



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, MANFAAT, DAN FITUR  
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA MESIN  
*CUSTOMER SERVICE DIGITAL BANK BNI DI KOTA DEPOK***

Disusun oleh :  
**TIFFANI AMELIA**  
**NIM 2004421015**

**PROGRAM STUDI D4 KEUANGAN DAN PERBANKAN**

**PROGRAM SARJANA TERAPAN**

**JURUSAN AKUNTANSI**

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**2024**



© 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 KEMUDAHAN PENGGUNAAN, MANFAAT, DAN FITUR  
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA MESIN  
CUSTOMER SERVICE DIGITAL BANK BNI DI KOTA DEPOK**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Terapan pada  
Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan  
Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Disusun oleh :

**TIFFANI AMELIA  
NIM 2004421015**

**PROGRAM STUDI D4 KEUANGAN DAN PERBANKAN**

**PROGRAM SARJANA TERAPAN**

**JURUSAN AKUNTANSI**

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**2024**



## © 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

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tiffani Amelia

NIM : 2004421015

Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa yang dituliskan di dalam Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan (plagiasi) karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas akhir telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 26 Juli 2024



Tiffani Amelia

NIM 2004421015



## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Tiffani Amelia

NIM : 2004421015

Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan

Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat, dan Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mesin *Customer Service Digital Bank BNI* 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 Terapan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

### DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Lia Ekowati, S.Sos., M.PA. (  )

Anggota Penguji : Yenni Nuraeni, S.E., M.M. (  )


**DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI**

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 26 Juli 2024

Ketua Jurusan Akuntansi



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



## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Tiffani Amelia  
NIM : 2004421015  
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / D4 Keuangan dan Perbankan  
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat, dan Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mesin *Customer Service Digital* Bank BNI di Kota Depok

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing

Yenni Nuraeni, S.E., M.M.

NIP. 196104061987032003

Diketahui oleh :

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

KPS Program Studi

D4 Keuangan dan Perbankan

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

NIP. 196510051997021001

### 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



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat, dan Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mesin *Customer Service Digital* Bank BNI di Kota Depok” untuk memenuhi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana Terapan (S.Tr).

Tentunya keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, kritik, arahan, serta doa. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan.
4. Ibu Yenni Nuraeni, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing skripsi yang sudah membimbing dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu dosen pengajar dan seluruh staff Jurusan Akuntansi yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama perkuliahan.
6. Kedua orang tua penulis, Bapak Kardi dan Ibu Tuti Widyawati, serta kakak penulis, Widdy Adilla yang selama ini selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh sahabat penulis, Farras Mutia, Annisa Fauziah, Zakiya Nida Firdausa, dan Nurhayati yang sudah memberikan semangat kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
8. Teman-teman perkuliahan, Tarrisa, Shakila, Devita, Wina, Neng, Mutiara, dan Fadhila atas seluruh dukungan dan kehadiran yang memberikan warna selama masa perkuliahan penulis.
9. Teman seperbimbingan Azzahra Yulia, yang selalu bersedia menjadi teman diskusi, membantu dan menyemangati penulis saat proses penyusunan skripsi.

### Hak Cipta :

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



## © Hak Cipta 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

10. Seluruh teman-teman BKT 8A yang telah bersama-sama melewati masa perkuliahan hingga lulus bersama-sama.
11. Seluruh pihak-pihak yang selalu memberikan dukungan dan semangat yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan pada penyusunan skripsi terapan ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih dan berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat yang baik bagi penulis dan pembaca.

Depok, 24 Juli 2024

Tiffani Amelia  
NIM 2004421015



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 mengumumkannya 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 : Tiffani Amelia  
NIM : 2004421015  
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan  
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 Kemudahan Penggunaan, Manfaat, dan Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mesin *Customer Service Digital* Bank BNI di Kota Depok”** Dengan hak bebas royalti non eksklusif 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 : 26/07/2024

Yang menyatakan

Tiffani Amelia  
NIM 2004421015





Tiffani Amelia

D4 Keuangan dan Perbankan

## Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat, dan Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mesin *Customer Service Digital* Bank BNI di Kota Depok

### ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang pesat mendorong sektor perbankan beralih ke arah digital. Dalam kondisi ini, Bank BNI berupaya menghadirkan teknologi yang dapat memberikan pelayanan digital yang cepat dan aman bagi nasabah dalam kegiatan transaksi perbankan. Dengan adanya mesin *customer service digital*, diharapkan nasabah tidak perlu menunggu antrian ke *customer service*. Berdasarkan hal tersebut penelitian ini memiliki tujuan guna mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan, manfaat dan fitur layanan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna mesin *customer service digital* Bank BNI di Kota Depok. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, data numerik dikumpulkan dan dianalisis menggunakan metode statistik untuk mengukur hubungan antar variabel. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS Versi 29.0. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Hasil analisis pada penelitian ini menerangkan bahwa kemudahan penggunaan dan manfaat secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, namun fitur layanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan secara simultan, kemudahan penggunaan, manfaat, dan fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Perbankan Digital, Kemudahan Penggunaan, Manfaat, Fitur Layanan, Kepuasan Nasabah

#### Hak Cipta :

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



Tiffani Amelia

D4 Keuangan dan Perbankan

*The Effect of Ease of Use, Usefulness, and Service Features on Customer Satisfaction of Users of Bank BNI Digital Customer Service Machine in Depok City*

**ABSTRACT**

*The rapid development of technology has encouraged the banking sector to move towards digital. In this condition, Bank BNI strives to present technology that can provide fast and safe digital services for customers in banking transaction activities. With the digital customer service machine, it is hoped that customers will not have to wait in line for customer service. Based on this, this study aims to determine the effect of ease of use, usefulness and service features partially and simultaneously on customer satisfaction of users of Bank BNI digital customer service machines in Depok City. The research method used is quantitative, numerical data is collected and analyzed using statistical methods to measure the relationship between variables. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis using SPSS Version 29.0. Respondents in this study amounted to 100 people and the sampling technique used was non-probability sampling with purposive sampling technique. The results of the analysis in this study explain that ease of use and usefulness partially have a positive and significant effect on customer satisfaction, but service features partially have no effect on customer satisfaction. While simultaneously, ease of use, usefulness, and service features have a significant effect on customer satisfaction.*

*Keywords: Digital Banking, Ease of Use, Usefulness, Service Features, Customer Satisfaction*

**Hak Cipta :**

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



**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 JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.6 Sistematika Penulisan .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Technology Acceptance Model (TAM).....	11
2.1.2 Kemudahan Penggunaan.....	11
2.1.3 Manfaat .....	12
2.1.4 Bauran Pemasaran .....	13
2.1.5 Produk .....	13
2.1.6 Fitur Layanan .....	14
2.1.7 Kepuasan Nasabah .....	15
2.1.8 Digital Banking .....	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17



**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 Penelitian .....	21
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	21
2.4.1 Hubungan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	22
2.4.2 Hubungan Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah .....	22
2.4.3 Hubungan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	23
2.4.4 Hubungan Kemudahan Penggunaan, Manfaat, dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>24</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	24
3.2 Objek Penelitian.....	24
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	25
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	26
3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian.....	27
3.6 Variabel Operasional .....	27
3.7 Metode Analisis Data .....	29
3.7.1 Uji Instrumen Data.....	29
3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....	30
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....	32
3.7.4 Uji Hipotesis .....	32
3.7.5 Uji Koefisien Determinasi .....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1 Gambaran Umum Responden .....	34
4.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	35
4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	35
4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	36
4.1.5 Karakteristik Berdasarkan Jangka Waktu Menjadi Nasabah .....	36
4.2 Gambaran Distribusi Item .....	37
4.2.1 Distribusi Item Kemudahan Penggunaan.....	38
4.2.2 Distribusi Item Manfaat .....	38
4.2.3 Distribusi Item Fitur Layanan .....	39
4.2.4 Distribusi Item Kepuasan Nasabah .....	40



