



© 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 KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN *INTERNET BANKING* TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH BERTRANSAKSI SECARA ONLINE

(STUDI KASUS PENGGUNA *INTERNET BANKING* BNI SYARIAH DI KOTA DEPOK)

Disusun oleh :

Alin Fajriyani Shabirah/4417020025

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH

PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Agustus 2021



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

SKRIPSI TERAPAN



PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN *INTERNET BANKING* TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH BERTRANSAKSI SECARA ONLINE

(STUDI KASUS PENGGUNA *INTERNET BANKING* BNI SYARIAH DI KOTA DEPOK)

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta

Disusun oleh :

Alin Fajriyani Shabirah/4417020025

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH

PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Agustus 2021



Hak Cipta :

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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam 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 : Alin Fajriyani Shabirah

NIM : 4417020025

Tanda tangan :

Tanggal : 05 Agustus 2021

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

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

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Alin Fajriyani Shabirah

NIM : 4417020025

Program Studi : Keuangan dan Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan *Internet Banking* Terhadap Keputusan Nasabah Bertransaksi Secara Online (Studi Kasus Pengguna *Internet Banking* BNI Syariah di Kota Depok)

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Ach. Bakhrul Muchtasib, SEI., M.Si. ()

Anggota Penguji : Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 31 Agustus 2021

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M.

NIP. 196404151990032002



Hak Cipta :

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Alin Fajriyani Shabirah
Nomer Induk Mahasiswa : 4417020025
Jurusan/Program Studi : Akuntansi / Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan
Internet Banking Terhadap Keputusan Nasabah
Bertransaksi Secara Online (Studi Kasus Pengguna
Internet Banking BNI Syariah di Kota Depok)

Disetujui Oleh:

Pembimbing 1

Dr. Sylvia Rozza, S.E.,M.M
NIP 196206081991032001

Pembimbing 2

Ady Arman, S.Pd., M.KI.
NIP. 198004082015041001

Ketua Program Studi

Ida Syafrida, S.E.,M.Si.
NIP 197602042005012001



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

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabil'alamin, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi terapan yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Keputusan Nasabah Bertransaksi Secara Online (Studi Kasus Pengguna Internet Banking BNI Syariah di Kota Depok)”**.

Dalam penyelesaian skripsi terapan ini, penulis menyadari bahwa terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari masukan, arahan, dukungan, serta bimbingan yang telah diberikan oleh banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr.sc., Zainal Nur Arifin, Dipl. Ing.HTL., M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu R.Elly Miranti S.E., M.M, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Ibu Ida Syafrida, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Keuangan Perbankan Syariah selaku dosen pada beberapa mata kuliah kompetensi Program Studi. Terimakasih atas dedikasi yang telah diberikan selama perkuliahan.
4. Ibu Dr. Sylvia Rozza S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing I (satu) yang telah membantu penulis serta meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi terapan ini. Terimakasih atas kemudahan, masukan, didikan, serta ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
5. Bapak Ady Arman, S.Pd., M.KI. selaku Dosen Pembimbing II (dua) yang telah membantu penulis serta meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih atas kemudahan, masukan, didikan, serta ilmu yang telah diberikan kepada penulis.



Hak Cipta :

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

6. Seluruh dosen Akuntansi dan Seluruh Staff Administrasi yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama empat tahun dan atas bantuan dalam proses birokrasi ke struktural.
7. Kedua orang tua tercinta Bapak Eddy Ubaidillah dan Ibu Lies Sundari, yang selama ini telah memberikan semangat, dukungan baik moral maupun meteril, serta doa yang tidak pernah putus sehingga dapat terselesaikan skripsi terapan ini. Serta adik tercinta Faris Rahman yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
8. Jiyad Iqbal Risquallah, yang selalu mendukung dan memberi masukan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi terapan ini.
9. Seluruh teman-teman terutama Alfi, Amirah, Deana, Defi, Rizka, Putika, Shania, Aya, Novita, dan Syifa serta seluruh teman-teman Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah 2017 yang telah berjuang bersama selama empat tahun.
10. Forum Studi Ekonomi Islam, yang telah memberikan pengalaman organisasi.
11. Responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk menjawab kuesioner dan pihak-pihak terkait lainnya yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari masih adanya kekurangan dalam pembuatan proposal skripsi terapan ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik serta saran yang membangun dari pembaca untuk perbaikan di masa mendatang. Akhir kata penulis sampaikan, semoga laporan skripsi terapan ini dapat memberikan manfaat maupun insprasi bagi pembaca. Amiin.

Depok, 05 Agustus 2021

Penulis

Alin Fajriyani Shabirah

NIM. 4417020025



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

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Alin Fajriyani Shabirah
NIM : 4417020025
Program Studi : 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 Kepercayaan dan Kualitas Layanan *Internet Banking* Terhadap Keputusan Nasabah Bertransaksi Secara Online (Studi Kasus Pengguna *Internet Banking* BNI Syariah di Kota Depok)”

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 05 Agustus 2020

Yang menyatakan

(Alin Fajriyani Shabirah)



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

Alin Fajriyani Shabirah
Keuangan dan Perbankan Syariah

Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan *Internet Banking* Terhadap Keputusan Nasabah Bertransaksi Secara Online
(Studi Kasus Pengguna *Internet Banking* BNI Syariah di Kota Depok)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan *internet banking* terhadap keputusan nasabah dalam bertransaksi secara online. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Data penelitian ini menggunakan data primer melalui kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden yang merupakan nasabah Bank BNI Syariah pengguna aplikasi *internet banking* BNI Syariah dan bertempat tinggal di Depok. Hasil penelitian dengan uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa kepercayaan dan kualitas layanan memiliki hubungan yang positif. Secara parsial variabel kepercayaan dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam bertransaksi secara online menggunakan aplikasi *internet banking* BNI Syariah. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi Bank BNI Syariah dalam menyusun strategi untuk meningkatkan kualitas layanan *internet banking*.

Kata kunci: Kepercayaan, Kualitas Layanan *Internet Banking*, Keputusan Nasabah.



Alin Fajriyani Shabirah
Keuangan dan Perbankan Syariah

The Effect of Trust and Service Quality of Internet Banking Services on Customer Decisions to Transaction Online

ABSTRACT

This research aims to analyze the effect of trust and service quality of internet banking on customer decisions to do online transaction. The method used in this research is quantitative. This research uses primary data through the questionnaires which was distributed to 100 respondents, who are customers of Bank BNI Syariah users of the internet banking application and resides in Depok. The results of the research using multiple linear regression test showed that trust and service quality of internet banking had a positive relationship. Partially, the trust and service quality of internet banking have a positive and significant impact on customer decisions to do online transaction. The results of this research are expected to be useful for Bank BNI Syariah as added reference in developing strategies to improve the service quality of its internet banking.

