagaimana pengaruh efektivitas, kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan QRIS pada BSI KCP Bekasi A Yani. Data penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang memiliki bobot pernyataan sebanyak 30 pernyataan dan kuesioner yang disebar menggunakan jenis skala *likert* sebagai pilihan jawabannya.

Berdasarkan pada data yang telah dikumpulkan dan diuji menggunakan metode regresi linear berganda dengan SPSS *Statistic* 22, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu, tidak terdapat pengaruh variabel efektivitas terhadap kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan QRIS pada BSI KCP Bekasi A Yani. Hal ini disebabkan pengguna QRIS BSI beranggapan bahwa layanan ini belum memproses pembayaran mereka menjadi lebih cepat ataupun tepat. Keefektivitasan QRIS tidak dapat dirasakan oleh responden melalui pengalaman dalam menggunakan QRIS yang didapat dari beberapa indikator keefektivitasan itu sendiri. Sedangkan, terdapat pengaruh secara parsial dan signifikan antara variabel kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan QRIS pada BSI KCP Bekasi A Yani. Apabila kemudahan dan keamanan penggunaan QRIS ditingkatkan atau menurun, maka kepuasan nasabah BSI KCP Bekasi A Yani juga akan mengalami peningkatan atau penurunan. Berdasarkan hasil pengujian analisis regresi linear berganda yang dilakukan, didapatkan nilai koefisien terbesar adalah variabel kemudahan sebesar 0,510. Hal tersebut dapat diartikan bahwa dari ketiga variabel independen yang diujikan, variabel kemudahan memiliki peranan paling besar yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan QRIS pada BSI KCP Bekasi A Yani. Kemudahan mempunyai pengaruh besar dalam keputusan tersebut, karena dengan kemudahan yang didapatkan nasabah dari QRIS BSI manfaat yang didapatkan atas penggunaan layanan tersebut dapat dirasakan dengan maksimal, serta dengan kemudahan yang diberikan juga semakin mempermudah nasabah menggunakan QRIS BSI.

5.2 Saran

Hasil penelitian ini memberikan beberapa rekomendasi untuk para peneliti berikutnya, nasabah BSI KCP Bekasi A Yani, dan BSI KCP Bekasi A Yani. Bagi peneliti

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan 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



selanjutnya diharapkan penelitian ini mampu dipakai sebagai salah satu sumber data serta rujukan untuk penelitian lebih lanjut berdasarkan informasi yang lebih luas dan lengkap. Berdasarkan hasil uji determinasi yang mengemukakan bahwa terdapat 27,5% pengaruh dari variabel lain maka, untuk memperluas penelitian disarankan untuk memasukkan variabel tambahan seperti kualitas jasa dan estetika dan *brand personality* yang menjadi faktor pendorong dalam kepuasan nasabah.

Hasil penelitian merekomendasikan kepada nasabah BSI KCP Bekasi A Yani yang belum menggunakan QRIS BSI agar menjadikan penelitian ini sebagai sumber wawasan untuk mengenal karakteristik dan kualitas layanan QRIS BSI, agar nantinya bisa meningkatkan minat nasabah BSI KCP Bekasi A Yani untuk bertransaksi menggunakan QRIS. Penulis juga merekomendasikan kepada nasabah BSI KCP Bekasi A Yani yang sudah menggunakan QRIS BSI untuk menjadikan penelitian ini sebagai sumber untuk bahan pertimbangan QRIS BSI sebagai metode pembayaran utama.

Bagi BSI KCP Bekasi A Yani, penelitian ini disarankan lebih melakukan pengembangan terhadap sistem layanan QRIS. Selain itu, perusahaan juga harus mampu meningkatkan efektivitas layanan QRIS dengan mengoptimalkan edukasi terhadap masyarakat mengenai layanan QRIS agar tujuan dan manfaatnya lebih dirasakan. Perusahaan juga mampu mengembangkan kemudahan penggunaan QRIS untuk nasabah dengan membuat tampilan dan fitur QRIS pada BSI *Mobile* lebih jelas dan berbeda daripada sebelumnya. Perusahaan pun perlu menambah perlindungan keamanan pada layanan QRIS dengan cara menjaga data nasabah yang menggunakan QRIS agar tidak mengalami kebocoran data yang menyebabkan kemungkinan terjadinya *cyber crime*. Dengan demikian, BSI KCP Bekasi A Yani dapat mewujudkan salah satu kontribusi dari teknologi di dunia perbankan yang efektif dan efisien.

Hak Cipta :