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

4.3 Uji Validitas dan Reabilitas Data .....	40
4.3.1 Uji Validitas.....	40
4.3.2 Uji Reabilitas.....	41
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	42
4.4.1 Uji Normalitas .....	42
4.4.2 Uji Multikolinearitas .....	43
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	44
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	45
4.6 Uji Hipotesis .....	46
4.6.1 Uji Parsial (Uji T).....	46
4.6.2 Uji Simultan (Uji F) .....	47
4.7 Uji Koefisien Determinasi.....	48
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian .....	49
4.8.1 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	49
4.8.2 Pengaruh Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah .....	50
4.8.3 Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	52
4.8.4 Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat, dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	53
4.9 Keterbatasan Penelitian.....	54
4.10 Rekomendasi Praktis.....	54
BAB V PENUTUP.....	56
5.1 Kesimpulan .....	56
5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	61



**Hak Cipta :**

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

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Jumlah Mesin CS Digital Bank BNI.....	3
Tabel 1. 2 Indeks Kepuasan Nasabah Bank BNI .....	4
Tabel 3. 1 Skor Skala Likert.....	27
Tabel 3. 2 Variabel Operasional .....	28
Tabel 4. 1 Distribusi Item Kemudahan Penggunaan.....	38
Tabel 4. 2 Distribusi Item Manfaat .....	38
Tabel 4. 3 Distribusi Item Fitur Layanan .....	39
Tabel 4. 4 Distribusi Item Kepuasan Nasabah .....	40
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas .....	41
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reabilitas .....	42
Tabel 4. 7 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	43
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	43
Tabel 4. 9 Hasil Uji Glesjer.....	44
Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	45
Tabel 4. 11 Hasil Uji T ( Parsial).....	46
Tabel 4. 12 Hasil Uji F ( Simultan).....	48
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	48



**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 Landasan Teori.....	10
Gambar 2. 2 Kerangka Penelitian .....	21
Gambar 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
Gambar 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	35
Gambar 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	35
Gambar 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	36
Gambar 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Jangka Waktu Menjadi Nasabah .....	37
Gambar 4. 6 Grafik Normal Probability Plot.....	42
Gambar 4. 7 Grafik Scatterplot.....	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 kritis atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang pesat mendorong sektor perbankan untuk beralih ke arah digital. Untuk memenuhi kebutuhan dan gaya hidup nasabah yang saat ini sudah beralih ke arah digital, perbankan dituntut untuk mengembangkan layanan perbankan dengan sentuhan digital. Layanan perbankan digital (*digital banking*) merupakan solusi inovatif dari perbankan yang mempunyai tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan bank kepada nasabahnya sekaligus meningkatkan efisiensi dari kegiatan operasional bank itu sendiri. Layanan perbankan digital adalah transaksi layanan perbankan yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah atau calon nasabah dengan menggunakan sarana digital. Dengan menerapkan layanan perbankan digital di Indonesia, perbankan dapat memanfaatkan ekonomi digital pada era revolusi industri 4.0 sesuai dengan pedoman yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yaitu POJK No.12/POJK.03/2018 mengenai Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum (Tambunan & Nasution, 2023).

Salah satu bank yang terus berkomitmen untuk melakukan transformasi ke arah digital adalah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk atau Bank BNI. Pada tahun 2021, Bank BNI menutup hingga 96 kantor cabang di seluruh Indonesia. Pertimbangan penutupan kantor cabang tersebut akibat dari meningkatnya perubahan transaksi nasabah ke berbagai *channel* digital yang sudah disediakan Bank BNI seperti *mobile banking*, *internet banking*, ATM/CRM, dan BNI Sonic. Meskipun terjadi pengurangan kantor cabang, Bank BNI tetap memastikan tidak akan mengurangi layanan perbankan kepada nasabah ataupun masyarakat umum (Venir, 2021). Pada tahun 2023 dalam acara penghargaan yang diadakan oleh Majalah Infobank dan Marketing Research Indonesia (MRI), Bank BNI berhasil menempatkan diri sebagai bank umum yang mampu memberikan layanan prima kepada nasabahnya melalui pengembangan digital terintegrasi. Atas prestasinya tersebut, PT. Bank Negara Indonesia atau Bank BNI diakui sebagai bank terbaik dalam kategori Kelompok





**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

Bank Modal Inti (KBMI) IV dengan meraih penghargaan *1st Overall Satisfaction, Loyalty, and Engagement Index*.

Bank BNI terus berupaya untuk mengembangkan layanan perbankan digital yang lebih baik agar dapat memberikan nilai tambah dan keunggulan kompetitif di industri perbankan. Salah satunya yaitu dengan menghadirkan teknologi yang dapat digunakan secara mandiri oleh nasabah atau disebut *self service technology*. Hadirnya *self service technology* ini dapat menguntungkan nasabah karena dapat mengatasi berbagai keluhan seperti lamanya menunggu antrian atau tidak maksimalnya layanan *customer service* yang diberikan. *Self service technology* memberikan kemudahan bagi nasabahnya untuk melakukan transaksi layanan perbankan secara mandiri, dengan begitu apabila nasabah merasa kebutuhannya dapat terpenuhi dengan baik dapat menimbulkan rasa nyaman maupun kepuasan dari penggunaan layanan digital perbankan tersebut (Annisa, 2021). *Self service technology* juga dapat mendorong nasabah untuk melakukan *shifting transaction to digital*. Nasabah tidak akan merasa kesulitan ketika melakukan transaksi layanan perbankan dengan *self service technology* karena dapat digunakan dengan mudah dan praktis.

Salah satu bentuk *self service technology* dari Bank BNI adalah *customer service digital* yaitu mesin yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi terkait dengan fungsi *customer service* (Widodo, 2023). Pada tahun 2019, Bank BNI meluncurkan mesin *customer service digital* (CS digital) atau BNI DigiCS yang ditujukan untuk masyarakat *digital savvy* yang tidak ingin kesulitan ketika ingin membuka rekening tabungan. BNI DigiCS yang sebelumnya bernama BNI Sonic (*Self Service Opening Account*) memberikan pengalaman kepada calon nasabah untuk melakukan pembukaan rekening tabungan secara cepat dan mudah. Hanya dengan menggunakan e-KTP dan sidik jari yang berguna untuk identifikasi data diri, nasabah akan langsung mendapatkan kartu debit yang dapat digunakan secara langsung. Pada awal peluncurannya menurut penuturan Meiliana, selaku *Corporate Secretary* Bank BNI, BNI Sonic dapat melakukan pembukaan rekening selama kurang lebih 2 menit 40 detik (Meiliana, 2019). Sampai dengan 31 Desember 2019, BNI Sonic mendapatkan respon positif karena berhasil membuka rekening sebanyak 13.191



**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

rekening dan Bank BNI mendapatkan penghargaan sebagai Bank Pertama yang melakukan Pembukaan Rekening Tercepat Melalui *Opening Account Machine* dari Muri (Laporan Tahunan BNI, 2019).

Dari data yang didapatkan dari laporan berkelanjutan Bank BNI, berikut merupakan jumlah mesin CS digital Bank BNI dari tahun 2021-2023, yaitu :

**Tabel 1. 1** Jumlah Mesin CS Digital Bank BNI

Tahun	Jumlah Mesin BNI DigiCS	Kenaikan
a	b	c = bN-bn
2021	130 Unit	-
2022	226 Unit	96 Unit
2023	330 Unit	104 Unit

Sumber : Laporan Keberlanjutan Bank BNI Tahun 2021-2023  
Data Diolah (2024)

Berdasarkan data pada tabel tersebut, dari tahun ke tahun Bank BNI semakin memperluas jaringan mesin CS digital Bank BNI di seluruh wilayah Indonesia dengan menambah unit secara bertahap. Penambahan unit mesin CS digital Bank BNI terbanyak terjadi pada tahun 2023 yaitu sebanyak 104 unit. Penambahan unit mesin CS digital Bank BNI yang dilakukan pada setiap tahunnya disertai dengan pembaharuan sistem dan penambahan fitur, jadi nasabah tidak hanya dapat melakukan pembukaan rekening tabungan saja, tetapi juga dapat melakukan transaksi lainnya. Adapun fitur yang dimiliki mesin CS digital Bank BNI hingga saat ini yang dapat digunakan oleh nasabah maupun non-nasabah diantaranya adalah pembukaan rekening, penggantian kartu debit (expired/hilang), administrasi kartu debit (buka blokir dan reset pin), cetak mutasi rekening hingga top-up kartu tapcash.