Keywords: Trust, Service Quality of Internet Banking, Customer Decisions.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
Latar Belakang Penelitian	1
Rumusan Masalah Penelitian	5
Pertanyaan Penelitian	6
Tujuan Penelitian	6
Manfaat Penelitian	6
Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
Landasan Teori.....	9
Kepercayaan.....	9
Kualitas Layanan.....	12
Teknologi Informasi.....	13
Keputusan Nasabah.....	14
Penelitian Terdahulu	16
Kerangka Pemikiran.....	18
Hipotesis	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20



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

Jenis Penelitian.....	20
Objek Penelitian.....	20
Metode Pengambilan Sampel.....	21
Jenis dan Sumber Data Penelitian	22
Metode Pengumpulan Data Penelitian	22
Definisi Operasional Variabel.....	23
Metode Analisis Data.....	26
Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	26
Uji Asumsi Klasik.....	28
Analisis Regresi Linier Berganda.....	29
Uji Hipotesis	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
Hasil Penelitian	32
Gambaran Umum Perusahaan	32
Gambaran Umum Responden	33
Pembahasan.....	35
Uji Validitas dan Reliabilitas (<i>Pre-Test</i>).....	35
Uji Validitas dan Reliabilitas	37
Uji Asumsi Klasik.....	39
Uji Regresi Linear Berganda.....	41
Uji Hipotesis	42
Pembuktian Hipotesis.....	44
Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Bertransaksi Secara Online.....	44
Pengaruh Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i> Terhadap Keputusan Nasabah Bertransaksi Secara Online.....	45
Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i> Terhadap Keputusan Nasabah Bertransaksi Secara Online.....	46
BAB V PENUTUP	47
Kesimpulan	47
Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN.....	52



Hak Cipta :

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... 18
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot..... 40





Hak Cipta :

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Nilai Transaksi <i>Internet Banking</i> di Indonesia Tahun 2018-2020	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	23
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	33
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Bank BNI Syariah.....	34
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pengguna Aplikasi <i>Internet Banking</i> BNI Syariah	35
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas (<i>Pre-Test</i>)	36
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas (<i>Pre-Test</i>).....	37
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	37
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	39
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	40
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Liner Berganda.....	41
Tabel 4.13 Hasil Uji T (Parsial)	42
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	43
Tabel 4.15 Hasil Uji F (Simultan).....	44



Hak Cipta :

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	53
Lampiran 2 Jawaban Responden.....	57
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	64
Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	68
Lampiran 5 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	71
Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis.....	72





Hak Cipta :

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam era globalisasi seperti saat ini, persaingan di dalam dunia bisnis antar perusahaan semakin ketat. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan dalam hal kompetisi, harus mampu memberikan produk atau jasa yang berkualitas untuk masyarakat. Di era informasi, perkembangan teknologi internet tidak hanya berguna untuk hiburan semata, banyak pihak yang menggunakan internet untuk mengembangkan usaha dan bisnisnya salah satunya adalah lembaga keuangan/perbankan (Rakhmawati, 2013).

Sebelumnya lembaga keuangan bank dalam memberikan layanannya lebih menekankan pada model *face to face* didasarkan kepada *paper document*. Kemajuan era teknologi informasi mampu mendukung sistem transaksi lembaga keuangan bank, yang lebih mengedepankan model transaksi *non-face to face* atau *paperless document* atau *digital document*. Untuk saat ini tren yang berkembang dalam konteks transaksi seperti itu salah satunya yakni layanan *internet banking*. *Internet banking* menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan (Arifin, 2016).

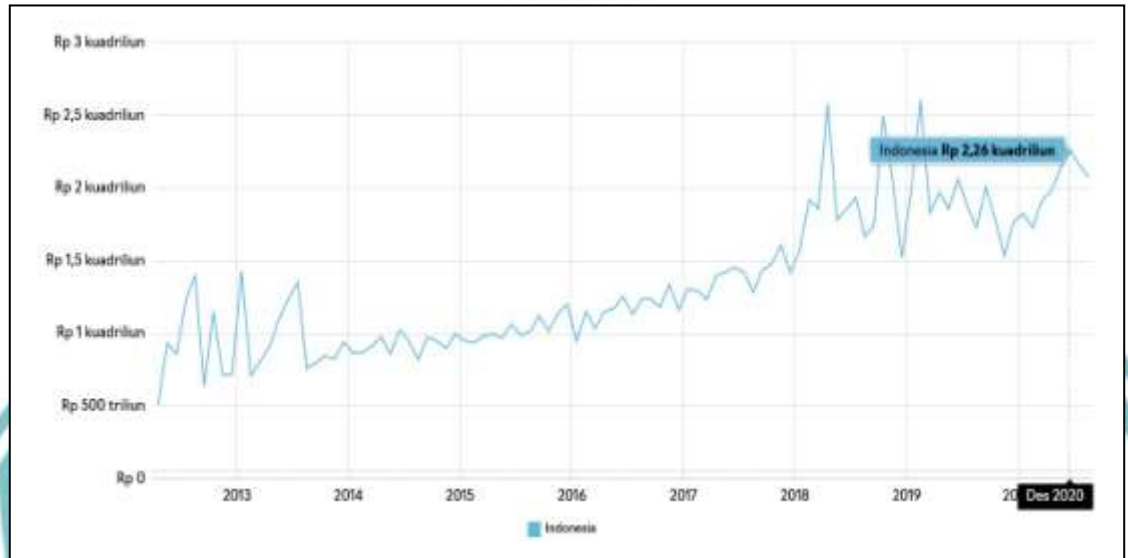
Hasil survei yang dilakukan oleh Inventure Indonesia bersama Alvara Research Center (2020) tentang layanan perbankan digital, seperti *internet/mobile banking* menjadi lebih sering digunakan oleh konsumen. Tercatat, ada 43,6% responden menggunakan fitur *internet/mobile banking* (databoks, 2020). Berikut adalah data dari perkembangan nilai transaksi menggunakan layanan *internet banking* dari tahun 2018-2020.



Hak Cipta :

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

Tabel 1.1 Perkembangan Nilai Transaksi *Internet Banking* di Indonesia Tahun 2018-2020



Sumber: katadata (Februari, 2021)

Data diatas menunjukkan bahwa nilai transaksi yang dilakukan menggunakan layanan *internet banking* di Indonesia pada tahun 2018-2020 mengalami fluktuasi. Dan dapat dilihat pada tahun 2020 jumlah transaksi menggunakan layanan *internet banking* tersebut sebesar Rp 2.26 kuadriliun (Databoks, 2021).

Internet banking merupakan pemanfaatan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi yang berhubungan dengan transaksi perbankan (Ginantra, Purba, Tojiri, Siregar, Marit, Sudirman, Siswanti., 2020). Nasabah bank juga dapat mengakses layanan *internet banking* melalui komputer, ponsel, atau media *wireless* lainnya. Berbagai macam jenis layanan yang mencakup layanan informasi keuangan, informasi produk dan jasa perbankan, pembukaan rekening, pembayaran tagihan, pemindahbukuan, dan lain sebagainya bisa dilakukan secara elektronik. Hal ini bisa memanjakan dan menyenangkan kebutuhan nasabah.

Bertransaksi dengan *internet banking* diyakini mampu memberikan kualitas layanan yang maksimal kepada para nasabah. Tujuan utama dari layanan *internet banking* adalah untuk memberikan layanan yang lebih cepat kepada pelanggan dengan biaya rendah (Selvi dan Muthuchamy, 2020). Tetapi dengan adanya keuntungan tersebut, layanan ini juga dapat memberikan peluang timbulnya kejahatan dalam penggunaannya. Seperti halnya masalah keamanan dan kerahasiaan data pribadi maupun keuangan dalam *internet banking* seringkali dipertanyakan oleh nasabah sebelum mereka memutuskan untuk menggunakan layanan tersebut. *Internet banking* yang mampu meyakinkan nasabahnya akan keamanan dan kerahasiaan data nasabah akan memperoleh kepercayaan dari nasabahnya.

Masalah yang pernah dikeluhkan oleh nasabah Bank BNI Syariah pada tahun 2020 adalah kasus terputusnya jaringan internet pada saat nasabah melakukan transaksi transfer uang ke bank lain menggunakan layanan *internet banking* BNI Syariah, yang menyebabkan langsung berkurangnya saldo rekening nasabah, tetapi saldo tersebut belum juga diterima oleh rekening penerima (Media konsumen, 2020). Apabila masalah ini tidak cepat diatasi, maka kepercayaan nasabah akan amannya bertransaksi menggunakan layanan *internet banking* menjadi luntur dan menyebabkan nasabah menghindari untuk menggunakan layanan tersebut.

