



© 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 FITUR LAYANAN GOPAY TABUNGAN BY JAGO
PADA APLIKASI GOPAY TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**
Disusun oleh :
MUHAMMAD ATHALARIQ
NIM 2004421009

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

SKRIPSI TERAPAN



PENGARUH FITUR LAYANAN GOPAY TABUNGAN BY JAGO PADA APLIKASI GOPAY TERHADAP KEPUASAN NASABAH

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

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**
Disusun oleh :
MUHAMMAD ATHALARIQ
NIM 2004421009

**PROGRAM STUDI KEUANGAN PERBANKAN
PROGRAM SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2024



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 : Muhammad Athalariq

NIM : 2004421009

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.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Depok, 6 Agustus 2024



Muhammad Athalariq

NIM. 2004421009



Hak Cipta :

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

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Athalariq

NIM : 2004421009

Program Studi : D4 Keuangan & Perbankan

Judul Skripsi : Pengaruh Fitur Layanan Gopay Tabungan by Jago Pada Aplikasi Gopay Terhadap Kepuasan Nasabah

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si. 

Pembimbing : Rodiana Listiawati, S.E., M.M. 

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 6 Agustus 2024

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Muhammad Athalariq
NIM : 2004421004
Jurusan / Program Studi : Akuntansi/D4 Keuangan dan Perbankan
Judul Skripsi : Pengaruh Fitur Layanan Gopay Tabungan by
Jago Pada Aplikasi Gopay Terhadap Kepuasan
Nasabah

Disetujui oleh Pembimbing

Rodiana Listiawati, S.E., M.M.
NIP. 196106111988032002

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Diketahui Oleh

KPS Program Studi

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

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala berkah, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan judul **“Pengaruh Fitur Layanan Gopay Tabungan by Jago Pada Aplikasi Gopay Terhadap Kepuasan Nasabah”** untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr) di Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapat berbagai dukungan, bimbingan, kritik, arahan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Syamsyu Rizal, 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 Keuangan dan Perbankan Terapan Jurusan Akuntansi.
4. Ibu Rodiana Listiawati, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya serta membimbing dengan baik dan sabar sehingga dapat terselesaikan penulisan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis selama kegiatan perkuliahan.
6. Keluarga penulis yaitu kedua orang tua tercinta, Bapak Muhammad Yopiandry dan Ibu Nurhaleni Laita, serta nenek Elly Warti dan adik saya Muhammad Zahwan Alhaq atas segala doa serta semua dukungannya yang telah diberikan selalu kepada penulis.
7. Untuk diri sendiri terimakasih telah berjuang dalam menjalani segala proses selama perkuliahan.



© 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

8. Para sahabat penulis yaitu Akbar, Rafi, Kayla, Fadly, Syifa, Jaki dan lain-lain yang selalu memberikan semangat, nasihat, motivasi serta saran untuk membangun dalam penulisan skripsi.
9. Teman-teman seperjuangan dari Kelas BKT 8B angkatan 2020 yang saling memberi dukungan satu dengan yang lainnya.
10. Teruntuk seseorang yang memiliki nim 2004431040 terimakasih telah menjadi penyemangat dan menjadi support system penulis pada hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi. Terimakasih telah bersedia menjadi teman diskusi, membantu dan memotivasi dalam penyelesaian skripsi penulis.
11. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan doa, semangat serta dukungan yang diberikan saat penyusunan skripsi penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis terbuka untuk menerima kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi berbagai pihak yang terkait.

Depok, 6 Agustus 2024

Muhammad Athalariq

2004421009



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPETINGAN AKADEMIS

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

Nama : Muhammad Athalariq
NIM : 2004421009
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 Fitur Layanan Gopay Tabungan by Jago Pada Aplikasi Gopay Terhadap Kepuasan Nasabah**. 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 : 6 Agustus 2024

Yang menyatakan

Muhammad Athalariq

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

Muhammad Athalariq

Keuangan dan Perbankan

PENGARUH FITUR LAYANAN GOPAY TABUNGAN BY JAGO PADA APLIKASI GOPAY TERHADAP KEPUASAN NASABAH

ABSTRAK

GoPay adalah dompet digital serba bisa dan menjadi sistem pembayaran digital yang paling favorit di Indonesia. Fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh fitur membuka rekening gopay, *autosweep*, dan bebas transfer terhadap kepuasan nasabah. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Pemilihan sampel dilakukan dengan pendekatan *purposive sampling*. Sebanyak 100 responden dilakukan proses pengumpulan data dengan kuesioner secara *online* melalui media sosial seperti Instagram, Twitter, dan TikTok. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara fitur membuka rekening Gopay Tabungan terhadap kepuasan nasabah ($p=0,01$). Demikian juga fitur *autosweep* Gopay Tabungan by Jago memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah ($p=0,000$). Sedangkan fitur Bebas Transfer tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah ($p=0,176$). Kesimpulan dalam penelitian ini adalah fitur Membuka Rekening Gopay Tabungan dan fitur *Autosweep* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan fitur Bebas Transfer tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Peneliti berharap Gopay Tabungan by Jago dikembangkan lagi menjadi teknologi yang lebih baik serta meningkatkan kualitas system layanan yang efektif.

Kata Kunci: Gopay, Tabungan by Jago, 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Muhammad Athalariq

Keuangan dan Perbankan

THE INFLUENCE OF GOPAY SAVINGS BY JAGO SERVICE FEATURES IN THE GOPAY APPLICATION ON CUSTOMER SATISFACTION

ABSTRACT

GoPay is an all-round digital wallet and is the most favorite digital payment system in Indonesia. Service features have a positive and significant effect on customer satisfaction. The aim of this research is to analyze the influence of the GoPay account opening, autosweep and free transfer features on customer satisfaction. This type of research is quantitative research. Sample selection was carried out using a purposive sampling approach. A total of 100 respondents carried out the data collection process using an online questionnaire via social media such as Instagram, Twitter and TikTok. The research results show that there is a significant influence between the Gopay Savings account opening feature on customer satisfaction ($p=0.01$). Likewise, the autosweep feature of Gopay Tabungan by Jago has a significant influence on customer satisfaction ($p=0.000$). Meanwhile, the Free Transfer feature has no significant effect on customer satisfaction ($p=0.176$). The conclusion in this research is that the Gopay Savings Account Opening feature and the Autosweep feature have a significant effect on customer satisfaction, while the Free Transfer feature does not have a significant effect on customer satisfaction. Researchers hope that Gopay Savings by Jago will be further developed into better technology and improve the quality of an effective service system.

