

SKRIPSI TERAPAN



PENGARUH FITUR, *E-SERVICE QUALITY*, DAN *E-TRUST*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN
BSI MOBILE

Disusun Oleh:
Ghozy Syaddad Al Faruq
2004411037

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
PROGRAM SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JULI 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





© 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, *E-SERVICE QUALITY*, DAN *E-TRUST*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN
BSI MOBILE

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

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Disusun Oleh:
Ghozy Syaddad Al Faruq
2004411037

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
PROGRAM SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JULI 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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ghozy Syaddad Al Faruq

NIM : 2004411037

Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

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, 31 Juli 2024



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Ghozy Syaddad Al Faruq

NIM. 2004411037



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Ghozy Syaddad Al Faruq
NIM : 2004411037
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Fitur, *E-Service Quality*, dan *E-Trust* Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan BSI *Mobile*

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., ()
AWP., M.Si.

Anggota Penguji : Ady Arman, S.Pd., M.Kom.I. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 31/07/2024

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



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Ghozy Syaddad Al Faruq
NIM : 2004411037
Jurusan / Program Studi : Akuntansi /Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Fitur, *E-Service Quality*, dan *E-Trust* Terhadap Kepercayaan Nasabah Menggunakan BSI *Mobile*

Disetujui oleh Pembimbing

Ady Arman, S.Pd., M.Kom.I.
NIP. 198004082015041001

Diketahui Oleh
Kepala Program Studi

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Nurul Hasanah, S.ST., M.Si.
NIP. 197009131999031002

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

Puji serta syukur senantiasa dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, karunia dan berkah yang diberikan-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Skripsi yang berjudul “**Pengaruh Fitur, E-Service Quality, dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan BSI Mobile.**”

Tujuan dari skripsi ini adalah untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta. Skripsi ini tidak akan rampung tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Nurul Hasanah, S.ST., M.Si. selaku Kepala Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Politeknik Negeri Jakarta.
3. Bapak Ady Arman, S.Pd., M.Kom.I. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya dengan penuh kesabaran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
4. Bapak Aji Patra Aria Wibowo selaku Pimpinan serta segenap Karyawan PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Kantor Cabang Jatiwaringin.
5. Segenap Bapak dan Ibu dosen pengajar Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
6. Keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, motivasi dan dukungan terbaik untuk penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan angkatan 2020 kelas B selaku teman diskusi terbaik penulis yang memberikan dukungan serta semangat.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat disebut satu per satu yang telah memberikan dorongan dan bantuan secara langsung maupun tidak langsung sehingga dapat memperlancar proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa laporan yang kami selesaikan ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih terdapat banyak kekurangan dalam laporan ini. Oleh



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

karena itu, segala kritik dan saran dari semua kalangan yang bersifat membangun guna kesempurnaan laporan kami selanjutnya akan diterima dengan baik.

Depok, 31 Juli 2024

Peneliti

Ghozy Syaddad Al Faruq



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 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

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Ghozy Syaddad Al Faruq
NIM : 2004411037
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Pengaruh Fitur, *E-Service Quality*, dan *E-Trust* Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan BSI Mobile**. 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 : 31/07/2024

Yang menyatakan

(Ghozy Syaddad Al Faruq)

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

Ghozy Syaddad Al Faruq
Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah

Pengaruh Fitur, *E-Service Quality*, dan *E-Trust* Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan BSI Mobile

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh survei yang dilakukan peneliti di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Jatiwaringin menunjukkan jumlah nasabah yang melakukan aktivasi BSI *Mobile* pada bulan september 2023 sampai maret 2024 mengalami tren penurunan. Menurut Laporan Bank Indonesia Triwulan I 2024 jumlah transaksi perbankan elektronik di Indonesia tumbuh sebesar 16,15% (yoy). Kondisi ini seharusnya memicu peningkatan aktivasi BSI *Mobile* di KCP Jatiwaringin. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan *software* SPSS versi 29.0. Responden penelitian ini berjumlah 100 orang, yang dipilih menggunakan metode *purposive sampling*. Hasil dari penelitian ini adalah secara parsial Fitur tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan BSI *Mobile*, sementara *E-Service Quality* dan *E-Trust* memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan BSI *Mobile*. Secara simultan Fitur, *E-Service Quality*, dan *E-Trust* memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan BSI *Mobile*. Sebagai saran, PT BSI KCP Jatiwaringin melakukan evaluasi untuk terus edukasi terkait fitur yang ada pada BSI *Mobile* kepada nasabah, meningkatkan kecepatan dan kualitas respons terhadap pertanyaan atau masalah yang dihadapi nasabah, serta memberikan informasi yang jelas atau transparan mengenai kebijakan privasi dan keamanan data.