Untuk membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah maka pihak bank harus selalu berkomunikasi dengan nasabahnya, sehingga nasabah akan merasa aman dan percaya terhadap bank tersebut. Kepercayaan merupakan harapan dan keyakinan seseorang terhadap orang lain. Kepercayaan adalah suatu hal yang sangat penting, khususnya untuk perusahaan penyedia jasa dalam konteks ini adalah bank, karena bank menjanjikan kepada nasabah atas pemakaian atau pembelian dari sebuah produk yang tidak dapat dilihat dimana nasabah membayar sebelum merasakannya. Sering kali kepercayaan terhadap penggunaan teknologi informasi sangatlah kecil, dikarenakan banyaknya kejahatan online atau



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

yang sering disebut dengan *cyber crime* yang membuat trauma para pengguna layanan *internet banking* ini.

Peneliti melakukan penelitian awal yaitu wawancara terhadap 30 nasabah BNI Syariah di kota Depok tentang kualitas layanan jasa *internet banking* yang telah disediakan. Berdasarkan hasil wawancara tersebut ternyata masih terdapat kekurangan seperti sulitnya mengakses *website* bank BNI Syariah, kemudian keluhan yang dialami nasabah dalam pelayanan jasa terkait penyelesaian masalah penggunaan *internet banking* yang dirasa pihak Bank kurang dapat membantu permasalahan tersebut. Dan nasabah keluhkan waktu dalam pelayanan jasa yang cukup lama. Dari hal yang dikeluhkan nasabah tersebut berkaitan dengan dimensi dari kualitas layanan yaitu dapat dilihat dari segi *tangible*, *responsiveness*, dan *assurance*. Sehingga dari hal tersebut dapat membuat nasabah mengurungkan niatnya untuk bertransaksi secara online. kualitas layanan dipandang sebagai jenis standar layanan yang ditawarkan kepada mereka, bagaimana hal itu dilakukan dan sejauh mana pemenuhannya terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka yang memerlukan peningkatan layanan (Aisyah, 2018).

Berdasarkan penelitian awal yang peneliti lakukan, dari masalah di atas membuat kepercayaan nasabah menurun karena masih terdapat kejadian yang tidak diinginkan dan kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bank masih kurang baik, sehingga membuat nasabah berfikir kembali untuk menggunakan layanan *internet banking*. Berbagai macam kriteria yang dimiliki nasabah untuk menentukan penggunaan layanan *internet banking* membuat pihak bank dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan mudah. Salah satu isu yang cukup penting di sektor perbankan nasional adalah menjaga nasabah yang telah ada di tengah tuntutan kebutuhan yang semakin beragam, dari aspek yang terkait dengan keamanan dan kerahasiaan. Sehingga dari hal tersebut timbul faktor kepercayaan dan kualitas layanan yang termasuk faktor penting yang perlu dipertimbangkan



Hak Cipta :

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

sebelum menggunakan layanan *internet banking*. Nasabah akan menggunakan layanan dari *internet banking* apabila layanan tersebut memiliki tingkat risiko yang rendah, aman, dan dapat menjamin kebutuhan nasabah. Maka, kualitas layanan dan kepercayaan ditambahkan untuk mengetahui minat nasabah terhadap penggunaan dari *internet banking*.

Sehingga dari latar belakang tersebut peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan *Internet Banking* Terhadap Keputusan Nasabah Bertransaksi Secara Online (Studi Kasus Pengguna *Internet Banking* BNI Syariah di Kota Depok)**

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Kenyamanan adalah suatu faktor yang mempengaruhi nasabah menggunakan layanan *internet banking*. Nasabah yang tidak mengerti produk layanan *internet banking* akan mengurungkan niatnya untuk menggunakan produk *internet banking*, sehingga banyak nasabah yang lebih memilih untuk mengantri dan melakukan transaksi keuangan di bank. Selain itu, ada beberapa faktor lain yang membuat nasabah berfikir untuk melakukan transaksi secara online atau menggunakan layanan dari *internet banking*, diantaranya faktor kepercayaan, dan kualitas layanan *internet banking*.

Kepercayaan yang diberikan oleh lembaga keuangan sangat berperan penting dalam hal menumbuhkan kepercayaan (*trust*) nasabah. Karena pihak bank menjanjikan kepada nasabah atas keamanan dari penggunaan layanan *internet banking* agar terhindar dari kejahatan online. Dan faktor kedua yang juga penting yaitu kualitas layanan *internet banking*. Dunia perbankan dituntut untuk menunjukkan kinerja dalam pelayanan yang semakin baik. Pelayanan yang semakin baik itu akan menciptakan hasil yang memuaskan dan akan berdampak pada mutu pelayanan yang



Hak Cipta :

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

diberikan yaitu mutu *internet banking*. Sehingga nasabah akan mengambil keputusan untuk melakukan transaksi secara online.

Oleh karena itu, peneliti akan fokus kepada pengaruh kepercayaan nasabah menggunakan internet banking serta pengaruh kualitas layanan internet banking terhadap keputusan nasabah bertransaksi secara online.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas maka peneliti dapat mengemukakan pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kepercayaan nasabah menggunakan layanan *internet banking* terhadap keputusan bertransaksi secara online?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan *internet banking* terhadap keputusan nasabah bertransaksi secara online?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan oleh peneliti di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan nasabah menggunakan layanan *internet banking* terhadap keputusan bertransaksi secara online.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan *internet banking* terhadap keputusan nasabah bertransaksi secara online.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan dari penelitian yang telah ditetapkan, maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi pembaca untuk menambah ilmu dan sebagai bahan referensi. Dan penelitian ini dapat dianggap sebagai hasil karya ilmiah dari implementasi ilmu yang sudah dipelajari.



2. Manfaat Praktis

a. Bagi Bank Syariah

Penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk acuan dalam menyusun strategi untuk peningkatan kualitas layanan berbasis FinTech, khususnya dalam bidang *internet banking* pada bank syariah. Dan agar dapat digunakan secara maksimal oleh nasabah.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan sistematika penelitian sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah yang menjelaskan isu utama penelitian yang didukung oleh fakta-fakta dan data-data terkait teori utama yang digunakan dan juga penegasan judul penelitian. Kemudian peneliti melakukan perumusan masalah dari penjabaran latar belakang dan dilanjutkan dengan merumuskan pertanyaan penelitian yang nantinya akan dilakukan analisis. Selain itu, peneliti membuat tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan yang menjelaskan gambaran isi setiap bab dalam proposal skripsi.

Bab II Tinjauan Pustaka berisi tentang landasan teori yang di dalamnya menjelaskan mengenai teori kepercayaan, kualitas layanan, teknologi informasi, dan keputusan nasabah. Selain itu, di dalam bab ini berisi mengenai penelitian terdahulu yang menjadi acuan dasar dari penelitian ini. Selanjutnya dibuat kerangka pemikiran dan hipotesis untuk menggambarkan keterkaitan dan hubungan antar variabel.

Bab III Metode Penelitian menjelaskan tentang jenis penelitian, objek penelitian, metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data, dan metode analisa data. Pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang akan dibagikan kepada nasabah BNI Syariah.