Keywords : *Gopay, Savings by jago, 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPETINGAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	8
2.1.2 Financial technology (FinTech).....	8
2.1.3 Fitur Layanan.....	9
2.1.4 Aplikasi Gopay	9
2.1.5 Gopay Tabungan	10
2.1.6 Kepuasan Nasabah.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu	11
2.3 Kerangka Pemikiran	14
2.4 Hipotesis Penelitian.....	15
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	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 mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.1. Jenis Penelitian.....	17
3.2. Objek Penelitian	17
3.3. Populasi dan Sampel	17
3.4. Jenis dan Sumber Data Penelitian	19
3.5. Metode Pengumpulan Data Penelitian	19
3.6. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	20
3.7. Metode Analisis Data	22
3.7.1 Uji Instrumen Data	22
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	23
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	24
3.7.4 Uji Hipotesis	25
3.7.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	25
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	26
4.1. Gambaran Umum Responden	26
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	26
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	27
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	28
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	28
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	29
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku	30
4.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Gopay Tabungan	30
4.2. Hasil Uji Instrument Data	31
4.2.1 Uji Validitas.....	31
4.2.2 Uji Reliabelitas	32
4.3. Uji Asumsi Klasik	33
4.3.1 Uji Normalitas	34
4.3.2 Uji Multikolinearitas	35
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	36
4.4. Uji Hipotesis.....	37
4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
4.4.2 Uji T (Parsial)	38
4.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	40
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian	41



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

4.5.1 Pengaruh Fitur Membuka Rekening Gopay Tabungan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	41
4.5.2 Pengaruh Fitur <i>Autosweep</i> Gopay Tabungan Terhadap Kepuasan Nasabah	42
4.5.3 Pengaruh Fitur Bebas Transfer Gopay Tabungan Terhadap Kepuasan Nasabah	43
BAB 5 KESIMPULAN	44
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN.....	49





Hak Cipta :

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

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skor Indikator Likert.....	20
Tabel 4.1 Uji Validitas	32
Tabel 4.2 Uji Reliabelitas.....	33
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas	34
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas	35
Tabel 4.5 Hasil Uji Glejser	36
Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	37
Tabel 4.7 Hasil T (Parsial)	39
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi	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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	14
Gambar 4.1 Jenis Kelamin	26
Gambar 4.2 Usia.....	27
Gambar 4.3 Pendidikan.....	28
Gambar 4.4 Pekerjaan	28
Gambar 4.5 Domisili.....	29
Gambar 4.6 Pendapatan/Uang Saku.....	30
Gambar 4.7 Lama Pengguna Gopay Tabungan	30





Hak Cipta :

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	50
Lampiran 2 Data Penelitian.....	55
Lampiran 3 Hasil Instrumen Data.....	64
Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	68



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 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi saat ini tidak lepas dari kehidupan manusia dan berbagai aktivitasnya. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan pesat di bidang sosial, ekonomi, dan budaya. Dengan berkembangnya teknologi yang sangat maju, sektor keuangan juga berkembang ke arah yang lebih efisien dan modern. Dalam perekonomian global saat ini, menyediakan inovasi teknologi sangatlah penting. Teknologi dan keuangan mempunyai keterkaitan yang sangat erat. Saat ini ada sebuah teknologi bernama *financial technology* yang menambah teknologi modern dan mengarah pada inovasi keuangan (Oktavia, 2021).

Seiring dengan terus berkembangnya teknologi, berbagai perusahaan berlomba-lomba untuk memanfaatkannya dan menciptakan inovasi dalam bentuk *e-wallet* untuk memastikan permintaan konsumen terus terpenuhi. Saat ini terdapat berbagai macam *e-wallet* seperti Gopay, OVO, Dana, ShopeePay, LinkAja. Berbagai perusahaan ini saling bersaing untuk memberikan layanan unggulan kepada konsumen. Gopay yang dikenal dengan aplikasi Gojek-nya menjadi salah satu dari *e-wallet* terpopuler sejak tahun 2019. Gopay merupakan salah satu *e-wallet* yang digunakan sebagai metode pembayaran pada aplikasi Gojek seperti Gofood, Go-ride, Go-car, dan menurut riset *DailySocial*, Gopay merupakan *e-wallet* dengan 4.444 pengguna teratas, yaitu 87%. Diikuti oleh OVO dengan 80,4% responden, Dana dengan 75,6% responden, ShopeePay dan LinkAja dengan masing-masing 53,2% dan 47,5% responden (Lishobrina, Arum, Hidayat, Widianty, & Wengkau, 2023).

Menurut gopay.co.id, GoPay adalah dompet digital serba bisa. Mulai dari transaksi cepat untuk semua layanan Gojek dan ratusan Rekan Usaha, hingga mengirim atau menerima uang dengan mudah, semua bebas dilakukan bersama



© 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

GoPay (gopay.co.id, 2023). Gopay menjadi sistem pembayaran digital yang paling favorit di Indonesia. Berdasarkan website infokomputer.grid.id Gopay sukses menjadi pembayaran digital dikarenakan memberikan banyak promo dan *cashback* terhadap pengguna gopay. Gopay juga memberikan kemudahan dan keamanan dalam bertransaksi dimasa pandemi tanpa kontak, Berdasarkan penelitian Huwaidi, Hakim, dan Persada (2018) menunjukkan bahwa banyak pengguna gopay dari kalangan pelajar/mahasiswa dikarenakan mereka belum memiliki pendapatan sendiri.