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



DAFTAR PUSTAKA

- disy, N. (2022, November 5). Mengulik Perkembangan Penggunaan Smartphone di Indonesia. *Good Stats*. <https://goodstats.id/article/mengulik-perkembangan-penggunaan-smartphone-di-indonesia-sT2LA#:~:text=Kementerian Komunikasi dan Informatika menyatakan,untuk menggunakan internet yang murah.>
- Asmaha, F. (2019). Kebijakan Chnam Saun Pada Masa Rezim Khmer Merah Terhadap Kehidupan Masyarakat (1975-1978). *Widya Warta*, *01*, 82–91.
- Azzahroo, R. A., & Estiningrum, S. D. (2021). *Preferensi Mahasiswa dalam Menggunakan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) sebagai Teknologi Pembayaran*. *17*, 10–17.
- Corporation, D. W. (n.d.). *History of QR Code*. Retrieved April 10, 2023, from <https://www.qrcode.com/en/history/>
- Departemen Agama RI. (2008). *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahan*. PT. Karya Toha Putra,t.t.
- Inovasi Sistem Pembayaran Baru. (n.d.). *Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia*. Retrieved April 10, 2023, from <https://www.aspi-indonesia.or.id/inovasi-sistem-pembayaran-baru/>
- Kholis, N. (2018). *Perbankan dalam era baru digital*. *12*(1), 80–88.
- Kosim, K. P., & Legowo, N. (2021). Factors Affecting Consumer Intention on QR Payment of Mobile Banking: A Case Study in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business* , *8*(5), 391–401. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no5.0391>
- Musa F. Silaen, Sepbeariska Manurung, & Christine D. Nainggolan. (2021). Effect Analysis Of Benefit Perception, Ease Perception, Security And Risk Perception Of Merchant Interest In Using Quick Response Indonesia Standard (Qris). *International Journal of Science, Technology & Management*, *2*(5), 1574–1581. <https://doi.org/10.46729/ijstm.v2i5.313>
- Putri, N. I., Munawar, Z., & Komalasari, R. (2022). Minat Penggunaan QRIS Sebagai Alat Pembayaran Pasca Pandemi. *Prosiding SISFOTEK*, 155–160. <http://seminar.iaii.or.id/index.php/SISFOTEK/article/view/354%0Ahttps://seminar.iaii.or.id/index.php/SISFOTEK/article/download/354/299>
- Qardhawi, Y. (2010). *Norma dan Etika Ekonomi Islam*. Gema Insani.
- Rahimah, A., Yani, P., Banjarmasin, U. M., Lama, P., Tengah, B., Tengah, B., Banjarmasin, K., & Selata, K. (2023). *THE EFFECTIVENESS OF QRIS PAYMENTS IN AN ISLAMIC PERSPECTIVE*. *2*(1), 34–39.
- Rahmathunnisa, R. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat dan Risiko Pengguna QRIS Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1 dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ekonomi Syariah*.
- Ramadani Silalahi, P., Tambunan, K., & Ramadhany Batubara, T. (2022). Dampak Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Alat Transaksi. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, *1*(2), 122–128.
- Satu QR Code untuk Semua Pembayaran. (2021, February 18). *Kemenkominfo*. <https://www.kominfo.go.id/content/detail/33001/satu-qr-code-untuk-semua-pembayaran/0/artikel>
- Seti Utami, S., & Kusumawati, B. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan E-Money. *Jurnal Balance*, *14*, 35.
- Stats, I. W. (n.d.). *ASIA INTERNET USE, POPULATION STATISTICS DATA AND FACEBOOK DATA - MID-YEAR 2022*. Retrieved April 10, 2023, from <https://www.internetworldstats.com/stats3.htm#asia>

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

Utami A. S. (2018). *Digitalisasi Produk Bank Konvensional Dan Bank Syariah Di Indonesia*. 3–126.

Hak Cipta :

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





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

Politeknik Negeri Jakarta

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

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

PENGARUH EFEKTIVITAS, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN *QUICK RESPONSE* *INDONESIAN STANDARD* (QRIS) PADA BANK SYARIAH INDONESIA

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Kepada Bapak/Ibu/Saudara/i yang terhormat, perkenalkan saya Annisa Tri Kirana, mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta dengan identitas saya sebagai berikut:

NIM : 1904411039

Jurusan : Akuntansi

Prodi : D4 – Keuangan dan Perbankan Syariah

Semester : Semester 8 (Delapan)

Sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi, yaitu:

Judul : “Pengaruh Efektivitas, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) pada Bank Syariah Indonesia”

Dosen Pembimbing : Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA, M.Si.

Maka dari itu, saya membutuhkan responden dengan kriteria sebagai berikut:

1. Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bekasi A Yani.
2. Menggunakan layanan QRIS BSI minimal 3 bulan.
3. Berdomisili di Jabodetabek.

Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan kondisi yang dirasakan. Waktu yang dibutuhkan untuk mengisi kuesioner ini kurang lebih 3-5 menit.

Semua data atau informasi pada kuesioner ini akan sangat dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

Jika terdapat pertanyaan lebih lanjut, silahkan hubungi:

Nomor Telepon : 0823 1168 8676



© 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

(lanjutan)

dan terima kasih atas kesediaan responden dalam meluangkan waktunya mengisi kuisioner ini, semoga Allah SWT membalas dengan kebaikan, Aamiin YRA.

Hormat saya,

Annisa Tri Kirana





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

(lanjutan)

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Pada kuesioner ini akan ada beberapa pernyataan. Berilah tanda dot (•) pada jawaban yang anda anggap paling tepat dan paling sesuai dengan yang anda alami.

Apapun jawaban tersebut merupakan skala nilai 1 s.d. 5, dalam skala tersebut merepresentasikan tingkat setuju dan tidak setujunya anda atas pernyataan tersebut dengan nilai dan keterangan sebagai berikut:

1 = STS (Sangat Tidak Setuju)

2 = TS (Tidak Setuju)

3 = KS (Kurang Setuju)

4 = S (Setuju)

5 = SS (Sangat Setuju)

Pada kuesioner ini terdapat 5 bagian.

Bagian I merupakan pertanyaan identitas responden.

Bagian II merupakan pernyataan persepsi efektivitas QRIS BSI menurut responden.

Bagian III merupakan pernyataan persepsi kemudahan QRIS BSI menurut responden.

Bagian IV merupakan pernyataan persepsi keamanan QRIS BSI menurut responden.

Bagian V merupakan pernyataan persepsi kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan QRIS BSI menurut responden.

Dalam setiap pernyataan tidak ada jawaban yang benar maupun salah.



Bagian I (Identitas Responden)

Nama Lengkap (jika tidak keberatan)	
Jenis Kelamin	<input type="radio"/> Laki-laki <input type="radio"/> Perempuan
Usia	<input type="radio"/> 17-25 tahun <input type="radio"/> 25-33 tahun <input type="radio"/> 33-41 tahun <input type="radio"/> >41 tahun
Periode Menggunakan QRIS	<input type="radio"/> \geq 3 bulan <input type="radio"/> 4-6 bulan <input type="radio"/> > 6 bulan <input type="radio"/> Tidak Menggunakan QRIS BSI (Silahkan berhenti disini, terima kasih telah berpartisipasi)

Bagian II (Persepsi Efektivitas)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
Pemahaman Program						
1.	Saya mengetahui jika sistem layanan QRIS harus diakses dengan menggunakan jaringan internet.					
2.	Saya mengerti <i>log-in</i> aplikasi BSI <i>Mobile</i> untuk mengakses QRIS					
Tepat Sasaran						
3.	Menurut saya pegawai BSI KCP Bekasi A Yani berhasil dalam memberikan edukasi tentang fasilitas layanan QRIS BSI					
4.	Menurut saya pegawai BSI KCP Bekasi A Yani selalu memberikan informasi terbaru tentang keuntungan menggunakan QRIS di BSI <i>Mobile</i>					

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



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan 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