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

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan menjelaskan mengenai hasil dari penelitian yang telah peneliti lakukan. Hasil penelitian berupa pembahasan terhadap analisis deskriptif dari data yang telah diperoleh dan diolah sebelumnya beserta analisis hubungan variabel. Penyajian dari hasil penelitian tersebut berupa teks, tabel, gambar, dan grafik. Hasil penelitian memuat data utama, data penunjang, dan data pelengkap yang diperlukan di dalam penelitian ini, kemudian disertai dengan penjelasan tentang arti dari data yang terdapat dalam tabel, gambar, dan grafik yang di cantumkan. Uraian pembahasan merupakan penafsiran dari peneliti yang dapat mendukung, tidak sama, atau bertentangan dengan hasil penelitian sebelumnya.

Bab V Penutup berisi tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Simpulan ini dijabarkan dan dijadikan jawaban dari pertanyaan penelitian. Kemudian peneliti menguraikan saran-saran yang dianggap perlu mengenai penelitian ini kepada berbagai pihak. Dan juga peneliti menyampaikan kekurangan penelitian ini untuk melengkapi penelitian di masa depan.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

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



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kepercayaan pengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah bertransaksi secara online, dengan dimensi yang paling berpengaruh yaitu responden merasa percaya bahwa Bank BNI Syariah akan berperilaku baik kepada nasabahnya. Variabel kualitas layanan secara parsial juga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah bertransaksi secara online, dengan dimensi yang paling berpengaruh yaitu responden merasa Bank BNI Syariah selalu membantu memberikan kualitas layanan terbaik untuk menyelesaikan permasalahan pada nasabahnya terkait *internet banking*.

Adapun hasil pengujian secara simultan (uji F) menunjukkan bahwa variabel kepercayaan dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah bertransaksi secara online. Kedua variabel tersebut dapat memberikan kontribusi positif sehingga mendorong keputusan nasabah untuk bertransaksi secara online dan menggunakan layanan *internet banking* yang dimiliki oleh Bank BNI Syariah.

Kualitas layanan yang baik berpengaruh kepada kepercayaan nasabah sehingga memberikan image yang baik terhadap keputusan nasabah bertransaksi secara online. Hal ini juga dapat menjadi solusi terhadap kesalahan teknis yang mungkin terjadi di lapangan.



Hak Cipta :

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

5.2 Saran

Bagi Bank BNI Syariah disarankan agar selalu menjaga kepercayaan kepada para nasabahnya. Dan pelayanan yang telah diberikan selama ini dapat selalu dipertahankan dengan baik, karena sebagian nasabah telah mempercayai jasa yang telah diberikan oleh Bank BNI Syariah. Dan yang paling perlu ditingkatkan adalah pihak bank memberikan kemudahan kepada nasabah agar mereka mau melakukan transaksi dengan BNI Syariah dengan syarat-syarat yang lebih ringan.

Selanjutnya, kualitas layanan jasa yang telah diberikan untuk melakukan penyelesaian masalah terhadap penggunaan *internet banking* diakui oleh nasabah BNI Syariah. Maka sebaiknya hal itu dapat ditingkatkan oleh Bank BNI Syariah. Misalnya, dengan cara memberikan pelayanan jasa secara menyeluruh dalam arti pembimbingan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi sampai tuntas. Dengan begitu nasabah akan jauh lebih merasa diperhatikan secara khusus dalam menangani suatu permasalahan terhadap penggunaan *internet banking*.

Bagi penelitian mendatang, disarankan untuk menambah variabel independen atau indikator-indikator lain yang dapat memberikan pengaruh terhadap keputusan nasabah betransaksi secara online. Hal ini dimaksudkan agar dapat memberikan hasil dari gambaran yang lebih luas mengenai permasalahan yang sedang diteliti.

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

- Abdul Haris. (2020, Juli). Masalah yang Selalu Terulang di Bank BNI Syariah. Diakses 20 Agustus 2020 <https://mediakonsumen.com/2020/07/15/surat-pembaca/masalah-yang-selalu-terulang-di-bank-bni>
- Adji, Jennifer., dan Samuel, Hatane. (2014). Pengaruh Satisfaction dan Trust Terhadap Minat Beli Konsumen (Purchase Intention) di Starbucks The Square Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 2 No. 1.
- Aisyah, Muniaty. (2018). Islamic Bank Service Quality and It's Impact on Indonesian Customers Satisfaction and Loyalty. *Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, Vol. 10 No. 2.
- Arifin, Djohar. (2016). Pengaruh Internet Banking Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Arjawinangun. *Jurnal Al-Amwal*, Vol. 8 No. 2.
- Atmadjati, Arista. (2018). *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Dimas Jarot Bayu. (2020, November). Layanan Perbankan Digital Makin Sering Digunakan Saat Pandemi. Diakses 01 Desember 2020 <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/11/18/layanan-perbankan-digital-makin-sering-digunakan-saat-pandemi>
- Fahmi, Irham. (2016). *Manajemen Pengambilan Keputusan*. Bandung: Alfabeta.
- Fitra, M., dan Luthfiyah. (2017). *Metodelogi Penelitian*. Sukabumi: CV Jejak.
- Fitria, Eka. S., dan Ariva, Fauzana. V. (2018). Analisis Faktor Kondisi Ekonomi, Tingkat Pendidikan dan Kemampuan Berwirausaha Terhadap Kinerja Usaha Bagi Pengusaha Pindang di Desa Cukanggenteng. *Jurnal Manajemen Indonesia*, Vol. 18 No. 3.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.





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

- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: BPFE Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 25 (9th ed.)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ginantra, Rahayu. Sri., Purba, A., Tojiri, Yusuf., dkk. (2020). *Teknologi Finansial : Sistem Finansial Berbasis Teknologi di Era Digital*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Hadi, Irwan. (2017). *Manajemen Keselamatan Pasien (Teori dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ipb University. (2021, Juli). Sejarah BNI Syariah. Diakses 27 Juli 2021
<https://cda.ipb.ac.id/member/employer/view/19407/bni-syariah>
- Juliandi, Azuar., Irfan., dan Manurung, Saprinal. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Medan: UMSU Press.
- Mukhtazar. (2020). *Prosedur Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Absolute Media.
- Nitisusastro, M. (2013). *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmad, Daisy. A., dan Astuti, Siti. E. (2017). Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepercayaan dan Penggunaan SMS Banking Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 43 No. 1.
- Rahmawati, Sherly. (2013). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Pengguna Sistem Internet Banking Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Pembantu Madiun. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 2 No. 1.
- Rakhmansyah, A., Al musaqie, M., & Susilo, H. (2014). Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja (Studi Pada Karyawan PT. PLN Area Madiun). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 2 No. 1.



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

Retrieved from Kata Data : <https://databoks.katadata.co.id/series/2921/volume-transaksi-mobile-banking>

Riyanto, Slamet. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish.

Salasi., dan Maidiyah, Erni. (2017). *Buku Ajar Statistik Dasar*. Aceh: Syiah Kuala University Press.

Selvi, Ponnien. R., dan Muthuchamy, K. (2020). The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Internet Banking in Nationalised Banks. *Journal of Analytical and Experimental Modal Analysis*, Vol. 12 No. 1.

Siyoto, Sandu., dan Sodik, Ali. M. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutopo, Y dan Slamet, A. (2017). *Statistik Inferensial*. Yogyakarta: Andi.

Syarofina, Fildzah, Afifah., Septian, Dwi, Dimas., Pebrianti, Fera., Ranggus, Didakus, P, Herman., & Putri, Maha, Dhika. (2021). Pengguna Teknologi Informasi Terhadap Proses Pengauditan Eksternal di Era Digital. *Jurnal Prosiding National Seminar on Accounting, Finance, and Economics (NSAFE)*, Vol. 1 No. 2.