Di era modern ini perkembangan e-wallet saat ini sudah bisa dirasakan melalui pola hidup penduduk. Salah satu e-wallet yang berkembang yaitu Gopay, Gopay melakukan kerjasama dengan Bank Jago dan resmi meluncurkan fitur layanan Gopay Tabungan by Jago pada tanggal 18 Oktober 2023 sehingga memudahkan masyarakat mengakses layanan keuangan dalam satu aplikasi yaitu Gopay atau Gojek, setelah tiga minggu diluncurkan nasabah baru Tabungan GoPay by jago mencapai 100.000 pengguna. Bank Jago bekerja sama dengan GoPay menawarkan produk tabungan yang diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Bank Indonesia dan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Berdasarkan data Bank Indonesia, terdapat 97 juta orang dewasa di Indonesia yang masuk dalam kategori *unbanked* atau tidak memiliki rekening bank, Menurut studi Bank Dunia bertajuk “Global Findex Database 2021”, ada banyak faktor yang membuat masyarakat Indonesia tidak mempunyai rekening bank, antara lain lokasi perbankan yang terpencil, keterbatasan dana, dan biaya. Gopay Tabungan by jago juga memiliki beberapa kelebihan yaitu Pertama, layanan GoPay yang simpel pengguna dapat mengubah saldo GoPay menjadi GoPay Tabungan by Jago dalam dua menit melalui aplikasi GoPay atau Gojek. Untuk mengisi saldo, layaknya e-money, pengguna bisa melakukannya di Alfamart, Indomaret, driver Gojek, ATM, serta channel lainnya tabungan by jago juga bisa digunakan sebagai metode pembayaran di merchant online yang menerima GoPay sebagai metode pembayaran untuk membayar layanan Gojek, Tokopedia, dan *Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS)*. Kedua, menawarkan keunggulan bank. Sebagai rekening bank digital, GoPay Tabungan by Jago menawarkan berbagai keunggulan layanan perbankan. Sebagai



© 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

contoh, pengguna bisa menyimpan saldo tanpa batas maksimal dengan bunga 2,5 persen per tahun. Ketiga, pengguna GoPay Tabungan by Jago tidak ada minimum saldo dan bebas biaya administrasi bulanan. Pengguna juga bisa memanfaatkan gratis transfer ke bank mana saja lewat aplikasi GoPay. Dengan demikian, pengguna tidak perlu khawatir dengan berbagai macam biaya yang dapat memberatkan saat bertransaksi (Kompas.com, 2023). Pada layanan gopay tabungan terdapat fitur yang memudahkan nasabah dalam transaksi pembayaran.

Fitur merupakan hal-hal yang dapat seseorang pertimbangkan ketika menggunakan suatu produk. Jika nasabah merasa puas dan kebutuhannya terpenuhi oleh fitur layanan yang terdapat dalam menu Gopay Tabungan by Jago, hal ini akan mempengaruhi nasabah dalam menggunakan Gopay Tabungan by Jago. (Baharuddin & Risma, 2021). Fitur mempengaruhi kepuasan nasabah karena dengan adanya fitur pada Gopay Tabungan dapat membantu setiap nasabah dalam bertransaksi (Rahmawati, Sa'adah, & Ningrum, 2022). Bank Jago dan Gopay turut berkontribusi pada pertumbuhan sektor bank digital dan *e-wallet* di Indonesia, Menurut Direktur Utama Bank Jago “Momentumnya ini baru tiga minggu (GoPay Tabungan diluncurkan) yaa lebih baik lah. Sekarang nasabah baru sekitar 100.000 lebih dari GoPay Tabungan” (Antara, 2023)

Menurut PT Gojek Tokopedia Tbk (GOTO) dalam laporan Detikfinance per Januari 2024, pengguna Gopay Tabungan by Bank Jago telah mencapai 700.000. Meskipun baru tiga bulan di pasar, Tabungan GoPay telah memberikan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan nasabah Bank Jago. Hingga akhir tahun lalu, Bank Jago memiliki lebih dari 10 juta nasabah, termasuk 8,1 juta yang menggunakan aplikasi Jago untuk mengelola keuangan mereka. Irene Santoso, Head of Customer Value Management Bank Jago, menyatakan bahwa dengan penambahan nasabah baru, jumlah pengguna aplikasi telah melebihi 8 juta pada akhir tahun lalu. Selain itu, dana DPK (Dana Pihak Ketiga) juga mengalami pertumbuhan, terutama dari CASA (Current Account Savings Account) yang memiliki bunga rendah, bukan dari pendanaan berbunga tinggi.” (Pratama, 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

Dalam layanan gopay tabungan by jago terdapat beberapa fitur yang ada didalam gopay tabungan by jago yaitu:

1. Fitur buka rekening gopay tabungan
Nasabah dapat melakukan pembukaan rekening gopay tabungan pada aplikasi gopay/bank jago, adapun langkah-langkah yang dapat dilakukan nasabah dalam pembukaan rekening gopay tabungan: pilih eksplor pada menu gopay dan klik tabungan, lalu akan diarahkan ke halaman aktivasi gopay tabungan dan pilih tabungan, upload ektp dan foto selfie, isi informasi tambahan yang dibutuhkan bank jago untuk proses pembukaan rekening, dan verifikasi data membutuhkan waktu selama 1x24 jam jika semua data sudah sesuai nasabah dapat langsung menggunakan gopay tabungan by jago
2. Fitur melihat saldo gopay tabungan by jago kapan saja
3. Fitur *autosweep*
Autosweep yaitu perpindahan dana secara otomatis dari aplikasi gopay ke gopay tabungan
4. Fitur melakukan transfer dana dari gopay tabungan by jago ke rekening lain, VA, atau *e-money* lain
5. Melihat riwayat transaksi yang menggunakan metode pembayaran Gopay tabungan by jago

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rini dan Supriyadi (2022) mengatakan bahwa fitur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian yang sama dilakukan oleh Amalia dan hastriana (2022) mengatakan bahwa fitur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh jannah dan hastari (2023) juga mengatakan bahwa variabel fitur berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini terdapat kebaharuan yang di teliti oleh penulis yaitu fitur layanan *autosweep* yang terdapat pada Gopay Tabungan by Jago.