Meskipun bank sudah mampu memberikan layanan digital yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi, perbankan perlu melakukan evaluasi efektivitas layanan dan tingkat kepuasan nasabah untuk menentukan strategi terbaik di masa depan. Sebagai bentuk perbaikan dan monitoring dari performa layanan perbankan yang diberikan, Bank BNI melakukan survei kepuasan nasabah yang dilaksanakan setiap tahun terhadap nasabah eksternal dan internal



Bank BNI. Dari data yang diperoleh, berikut merupakan indeks kepuasan nasabah Bank BNI dari tahun 2021-2023, yaitu :

**Tabel 1. 2** Indeks Kepuasan Nasabah Bank BNI

Tahun	Indeks Kepuasan	Peningkatan (Angka)	Peningkatan (%)
a	b	$c = bN - b_n$	$d = bN - b_n / b_n \times 100$
2021	4,16	-	-
2022	4,27	0,11	2,64%
2023	4,30	0,03	0,70%

Sumber : Laporan Keberlanjutan Bank BNI Tahun 2021-2023  
Data Diolah (2024)

Tabel 1.2 menunjukkan hasil dari *Customer Satisfaction Survey (CSS)* atau survei kepuasan nasabah yang dilakukan Bank BNI dan ditemukan bahwa indeks kepuasan nasabah pada setiap tahunnya mengalami peningkatan. Terlepas dari angka indeks kepuasan yang menunjukkan peningkatan, tingkat kepuasan pada tahun 2023 tidak menunjukkan perubahan yang berarti karena tidak mengalami peningkatan sebesar tahun sebelumnya yaitu hanya sebesar 0,03 atau 0,70%, sedangkan untuk sebelumnya yaitu tahun 2022 mengalami peningkatan sebesar 0,11 atau 2,64%. Padahal pada tahun 2023 penambahan unit mesin CS digital Bank BNI terbanyak yaitu sebanyak 104 unit. Dengan kehadiran mesin CS digital Bank BNI diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah atas layanan digital yang diberikan. Namun, pada kenyataannya penambahan unit yang dilakukan setiap tahun tidak sebanding dengan kenaikan indeks kepuasan nasabah yang menyebabkan terjadinya kesenjangan.

Tidak hanya fokus untuk menghadirkan layanan perbankan digital dengan berbagai keunggulannya, perbankan juga perlu memastikan bahwa layanan digital yang ditawarkan dapat bekerja secara optimal untuk meningkatkan kepuasan nasabah, yang akan berdampak pada penggunaan ulang dan pada akhirnya meningkatkan keuntungan bank (A'yun et al., 2022). Kepuasan nasabah merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan bank. Menurut (Novita et al., 2022) kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau tidak senang yang didapatkan atas pengalaman menggunakan suatu teknologi. Dari

**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



**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

pengalaman penggunaan teknologi perbankan penulis menduga beberapa hal dapat mempengaruhi kepuasan nasabah seperti kemudahan penggunaan, manfaat, dan fitur layanan.

Kemudahan penggunaan diartikan sebagai seberapa besar keyakinan bahwa teknologi mudah untuk dipelajari dan digunakan. Nasabah yang tidak merasa kesulitan dalam mencari petunjuk informasi penggunaan dalam teknologi yang digunakan dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil penelitian yang dilakukan (Kamarudin et al., 2022) menunjukkan hasil bahwa kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Namun, hasil penelitian yang dilakukan (Shafira et al., 2023) yang menyatakan hal yang berbeda, yaitu kemudahan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Manfaat diartikan sebagai dengan menggunakan teknologi diharapkan dapat menyelesaikan pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien (Ratu Berlianne et al., 2020). Jika nasabah merasa dengan menggunakan teknologi memberikan manfaat bagi dirinya, maka nasabah akan terus menggunakannya. Semakin banyak manfaat yang didapatkan, nasabah akan semakin merasa puas. Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian dari (Amalia & Hastriana, 2022) bahwa manfaat secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Berbeda dengan hasil penelitian sebelumnya, penelitian yang dilakukan (Widianingrum, 2021) menyatakan bahwa manfaat tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Apabila fitur layanan pada suatu teknologi dapat memenuhi kebutuhan nasabah, maka dapat memberikan rasa puas untuk nasabah. Hal tersebut didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan (Makmuriyan & Vanni, 2020) bahwa fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Menurut Tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya, hasil penelitian (Khusna & Khoiriawati, 2023) menyatakan bahwa fitur layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Adapun alasan dipilihnya lokasi penelitian di Kota Depok yaitu karena belum pernah diadakan penelitian yang serupa khususnya mengenai pengaruh kemudahan penggunaan, manfaat, dan fitur layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna mesin CS digital Bank BNI. Selain itu, di Kota Depok juga terdapat



**Hak Cipta :**

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

beberapa kantor cabang Bank BNI yang sudah menyediakan mesin CS digital untuk mendukung transaksi perbankan nasabahnya. Kedua hal tersebut dapat menjadikan Kota Depok sebagai lokasi penelitian yang tepat untuk dilakukan penelitian mengenai penggunaan mesin CS digital Bank BNI.

Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat, dan Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mesin Customer Service Digital Bank BNI di Kota Depok”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Saat ini, industri perbankan mengalami transformasi ke arah digital sebagai respon terhadap fenomena revolusi teknologi digital dan perkembangan fintech (Tambunan & Nasution, 2023). Akibatnya persaingan antar bank semakin ketat dalam menghadirkan layanan perbankan digital. Salah satu inovasi yang dilakukan Bank BNI adalah dengan menghadirkan mesin CS digital atau BNI DigiCS. BNI DigiCS diharapkan dapat membantu nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan secara cepat dan mudah tanpa perlu antri ke customer service.

Pada Desember 2023, total kartu debit Bank BNI tumbuh sebesar 6% secara tahunan atau lebih dari 42 juta, sedangkan untuk volume transaksi mencapai lebih dari Rp 37 triliun berdasarkan kutipan dari (Laras, 2024). Artinya hingga saat ini masih banyak nasabah yang melakukan kegiatan transaksi perbankan dengan kartu debit. Maka, untuk memberikan pengalaman terbaik bagi nasabah Bank BNI perlu berinovasi dan melakukan mengembangkan kanal layanan digital agar nasabah dapat membuka rekening dan memperoleh kartu debatnya secara langsung salah satunya yaitu melalui BNI DigiCS.

Meskipun Bank BNI sudah mampu menghadapi perubahan dan tantangan digitalisasi, Bank BNI masih kurang dalam memperhatikan kualitas layanan digital yang diberikan kepada nasabah dilihat dari kesenjangan yang sebelumnya sudah dibahas. Bank harus melakukan evaluasi apakah nasabah merasa puas atau tidak ketika melakukan transaksi perbankan dengan mesin CS digital Bank BNI. Rasa ketidakpuasan tersebut dapat disebabkan oleh layanan mesin CS digital yang digunakan masih belum optimal atau dikarenakan nasabah belum



**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

memahami cara mengoperasikan mesin CS digital sehingga nasabah merasa kesulitan. Ketika penggunaan mesin CS digital tidak efektif atau tidak memberikan solusi ketika melakukan transaksi perbankan, nasabah cenderung merasa frustrasi dan tidak puas.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan dan temuan yang tidak konsisten dari penelitian sebelumnya, penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian lebih lanjut guna mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam dengan menggunakan variabel kemudahan penggunaan, manfaat, dan fitur layanan untuk diteliti pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah pengguna mesin CS digital Bank BNI di Kota Depok.