Tjalla, Awaluddin., Angga, Gregorius., dan Mardi. (2017). The Impact of Compansation and Motivation to Employees Job Satisfaction at PT Pelopor Avonturir Campindo Jakarta. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, Vol. 8 No. 1.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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





Hak Cipta :

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

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

“Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan *Internet Banking* Terhadap Keputusan Nasabah Bertransaksi Secara Online”

(Studi Kasus Pengguna *Internet Banking* BNI Syariah di Kota Depok)

Assalamu’alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Kepada Yth,

Nasabah Bank BNI Syariah.

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Alin Fajriyani Shabirah, mahasiswi tingkat akhir Politkenik Negeri Jakarta, Jurusan Akuntansi, Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah. Pada saat ini saya sedang mengadakan penelitian dan mengumpulkan data untuk keperluan skripsi saya yang berjudul, Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan *Internet Banking* Terhadap Keputusan Nasabah Bertransaksi Secara Online.

Untuk keperluan tersebut, saya memohon ketersediaan Bapak/Ibu/Sdr/I untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian ini dengan cara mengisi sebuah kuesioner. Hasil dari kuesioner tersebut, akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian ini. Atas partisipasi yang Bapak/Ibu/Sdr/I berikan saya ucapkan terimakasih.

Sebelum mengisi pernyataan berikut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I untuk membaca terlebih dahulu cara pengisian dan keterangan menjawab kuesioner:



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

Petunjuk Pengisian	Keterangan		
	1. Bacalah terlebih dahulu pertanyaan dan pernyataan dengan cermat sebelum anda memulai menjawab.	SS	Sangat Setuju
	S	Setuju	Skor 4
2. Pilihlah jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.	KS	Kurang Setuju	Skor 3
	TS	Tidak Setuju	Skor 2
3. Jawablah pertanyaan ini dengan jujur dan benar.	STS	Sangat Tidak Setuju	Skor 1

Kriteria responden:

1. Nasabah Bank BNI Syariah pengguna *internet banking*.
2. Pernah melakukan proses/transaksi menggunakan layanan *internet banking*.

A. Identitas Responden

Nama	
JenisKelamin	<input type="radio"/> Pria <input type="radio"/> Wanita
Usia	<input type="radio"/> 17 – 22Tahun <input type="radio"/> 23 – 28Tahun <input type="radio"/> 29 – 34Tahun <input type="radio"/> 35 – 40Tahun <input type="radio"/> 41 – 46 Tahun <input type="radio"/> > 46Tahun
Pekerjaan	<input type="radio"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="radio"/> PegawaiNegeriSipil <input type="radio"/> PegawaiSwasta <input type="radio"/> Wiraswasta <input type="radio"/> Lainnya
Lama menjadinasabah di Bank BNI Syariah	<input type="radio"/> < 1 Tahun <input type="radio"/> 1 – 3 Tahun <input type="radio"/> 3 – 5 Tahun <input type="radio"/> > 5 Tahun
Lama menjadipenggunaaplikasi <i>Internet Banking</i>	<input type="radio"/> < 1 Tahun <input type="radio"/> 1 – 3 Tahun <input type="radio"/> 3 – 5 Tahun <input type="radio"/> > 5 Tahun



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

B. Kepercayaan

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya merasa percaya bahwa Bank BNI Syariah akan berperilaku baik kepada nasabah.					
2.	Saya merasa percaya bahwa Bank BNI Syariah akan melayani kepentingan nasabah.					
3.	Saya yakin bahwa Bank BNI Syariah dapat memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh nasabah.					
4.	Saya merasa percaya bahwa Bank BNI Syariah menjalankan bisnis yang kompeten.					
5.	Saya dapat menerima risiko atau konsekuensi negatif yang mungkin terjadi.					
6.	Saya bersedia memberikan suatu informasi yang bersifat objektif pada pihak Bank BNI Syariah.					
7.	Saya bersedia mengikuti permintaan pihak Bank BNI Syariah.					

C. Kualitas Layanan

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya dapat mengakses fasilitas <i>website</i> yang diberikan oleh Bank BNI Syariah dengan mudah.					
2.	Saya merasa Bank BNI Syariah selalu membantu menyelesaikan permasalahan yang dialami nasabah terkait <i>Internet Banking</i> .					
3.	Saya merasa Bank BNI Syariah mampu menyediakan waktu pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.					
4.	Saya merasa bahwa Bank BNI Syariah dapat membantu dan memberikan pelayanan jasa dengan cepat.					
5.	Bank BNI Syariah selalu menanamkan keyakinan dan kepercayaan terhadap kualitas <i>Internet Banking</i> kepada nasabah.					
6.	Saya merasa Bank BNI Syariah mampu menjamin nasabahnya terbebas dari bahaya dan risiko atau keragu-raguan dari <i>Internet Banking</i> .					
7.	Saya merasa Bank BNI Syariah mampu memberikan perhatian secara pribadi kepada nasabahnya.					
8.	Saya merasa Bank BNI Syariah dapat berkomunikasi dengan baik kepada nasabah jika mengalami kendala saat menggunakan layanan <i>Internet Banking</i> .					
9.	Saya merasa Bank BNI Syariah selalu memahami apa yang dibutuhkan nasabahnya.					



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

D. Keputusan Nasabah

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Dorongan kebutuhan membuat saya harus menggunakan <i>Internet Banking</i> .					
2.	Saya merasa dapat mencari informasi terlebih dahulu tentang produk atau jasa apa yang saya butuhkan untuk bertransaksi secara online.					
3.	Saya merasa dapat mengevaluasi informasi dari produk atau jasa yang didapatkan untuk membuat suatu keputusan.					
4.	Saya dapat mencari manfaat dari suatu produk atau jasa sebelum digunakan.					
5.	Saya akan memilih menggunakan layanan <i>Internet Banking BNI Syariah</i> untuk bertransaksi secara online.					
6.	Dengan menggunakan layanan <i>Internet Banking BNI Syariah</i> saya mendapat banyak kemudahan dalam bertransaksi.					
7.	Saya merasa nyaman menggunakan layanan <i>Internet Banking BNI Syariah</i> .					



Lampiran 2 Jawaban Responden

NO	Kepercayaan (X1)							TOT AL X1	Kualitas Layanan (X2)									TOT AL X2	Keputusan Pembelian (Y)							TOT AL Y
	X1 .1	X1 .2	X1 .3	X1 .4	X1 .5	X1 .6	X1 .7		X2 .1	X2 .2	X2 .3	X2 .4	X2 .5	X2 .6	X2 .7	X2 .8	X2 .9		Y .1	Y .2	Y .3	Y .4	Y .5	Y .6	Y .7	
1	5	5	3	5	3	5	3	29	1	2	2	2	2	2	2	2	2	17	5	1	5	4	4	4	2	25
2	4	4	5	3	3	2	2	23	4	4	3	4	4	3	4	4	3	33	5	4	3	4	3	2	4	25
3	2	3	2	2	2	2	2	15	2	2	2	2	2	2	3	2	1	18	5	5	4	5	3	3	3	28
4	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	35
5	3	3	3	3	3	3	4	22	2	3	2	2	3	2	2	2	3	21	4	3	2	2	2	2	2	17
6	3	3	3	3	2	5	5	24	3	3	3	3	3	3	2	2	3	25	5	5	5	5	3	2	3	28
7	4	4	4	4	3	3	3	25	3	4	3	4	3	2	4	4	3	30	4	3	3	3	2	3	2	20
8	3	3	4	4	3	4	3	24	2	2	2	3	2	1	1	1	2	16	5	3	3	3	1	1	1	17
9	5	4	3	3	2	3	3	23	1	2	1	1	2	1	2	1	2	13	3	3	4	3	4	1	1	19
10	5	5	5	5	4	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	5	5	5	5	5	5	33
11	3	4	2	2	3	3	2	19	3	3	2	4	3	3	3	2	2	25	2	3	2	3	3	3	3	19
12	4	4	4	4	3	3	4	26	4	3	4	3	3	4	3	3	3	30	4	4	4	4	4	4	4	28
13	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	5	4	4	4	4	29
14	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	28
15	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	3	4	2	4	3	32	5	4	4	4	4	4	4	29
16	4	4	4	4	3	3	4	26	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	4	4	4	4	4	4	4	28