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

Berdasarkan uraian fenomena dan gap penelitian yang telah dijelaskan diatas, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh fitur Layanan Gopay Tabungan by Jago Pada Aplikasi Gopay Terhadap Kepuasan Nasabah”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Banyak orang yang beranggapan bahwa mereka adalah orang yang boros dan kesulitan mengelola uangnya. Namun, mereka juga menyadari pentingnya pengelolaan keuangan dan dapat membantu menghemat lebih banyak uang dengan menggunakan fitur yang tepat untuk mencapai tujuan mereka (Commonwealth, 2021). Gopay Tabungan by Jago diharapkan dapat menjadi solusi bagi nasabah untuk memenuhi tujuannya dan memberikan kepuasan nasabah.

Sebagai layanan tabungan digital yang relatif baru, fitur-fitur yang ada pada Gopay Tabungan by Jago diyakini mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan tersebut. Berdasarkan data yang ada, terdapat 700.000 nasabah Gopay Tabungan by Jago dari peluncuran awal hingga Januari 2024. Fitur utama Gopay Tabungan by Jago mencakup pembukaan rekening tabungan, pengecekan saldo kapan saja, fitur autosweep (pemindahan dana otomatis dari aplikasi Gopay ke Gopay Tabungan), transfer dana, dan pengecekan riwayat transaksi. Fitur-fitur ini diperkirakan dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi nasabah, sehingga meningkatkan kepuasan mereka.

1.3 Pertanyaan Penelitian

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

1. Bagaimana fitur membuka rekening Gopay Tabungan by Jago berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
2. Bagaimana fitur *autosweep* Gopay Tabungan by Jago berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
3. Bagaimana fitur bebas transfer Gopay Tabungan by Jago berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?



© 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

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh fitur membuka rekening gopay tabungan by jago terhadap kepuasan nasabah
2. Untuk menganalisis pengaruh fitur *autosweep* gopay tabungan by jago terhadap kepuasan nasabah
3. Untuk menganalisis pengaruh fitur bebas transfer gopay tabungan by jago terhadap kepuasan nasabah

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu bermanfaat antara lain:

1. Penelitian ini dapat memberikan wawasan, pengetahuan, dan informasi kepada seluruh pihak terkait.
2. Hasil penelitian ini dapat membantu Gopay dan Bank Jago dalam merumuskan kebijakan yang baik, terutama terkait peningkatan layanan sehingga pelaku usaha dapat memperoleh keunggulan kompetitif.
3. Penelitian ini dilakukan untuk memberikan referensi, data dan informasi bagi penelitian selanjutnya.

**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

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

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

BAB I PENDAHULUAN, bab ini menjelaskan masalah penelitian yang akan dibahas yaitu latar belakang, rumusan masalah yang menjadi dasar pemikiran permasalahan yang terjadi, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, bab ini menguraikan teori-teori yang berkaitan dengan judul skripsi lalu membahas beberapa literatur sebagai pendukung penelitian serta juga mencantumkan beberapa data peneliti terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN, bab ini membahas jenis penelitian, objek penelitian, metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data penelitian, serta metode analisis dari data yang akan diteliti oleh penulis untuk mengolah data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan. Selain itu, bab ini juga menguraikan analisis data dan interpretasi hasil dari penelitian penulis.

BAB V PENUTUP, pada bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh berdasarkan temuan penelitian dan memuat saran-saran yang dapat berguna untuk peneliti selanjutnya



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 5 KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa variabel fitur membuka rekening gopay tabungan dan fitur autosweep berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan pada fitur bebas transfer tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Fitur membuka rekening gopay tabungan mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah dikarenakan memberikan kemudahan serta kepuasan terhadap nasabah dalam membuka rekening secara *online*.

Variabel fitur autosweep juga mempengaruhi kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan Fitur Autosweep pada GoPay Tabungan by Jago berperan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah dengan beberapa cara. Seperti, fitur ini memungkinkan transfer otomatis dari saldo Jago ke GoPay, memudahkan nasabah dalam mengelola keuangan mereka tanpa perlu melakukan transfer manual. Kemudahan ini memberikan kenyamanan dan efisiensi dalam bertransaksi.

Dan variabel fitur bebas transfer tidak mempengaruhi kepuasan nasabah. Dikarenakan sering terjadinya kendala dalam melakukan transfer dana, seperti transaksi pending, di mana nasabah melakukan transfer dana dan saldo sudah terpotong tetapi transaksi masih belum berhasil. Selain itu, ada juga transaksi gagal, di mana nasabah melakukan transaksi tetapi gagal dan saldo tidak berhasil terkirim.



© 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

5.2 Saran

Saran bagi Gopay untuk meningkatkan kualitas fitur layanan pada tabungan gopay by jago. hal ini dilakukan agar nasabah semakin merasakan kepuasan terhadap fitur tersebut dan memberikan kenyamanan serta kemudahan dalam menggunakan fitur layanan tabungan gopay by jago.