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dijabarkan sebelumnya, maka penulis mengajukan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pengguna mesin CS Digital Bank BNI di Kota Depok?
2. Bagaimana pengaruh manfaat terhadap secara parsial kepuasan nasabah pengguna mesin CS Digital BNI di Kota Depok?
3. Bagaimana pengaruh fitur layanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pengguna mesin CS Digital Bank BNI di Kota Depok?
4. Bagaimana pengaruh kemudahan, manfaat dan fitur layanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna mesin CS Digital Bank BNI di Kota Depok?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah dijelaskan, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pengguna mesin CS Digital Bank BNI di Kota Depok
2. Untuk menganalisis pengaruh manfaat secara parsial terhadap kepuasan nasabah pengguna mesin CS Digital Bank BNI di Kota Depok



**Hak Cipta :**

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

3. Untuk menganalisis pengaruh fitur layanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pengguna mesin CS Digital Bank BNI di Kota Depok
4. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, manfaat dan fitur layanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna mesin CS Digital Bank BNI di Kota Depok

### 1.5 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat yang dapat diperoleh diantaranya sebagai berikut :

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumber informasi atau referensi bagi penelitian selanjutnya. Selain itu, diharapkan juga hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan meningkatkan pemahaman mengenai perkembangan teknologi informasi khususnya digitalisasi layanan perbankan melalui penggunaan mesin CS digital untuk transaksi layanan perbankan.

#### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk pihak terkait atau industri perbankan untuk melakukan evaluasi dan monitoring terkait implementasi digitalisasi perbankan khususnya penggunaan mesin CS digital untuk transaksi layanan perbankan agar bank dapat memberikan layanan yang lebih baik serta memuaskan kepada nasabah.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dirancang untuk memberi informasi secara singkat mengenai pembahasan yang terdapat pada tiap-tiap bab. Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari beberapa bagian, yaitu :

#### **Bab I    Pendahuluan**

Pada bab ini menerangkan latar belakang dari permasalahan, rumusan masalah untuk menguraikan permasalahan penelitian, pertanyaan penelitian berisi hal yang ingin diketahui, tujuan serta

manfaat dilakukannya penelitian, dan dilengkapi dengan sistematika penulisan skripsi.

## **Bab II Landasan Teori**

Bab ini menguraikan teori-teori yang berkaitan dengan berbagai variabel yang digunakan dalam penelitian, penelitian terdahulu yang relevan dan dapat dijadikan bahan atau acuan penelitian, kerangka pemikiran sebagai dasar arah penelitian dan hipotesis penelitian.

## **Bab III Metodologi Penelitian**

Pada bagian ini membahas metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi jenis penelitian, objek penelitian, teknik pengambilan data, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

## **Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini memaparkan secara mendalam temuan dan pembahasan penelitian yang dilakukan. Temuan diperoleh dengan mengolah dan menganalisis data yang dikumpulkan menggunakan teknik yang sesuai dengan jenis dan tujuan penelitian.

## **Bab V Penutup**

Di bagian akhir ini, disajikan kesimpulan menyeluruh dari penelitian beserta saran-saran praktis untuk pihak-pihak yang berkepentingan dan peneliti selanjutnya.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### **Hak Cipta :**

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



**Hak Cipta :**

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

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang telah dijabarkan, analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dijabarkan sebelumnya, berikut beberapa kesimpulan yang dapat ditarik :

1. Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pengguna mesin CS digital Bank BNI di Kota Depok. Artinya, semakin mudah mesin CS digital Bank BNI digunakan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah. Mesin CS digital yang mudah digunakan memungkinkan pengguna dapat melakukan transaksi layanan perbankan secara mandiri dengan lebih mudah dan cepat.
2. Manfaat berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pengguna mesin CS digital Bank BNI di Kota Depok. Kemudahan akses, kecepatan transaksi, keamanan yang terjamin, dan layanan yang efisien membuat nasabah merasa nyaman dan puas dalam menggunakan mesin CS digital. Maka penting bagi perbankan untuk memaksimalkan manfaat yang dapat ditawarkan mesin CS digital.
3. Fitur Layanan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pengguna mesin CS digital Bank BNI di Kota Depok. Hal tersebut dikarenakan nasabah cenderung mengandalkan salah satu fitur yaitu ganti kartu. Selain itu kurangnya informasi yang mudah diakses nasabah terkait layanan transaksi perbankan yang tersedia pada mesin CS digital. Akibatnya nasabah tidak dapat mengetahui secara detail mengenai fitur-fitur mesin CS digital yang disediakan. Sehingga, nasabah tidak menjadikan fitur layanan sebagai faktor utama dalam menentukan kepuasan dari penggunaan mesin CS digital.
4. Kemudahan penggunaan, Manfaat dan Fitur Layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna mesin CS digital Bank BNI di Kota Depok. Ketika nasabah merasakan kemudahan dalam menggunakan, merasakan manfaat langsung, disertai dengan fitur-fitur layanan yang lengkap, maka akan timbul rasa senang bagi

nasabah pengguna mesin CS digital. Apabila semua keunggulan tersebut dirasakan oleh nasabah dapat meningkatkan kepuasan dalam penggunaan mesin CS digital.

## 5.2 Saran

Dari kesimpulan tersebut, maka saran yang dapat diberikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan adalah sebagai berikut :

### 1. Bagi Perusahaan

Dalam upaya memberikan kemudahan bagi nasabah ataupun calon nasabah dalam mengakses informasi terkait fitur layanan transaksi yang tersedia pada mesin CS digital, Bank BNI dapat membuat materi edukasi yang informatif dan menarik mengenai fitur layanan mesin CS digital. Selain itu, untuk memaksimalkan layanan digital ini, Bank BNI dapat lebih memperluas jangkauan mesin CS digital dengan memasang lebih banyak mesin di lokasi strategis yang mudah diakses oleh nasabah. Bank BNI juga dapat melakukan penyesuaian dan perbaikan terhadap layanan mesin CS digital secara berkelanjutan agar dapat terus meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah.

### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan memperluas cakupan variabelnya. Peneliti selanjutnya dapat menambahkan faktor-faktor diluar penelitian ini yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah misalnya seperti keamanan, kepercayaan, atau kenyamanan nasabah sehingga hasil penelitian dapat lebih maksimal. Selain itu, peneliti dapat mempertimbangkan penggunaan metode penelitian kuantitatif, kualitatif, atau kombinasi keduanya (metode penelitian campuran) yang menggabungkan keduanya sehingga dapat memberikan informasi yang lebih mendalam.



### Hak Cipta :

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



## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep). In *Islamic Sciences, Sumenep* (Vol. 1).
- Artina, N. (2021). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Dan Fitur Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan E-Money Di Kota Palembang*.
- Azanella, L. (2021). *Alasan Harus Ganti Kartu ATM Chip dan Konsekuensi jika Tak Melakukannya*.  
<https://www.kompas.com/tren/read/2021/05/24/073500865/alasan-harus-ganti-kartu-atm-chip-dan-konsekuensi-jika-tak-melakukannya?page=all>
- Ernawati, N., & Noersanti, L. (2020). Jurnal Manajemen STEI Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan pada Aplikasi OVO. *BPJP Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta, 03(02)*. [www.bi.go.id/id/statistik](http://www.bi.go.id/id/statistik)
- Fadillah, M. N. (2022). *Generasi Digital dan Masa Depan Ekonomi Indonesia*.  
<https://jurnalkampus.ulm.ac.id/2022/12/14/generasi-digital-dan-masa-depan-ekonomi-indonesia/>
- Fatih, D., & Firmansyah, A. (2019). *PEMASARAN JASA*.
- Febrianto, R. E., & Rahmawati, D. (2021). *THE INFLUENCE OF PERCEIVED EASE OF USE AND PERCEIVED USEFULNESS OF BNI SONIC ON BNI CUSTOMER SATISFACTION AT MAIN BRANCH BNI UGM YOGYAKARTA*.  
<https://infobanknews.com>
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN & KEPUASAN PELANGGAN*.
- Kamarudin, J., Novianti, M., & Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Mamuju, F. (2022). Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju). *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen, 1(2)*, 2656–2665. <https://www.pinhome.id/blog/bank-terbesar-di-indonesia/>
- Kasmir. (2018). *Pemasaran Bank*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*.
- Meileny, F., & Wijaksana, T. I. (2020). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, fitur layanan, dan kepercayaan terhadap tingkat kepuasan pelanggan linkaja*.