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, dan sebagainya.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

17	3	4	4	3	2	2	2	20	3	2	2	1	2	4	3	2	3	22	4	3	2	4	3	2	2	20
18	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	28
19	4	4	4	5	3	4	4	28	5	5	5	5	5	4	4	5	5	43	5	4	4	4	5	5	5	32
20	5	5	4	4	2	4	3	27	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	5	4	4	4	4	4	4	29
21	4	4	4	4	3	4	4	27	4	3	4	4	3	4	4	3	4	33	4	4	4	4	3	4	4	27
22	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	28
23	3	2	3	4	3	4	4	23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	4	4	3	4	3	3	3	24
24	4	4	4	4	3	4	3	26	4	5	4	4	5	4	3	4	4	37	5	4	4	4	4	4	4	29
25	4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	28
26	5	5	3	3	4	5	4	29	3	5	4	4	4	3	2	3	4	32	5	3	3	4	5	5	5	30
27	5	5	5	5	5	5	4	34	5	4	4	4	5	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	4	4	28
28	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	21
29	5	5	5	5	4	4	3	31	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37	5	5	5	5	4	4	4	32
30	3	3	4	3	3	3	2	21	4	3	2	3	3	2	3	3	2	25	3	3	3	2	3	3	2	19
31	5	5	4	4	3	3	3	27	2	2	3	3	2	2	2	1	1	18	5	2	1	5	1	1	1	16
32	4	4	3	4	2	4	4	25	4	3	3	4	3	3	3	4	4	31	4	4	4	4	3	4	3	26

© 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, dan sebagainya.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta.



33	4	3	3	3	3	4	4	24	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28	3	4	3	3	3	4	3	23
34	4	3	3	3	4	3	5	25	4	3	3	3	4	4	3	3	5	32	2	4	3	3	5	4	4	25
35	4	3	3	4	3	3	4	24	2	3	3	2	2	3	3	3	3	24	4	4	4	4	2	2	2	22
36	5	5	4	5	3	5	5	32	5	5	2	2	5	5	3	4	5	36	5	5	4	5	5	5	5	34
37	4	4	4	4	4	4	4	28	3	2	4	2	2	4	4	4	2	27	4	4	4	3	4	4	3	26
38	4	3	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	2	2	2	18
39	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	5	5	5	5	5	5	5	35
40	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	5	5	5	5	2	3	3	28
41	5	5	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5	4	4	4	4	4	4	29
42	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	3	4	4	3	3	4	31	4	4	4	4	3	3	3	25
43	2	2	1	1	3	4	3	16	1	1	1	1	1	2	2	2	2	13	5	4	4	4	2	2	2	23
44	3	3	3	3	2	3	4	21	2	2	3	2	2	3	3	2	2	21	3	2	3	2	2	2	2	16
45	4	4	4	4	3	3	4	26	4	3	4	4	4	4	4	3	3	33	4	4	4	4	4	4	4	28
46	4	4	4	3	3	4	4	26	3	3	4	3	4	4	4	3	3	31	4	3	4	3	4	3	4	25
47	5	4	4	4	4	4	4	29	1	1	1	1	2	2	1	2	2	13	4	4	3	3	2	2	2	20
48	4	4	4	4	4	4	4	28	5	2	2	2	2	2	2	2	2	21	5	5	5	5	2	2	2	26

© 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, dan sebagainya.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



49	5	4	4	5	4	4	4	30	4	4	4	5	5	3	3	3	4	35	4	5	5	5	4	4	4	31
50	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28	4	4	4	4	4	3	4	27
51	3	3	3	3	2	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	4	3	3	3	3	3	3	22
52	2	2	3	5	1	5	4	22	2	1	1	1	3	4	2	1	1	16	5	5	5	5	2	1	1	24
53	5	5	4	5	4	4	4	31	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42	5	5	5	4	4	4	4	31
54	4	4	3	3	2	5	5	26	2	3	3	3	3	2	2	2	2	22	5	5	5	5	2	2	2	26
55	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	28
56	4	3	4	3	3	4	4	25	5	5	3	4	3	4	4	3	4	35	4	4	3	4	4	4	4	27
57	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	3	2	3	2	3	2	3	22	2	3	2	3	2	3	2	17
58	4	4	4	4	4	4	4	28	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19	3	3	3	3	3	3	2	20
59	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5	4	4	4	4	4	4	29
60	5	5	5	5	5	4	5	34	5	4	5	5	5	4	4	4	4	40	5	4	5	5	4	4	4	31
61	4	4	4	4	2	3	3	24	4	4	5	3	4	4	2	4	4	34	4	4	4	4	4	3	4	27
62	4	4	4	4	3	4	4	27	4	3	3	4	4	3	4	4	3	32	4	4	4	4	3	4	3	26
63	4	5	3	3	2	2	2	21	4	4	5	4	3	4	3	4	4	35	5	4	4	5	4	5	4	31
64	4	4	3	4	4	3	3	25	4	4	5	4	5	3	4	4	4	37	5	5	4	4	4	4	4	30

© 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, dan sebagainya.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta.



65	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	35
66	5	5	5	5	3	5	3	31	5	5	5	5	5	5	3	5	5	43	5	5	5	5	5	5	5	35
67	4	3	3	2	4	4	4	24	3	2	4	3	3	2	2	3	3	25	1	1	1	1	1	1	1	7
68	2	2	2	3	2	4	4	19	1	1	2	2	2	3	2	1	2	16	5	4	3	3	3	3	2	23
69	4	4	3	4	3	4	3	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	5	4	3	4	4	1	1	22
70	4	4	4	4	4	5	5	30	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	4	4	4	4	3	3	3	25
71	4	3	3	3	1	5	3	22	2	2	2	2	2	3	3	3	2	21	5	5	4	5	2	3	3	27
72	3	3	4	3	3	3	3	22	2	1	2	1	2	2	1	1	2	14	4	3	2	5	3	3	2	22
73	4	4	4	4	3	4	4	27	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34	5	2	2	3	5	5	2	24
74	3	3	3	3	3	3	3	21	2	2	3	3	2	2	2	2	3	21	4	4	4	4	4	3	4	27
75	2	2	1	2	3	5	5	20	2	2	3	1	1	1	2	1	1	14	4	4	4	4	3	3	4	26
76	4	3	3	3	2	3	3	21	2	2	2	2	3	2	2	2	2	19	4	3	3	3	4	2	2	21
77	3	4	4	4	3	3	3	24	3	4	4	4	3	3	4	4	4	33	4	3	3	4	3	2	2	21
78	4	4	4	4	3	4	4	27	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26	4	4	4	3	3	3	3	24
79	4	3	4	4	3	4	2	24	4	4	4	5	4	3	3	4	4	35	4	4	4	4	3	3	3	25
80	4	3	4	3	2	3	3	22	3	4	2	3	3	2	5	5	3	30	2	3	4	4	4	4	3	24

© 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, dan sebagainya.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta.