Untuk Peneliti Selanjutnya disarankan lebih mengembangkan factor-faktor penelitian ini dengan variabel yang belum diteliti untuk mengetahui factor-faktor lain dalam mempengaruhi 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

DAFTAR PUSTAKA

- Ahdiat, A. (2023, July 25). *Survei Pengguna Dompot Digital: Gopay dan OVO Bersaing Ketat*. Retrieved from Databoks: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/07/25/survei-pengguna-dompot-digital-gopay-dan-ovo-bersaing-ketat>
- 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). *Islamic Economic*, 14.
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Rust, R. T. (1997). *Customer Satisfaction, Productivity, and Profitability: Differences Between Goods and Services*. Maryland, USA: Institute for Operations Research and the Management Sciences (INFORMS).
- Annur, C. M. (2022, maret 10). *databoks*. Retrieved from <https://databoks.katadata.co.id>: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/10/kic-perempuan-lebih-banyak-alokasikan-penghasilan-tambahan-untuk-tabungan>
- Antara. (2023, November 9). *Bank Jago catat nasabah baru GoPay Tabungan tembus 100.000*. Retrieved from Antara: <https://www.antaraneews.com/berita/3815715/bank-jago-catat-nasabah-baru-gopay-tabungan-tembus-100000>
- Baharuddin, & Risma. (2021). PENGARUH FITUR LAYANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak). *Margin*, 2.
- Commonwealth, P. B. (2021, mei 3). *CommBank Mobile App Untuk Bantu Anak Muda Indonesia Raih Tujuan Keuangannya*. Retrieved from Commonwealth Bank : <https://www.commbank.co.id/id/siaran-pers/commbank-mobile-app-untuk-bantu-anak-muda-ind>
- Fata, K., Yunus, M., & Majid, M. A. (2015). PENGARUH HARGA, CITRA MEREK, DAN FITUR TERHADAP. *Manajemen*, 7.
- gopay.co.id. (2023). *Tentang Gopay*. Retrieved from gopay.co.id: <https://gopay.co.id/bantuan/tentang-gopay/apa-itu-gopay>
- Huwaydi, Y., Hakim, S. M., & Persada, S. F. (2018). Analisis Deskriptif Pengguna Go-Pay. *JURNAL TEKNIK ITS Vol. 7, No. 1*, 1-5.
- Ismulyaty, S., Nurmaini, & Roni, M. (2022). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PENGGUNA INTERNET BANKING



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

TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI KALIREJO). *Jurnal Nisbah Vol. 8 No. 1*, 1-10.

Jannah, A. M., & Hastari, D. N. (2023). PENGARUH FITUR LAYANAN DAN KEMUDAHAN MENGGUNAKAN M-BANKING BSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH. *Ekonomi Sakti*, 8.

Khusna, K. M., & Khoiriyawati, N. (2023). Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan dan Efisiensi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Muamalat DIN : Studi Nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung. *Volume 5 Nomor 6*, 1-18.

Kompas.com. (2023, 10 Rabu). *Pertama di Indonesia, GoPay dan Bank Jago Luncurkan Tabungan Digital dengan Keunggulan E-Money*. Retrieved from Kompas.com: <https://money.kompas.com/read/2023/10/18/154200126/pertama-di-indonesia-gopay-dan-bank-jago-luncurkan-tabungan-digital-dengan>

Kurniasih, E., Thantawi, T. R., & Anwar, M. (2023). ANALISIS PEMBUKAAN REKENING ONLINE TERHADAP KEPUASAAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU DRAMAGA BOGOR. *Sahid Banking Journal*, 6.

Latifah, N., Widayani, A., & Normawati, R. A. (2020). PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS DAN TRUST TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA E-COMMERCE SHOPEE. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 1-10.

Lishobrina, L. F., Arum, M. P., Hidayat, C. M., Widianty, L. I., & Wengkau, G. P. (2023). Analisis Faktor Kepuasan Pengguna Gopay dalam Digital Financial. *Journal of Management and Social Sciences*.

Mukhtisar, Ridla Tarigan, I. R., & Evriyenni. (2021). PENGARUH EFISIENSI, KEAMANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP MINAT NASABAH BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (STUDI PADA NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI ULEE KARENG BANDA ACEH). *Global Journal of Islamic Banking and Finance Volume -3, No - (1)*, 60.

Muzdalifa, I., Rahma, I. A., Novalia, B. G., & Rafaanjani, H. (2018). PERAN FINTECH DALAM MENINGKATKAN KEUANGAN INKLUSIF PADA UMKM DI INDONESIA (PENDEKATAN KEUANGAN SYARIAH). *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 1-24.

Oktavia, M. (2021). PENGARUH PENGETAHUAN PENGGUNAAN FINTECH (OVO DAN GOPAY) TERHADAP LITERASI KEUANGAN. *Jurnal Akuntansi & Perpajakan*, 77-85.



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

Pratama, G. (2024, Januari 31). *GoPay dan Jago Rilis Fitur Rekening Simpanan, Ini Keuntungannya*. Retrieved from infobanknews.com:
<https://infobanknews.com/gopay-dan-jago-rilis-fitur-rekening-simpanan-ini-keuntungannya/>

Rahayu, Y. (2020). SavingBehavior inGeneration Z. *Sentralisasi*, 9.

Rahmawati, I., Sa'adah, L., & Ningrum, E. F. (2022). Analisis Pengaruh Penggunaan E-Banking Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Di Kecamatan Jombang. *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan)*, 406-419.

Riswandi, D. (2019). TRANSAKSI ON-LINE (E-COMMERCE): PELUANG DAN TANTANGAN DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM. *Econetica*, 1-13.

Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Budi Utama.

Rosana, H., & Lisman, M. (2023). PENGARUH KUALITAS LAYANAN PEMBUKAAN REKENING ONLINE PADA APLIKASI MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Kota Pekanbaru Sudirman 2). *Jurnal ISLAMIKA*, 1-11.

Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*. Sleman: CV Budi Utama.

Sandro, D. (2015). PENGARUH KUALITAS PRODUK, FITUR DAN DESAIN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL MPV MEREK TOYOTA INNOVA DI SEMARANG. *Ekonomi & Bisnis*, 1-15.

Shailak, J. (2017). MOBILE PAYMENTS IN INDIA. 18.

Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif*. Yogyakarta.

Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: ALFABETA, cv.

Supriyadi, M., & Uopmabin, R. R. (2022). Analisis Pengaruh Fitur-Fitur Pada layanan BRI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Pengguna Brimo Di Daerah Istimewa Yogyakarta). *EBBANK*, 7.

Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model*. Jakarta.

Zeithaml, V. A. (2017). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm 7 th Edition*. New York: MCGraw-Hill Education.