### 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



- Meiliana. (2019). *Permudah Pembukaan Rekening, BNI Luncurkan BNI SONIC*. <https://www.bni.co.id/id-id/beranda/kabar-bni/berita/articleid/5730>
- Mileniumiati, N., Nursanta, E., & Masitoh, S. (2023). *Pengaruh Persepsi Keamanan, Persepsi Manfaat, Persepsi Risiko dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengguna Dompot Elektronik OVO*.
- Mutiasari, A. I. (2020). *PERKEMBANGAN INDUSTRI PERBANKAN DI ERA DIGITAL: Vol. IX* (Issue 2). [www.apatika.kominfo.go.id](http://www.apatika.kominfo.go.id),
- Novita, R., Ula, Z., Maslichah, J., & Malang, U. I. (2022). *PENGARUH DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI SELF SERVICE TECHNOLOGY TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PENGGUNA LAYANAN DIGITAL BANK SYARIAH*. *Islamic Economic and Finance Journal*, 3(2).
- Oktafiani, H., Yohana, C., & Saidani, B. (2021). *Pengaruh Perceived Ease of Use dan Perceived Usefulness terhadap Customer Satisfaction E-Wallet X* (Vol. 2, Issue 2).
- Panggabean, A. D. (2024, May 29). *Ini Data Statistik Penggunaan Media Sosial Masyarakat Indonesia Tahun 2024*. Radio Republik Indonesia. [https://www.rri.co.id/ipitek/721570/ini-data-statistik-penggunaan-media-sosial-masyarakat-indonesia-tahun-2024#:~:text=Ini%20Data%20Statistik%20Penggunaan%20Media%20Sosial%20Masyarakat%20Indonesia%20Tahun%202024,-Oleh%3A%20Andreas%20Daniel&text=Sementara%20dari%20segi%20umur%20sendiri,laki%20\(48%2C7%25\)](https://www.rri.co.id/ipitek/721570/ini-data-statistik-penggunaan-media-sosial-masyarakat-indonesia-tahun-2024#:~:text=Ini%20Data%20Statistik%20Penggunaan%20Media%20Sosial%20Masyarakat%20Indonesia%20Tahun%202024,-Oleh%3A%20Andreas%20Daniel&text=Sementara%20dari%20segi%20umur%20sendiri,laki%20(48%2C7%25)).
- Purwanto, E., Kontributor, M., Sofia Senastri Dahlan, K., Bachtiar, D., Mayori Septiani, K., Ridhwan, N., Augusta Susanto, D., Ramadhani Elyosha Marey, D., Deviny, J., & Yayasan Pendidikan, M. (2020). *Technology Adoption A Conceptual Framework*. [www.philpublishing.com](http://www.philpublishing.com)
- Romadloniyah, A. L., & Prayitno, D. H. (2018). *PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI DAYA GUNA, PERSEPSI KEPERCAYAAN, DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAAN E-MONEY PADA BANK BRI LAMONGAN*.
- Shafira, A. S., Aris Sunindyo, & Septian Yudha Kusuma. (2023). *PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN, MANFAAT, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN BRIMO DI KOTA SEMARANG*. *JURNAL ILMIAH RESEARCH AND DEVELOPMENT STUDENT*, 1(2), 62–74. <https://doi.org/10.59024/jis.v1i2.318>

#### 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



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

Tambunan, R. T., & Nasution, I. P. (2023). Tantangan dan Strategi Perbankan Dalam Menghadapi Perkembangan Transformasi Digitalisasi Di Era 4.0. *Sci-Tech Journal*, 2, 148.

Venir, R. (2021, May 19). *BNI Buka Alasan Tutup 96 Kantor Cabang Tahun Ini* . CNN Indonesia. <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210519150050-78-644278/bni-buka-alasan-tutup-96-kantor-cabang-tahun-ini>

Widaningrum, K. (2021). *PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN DAN FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN NASABAH.*

Widodo, R. S. (2023). *SKRIPSI TERAPAN FAKTOR FAKTOR PENENTU NASABAH MENGGUNAKAN MESIN CUSTOMER SERVICE DIGITAL BANK BCA DI JABODETABEK.*

Zulkarnain, M., Marina, A., Jumriatunnisah, N., & Kunio, N. I. H. (2023). *PENGARUH KEMUDAHAN, KETERSEDIAAN FITUR DAN MANFAAT TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA BSI MOBILE DI KECAMATAN ILIR BARAT KOTA PALEMBANG.*

**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



## Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Selamat Pagi/Siang/Malam.

Perkenalkan saya Tiffani Amelia, Mahasiswi Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta yang sedang melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat, dan Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mesin CS Digital Bank BNI di Kota Depok”.

Maka dari itu, saya memohon ketersediaan saudara/i untuk dapat berpartisipasi dalam pengisian kuesioner ini. Pengisian kuesioner hanya memerlukan waktu 3-5 menit.

Adapun kriteria responden yang dibutuhkan :

1. Nasabah Bank BNI
2. Berdomisili di Kota Depok
3. Berusia > 17 Tahun
4. Pernah menggunakan Mesin Customer Service (CS) Digital Bank BNI atau BNI DigiCS

Seluruh informasi responden yang diperoleh dalam kuesioner ini akan dijaga kerahasiaannya. Jika ada pertanyaan atau terdapat informasi yang sekiranya kurang jelas terkait penelitian ini, silahkan menghubungi saya melalui :

E-mail : [tiffaniamelia01@gmail.com](mailto:tiffaniamelia01@gmail.com)

Whatsapp : [wa.me/6285156752754](https://wa.me/6285156752754)

Demikian yang ingin saya sampaikan, atas bantuan dan ketersediaannya saya ucapkan terima kasih.

Salam Hangat,  
Tiffani Amelia

### I. Pertanyaan Penyaringan (Screening Question)

1. Apakah Anda merupakan nasabah Bank BNI ?
  - Ya
  - Tidak
2. Apakah anda pernah menggunakan CS Digital Bank BNI di Kota Depok?
  - Ya
  - Tidak, (Jika tidak, maka pengisian kuesioner sampai disini dan terima kasih)



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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



**Hak Cipta :**

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

3. Sudah Berapa Lama Menjadi Nasabah Bank BNI ?
  - < 6 Bulan
  - 7 Bulan – 1 Tahun
  - > 1 Tahun

**II. Identitas Responden**

1. Nama Lengkap
2. Jenis Kelamin
  - Laki-laki
  - Perempuan
3. Usia
  - 17-25 Tahun
  - 26-34 Tahun
  - 35-44 Tahun
  - >45 Tahun
4. Pekerjaan
  - Pelajar/Mahasiswa
  - Karyawan/Pekerja
  - Wirausahawan
  - Lainnya
5. Tingkat Pendidikan Akhir
  - SD/Sederajat
  - SMP/Sederajat
  - SMA/Sederajat
  - Diploma/S1/S2/S3

**III. Indikator Pertanyaan Penelitian**

*Petunjuk Pengisian Kuesioner*

- Pilihlah jawaban yang sesuai dengan apa yang anda rasakan
- Tidak ada jawaban benar ataupun salah dalam kuesioner ini
- Berikut nilai skor pertanyaan :
  1. = Sangat Tidak Setuju (STS)
  2. = Tidak Setuju (TS)
  3. = Netral (N)
  4. = Setuju (S)
  5. = Sangat Setuju (SS)