Tepat Waktu					
5.	Saya merasakan kelancaran bertransaksi menggunakan QRIS melalui BSI <i>Mobile</i> pada saat melakukan pembayaran di setiap <i>merchant</i>				
6.	Menurut saya proses pembayaran menjadi lebih tepat dengan QRIS BSI dibandingkan dengan bank lain.				
7.	Menurut saya proses pembayaran menjadi lebih tepat dengan QRIS BSI				
8.	Menurut saya proses pembayaran menjadi lebih tepat dengan QRIS BSI				

Bagian III (Persepsi Kemudahan)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
QRIS Mudah Dipelajari						
1.	Menurut Saya fitur QRIS yang terdapat pada BSI <i>Mobile</i> mudah dimengerti.					
2.	Menurut saya fitur QRIS yang terdapat pada BSI <i>Mobile</i> tidak membingungkan.					
Tidak Membutuhkan Banyak Usaha						
3.	Saya merasakan adanya kemudahan ketika melakukan <i>log-in</i> aplikasi BSI <i>Mobile</i> .					
4.	Menurut saya tidak membutuhkan usaha lebih untuk melakukan transaksi dengan QRIS BSI.					
QRIS Mudah Dioperasikan						
5.	Dalam menggunakan QRIS di BSI <i>Mobile</i> saya tidak menemukan kesulitan.					
6.	Saya merasakan kelancaran pada saat melakukan transaksi menggunakan QRIS di BSI <i>Mobile</i> .					
<i>Simple & Fleksible</i>						
7.	Menurut saya fitur QRIS pada BSI <i>Mobile</i> dapat digunakan dengan mudah dimanapun					
8.	Menurut saya fitur QRIS pada BSI <i>Mobile</i> dapat digunakan dengan mudah kapanpun					



Bagian IV (Persepsi Keamanan)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
Jaminan Keamanan						
1.	Saya yakin terhadap keamanan bertransaksi menggunakan QRIS pada BSI <i>Mobile</i> .					
2.	Menurut saya QRIS pada BSI <i>Mobile</i> sangat kurang untuk digunakan dalam bertransaksi					
3.	Menurut saya QRIS pada BSI <i>Mobile</i> sangat terpercaya untuk digunakan dalam bertransaksi					
4.	Menurut saya informasi yang diberikan melalui layanan QRIS pada BSI <i>Mobile</i> dijamin tidak ada manipulasi dalam bentuk apapun					
Kerahasiaan Data						
5.	Saya tidak pernah mengalami kesalahan dalam bertransaksi menggunakan QRIS pada BSI <i>Mobile</i>					
6.	Saya tidak pernah mengalami penyalahgunaan data dalam bertransaksi menggunakan QRIS pada BSI <i>Mobile</i>					
7.	Menurut saya keamanan data pada saat bertransaksi menggunakan QRIS pada BSI <i>Mobile</i> membuat saya puas					

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



Bagian V (Persepsi Kepuasan Nasabah)

Hak Cipta :
No.

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
Kesesuaian Harapan						
1.	Menurut saya kinerja layanan QRIS pada BSI <i>Mobile</i> sangat sesuai dengan harapan					
2.	Menurut saya layanan QRIS pada BSI <i>Mobile</i> sangat mudah untuk dioperasikan.					
3.	Menurut saya layanan QRIS pada BSI <i>Mobile</i> mampu memberikan pelayanan terbaiknya.					
Minat Berkunjung Kembali						
4.	Saya tertarik untuk menggunakan layanan QRIS pada BSI <i>Mobile</i> sebagai metode pembayaran utama					
5.	Saya ingin menggunakan kembali QRIS pada BSI <i>Mobile</i> karena kualitas layanan yang diberikan					
Kesediaan Merekomendasikan						
6.	Saya berminat untuk merekomendasikan layanan QRIS pada BSI <i>Mobile</i> kepada kerabat.					
7.	Saya berminat untuk merekomendasikan layanan QRIS pada BSI <i>Mobile</i> kepada keluarga.					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan 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

Hasil Kuesioner Efektivitas QRIS

- Hak Cipta :**
1. Diarangi 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

No	Persepsi Efektivitas								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	5	3	4	5	4	5	4	4	34
4	4	4	5	4	4	4	4	5	34
5	4	4	4	4	4	4	4	4	32
6	4	4	4	4	4	4	4	4	32
7	4	5	4	4	5	4	4	4	35
8	5	5	5	5	5	5	5	5	40
9	5	5	4	5	5	5	4	4	38
10	4	4	5	4	4	4	4	5	34
11	4	4	5	4	5	4	5	4	36
12	4	5	4	4	5	4	5	4	35
13	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14	5	4	5	4	4	5	4	4	35
15	5	4	5	4	4	5	4	4	35
16	5	4	4	4	4	5	4	4	34
17	4	5	4	4	5	4	5	4	35
18	4	4	5	5	5	4	4	5	36
19	4	4	5	5	4	4	4	5	35
20	5	5	4	5	5	5	5	5	39
21	4	4	3	5	4	4	4	5	33
22	5	4	4	5	4	5	4	5	36
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32
24	5	5	5	5	5	5	5	5	40
25	5	4	4	4	4	5	4	4	34
26	4	4	5	4	4	4	4	4	33
27	4	5	4	5	3	4	5	5	35
28	5	4	4	4	4	5	4	4	34
29	5	5	4	5	4	5	5	5	38
30	4	5	4	5	4	4	5	5	36

No	Persepsi Efektivitas								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
31	5	5	5	5	5	5	5	5	40
32	5	5	5	5	5	5	5	5	40
33	5	5	4	5	5	5	5	5	39
34	4	5	4	4	4	5	4	4	34
35	5	5	4	5	5	5	5	5	39
36	5	5	5	5	5	5	5	5	40
37	5	5	5	5	5	2	5	5	37
38	5	5	5	5	5	5	5	5	40
39	5	5	4	5	4	4	4	4	35
40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
41	5	5	5	5	5	5	5	5	40
42	5	4	5	5	5	5	4	4	37
43	3	5	4	5	5	4	4	5	35
44	3	5	4	4	4	4	4	4	32
45	5	5	4	5	4	5	5	5	38
46	5	5	4	5	5	5	4	5	38
47	5	5	3	4	4	4	5	4	34
48	5	3	4	5	4	4	5	5	35
49	4	5	4	5	4	5	4	4	35
50	5	4	4	5	4	5	5	5	37
51	5	3	5	4	4	4	4	4	33
52	5	5	4	5	4	4	4	4	35
53	5	5	5	3	5	5	5	5	38
54	4	4	4	5	5	5	4	5	36
55	5	5	4	4	4	4	4	4	34
56	4	5	4	4	5	4	5	4	35
57	4	5	4	5	5	4	5	5	37
58	4	5	4	5	4	5	5	4	36
59	5	4	4	5	4	4	5	4	35
60	4	5	5	5	5	4	5	5	38