© 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





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 1 Kuesioner Penelitian

Kuesioner Penelitian

“PENGARUH FITUR LAYANAN GOPAY TABUNGAN BY JAGO PADA APLIKASI GOPAY TERHADAP KEPUASAN NASABAH”

Kepada Yth
Bapak/Ibu/Saudara/i/Responden

Perkenalkan saya Muhammad Athalariq mahasiswa Jurusan Akuntansi, Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan, Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini saya sedang memasuki semester akhir dan sedang melakukan penelitian yang dimana hasilnya akan menunjang dalam penyelesaian skripsi saya. Oleh karena itu, saya memohon ketersediaan bapak/ibu/saudara/i untuk mengisi kuesioner penelitian saya yang berjudul “Pengaruh Fitur Layanan Gopay Tabungan by Jago Pada Aplikasi Gopay Terhadap Kepuasan Nasabah”.

Kuesioner ini terdiri dari 6 halaman dan hanya memerlukan waktu kira-kira sekitar 5-10 menit untuk menyelesaikan pengisian. **Segala kerahasiaan data** yang dikumpulkan responden akan aman dan akan dijamin oleh peneliti, data hanya digunakan untuk penelitian. Sebelum memulai mengisi kuesioner, perhatikan petunjuk pengisian yang tersedia agar tidak terjadi kesalahan pada saat mengisi. Jika ada pertanyaan terkait kuesioner dalam penelitian ini, bisa menghubungi saya melalui kontak dibawah ini:

Email: athalariqmuhammad11@gmail.com
WhatsApp: 082383257358

Demikian yang dapat saya sampaikan, atas kerjasama dan bantuannya dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,
Muhammad Athalariq

Profil Responden

1. Nama Panggilan :
2. Jenis Kelamin :
 - Laki-Laki
 - Perempuan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

3. Usia :
 - 17-23 Tahun
 - 24-30 Tahun
 - 31-40 Tahun
 - >40 Tahun
4. Pendidikan Terakhir :
 - SMA/SMK
 - Diploma/D3
 - S1
 - S2
5. Pekerjaan :
 - Mahasiswa/i
 - Aparatur Sipil Negara (ASN)/TNI/POLRI/BUMN
 - Pegawai Swasta
 - Wirausaha
 - Lainnya
6. Domisili :
 - Jakarta
 - Bogor
 - Depok
 - Tangerang
 - Bekasi
7. Pendapatan/uang saku perbulan
 - < Rp 1.000.000
 - Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000
 - Rp 2.500.000 – Rp 4.000.000
 - Rp 4.000.000 – Rp 5.000.000
 - > Rp 5.000.000





© 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

8. Lama Penggunaan Gopay Tabungan by Jago

- <3 Bulan
- 6 Bulan
- 6 – 12 Bulan
- > 1 Tahun

Screening Questions

Berilah tanda centang (✓) pada tempat yang telah di sediakan

1. Apakah anda merupakan pengguna Aplikasi Gopay?
 - Ya
 - Tidak
2. Apakah anda pernah menabung di Gopay Tabungan by Jago?
 - Ya
 - Tidak
3. Apakah anda berdomisili di JABODETABEK?
 - Ya
 - Tidak

Petunjuk Pengisian

1. Berilah tanda centang (✓) pada jawaban yang anda pilih
2. Keterangan pilihan jawaban:
 - Sangat Tidak Setuju (STS)
 - Tidak Setuju (ST)
 - Netral (N)
 - Setuju (S)
 - Sangat Setuju (SS)



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

PERTANYAAN

I. Fitur Membuka Rekening Gopay Tabungan

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasakan kemudahan dalam membuka rekening Gopay Tabungan by Jago					
2.	Saya merasakan fitur membuka rekening Gopay tabungan sesuai dengan kebutuhan yang di inginkan					
3.	Saya merasa tertarik karna adanya fitur yang membuka rekening Gopay tabungan yang fleksibel untuk digunakan					

II. Fitur Autosweep

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasakan kemudahan dan kenyamanan dengan adanya fitur autosweep dalam melakukan transaksi					
2.	Saya merasakan keamanan saat pengisian saldo dari rekening tabungan ke gopay karena adanya fitur autosweep yang membuat resiko kehilangan uang tunai tidak terjadi					
3.	Saya merasakan dukungan layanan tanpa batas karena adanya fitur autosweep sehingga tidak khawatir saat kehabisan saldo GoPay ketika saat-saat penting untuk melakukan pembayaran					



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

III. Fitur Bebas Transfer

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasakan kemudahan dalam menghemat biaya karena adanya fitur bebas transfer sehingga saat melakukan transfer dana antar pengguna gopay tidak dikenakan biaya apapun					
2.	Saya merasakan fleksibilitas dan kecepatan dalam mengirim dan menerima dana karena adanya fitur bebas transfer sehingga saat mengirim dan menerima dana hanya dengan beberapa langkah saja dapat membuat proses transaksi berjalan dengan cepat					

IV. KEPUASAN NASABAH

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa tidak ada kendala terkait penggunaan fitur layanan Gopay Tabungan by Jago					
2.	Saya merasa senang dengan adanya fitur Gopay Tabungan by Jago					
3.	Saya merasa senang dengan kemudahan yang diberikan oleh fitur Gopay Tabungan by Jago dalam melakukan transaksi					
4.	Saya merasa puas karena Gopay Tabungan by Jago telah sesuai dengan harapan					
5.	Saya siap merekomendasikan Gopay Tabungan by Jago kepada teman atau keluarga					



Variabel Fitur Membuka Rekening Gopay Tabungan (X1)

Resp	Fitur Membuka Rekening Gopay Tabungan (X1)		
	X1	X2	X3
1	4	3	5
2	5	3	4
3	4	4	4
4	4	4	3
5	4	4	4
6	1	1	2
7	5	4	3
8	4	5	5
9	3	4	4
10	5	3	4
11	4	5	5
12	5	5	5
13	4	5	3
14	3	4	5
15	5	4	5
16	4	3	4
17	1	1	2
18	1	1	2
19	1	1	3
20	1	2	3
21	3	5	4
22	3	1	1
23	5	5	5
24	5	5	5
25	3	3	4
26	4	3	2
27	3	5	5
28	3	2	3
29	3	4	4
30	3	3	4
31	3	4	5
32	4	4	5
33	4	4	4
34	4	4	3
35	4	3	5
36	5	5	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 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