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### I. Kemudahan Penggunaan

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya dapat dengan mudah mempelajari cara penggunaan mesin CS digital Bank BNI yang dipandu oleh petugas bank					
2	Saya merasa mesin CS digital Bank BNI dapat dioperasikan dengan mudah bagi pengguna baru					
3	Saya merasa instruksi penggunaan mesin CS digital Bank BNI jelas dan mudah dipahami					
4	Setelah satu kali penggunaan mesin CS digital Bank BNI, saya dapat mengerti bagaimana pengoperasian mesin tersebut					
5	Saya merasa mesin CS digital Bank BNI dapat digunakan untuk keperluan customer service secara umum sesuai dengan keinginan pengguna					

### II. Manfaat

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Dengan menggunakan mesin CS digital Bank BNI membuat proses transaksi layanan perbankan saya lebih cepat					
2	Dengan menggunakan mesin CS digital Bank BNI saya dapat melakukan transaksi layanan perbankan secara mudah dan praktis					
3	Dengan menggunakan mesin CS digital Bank BNI saya dapat menyelesaikan transaksi layanan perbankan secara mandiri tanpa perlu antri ke customer service					
4	Saya merasa aman menggunakan mesin CS digital Bank BNI karena ketika melakukan transaksi layanan perbankan diperlukan verifikasi diri dengan menggunakan e-KTP dan sidik jari					
5	Saya merasa menggunakan mesin CS digital Bank BNI sangat efisien karena dapat digunakan untuk berbagai transaksi layanan perbankan					

#### 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

### III. Fitur Layanan

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya dapat dengan mudah mencari informasi mengenai detail produk atau layanan transaksi perbankan melalui mesin CS digital Bank BNI					
2	Mesin CS digital Bank BNI memiliki transaksi layanan perbankan yang beragam seperti pembukaan rekening, penggantian kartu debit, buka blokir kartu debit, cetak mutasi rekening, dan top-up tapcash					
3	Peningkatan fitur layanan pada mesin CS digital Bank BNI membuat pengalaman pengguna menjadi lebih baik					

### IV. Kepuasan Nasabah

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa puas karena layanan transaksi yang disediakan mesin CS digital Bank BNI lebih lengkap dibanding bank lainnya					
2	Mesin CS digital Bank BNI memenuhi harapan saya terhadap layanan digital perbankan yang mudah dan cepat					
3	Jika saya membutuhkan/ingin berurusan dengan customer service saya akan menggunakan mesin CS digital Bank BNI					
4	Saya tertarik untuk menggunakan kembali mesin CS digital Bank BNI dalam jangka waktu yang lama					
5	Saya bersedia untuk merekomendasikan mesin CS digital Bank BNI kepada orang lain untuk melakukan transaksi layanan perbankan secara digital					

#### 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

TABULASI DATA KUESIONER PENELITIAN

No.	X1 (KEMUDAHAN PENGGUNAAN)					T	X2 (MANFAAT)					T
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	5	4	5	3	5	22	5	3	3	5	3	19
2	4	3	3	5	4	19	3	4	5	4	3	19
3	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	5	21
4	4	4	4	4	5	21	4	5	5	5	4	23
5	4	4	4	4	5	21	4	5	3	4	5	21
6	5	4	4	5	4	22	4	4	5	4	5	22
7	1	1	3	1	1	7	1	1	1	2	2	7
8	5	5	5	4	5	24	4	5	5	5	5	24
9	3	2	2	2	1	10	3	1	2	1	2	9
10	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20
11	4	5	4	5	3	21	3	4	4	5	4	20
12	5	5	3	5	3	21	4	3	4	5	5	21
13	4	5	4	4	3	20	4	4	5	5	5	23
14	5	5	4	4	4	22	4	5	3	3	5	20
15	5	4	4	5	5	23	5	5	5	4	4	23
16	4	4	5	4	5	22	5	5	4	5	5	24
17	4	5	3	4	4	20	5	5	3	5	3	21
18	5	4	5	5	4	23	4	5	4	5	4	22
19	5	5	4	4	5	23	4	5	5	4	4	22
20	5	5	4	4	5	23	4	5	4	5	4	22
21	5	2	5	4	2	18	3	5	5	5	4	22
22	4	4	4	5	5	22	5	5	4	4	4	22
23	4	5	4	5	5	23	4	5	4	4	3	20
24	3	4	5	4	5	21	4	5	4	3	3	19
25	5	3	4	3	4	19	3	5	3	3	2	16
26	1	3	1	1	2	8	2	5	4	5	5	21
27	3	5	5	3	3	19	4	5	4	3	4	20
28	4	5	4	5	4	22	4	5	3	5	4	21
29	5	4	5	4	3	21	5	5	4	5	5	24
30	4	4	5	4	5	22	5	5	5	5	4	24
31	5	4	5	4	4	22	4	5	4	4	5	22
32	5	4	4	4	5	22	4	5	5	4	4	22
33	5	4	4	5	4	22	4	5	5	4	4	22
34	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	5	23
35	3	4	3	4	4	18	3	5	4	3	4	19
36	5	4	4	5	4	22	4	5	4	5	4	22
37	3	4	4	3	4	18	3	5	3	3	4	18
38	3	2	2	2	3	12	2	5	3	2	2	14
39	5	4	4	4	4	21	4	5	5	4	4	22
40	4	5	5	4	4	22	5	5	4	5	4	23
41	4	4	5	4	4	21	4	5	4	5	4	22
42	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	5	23
43	5	4	5	4	4	22	5	5	4	5	5	24

## 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





## © 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

No.	X1 (KEMUDAHAN PENGGUNAAN)					T	X2 (MANFAAT)					T
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
44	5	4	4	5	4	22	5	5	4	5	4	23
45	4	4	4	3	3	18	4	5	4	4	3	20
46	5	5	4	4	5	23	4	5	4	5	4	22
47	5	4	4	5	4	22	5	5	4	5	4	23
48	4	5	5	4	4	22	4	5	4	5	4	22
49	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	4	24
50	4	5	5	4	4	22	4	5	4	5	4	22
51	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21
52	4	3	4	4	3	18	4	5	4	3	4	20
53	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21
54	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21
55	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
56	4	3	3	3	4	17	4	5	4	3	4	20
57	5	4	5	4	4	22	5	5	4	5	4	23
58	5	5	4	5	4	23	5	5	5	4	4	23
59	5	5	4	4	5	23	4	5	4	4	5	22
60	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	4	24
61	4	3	3	3	4	17	4	5	4	3	4	20
62	2	1	3	4	2	12	1	5	4	3	1	14
63	4	3	4	4	3	18	4	5	4	3	4	20
64	4	4	3	5	4	20	5	5	4	4	4	22
65	5	4	5	3	4	21	4	5	4	3	4	20
66	4	3	5	3	3	18	4	5	4	3	4	20
67	4	5	4	4	5	22	4	5	4	4	5	22
68	3	5	5	3	3	19	4	5	4	4	4	21
69	4	4	5	5	5	23	5	5	4	5	4	23
70	5	4	5	3	5	22	5	5	3	5	3	21
71	4	3	3	5	4	19	3	5	5	4	3	20
72	4	5	4	4	5	22	4	5	4	4	5	22
73	4	4	4	4	5	21	4	5	5	5	4	23
74	4	4	4	4	5	21	4	5	3	4	5	21
75	5	4	4	5	4	22	4	5	5	4	5	23
76	1	1	3	1	1	7	1	5	1	2	2	11
77	5	5	5	4	5	24	4	5	5	5	5	24
78	3	2	2	2	1	10	3	5	2	1	2	13
79	4	4	5	4	4	21	4	5	4	4	4	21
80	4	5	4	5	3	21	3	5	4	5	4	21
81	5	5	3	5	3	21	4	5	4	5	5	23
82	4	5	4	4	3	20	4	5	5	5	5	24
83	5	5	4	4	4	22	4	5	3	3	5	20
84	5	4	4	5	5	23	5	5	5	4	4	23
85	4	4	5	4	5	22	5	5	4	5	5	24
86	4	5	3	4	4	20	5	5	3	5	3	21
87	5	4	5	5	4	23	4	5	4	5	4	22
88	5	5	4	4	5	23	4	5	5	4	4	22
89	5	5	4	4	5	23	4	5	4	5	4	22
90	5	2	5	4	2	18	3	5	5	5	4	22
91	4	4	4	5	5	22	5	5	4	4	4	22