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

(lanjutan)

Hasil Kuesioner Efektivitas QRIS

No	Persepsi Efektivitas								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
61	5	4	4	4	5	5	5	4	35
62	5	4	4	4	5	4	5		35
63	3	5	5	4	4	4	4		33
64	5	4	5	4	5	4	4		35
65	5	5	5	4	5	4	5		37
66	5	4	5	5	4	5	4		36
67	5	5	5	4	5	5	5		38
68	4	5	5	4	4	5	5		36
69	5	1	5	5	5	5	5		36
70	5	3	4	5	4	4	5		34
71	4	5	4	4	5	4	5		36
72	5	5	4	5	4	4	4		36
73	4	5	4	5	4	4	5		35
74	4	5	4	4	5	4	4		34
75	4	4	4	5	4	5	5		36
76	5	5	5	5	4	4	5		38
77	4	4	5	5	4	5	5		36
78	4	5	4	4	5	4	5		35
79	4	4	4	5	4	4	4		33
80	4	4	5	4	4	4	4		34
81	4	4	4	4	5	4	5		35
82	5	4	4	4	4	4	4		33
83	5	5	5	5	4	4	4		36
84	4	5	4	5	5	5	4		37
85	5	5	5	5	5	5	5		40
86	5	5	4	5	4	4	5		37
87	4	5	4	4	4	5	4		35
88	4	5	4	5	5	4	5		36
89	4	4	4	5	4	4	4		33
90	4	4	4	4	5	5	5		36

No	Persepsi Efektivitas								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
91	5	4	4	4	4	4	5	5	35
92	5	4	4	4	4	4	4	4	33
93	5	5	3	4	4	5	5	5	36
94	5	4	5	4	4	5	5	4	36
95	4	5	5	4	5	5	5	5	38
96	5	4	4	5	5	5	4	5	37
97	4	5	5	4	4	4	5	5	36
98	4	4	4	4	5	5	4	5	35
99	5	5	5	5	5	5	5	5	40
100	5	3	5	5	4	5	4	4	35
101	5	4	4	4	5	5	4	4	35
102	4	4	4	4	4	4	4	4	32
103	5	5	5	5	5	5	5	5	40
104	4	5	4	4	5	5	5	5	37
105	4	4	4	5	5	4	4	5	35
106	4	4	4	4	4	4	4	4	32
107	5	5	5	5	5	5	5	5	40
108	5	4	5	4	5	4	4	5	36
109	4	4	4	4	4	4	4	4	32
110	5	4	4	5	4	4	4	4	34
111	5	5	5	4	4	4	5	5	37
112	4	4	4	5	4	5	5	4	35
113	5	5	5	5	5	5	5	5	40
114	4	4	5	5	5	4	4	4	35
115	5	5	5	5	5	5	5	5	40
116	5	5	5	5	5	5	5	5	40
117	5	5	4	5	5	4	5	5	38
118	5	5	5	4	4	4	4	5	36
119	4	5	4	5	4	5	5	5	37
120	5	5	4	5	4	5	5	5	38

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

(lanjutan)

Hasil Kuesioner Efektivitas QRIS

No	Persepsi Efektivitas								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
121	5	5	3	4	5	5	4	4	35
122	5	5	5	4	4	5	4	5	37
123	5	5	5	5	5	5	5	5	40
124	4	5	5	4	4	4	4	5	35
125	5	5	4	4	4	5	5	4	36
126	5	5	5	5	5	5	5	5	40
127	4	4	5	4	5	5	5	5	37
128	5	4	4	5	5	5	5	5	38
129	5	4	4	4	4	5	4	5	35
130	5	5	4	3	4	3	5	5	34
131	5	5	4	5	5	5	5	5	39
132	4	4	5	4	5	4	4	4	34
133	4	4	5	4	5	5	5	5	37
134	4	5	5	5	4	5	4	5	37

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hasil Kuesioner Kemudahan QRIS

No	Kemudahan								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	4	3	4	4	4	4	4	5	32
4	5	4	5	4	5	4	5	5	36
5	5	5	5	4	4	4	4	4	36
6	5	4	4	4	5	4	5	5	36
7	3	4	4	4	4	4	4	3	30
8	4	5	4	5	5	4	4	4	35
9	4	4	5	4	5	5	4	4	36
10	5	4	5	4	4	4	5	4	35
11	4	4	4	4	4	5	5	4	34
12	4	4	5	4	2	3	4	4	30
13	4	5	4	4	5	5	4	5	36
14	5	5	5	5	4	4	4	3	35
15	5	5	5	4	5	4	5	4	37
16	4	4	5	4	4	4	5	4	34
17	4	4	5	3	4	4	5	3	32
18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	5	5	4	5	4	3	5	5	36
20	4	4	5	4	5	5	5	4	36
21	3	4	4	5	4	4	5	4	33
22	5	4	4	4	4	4	4	4	33
23	4	4	4	5	4	5	5	5	36
24	5	5	5	5	5	4	5	5	39
25	2	3	2	4	1	4	3	5	24
26	4	4	4	4	5	5	5	5	36
27	3	3	2	3	2	1	2	2	18
28	4	3	4	4	5	4	4	4	32
29	4	3	4	3	3	4	5	5	31
30	4	5	5	4	5	5	4	4	36