37	4	5	5
38	4	4	5
39	5	5	5
40	4	4	4
41	4	4	4
42	4	3	5
43	4	2	2
44	5	5	5
45	3	3	3
46	5	5	5
47	4	4	5
48	3	3	4
49	4	5	4
50	5	5	5
51	2	2	1
52	4	3	3
53	3	4	4
54	1	2	5
55	4	3	5
56	4	4	3
57	5	4	4
58	3	4	5
59	5	5	5
60	3	4	5
61	3	4	5
62	4	5	5
63	4	5	4
64	4	4	4
65	5	1	5
66	5	4	4
67	5	5	5
68	4	4	4
69	5	4	4
70	3	3	4
71	4	5	4
72	5	5	5
73	5	4	4
74	4	5	3
75	4	3	3
76	5	4	3
77	4	4	2
78	4	4	5
79	4	5	3
80	5	5	5
81	4	5	4
82	5	4	4
83	3	4	5
84	3	3	4
85	3	4	5



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

86	3	4	5
87	5	4	4
88	4	3	4
89	3	4	5
90	4	3	5
91	4	3	5
92	4	3	4
93	3	4	5
94	4	5	4
95	4	3	4
96	4	5	3
97	4	5	4
98	4	5	2
99	4	5	4
100	2	5	3

Variabel Fitur Autosweep (X2)

Resp	Fitur Autosweep (X2)		
	X1	X2	X3
1	4	3	5
2	3	4	4
3	3	3	3
4	4	3	2
5	3	3	3
6	3	1	2
7	3	4	5
8	5	4	5
9	3	2	4
10	4	3	3
11	3	4	5
12	4	3	3
13	5	5	4
14	5	4	3
15	5	4	5
16	3	4	4
17	2	3	1
18	3	1	4
19	2	1	3
20	1	3	3
21	2	4	5
22	2	1	1
23	5	5	5



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

24		5	5	5
25		4	5	3
26		3	5	3
27		4	3	4
28		2	3	4
29		4	3	4
30		3	3	3
31		4	3	4
32		4	4	4
33		4	4	4
34		4	5	3
35		2	3	4
36		5	5	5
37		5	4	5
38		3	3	4
39		5	5	5
40		4	4	4
41		4	3	4
42		4	5	3
43		4	5	1
44		5	5	5
45		3	3	3
46		5	5	5
47		3	4	4
48		3	3	4
49		4	5	5
50		5	5	5
51		2	3	3
52		5	3	3
53		4	4	3
54		3	2	4
55		2	4	3
56		4	3	3
57		5	4	4
58		2	4	5
59		5	5	5
60		5	4	3
61		4	4	3
62		5	4	4
63		3	4	4
64		4	4	4
65		2	3	5
66		5	5	5
67		5	5	5
68		4	4	4
69		5	4	3
70		3	3	4
71		5	4	5
72		4	5	5



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

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

Variabel Fitur Bebas Transfer (X3)

Resp	Fitur Autosweep (X2)	
	X1	X2
1	2	4
2	3	4
3	5	5
4	4	4
5	5	5
6	3	2
7	4	3
8	4	5
9	5	4
10	3	4
11	4	4
12	4	4
13	5	4
14	4	5
15	5	4
16	4	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

17	2	1
18	2	1
19	1	2
20	1	1
21	5	3
22	2	3
23	5	5
24	5	5
25	5	3
26	4	3
27	5	3
28	3	4
29	3	3
30	4	2
31	4	4
32	4	3
33	4	4
34	4	3
35	4	3
36	5	5
37	5	5
38	3	5
39	5	5
40	4	4
41	4	4
42	5	3
43	2	3
44	4	4
45	3	3
46	5	5
47	5	3
48	2	3
49	4	4
50	5	5
51	1	2
52	5	4
53	4	5
54	5	2
55	3	3
56	4	4
57	5	4
58	1	3
59	4	4
60	3	4
61	4	5
62	4	4
63	5	5
64	4	4
65	3	3



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

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

Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Resp	Kepuasan Nasabah (Y)				
	X1	X2	X3	X4	X5
1	4	3	2	4	5
2	4	4	3	5	5
3	3	3	3	3	4
4	2	5	3	3	4
5	3	4	4	3	4
6	1	3	4	2	3
7	4	5	4	3	4
8	5	4	5	4	5
9	2	3	4	3	3



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

10	5	4	3	3	4
11	5	5	4	3	5
12	5	4	4	4	4
13	4	3	5	4	3
14	5	4	3	4	5
15	4	4	5	5	5
16	5	5	4	4	5
17	3	4	1	2	3
18	1	2	3	2	2
19	2	1	2	3	4
20	2	1	1	2	1
21	2	3	3	2	3
22	1	2	1	3	1
23	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5
25	4	3	4	4	3
26	4	3	4	3	4
27	4	3	3	4	3
28	4	3	4	3	5
29	5	4	4	4	5
30	3	4	4	3	5
31	5	4	4	5	4
32	2	4	4	3	4
33	3	4	4	4	3
34	5	4	4	4	3
35	5	4	3	2	4
36	5	5	5	5	5
37	5	4	5	4	5
38	4	4	4	3	4
39	5	5	5	5	5
40	4	4	4	4	4
41	3	4	4	4	4
42	3	4	5	3	4
43	4	1	5	4	4
44	4	4	4	5	5
45	3	3	3	3	3
46	5	5	5	5	5
47	2	3	4	2	5
48	2	3	3	2	3
49	4	4	5	4	5
50	5	5	5	5	5
51	1	2	3	3	3
52	2	4	3	3	2
53	4	4	3	4	5
54	3	4	2	5	3
55	2	3	5	4	3
56	3	4	4	3	4
57	4	4	5	5	5
58	3	3	2	4	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