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

No.	X1 (KEMUDAHAN PENGGUNAAN)					T	X2 (MANFAAT)					T
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
92	4	5	4	5	5	23	4	5	4	4	3	20
93	3	4	5	4	5	21	4	5	4	3	3	19
94	5	3	4	3	4	19	3	5	3	3	2	16
95	1	3	1	1	2	8	2	5	4	5	5	21
96	3	5	5	3	3	19	4	5	4	3	4	20
97	4	5	5	5	4	23	5	5	4	5	5	24
98	4	4	5	4	4	21	4	5	4	5	4	22
99	5	5	4	4	5	23	4	4	4	4	5	21
100	5	5	5	4	5	24	5	4	5	5	4	23

No.	X3 (FITUR LAYANAN)			T	Y (KEPUASAN NASABAH)					T
	X3.1	X3.2	X3.3		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	
1	3	4	5	12	5	5	4	5	3	22
2	5	5	4	14	4	4	4	5	4	21
3	4	4	5	13	5	4	4	4	4	21
4	5	4	5	14	5	4	5	5	5	24
5	4	5	5	14	4	5	5	5	5	24
6	4	5	4	13	4	5	5	4	4	22
7	2	2	1	5	2	2	2	2	1	9
8	4	5	5	14	3	5	5	5	5	23
9	1	1	1	3	3	2	3	3	1	12
10	4	5	4	13	4	4	5	4	4	21
11	4	4	3	11	4	5	4	4	4	21
12	4	5	3	12	3	4	4	5	3	19
13	3	3	3	9	4	5	5	4	4	22
14	4	3	4	11	4	4	4	4	5	21
15	5	5	5	15	3	4	4	5	4	20
16	4	5	5	14	4	5	5	5	5	24
17	5	4	4	13	5	4	4	4	5	22
18	4	4	4	12	5	5	4	5	4	23
19	4	4	5	13	4	4	4	4	4	20
20	5	2	5	12	5	3	4	5	4	21
21	3	4	2	9	4	4	5	5	3	21
22	5	5	5	15	3	3	5	4	5	20
23	3	3	5	11	3	3	5	5	3	19
24	3	5	5	13	3	4	5	4	5	21
25	3	4	4	11	3	4	3	4	4	18
26	4	3	2	9	4	4	4	3	2	17
27	5	3	3	11	3	4	5	5	4	21
28	5	5	4	14	4	5	4	4	4	21
29	5	5	5	15	4	4	3	5	5	21
30	2	5	5	12	5	4	5	3	4	21
31	5	4	4	13	4	5	5	4	5	23
32	5	4	5	14	5	5	4	4	4	22
33	4	4	5	13	5	4	4	5	4	22
34	4	4	5	13	5	5	5	4	5	24

### Hak Cipta :

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



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

No.	X3 (FITUR LAYANAN)			T	Y (KEPUASAN NASABAH)					T
	X3.1	X3.2	X3.3		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	
35	4	3	3	10	3	4	4	4	3	18
36	5	4	4	13	5	4	5	4	4	22
37	4	4	4	12	3	3	3	4	3	16
38	3	2	3	8	2	3	2	2	3	12
39	4	4	5	13	4	5	5	4	4	22
40	4	5	4	13	4	5	5	4	4	22
41	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
42	4	5	5	14	4	5	4	5	5	23
43	5	4	5	14	4	4	5	5	4	22
44	5	4	4	13	4	5	4	4	5	22
45	3	4	4	11	3	4	4	4	3	18
46	4	4	5	13	4	5	4	5	4	22
47	5	4	4	13	5	4	5	4	5	23
48	4	4	5	13	5	4	4	4	5	22
49	4	5	4	13	4	5	5	4	4	22
50	4	4	5	13	4	5	4	4	4	21
51	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
52	4	4	3	11	4	3	4	4	4	19
53	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
54	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
55	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
56	3	4	4	11	3	4	3	3	4	17
57	4	5	4	13	4	5	4	4	5	22
58	4	5	5	14	4	5	4	4	4	21
59	5	4	4	13	5	4	5	4	4	22
60	4	5	4	13	4	5	4	4	5	22
61	4	3	3	10	4	4	3	3	4	18
62	1	3	2	6	4	4	1	1	2	12
63	4	3	4	11	3	4	3	4	3	17
64	4	5	4	13	4	5	4	5	3	21
65	5	4	4	13	3	1	5	3	5	17
66	4	4	3	11	3	5	4	4	5	21
67	5	4	5	14	4	4	5	5	4	22
68	5	5	5	15	5	4	5	5	5	24
69	4	4	4	12	4	5	4	5	5	23
70	3	4	4	11	5	5	4	5	5	24
71	5	5	3	13	4	4	4	5	3	20
72	4	4	5	13	5	4	4	4	4	21
73	5	4	4	13	5	4	5	5	4	23
74	4	5	4	13	4	5	5	5	4	23
75	4	5	4	13	4	5	5	4	4	22
76	2	2	1	5	2	2	2	2	3	11
77	4	5	5	14	3	5	5	5	5	23
78	1	1	2	4	3	2	3	3	2	13
79	4	5	4	13	4	4	5	4	5	22
80	4	4	5	13	4	5	4	4	4	21
81	4	5	5	14	3	4	4	5	3	19
82	3	3	5	11	4	5	5	4	4	22

### 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



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

No.	X3 (FITUR LAYANAN)			T	Y (KEPUASAN NASABAH)					T
	X3.1	X3.2	X3.3		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	
83	4	3	5	12	4	4	4	4	4	20
84	5	5	4	14	3	4	4	5	4	20
85	4	5	4	13	4	5	5	5	5	24
86	5	4	5	14	5	4	4	4	3	20
87	4	4	4	12	5	5	4	5	5	24
88	4	4	5	13	4	4	4	4	4	20
89	5	2	5	12	5	3	4	5	4	21
90	3	4	2	9	4	4	5	5	5	23
91	5	5	4	14	3	3	5	4	4	19
92	3	3	5	11	3	3	5	5	4	20
93	3	5	4	12	3	4	5	4	5	21
94	3	4	3	10	3	4	3	4	4	18
95	4	3	3	10	4	4	4	3	1	16
96	5	3	5	13	3	4	5	5	5	22
97	5	4	5	14	3	5	3	4	5	20
98	4	4	4	12	4	5	4	5	5	23
99	4	4	5	13	5	4	5	4	4	22
100	5	5	4	14	4	5	5	4	5	23

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

### Hak Cipta :

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

## Lampiran 2. Hasil Uji Validitas dan Uji Reabilitas

## Kemudahan Penggunaan (X1)

## Uji Validitas

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	,482**	,495**	,646**	,548**	,812**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,482**	1	,387**	,524**	,608**	,777**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,495**	,387**	1	,390**	,456**	,688**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,646**	,524**	,390**	1	,535**	,795**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	,548**	,608**	,456**	,535**	1	,818**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,812**	,777**	,688**	,795**	,818**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	100	100	100	100	100	100

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

## Uji Reabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,838	5



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

## Hak Cipta :

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





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Manfaat (X2)