No	Kemudahan								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
31	5	5	5	5	5	5	5	5	40
32	5	5	5	5	5	5	5	5	40
33	5	5	5	5	5	5	5	5	40
34	4	4	4	4	4	4	4	4	32
35	5	5	4	5	4	4	4	4	35
36	5	5	5	5	5	5	5	5	40
37	5	5	2	5	3	5	2	2	29
38	5	5	5	5	5	5	5	5	40
39	5	5	5	4	4	4	4	4	35
40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
41	5	5	5	5	5	5	5	5	40
42	5	5	4	4	5	4	5	5	37
43	3	4	4	5	4	5	3	3	31
44	4	4	4	4	4	4	4	4	32
45	5	5	3	4	4	4	4	4	33
46	5	5	3	4	4	4	4	4	33
47	5	4	4	5	4	4	5	5	36
48	3	3	3	1	3	3	3	3	22
49	4	4	4	4	4	4	4	4	32
50	5	5	5	5	5	5	5	5	40
51	4	4	4	4	4	4	4	4	32
52	5	5	5	4	4	4	5	5	37
53	4	3	4	2	4	2	3	2	24
54	5	5	4	4	4	5	5	5	37
55	4	4	4	4	4	4	4	4	32
56	5	4	4	5	5	4	5	4	36
57	4	5	5	4	4	5	4	5	36
58	5	5	5	4	4	5	4	5	37
59	5	5	4	4	4	4	5	5	36
60	5	5	5	4	4	4	4	4	35

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

(lanjutan)

Hasil Kuesioner Kemudahan QRIS

No	Kemudahan								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
61	4	4	5	5	4	5	4	36	
62	4	5	4	5	5	4	5	37	
63	5	4	5	5	4	4	4	35	
64	5	4	5	4	5	4	4	36	
65	5	4	5	4	4	5	5	36	
66	5	4	5	5	4	5	4	36	
67	5	5	4	4	4	5	5	36	
68	5	4	5	4	4	5	4	35	
69	5	5	5	5	5	5	5	40	
70	4	4	3	1	2	4	4	26	
71	4	4	5	5	4	5	5	36	
72	4	5	5	5	4	5	4	36	
73	5	5	4	5	4	4	5	36	
74	5	4	4	5	4	4	5	35	
75	5	5	5	5	4	4	4	37	
76	5	5	4	4	5	4	5	36	
77	4	4	4	4	4	4	4	32	
78	4	4	5	5	4	5	4	35	
79	5	5	5	4	4	4	5	37	
80	4	4	4	4	4	5	4	34	
81	4	4	5	5	5	4	5	36	
82	4	4	4	4	4	4	4	32	
83	5	5	5	5	4	4	4	36	
84	5	5	4	4	4	5	4	36	
85	5	5	5	5	5	5	5	40	
86	4	5	4	4	5	5	5	36	
87	5	4	5	4	4	4	4	34	
88	4	5	4	5	4	5	4	36	
89	5	5	4	5	4	4	4	35	
90	4	4	4	5	4	5	5	35	

No	Kemudahan								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
91	4	4	5	4	5	5	4	4	35
92	4	4	4	4	4	5	4	4	33
93	4	4	4	5	5	5	5	5	37
94	5	4	5	5	4	5	4	5	37
95	5	4	4	5	5	4	4	5	36
96	4	5	4	4	5	5	4	5	36
97	5	4	5	4	4	5	4	4	35
98	4	4	5	4	4	5	5	5	36
99	5	5	5	5	5	5	5	5	40
100	4	3	5	3	2	4	5	1	27
101	5	4	4	5	4	4	5	5	36
102	4	4	4	4	4	4	4	4	32
103	5	5	5	5	5	5	5	5	40
104	4	4	4	4	4	5	5	5	35
105	4	5	4	5	5	4	5	4	36
106	4	4	5	5	3	4	5	4	34
107	5	5	4	5	5	5	5	5	39
108	4	4	5	5	5	4	5	4	36
109	4	4	4	4	4	4	4	4	32
110	5	4	5	4	4	5	5	4	36
111	5	4	4	4	4	5	5	3	34
112	5	5	4	5	5	4	5	5	38
113	5	5	5	5	5	5	5	3	38
114	5	5	5	4	5	5	5	5	39
115	5	5	5	5	4	5	4	5	38
116	5	5	5	5	5	5	5	5	40
117	4	5	5	5	1	5	5	5	35
118	5	4	5	5	5	5	4	4	37
119	4	5	5	4	4	5	4	4	35
120	5	5	5	5	4	4	5	5	38



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

(lanjutan)

Hasil Kuesioner Kemudahan QRIS

No	Persepsi Efektivitas								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
121	4	4	4	5	5	5	5	5	37
122	5	4	5	4	5	5	4	4	36
123	5	5	5	5	5	5	5	5	40
124	4	4	5	4	4	5	5	4	35
125	4	4	4	4	4	4	5	5	34
126	5	5	5	4	5	4	3	3	34
127	4	4	5	5	4	4	4	4	34
128	5	5	4	5	5	5	5	5	39
129	4	4	5	4	4	4	5	4	34
130	3	3	3	3	3	3	3	3	24
131	5	5	5	5	5	5	5	5	40
132	4	4	4	4	4	4	4	4	32
133	5	4	4	4	4	5	4	4	34
134	4	5	4	5	4	5	5	4	36

**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

Hasil Kuesioner Keamanan QRIS

(lanjutan)

No	Keamanan							Total
	1	2	3	4	5	6	7	
1	5	5	5	5	4	4	5	33
2	4	5	5	5	5	5	5	34
3	4	5	4	5	4	5	5	32
4	4	5	4	4	5	4	5	31
5	5	4	4	4	4	5	4	30
6	5	5	5	5	4	5	5	34
7	4	4	4	4	2	4	3	25
8	5	5	4	5	5	4	5	33
9	5	4	5	4	5	4	5	32
10	4	5	4	5	4	4	5	31
11	5	5	5	4	4	5	4	32
12	5	4	4	5	2	5	4	29
13	4	4	4	3	5	4	4	28
14	5	5	5	5	5	5	5	35
15	5	5	5	5	4	5	5	34
16	3	4	4	4	2	4	4	25
17	5	4	3	4	5	4	4	29
18	4	4	4	4	4	4	4	28
19	2	4	3	4	2	4	3	22
20	4	4	5	4	5	5	5	32
21	5	4	4	4	5	4	5	31
22	4	4	4	4	4	4	4	28
23	4	4	4	4	4	4	4	28
24	5	5	5	5	4	4	5	33
25	2	4	2	5	4	1	5	23
26	4	4	4	4	5	5	5	31
27	2	2	3	3	2	3	2	17
28	4	4	4	4	4	4	4	28
29	3	4	4	5	5	5	4	30
30	4	5	5	4	5	4	4	31