59	4	4	4	4	4
60	5	4	3	3	4
61	3	4	4	3	4
62	4	3	5	4	5
63	3	4	5	4	4
64	4	4	4	4	4
65	5	5	5	5	5
66	4	5	4	4	3
67	5	5	5	5	5
68	4	4	4	4	4
69	4	5	5	4	3
70	3	3	4	3	4
71	5	5	5	5	5
72	3	4	4	4	3
73	3	4	4	4	4
74	4	3	5	4	4
75	2	3	5	3	4
76	4	5	4	3	3
77	2	3	4	3	4
78	4	5	4	4	4
79	5	4	4	3	5
80	4	4	4	4	4
81	3	5	4	3	2
82	4	5	3	3	4
83	3	4	5	5	4
84	3	3	3	3	3
85	2	4	3	4	3
86	2	4	3	1	3
87	3	5	5	4	5
88	4	3	5	3	5
89	3	4	5	3	4
90	4	4	5	5	4
91	3	4	5	2	4
92	2	4	5	4	3
93	5	4	4	5	3
94	4	4	5	3	5
95	2	4	4	5	4
96	5	4	3	5	4
97	4	5	4	4	3
98	5	3	5	4	3
99	5	2	4	4	5
100	5	4	3	2	5

Lampiran 3 Hasil Instrumen Data

1. Variabel Fitur Membuka Rekening Gopay Tabungan (X1)
 - a. Uji Validitas (N=30)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	TotalX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.144	.232	.696**
	Sig. (2-tailed)		.447	.216	.000
	N	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.144	1	.034	.596**
	Sig. (2-tailed)	.447		.858	.001
	N	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.232	.034	1	.663**
	Sig. (2-tailed)	.216	.858		.000
	N	30	30	30	30
TotalX1	Pearson Correlation	.696**	.596**	.663**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	
	N	30	30	30	30

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

- b. Reliabilitas (N=25)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.617	3

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





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. Variabel Fitur *Autosweep* (X2)
 - a. Uji Validitas (N=30)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	TotalX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.089	.031	.517**
	Sig. (2-tailed)		.640	.871	.003
	N	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.089	1	-.006	.673**
	Sig. (2-tailed)	.640		.974	.000
	N	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.031	-.006	1	.440*
	Sig. (2-tailed)	.871	.974		.015
	N	30	30	30	30
TotalX2	Pearson Correlation	.517**	.673**	.440*	1
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.015	
	N	30	30	30	30

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

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

- b. Uji Reliabilitas (N=30)

Reliability Statistics

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

3. Variabel Fitur Bebas Transfer (X3)
 - a. Uji Validitas (N=30)

Correlations

		X3.1	X3.2	TotalX3
X3.1	Pearson Correlation	1	.294	.828**
	Sig. (2-tailed)		.115	.000
	N	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	.294	1	.779**
	Sig. (2-tailed)	.115		.000
	N	30	30	30
TotalX3	Pearson Correlation	.828**	.779**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

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

- b. Uji Reliabilitas (N=30)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.622	2



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

4. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

a. Uji Validitas (N=30)

		Correlations					
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	TotalY
Y1.1	Pearson Correlation	1	-.035	.111	.587**	.449*	.782**
	Sig. (2-tailed)		.856	.558	.001	.013	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y1.2	Pearson Correlation	-.035	1	.298	-.082	.296	.385*
	Sig. (2-tailed)	.856		.110	.667	.112	.036
	N	30	30	30	30	30	30
Y1.3	Pearson Correlation	.111	.298	1	.083	.263	.489**
	Sig. (2-tailed)	.558	.110		.662	.160	.006
	N	30	30	30	30	30	30
Y1.4	Pearson Correlation	.587**	-.082	.083	1	.227	.611**
	Sig. (2-tailed)	.001	.667	.662		.227	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y1.5	Pearson Correlation	.449*	.296	.263	.227	1	.737**
	Sig. (2-tailed)	.013	.112	.160	.227		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TotalY	Pearson Correlation	.782**	.385*	.489**	.611**	.737**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.036	.006	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

nificant at the 0.01 level (2-tailed).

nificant at the 0.05 level (2-tailed).

b. Uji Reliabilitas (N=25)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.647	5

**LITEKNIK
GERI
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 4 Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	221.761.980
Most Extreme Differences	Absolute	.097
	Positive	.094
	Negative	-.097
Test Statistic		.097
Asymp. Sig. (2-tailed)		.021 ^c
	Sig.	.284 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	99% Confidence Lower Bound	.273
	Interval Upper Bound	.296

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 299883525.

2. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
(Constant)	2,26E-12	1.227		.000	1.000		
1 TotalX1	.000	.174	.000	.000	1.000	.269	3.722
TotalX2	.000	.169	.000	.000	1.000	.363	2.756
TotalX3	.000	.193	.000	.000	1.000	.444	2.255

a. Dependent Variable: Unstandardized Residual



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. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	2.595	.794		3.269	.001
1 TotalX1	.020	.113	.034	.174	.862
TotalX2	.017	.109	.026	.156	.876
TotalX3	-.176	.125	-.212	-1.406	.163

a. Dependent Variable: abs_res

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Lampiran 5 Hasil Uji Hipotesis

1. Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	
	B	Std. Error				
	(Constant)	3.800	1.227		3.096	.003
1	TotalX1	.460	.174	.317	2.641	.010
	TotalX2	.682	.169	.418	4.048	.000
	TotalX3	.263	.193	.127	1.364	.176

a. Dependent Variable: TotalY

2. Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	
	B	Std. Error				
	(Constant)	3.800	1.227		3.096	.003
1	TotalX1	.460	.174	.317	2.641	.010
	TotalX2	.682	.169	.418	4.048	.000
	TotalX3	.263	.193	.127	1.364	.176

a. Dependent Variable: TotalY

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

3. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.793 ^a	.629	.617	225.200

a. Predictors: (Constant), TotalX3, TotalX2, TotalX1

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

ri Jakarta