#### Uji Validitas

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total
X2.1	Pearson Correlation	1	,253*	,385**	,489**	,434**	,730**
	Sig. (2-tailed)		,011	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,253*	1	,348**	,258**	,225*	,534**
	Sig. (2-tailed)	,011		<,001	,009	,025	<,001
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	,385**	,348**	1	,506**	,456**	,749**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	,489**	,258**	,506**	1	,509**	,798**
	Sig. (2-tailed)	<,001	,009	<,001		<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	,434**	,225*	,456**	,509**	1	,749**
	Sig. (2-tailed)	<,001	,025	<,001	<,001		<,001
	N	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,730**	,534**	,749**	,798**	,749**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	100	100	100	100	100	100

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).  
 \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### Uji Reabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,764	5

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



## Fitur Layanan (X3)

### Uji Validitas

		Correlations			
		X3.1	X3.2	X3.3	Total
X3.1	Pearson Correlation	1	,429**	,499**	,798**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	,429**	1	,446**	,777**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001
	N	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	,499**	,446**	1	,822**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001
	N	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,798**	,777**	,822**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	
	N	100	100	100	100

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

### Uji Reabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,717	3

#### 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

## Kepuasan Nasabah (Y)

### Uji Validitas

		Correlations					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Total
Y1	Pearson Correlation	1	,383**	,330**	,291**	,283**	,624**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	,003	,004	<,001
	N	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	,383**	1	,303**	,394**	,436**	,702**
	Sig. (2-tailed)	<,001		,002	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	,330**	,303**	1	,557**	,492**	,747**
	Sig. (2-tailed)	<,001	,002		<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	,291**	,394**	,557**	1	,455**	,746**
	Sig. (2-tailed)	,003	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	,283**	,436**	,492**	,455**	1	,763**
	Sig. (2-tailed)	,004	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,624**	,702**	,747**	,746**	,763**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	100	100	100	100	100	100

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

### Uji Reabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,764	5

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

## Lampiran 3. Hasil Uji Asumsi Klasik

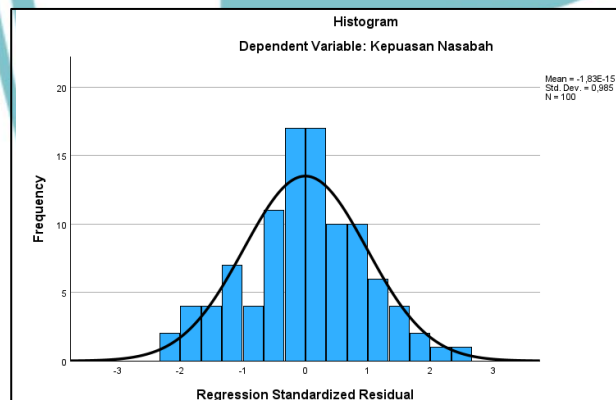
## A. Uji Normalitas

## 1. One Sample Kolmogorov Smirnov

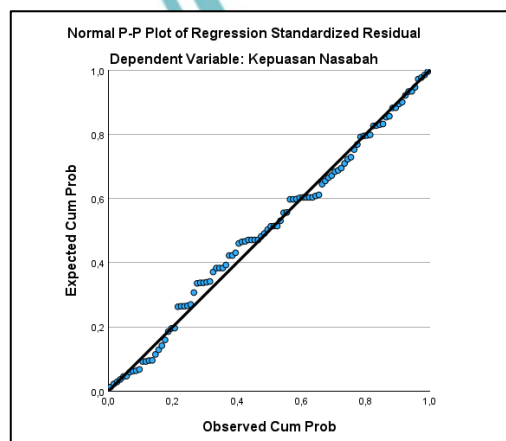
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	1,44377590	
Most Extreme Differences	Absolute	,063	
	Positive	,048	
	Negative	-,063	
Test Statistic		,063	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		,200 <sup>d</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig.	,423	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,411
	Upper Bound	,436	

a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.  
c. Lilliefors Significance Correction.  
d. This is a lower bound of the true significance.  
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 926214481.

## 2. Histogram



## 3. Plot



© 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

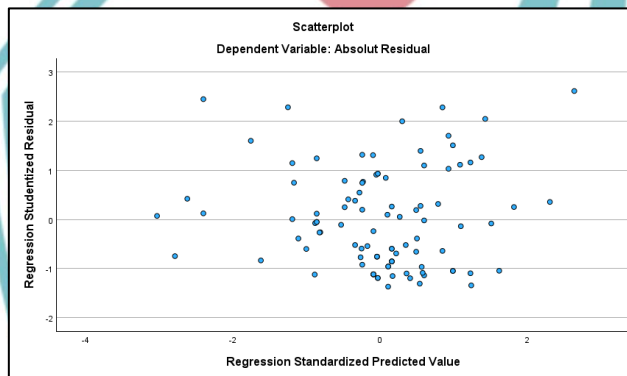
## B. Uji Multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,180	1,038		3,063	,003		
	Kemudahan Penggunaan	,332	,071	,417	4,653	<,001	,304	3,292
	Manfaat	,492	,087	,497	5,684	<,001	,319	3,136
	Fitur Layanan	,023	,126	,018	,186	,853	,265	3,769

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

## C. Uji Heteroskedisitas

### 1. Scatterplot



### 2. Uji Glesjer

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,952	,637		1,494	,139
	Kemudahan Penggunaan	-,033	,044	-,138	-,758	,450
	Manfaat	-,044	,053	-,146	-,822	,413
	Fitur Layanan	,145	,077	,365	1,878	,063

a. Dependent Variable: Absolut Residual

## Lampiran 4. Hasil Uji Analisis Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,180	1,038		3,063	,003
	Kemudahan Penggunaan	,332	,071	,417	4,653	<,001
	Manfaat	,492	,087	,497	5,684	<,001
	Fitur Layanan	,023	,126	,018	,186	,853

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

## Lampiran 5. Hasil Uji Hipotesis

## 1. Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,180	1,038		3,063	,003
	Kemudahan Penggunaan	,332	,071	,417	4,653	<,001
	Manfaat	,492	,087	,497	5,684	<,001
	Fitur Layanan	,023	,126	,018	,186	,853

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

## 2. Hasil Uji f (Simultan)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	674,546	3	224,849	104,599	<,001 <sup>b</sup>
	Residual	206,364	96	2,150		
	Total	880,910	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah  
b. Predictors: (Constant), Fitur Layanan, Manfaat, Kemudahan Penggunaan

## Lampiran 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,875 <sup>a</sup>	,766	,758	1,466

a. Predictors: (Constant), Fitur Layanan, Manfaat, Kemudahan Penggunaan  
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



## Hak Cipta :

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

## Lampiran 7. Nilai T Tabel

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549

## Lampiran 9. Nilai F Tabel

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77



## © 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 10. Lembar Bimbingan



© 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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
JURUSAN AKUNTANSI

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425  
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035  
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting  
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

**LEMBAR BIMBINGAN**

1. Nama Mahasiswa : Tiffani Amelia
2. NIM : 2004421015
3. Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan Terapan
4. Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat, dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Mesin *Customer Service Digital* Bank BNI di Kota Depok.
5. Dosen Pembimbing : Yenni Nuraeni, S.E., M.M.

No	Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan Dosen Pembimbing
1	12 Maret 2024	Bimbingan BAB 1	
2	21 Maret 2024	Revisi BAB 1	
3	25 Maret 2024	ACC BAB 1	
4	2 Mei 2024	Bimbingan BAB 2-3	
5	7 Mei 2024	Revisi BAB 2-3	
6	29 Mei 2024	ACC BAB 2-3	
7	5 Juni 2024	Bimbingan BAB 4	





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
JURUSAN AKUNTANSI

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425  
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035  
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting  
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

8	8 Juni 2024	Revisi BAB 4	
9	9 Juni 2024	ACC BAB 4	
10	1 Juli 2024	Bimbingan BAB 5	
11	10 Juli 2024	ACC BAB 5 dan Draft Skripsi	

Menyetujui,  
Ketua Program Studi  
D4 Keuangan dan Perbankan  
Depok, 12 Juli 2024

Heri Abrianto, S.E., M.M.  
NIP. 196510051997021001