No	Keamanan							Total
	1	2	3	4	5	6	7	
31	4	5	4	5	5	4	5	32
32	5	5	5	5	5	5	5	35
33	5	5	5	5	5	5	5	35
34	4	4	4	4	4	4	4	28
35	4	5	5	5	4	5	4	32
36	5	4	5	4	5	5	5	33
37	5	4	4	5	5	5	5	33
38	5	5	5	5	5	5	5	35
39	3	4	4	2	4	4	4	25
40	5	5	5	5	5	5	5	35
41	5	5	5	5	5	5	5	35
42	5	5	5	5	4	5	5	34
43	3	4	5	4	4	4	3	27
44	4	4	4	4	4	4	3	27
45	4	4	3	3	5	3	4	26
46	4	5	4	5	5	5	5	33
47	5	4	5	5	4	4	4	31
48	1	3	1	1	1	1	1	9
49	4	4	4	4	4	4	4	28
50	5	5	5	5	3	5	5	33
51	4	4	4	4	4	4	4	28
52	5	4	5	4	4	4	4	30
53	3	3	4	4	3	2	2	21
54	4	4	4	4	5	5	5	31
55	4	4	4	4	4	4	4	28
56	5	4	5	4	5	4	5	32
57	4	5	4	5	5	5	5	33
58	4	5	5	4	4	5	5	32
59	4	5	4	5	4	5	4	31
60	5	5	5	5	5	5	4	34



Hasil Kuesioner Keamanan QRIS

No	Keamanan							Total
	1	2	3	4	5	6	7	
61	5	5	5	4	5	4	5	33
62	5	4	4	5	5	4	5	32
63	4	3	5	4	4	4	4	28
64	4	5	4	5	4	4	4	30
65	4	4	5	5	4	5	4	31
66	4	5	4	5	4	4	4	30
67	4	5	5	5	5	5	4	33
68	5	5	4	5	4	5	5	33
69	5	5	5	5	5	5	5	35
70	4	4	3	3	5	4	3	26
71	4	5	5	5	4	5	4	32
72	4	4	4	4	4	4	5	29
73	5	5	4	4	4	4	4	30
74	5	4	5	4	4	4	4	30
75	4	4	4	5	5	5	4	31
76	4	4	5	4	4	5	5	31
77	3	4	3	3	4	4	3	24
78	4	5	4	4	5	4	5	31
79	5	5	4	4	4	4	4	30
80	4	4	4	4	4	4	4	28
81	4	4	4	4	5	4	5	30
82	4	4	4	4	4	4	4	28
83	5	4	4	4	4	4	4	29
84	4	5	4	4	5	5	4	31
85	5	4	4	5	4	4	5	31
86	5	5	5	4	5	5	5	34
87	4	5	4	4	5	4	5	31
88	4	5	4	5	4	5	4	31
89	4	4	4	5	4	4	4	29
90	5	5	4	4	5	4	4	31

No	Keamanan							Total
	1	2	3	4	5	6	7	
91	5	4	5	5	4	4	4	31
92	4	5	5	5	4	5	5	33
93	5	5	4	4	4	1	5	28
94	5	4	4	5	5	4	4	31
95	5	5	4	5	5	5	5	34
96	4	5	5	4	5	5	4	32
97	3	4	4	4	4	4	1	24
98	4	5	4	4	4	5	5	31
99	5	5	5	5	5	5	5	35
100	4	2	4	1	4	4	5	24
101	4	5	4	4	4	4	5	30
102	4	4	4	4	4	4	5	29
103	5	5	5	5	5	5	5	35
104	4	4	4	4	4	4	4	28
105	4	5	5	4	5	4	5	32
106	4	4	4	4	4	4	5	29
107	5	5	5	5	5	3	3	31
108	5	4	5	5	5	4	5	33
109	4	4	4	4	4	4	4	28
110	4	5	4	4	4	4	4	29
111	5	5	5	5	5	5	5	35
112	5	4	5	4	4	5	5	32
113	5	5	5	5	5	5	5	35
114	5	5	5	5	5	5	5	35
115	4	4	4	4	4	5	5	30
116	5	5	5	5	5	5	5	35
117	5	5	4	5	5	5	5	34
118	5	4	5	5	5	5	5	34
119	4	5	4	5	5	4	5	32
120	4	4	4	5	5	5	4	31

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

(lanjutan)

Hasil Kuesioner Keamanan QRIS

No	Keamanan							Total
	1	2	3	4	5	6	7	
121	4	5	5	5	5	5	5	34
122	3	4	3	5	5	4	4	28
123	5	5	5	5	5	5	5	35
124	5	4	5	4	5	5	4	32
125	4	4	5	4	4	4	5	30
126	5	5	5	5	5	5	5	35
127	4	4	4	4	4	4	4	28
128	4	5	4	4	4	4	5	30
129	4	4	4	4	5	5	4	30
130	3	3	3	3	3	3	3	21
131	5	5	5	5	5	5	5	35
132	4	4	4	4	4	4	4	28
133	4	4	5	4	4	5	5	31
134	4	5	4	5	4	5	4	31

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hasil Kuesioner Kepuasan Nasabah

No	Kepuasan Nasabah							Total
	1	2	3	4	5	6	7	
1	4	4	5	5	4	4	4	30
2	5	5	5	5	5	5	5	35
3	4	4	5	4	5	4	5	31
4	4	5	4	5	5	5	5	33
5	4	4	4	4	5	5	5	31
6	5	5	4	5	5	5	5	34
7	4	4	4	5	3	4	5	29
8	3	4	5	4	4	5	5	30
9	5	4	5	4	5	5	5	33
10	5	4	5	4	5	4	4	31
11	4	5	5	5	5	5	5	34
12	4	4	5	2	4	3	4	26
13	4	4	5	4	5	4	4	30
14	4	3	4	4	5	5	4	29
15	5	5	5	5	5	4	5	34
16	4	4	5	3	4	5	5	30
17	4	4	5	4	3	4	4	28
18	4	4	4	4	4	4	4	28
19	4	5	4	4	3	5	5	30
20	5	4	5	5	4	4	4	31
21	4	5	4	5	5	3	4	30
22	4	4	4	4	4	3	4	27
23	4	4	5	4	4	4	4	29
24	5	4	4	5	5	5	5	33
25	1	2	3	4	2	5	2	19
26	5	5	4	3	4	4	4	29
27	3	3	3	2	2	3	3	19
28	4	4	4	3	4	4	4	27
29	4	4	3	5	5	4	5	30
30	4	4	5	5	5	4	5	32