81	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	4	5	4	4	4	4	4	39	3	3	3	4	4	4	4	25
82	2	2	2	3	2	2	2	15	1	1	2	2	1	1	2	1	2	13	4	4	4	4	4	4	4	28
83	4	3	3	3	3	4	4	24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	4	3	3	3	3	3	1	20
84	4	4	4	4	3	4	3	26	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	4	4	4	4	2	2	2	22
85	3	3	3	3	1	2	2	17	2	2	3	3	3	2	3	3	2	23	4	4	3	4	4	4	4	27
86	3	3	3	3	1	2	2	17	2	3	3	3	3	2	2	3	2	23	4	3	3	3	2	3	3	21
87	3	3	3	3	1	2	2	17	2	3	3	3	3	2	2	3	2	23	4	3	2	3	3	3	3	21
88	4	4	4	5	1	3	3	24	4	5	5	5	5	3	5	4	4	40	4	3	2	3	3	3	3	21
89	5	4	5	4	2	3	3	26	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37	5	4	3	4	4	4	4	28
90	4	4	4	4	2	3	2	23	2	3	3	3	2	2	2	3	3	23	5	4	3	4	4	3	4	27
91	4	4	3	4	3	5	5	28	2	2	4	4	4	3	4	4	4	31	5	3	3	4	3	3	2	23
92	5	2	2	2	5	2	5	23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	4	5	5	4	4	32
93	5	5	5	5	1	5	5	31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	2	2	2	2	3	5	5	21
94	5	2	2	2	5	2	5	23	5	5	5	5	5	5	5	4	4	43	5	5	5	5	5	5	5	35
95	3	2	2	2	1	5	2	17	1	1	1	1	1	1	5	5	1	17	2	2	2	2	5	5	5	23
96	4	5	4	4	2	3	3	25	4	5	5	4	4	4	4	4	3	37	2	4	4	4	5	5	5	29

© 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, dan sebagainya.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta.



97	4	4	4	4	4	3	3	26	3	4	4	4	4	4	4	4	3	34	5	3	4	3	4	4	4	27
98	4	4	4	4	2	3	3	24	1	2	3	2	3	2	2	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	28
99	5	5	5	4	2	4	3	28	4	4	4	2	3	1	2	4	4	28	4	4	2	5	4	4	3	26
100	5	5	5	3	1	5	1	25	1	3	2	1	3	3	1	4	1	19	5	5	5	5	5	4	3	32



© 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, dan sebagainya.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta.





Hak Cipta :

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

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

A. Hasil Uji Validitas

1. Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X₁)

		Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	.747**	.643**	.555**	.439**	.343**	.343**	.800**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.747**	1	.748**	.682**	.288**	.354**	.149	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.004	.000	.140	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.643**	.748**	1	.744**	.271**	.289**	.134	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.006	.004	.185	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.555**	.682**	.744**	1	.301**	.440**	.337**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.002	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.439**	.288**	.271**	.301**	1	.242*	.569**	.645**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.006	.002		.015	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.343**	.354**	.289**	.440**	.242*	1	.518**	.634**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.000	.015		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	.343**	.149	.134	.337**	.569**	.518**	1	.625**
	Sig. (2-tailed)	.000	.140	.185	.001	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.800**	.775**	.748**	.798**	.645**	.634**	.625**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

2. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X₂)

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	Total
X2.1 Pearson Correlation	1	.814**	.723**	.773**	.779**	.744**	.648**	.666**	.770**	.890**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.2 Pearson Correlation	.814**	1	.760**	.814**	.820**	.679**	.626**	.756**	.787**	.907**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.3 Pearson Correlation	.723**	.760**	1	.817**	.753**	.673**	.607**	.686**	.757**	.869**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.4 Pearson Correlation	.773**	.814**	.817**	1	.806**	.642**	.678**	.680**	.750**	.894**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.5 Pearson Correlation	.779**	.820**	.753**	.806**	1	.747**	.617**	.703**	.800**	.900**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.6 Pearson Correlation	.744**	.679**	.673**	.642**	.747**	1	.630**	.619**	.713**	.825**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.7 Pearson Correlation	.648**	.626**	.607**	.678**	.617**	.630**	1	.750**	.604**	.787**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.8 Pearson Correlation	.666**	.756**	.686**	.680**	.703**	.619**	.750**	1	.724**	.843**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.9 Pearson Correlation	.770**	.787**	.757**	.750**	.800**	.713**	.604**	.724**	1	.885**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Pearson Correlation	.890**	.907**	.869**	.894**	.900**	.825**	.787**	.843**	.885**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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



3. Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Total
Y.1	Pearson Correlation	1	.491**	.451**	.610**	.136	.059	.092	.529**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.176	.560	.363	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.491**	1	.719**	.728**	.303**	.256*	.416**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.002	.010	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.451**	.719**	1	.621**	.364**	.312**	.392**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.610**	.728**	.621**	1	.303**	.252*	.315**	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.002	.012	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.136	.303**	.364**	.303**	1	.781**	.739**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.176	.002	.000	.002		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.6	Pearson Correlation	.059	.256*	.312**	.252*	.781**	1	.831**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.560	.010	.002	.012	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.7	Pearson Correlation	.092	.416**	.392**	.315**	.739**	.831**	1	.786**
	Sig. (2-tailed)	.363	.000	.000	.001	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.529**	.751**	.749**	.729**	.749**	.731**	.786**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

B. Hasil Uji Reliabilitas

1. Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan (X₁)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.838	7

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

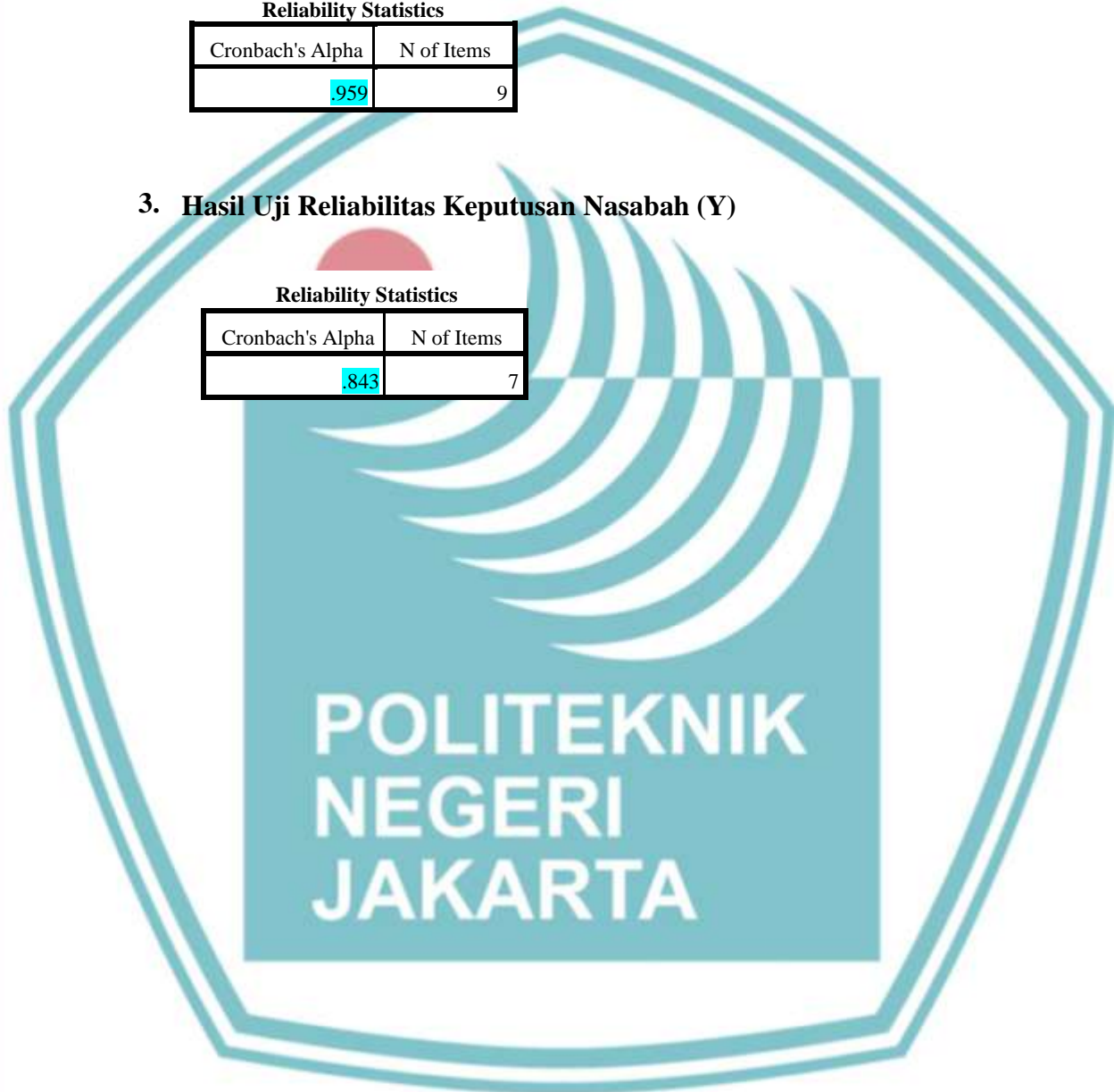
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan (X₂)