No	Kepuasan Nasabah							Total
	1	2	3	4	5	6	7	
31	3	4	5	5	5	4	4	30
32	5	5	5	5	5	5	5	35
33	5	5	5	5	5	5	5	35
34	4	4	4	4	4	3	5	28
35	5	4	4	4	4	4	4	29
36	5	5	5	5	5	5	5	35
37	4	3	5	5	5	5	5	32
38	5	5	5	5	5	5	5	35
39	4	4	4	5	5	5	5	32
40	5	5	5	5	5	5	5	35
41	5	5	5	5	5	5	5	35
42	5	5	5	4	5	5	5	34
43	3	5	4	4	5	4	5	30
44	4	4	4	4	4	4	4	28
45	4	4	3	3	4	3	3	24
46	4	5	5	3	5	3	3	28
47	4	5	5	4	4	5	5	32
48	2	3	2	3	2	3	3	18
49	4	5	5	5	5	5	5	34
50	5	5	5	5	5	5	5	35
51	4	4	4	4	4	4	4	28
52	4	4	4	4	4	4	4	28
53	4	3	3	4	3	1	2	20
54	5	5	5	4	5	5	5	34
55	4	5	5	4	4	4	4	30
56	5	4	5	4	5	4	5	32
57	4	4	5	5	5	4	4	31
58	4	4	5	5	5	4	4	31
59	5	5	4	5	4	5	4	32
60	4	4	4	4	4	4	5	29

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

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

(lanjutan)

Hasil Kuesioner Kepuasan Nasabah

No	Kepuasan Nasabah							Total
	1	2	3	4	5	6	7	
61	5	4	5	4	5	5	4	32
62	5	4	5	5	4	4	5	32
63	4	5	4	4	5	4	4	30
64	4	4	5	4	4	4	5	30
65	5	4	5	5	4	4	5	32
66	5	4	4	5	4	5	5	32
67	5	5	5	5	4	5	5	34
68	4	4	4	5	4	5	5	31
69	5	5	5	5	5	5	5	35
70	3	3	4	4	3	3	4	24
71	4	5	5	4	5	4	4	31
72	4	5	4	4	5	4	4	30
73	5	5	4	5	5	4	4	32
74	4	4	5	4	5	4	4	30
75	4	4	5	5	4	4	5	31
76	5	4	4	5	5	4	5	32
77	4	4	4	4	4	4	4	28
78	5	4	4	4	4	5	4	30
79	4	4	4	4	4	5	5	30
80	4	4	4	4	5	4	4	29
81	4	5	5	5	4	4	4	31
82	4	4	4	4	4	4	4	28
83	4	4	4	5	4	4	4	29
84	5	4	5	5	4	4	4	31
85	5	5	5	5	4	4	5	33
86	5	5	5	4	4	4	5	32
87	4	5	4	4	4	4	4	29
88	5	4	5	4	5	4	5	32
89	4	5	5	5	4	4	4	31
90	4	5	5	4	5	4	4	31

No	Kepuasan Nasabah							Total
	1	2	3	4	5	6	7	
91	5	5	4	5	4	5	4	32
92	4	4	4	4	4	4	4	28
93	5	4	4	5	5	3	5	31
94	5	5	4	5	5	5	4	33
95	4	5	4	4	4	5	5	31
96	5	5	4	5	4	5	5	33
97	4	4	4	4	4	5	5	30
98	4	4	4	4	5	4	4	29
99	5	5	5	5	5	5	5	35
100	5	3	2	4	1	4	5	24
101	5	5	4	5	5	4	5	33
102	4	5	4	4	5	4	4	30
103	5	5	5	5	5	5	5	35
104	4	5	4	4	4	4	4	29
105	4	5	5	5	5	5	4	33
106	4	4	4	4	4	4	4	28
107	4	5	4	4	5	3	3	28
108	4	4	5	5	5	5	4	32
109	4	4	4	4	4	4	4	28
110	4	4	5	4	4	4	4	29
111	4	4	4	5	5	4	4	30
112	4	4	5	5	4	5	5	32
113	5	5	5	5	5	5	5	35
114	4	4	5	4	4	5	5	31
115	5	5	5	4	4	4	5	32
116	5	5	5	5	5	5	5	35
117	5	5	5	5	4	5	5	34
118	5	4	5	5	5	4	5	33
119	4	5	4	5	4	5	4	31
120	5	5	5	5	5	5	5	35



Hak Cipta :

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

(lanjutan)

Hasil Kuesioner Kepuasan Nasabah

No	Kepuasan Nasabah							Total
	1	2	3	4	5	6	7	
121	4	5	5	3	4	4	5	30
122	4	5	5	5	4	4	4	31
123	5	5	5	5	5	5	5	35
124	5	4	4	5	5	4	4	31
125	4	4	4	4	4	5	5	30
126	5	5	4	3	5	5	5	32
127	5	5	5	5	5	5	5	35
128	5	5	4	4	4	4	4	30
129	4	5	5	4	4	4	4	30
130	3	3	3	3	3	3	3	21
131	5	5	5	5	5	5	5	35
132	4	4	4	4	4	4	4	28
133	5	4	4	4	4	5	5	31
134	4	5	4	5	4	5	5	32

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel Efektivitas

Correlations

		X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	Total
X01	Pearson Correlation	1	.075	.138	.119	.084	.291**	.183*	.170	.483**
	Sig. (2-tailed)		.389	.111	.170	.332	.001	.034	.050	.000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134
X02	Pearson Correlation	.075	1	-.044	.117	.290**	.120	.452**	.268**	.527**
	Sig. (2-tailed)	.389		.612	.177	.001	.168	.000	.002	.000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134
X03	Pearson Correlation	.138	-.044	1	.096	.117	.110	.069	.160	.423**
	Sig. (2-tailed)	.111	.612		.271	.177	.205	.430	.065	.000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134
X04	Pearson Correlation	.119	.117	.096	1	.123	.164	.206*	.299**	.491**
	Sig. (2-tailed)	.170	.177	.271		.158	.058	.017	.000	.000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134
X05	Pearson Correlation	.084	.290**	.117	.123	1	.185*	.360**	.273**	.559**
	Sig. (2-tailed)	.332	.001	.177	.158		.032	.000	.001	.000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134
X06	Pearson Correlation	.291**	.120	.110	.164	.185*	1	.174*	.188*	.530**
	Sig. (2-tailed)	.001	.168	.205	.058	.032		.045	.029	.000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134
X07	Pearson Correlation	.183*	.452**	.069	.206*	.360**	.174*	1	.351**	.637**
	Sig. (2-tailed)	.034	.000	.430	.017	.000	.045		.000	.000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134
X08	Pearson Correlation	.170	.268**	.160	.299**	.273**	.188*	.351**	1	.619**
	Sig. (2-tailed)	.050	.002	.065	.000	.001	.029	.000		.000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134
Total	Pearson Correlation	.483**	.527**	.423**	.491**	.559**	.530**	.637**	.619**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134

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

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

Reliability Statistics

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

Hak C

Prisatel Kemudahan

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

Correlations

		X09	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	Total
X09	Pearson Correlation	1	.571**	.396**	.376**	.448**	.270**	.325**	.291**	.662**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.002	.000	.001	.000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134
X10	Pearson Correlation	.571**	1	.320**	.504**	.404**	.380**	.289**	.445**	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134
X11	Pearson Correlation	.396**	.320**	1	.304**	.390**	.378**	.451**	.230**	.635**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.007	.000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134
X12	Pearson Correlation	.376**	.504**	.304**	1	.410**	.405**	.379**	.385**	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134
X13	Pearson Correlation	.448**	.404**	.390**	.410**	1	.398**	.386**	.331**	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134
X14	Pearson Correlation	.270**	.380**	.378**	.405**	.398**	1	.337**	.439**	.665**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134
X15	Pearson Correlation	.325**	.289**	.451**	.379**	.386**	.337**	1	.467**	.669**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134
X16	Pearson Correlation	.291**	.445**	.230**	.385**	.331**	.439**	.467**	1	.671**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.007	.000	.000	.000	.000		.000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134
Total	Pearson Correlation	.662**	.710**	.635**	.700**	.708**	.665**	.669**	.671**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	134	134	134	134	134	134	134	134	134

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.767	9



Hak C

Media dan Keamanan

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

Correlations

		X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	Total
X17	Pearson Correlation	1	.455**	.648**	.476**	.505**	.460**	.568**	.793**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134
X18	Pearson Correlation	.455**	1	.425**	.605**	.425**	.420**	.478**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134
X19	Pearson Correlation	.648**	.425**	1	.463**	.399**	.591**	.469**	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134
X20	Pearson Correlation	.476**	.605**	.463**	1	.362**	.463**	.425**	.725**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134
X21	Pearson Correlation	.505**	.425**	.399**	.362**	1	.404**	.531**	.704**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134
X22	Pearson Correlation	.460**	.420**	.591**	.463**	.404**	1	.439**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134
X23	Pearson Correlation	.568**	.478**	.469**	.425**	.531**	.439**	1	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	134	134	134	134	134	134	134	134
Total	Pearson Correlation	.793**	.718**	.765**	.725**	.704**	.731**	.761**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	134	134	134	134	134	134	134	134

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	134	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	134	100.0

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

Hak C

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

Correlations

	X24	X25	X26	X27	X28	X29	X30	Total
X24 Pearson Correlation	1	.491**	.369**	.398**	.430**	.321**	.517**	.716**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	134	134	134	134	134	134	134	134
X25 Pearson Correlation	.491**	1	.433**	.313**	.485**	.347**	.372**	.695**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	134	134	134	134	134	134	134	134
X26 Pearson Correlation	.369**	.433**	1	.328**	.524**	.334**	.412**	.691**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	134	134	134	134	134	134	134	134
X27 Pearson Correlation	.398**	.313**	.328**	1	.399**	.409**	.406**	.665**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	134	134	134	134	134	134	134	134
X28 Pearson Correlation	.430**	.485**	.524**	.399**	1	.306**	.347**	.722**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N	134	134	134	134	134	134	134	134
X29 Pearson Correlation	.321**	.347**	.334**	.409**	.306**	1	.593**	.677**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N	134	134	134	134	134	134	134	134
X30 Pearson Correlation	.517**	.372**	.412**	.406**	.347**	.593**	1	.740**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N	134	134	134	134	134	134	134	134
Total Pearson Correlation	.716**	.695**	.691**	.665**	.722**	.677**	.740**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	134	134	134	134	134	134	134	134

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.826	7



Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		134
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.71709502
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.069
	Negative	-.070
Test Statistic		.070
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

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

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.370	2.430		1.798	.074		
	Efektivitas	-.016	.073	-.011	-.214	.831	.816	1.225
	Kemudahan	.510	.063	.575	8.095	.000	.410	2.439
	Keamanan	.293	.061	.338	4.794	.000	.416	2.403

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.228	1.592		.143	.886
	Efektivitas	.076	.048	.153	1.597	.113
	Kemudahan	-.053	.041	-.171	-1.271	.206
	Keamanan	.005	.040	.015	.114	.909

a. Dependent Variable: RES2

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

Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.370	2.430		1.798	.074
	Efektivitas	-.016	.073	-.011	-.214	.831
	Kemudahan	.510	.063	.575	8.095	.000
	Keamanan	.293	.061	.338	4.794	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1067.450	3	355.817	117.959	.000 ^b
	Residual	392.139	130	3.016		
	Total	1459.590	133			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Keamanan, Efektivitas, Kemudahan

Uji Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.855 ^a	.731	.725	1.737

a. Predictors: (Constant), Keamanan, Efektivitas, Kemudahan

Hak

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