Cronbach's Alpha	N of Items
.959	9

3. Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Nasabah (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	7



Hak Cipta :

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





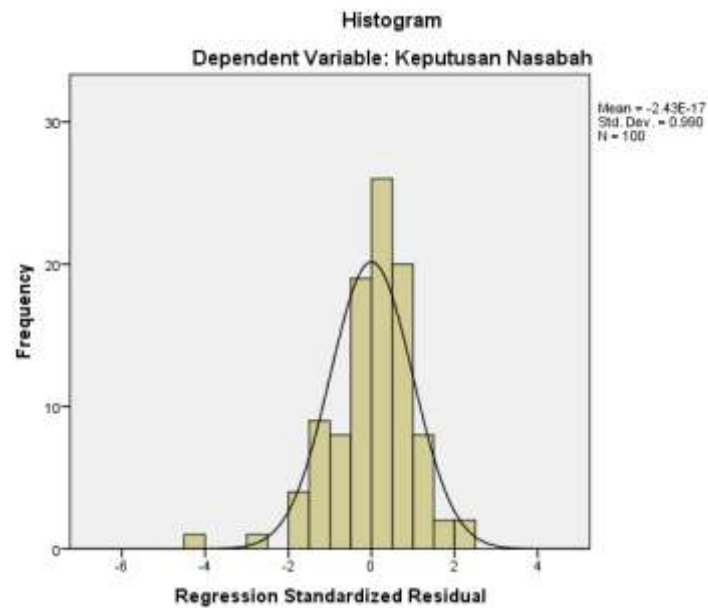
Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik

A. Hasil Uji Normalitas

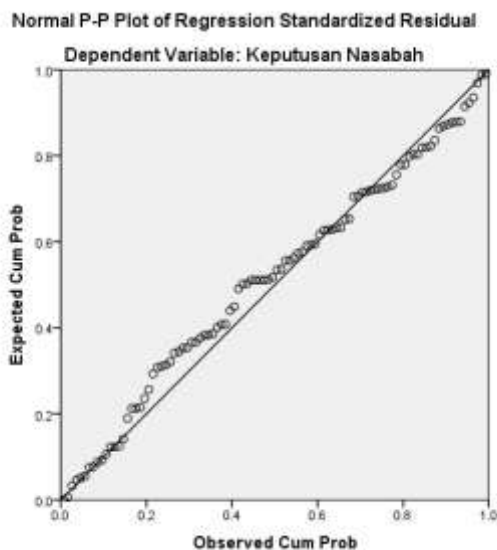
Hak Cipta :

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. Grafik Histogram



2. Grafik P-Plot



3. One-Sample Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.92534942
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.058
	Negative	-.086
Test Statistic		.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.066 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

B. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	12.983	2.220		5.849	.000		
Kepercayaan	.173	.112	.161	1.535	.128	.588	1.699
Kualitas Layanan	.280	.059	.495	4.720	.000	.588	1.699

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah



Hak Cipta :

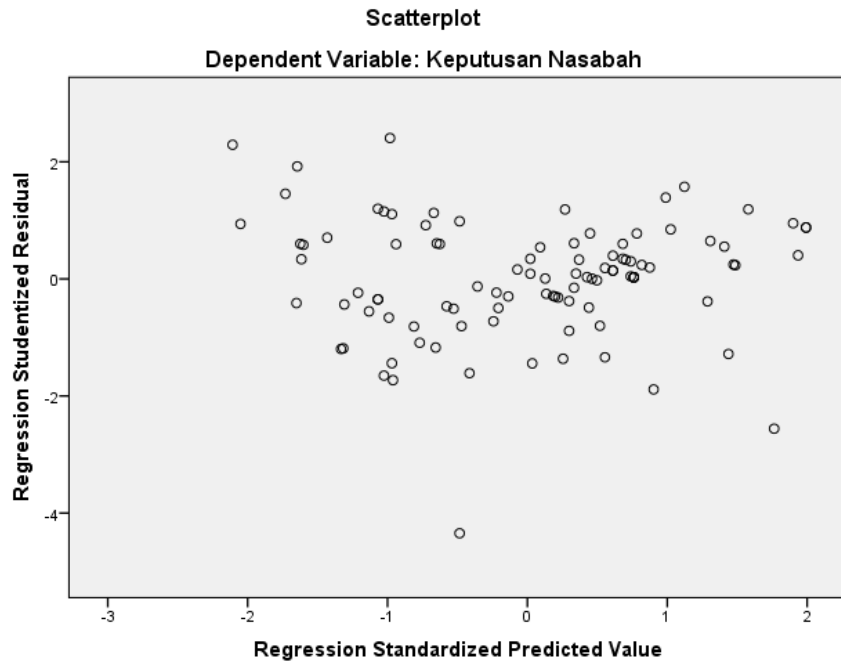
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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

C. Hasil Uji Heteroskedastisitas



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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





Lampiran 5 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.983	2.220		5.849	.000
Kepercayaan	.173	.112	.161	1.535	.128
Kualitas Layanan	.280	.059	.495	4.720	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah



Hak Cipta :

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


Hak Cipta :

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

Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis
A. Hasil Uji T (Parsial)
1. Kepercayaan (X_1) Terhadap Keputusan Nasabah (Y)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.607	2.447		5.151	.000
	Kepercayaan	.513	.095	.478	5.392	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

2. Kualitas Layanan (X_2) Terhadap Keputusan Nasabah (Y)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.631	1.406		11.116	.000
	Kualitas Layanan	.338	.046	.598	7.386	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

B. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.611 ^a	.373	.360	3.966

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kepercayaan

C. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	906.762	2	453.381	28.830	.000 ^b
	Residual	1525.428	97	15.726		
	Total	2432.190	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kepercayaan



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