Kata Kunci: Fitur, *E-Service Quality*, *E-Trust*, Kepuasan Nasabah



Ghozy Syaddad Al Faruq
Islamic Finance and Banking Study Program

The Effect of Features, E-Service Quality, and E-Trust on Customer Satisfaction Using BSI Mobile

ABSTRACT

This study was motivated by a survey conducted by researchers at Bank Syariah Indonesia (BSI) Jatiwaringin Sub-Branch Office (KCP) showing the number of customers who activated BSI Mobile from September 2023 to March 2024 experienced a downward trend. According to the Bank Indonesia Report for the first quarter of 2024, the number of electronic banking transactions in Indonesia grew by 16.15% (yoy). This condition should trigger an increase in BSI Mobile activation at KCP Jatiwaringin. This study uses quantitative methods with data collection through questionnaires analyzed using multiple linear regression with the help of SPSS version 29.0 software. Respondents of this study amounted to 100 people, who were selected using purposive sampling method. The results of this study are partially Features do not have a significant effect on Customer Satisfaction Using BSI Mobile, while E-Service Quality and E-Trust have a significant effect on Customer Satisfaction Using BSI Mobile. Simultaneously Features, E-Service Quality, and E-Trust have a significant influence on Customer Satisfaction Using BSI Mobile. As a suggestion, PT BSI KCP Jatiwaringin conducts an evaluation to continue to educate customers about the features available on BSI Mobile, improve the speed and quality of responses to questions or problems faced by customers, and provide clear or transparent information regarding privacy policies and data security.

Keywords: *Features, E-Service Quality, E-Trust, 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

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan Proposal Skripsi	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Fitur.....	10
2.1.2 <i>E-Service Quality</i>	11
2.1.3 <i>E-Trust</i>	12
2.1.4 Kepuasan Nasabah	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Kerangka Penelitian dan Hipotesis Penelitian.....	21
2.3.1 Kerangka Penelitian	21
2.3.2 Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Objek Penelitian.....	24
3.3 Metode Pengambilan Sampel	24
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	25
3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian.....	25
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.7 Metode Analisis Data.....	27
3.8 Metode Pengujian Data.....	27
3.8.1 Uji Instrumen.....	27
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	28
3.8.3 Analisis Regresi Linear Berganda	29
3.8.4 Uji Hipotesis.....	29
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum Responden.....	32
4.2 Hasil Penelitian.....	33
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	33

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 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

4.2.2	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	35
4.2.3	Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	38
4.2.4	Hasil Uji Hipotesis	39
4.2.5	Uji Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>)	41
4.3	Pembahasan	41
4.3.1	Pengaruh Fitur terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan BSI <i>Mobile</i>	41
4.3.2	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan BSI <i>Mobile</i>	46
4.3.3	Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI <i>Mobile</i>	53
4.4	Implementasi Hasil Penelitian.....	60
BAB V PENUTUP.....		62
5.1	Kesimpulan.....	62
5.2	Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....		64
LAMPIRAN.....		68





DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Nasabah Aktivasi BSI Mobile di BSI KCP Jatiwaringin September 2023 - Maret 2024.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3. 1 Gradasi Point Sata Skala Likert	26
Tabel 3. 2 Indikator dan Skala Pengukuran Variabel	26
Tabel 4 1 Karakteristik Jenis Kelamin	32
Tabel 4 2 Karakteristik Pendidikan Terakhir.....	32
Tabel 4 3 Karakteristik Pekerjaan	33
Tabel 4 4 Hasil Uji Validitas	34
Tabel 4 5 Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel 4 6 Hasil Uji Normalitas.....	36
Tabel 4 7 Hasil Uji Multikoliniearitas.....	37
Tabel 4 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	37
Tabel 4 9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	38
Tabel 4 10 Hasil Uji T (Parsial)	39
Tabel 4 11 Hasil Uji F (Simultan)	40
Tabel 4 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square).....	41
Tabel 4 13 Hasil Kuesioner X1.1	42
Tabel 4 14 Hasil Kuesioner X1.2	43
Tabel 4 15 Hasil Kuesioner X1.3	43
Tabel 4 16 Hasil Kuesioner X1.4	44
Tabel 4 17 Hasil Kuesioner X1.5	44
Tabel 4 18 Hasil Kuesioner X1.6	45
Tabel 4 19 Hasil Kuesioner X1.7	45
Tabel 4 20 Hasil Kuesioner X1.8	46
Tabel 4 21 Hasil Kuesioner X2.1	47
Tabel 4 22 Hasil Kuesioner X2.2	48
Tabel 4 23 Hasil Kuesioner X2.3	48
Tabel 4 24 Hasil Kuesioner X2.4	49
Tabel 4 25 Hasil Kuesioner X2.5	49
Tabel 4 26 Hasil Kuesioner X2.6	50
Tabel 4 27 Hasil Kuesioner X2.7	50
Tabel 4 28 Hasil Kuesioner X2.8	51
Tabel 4 29 Hasil Kuesioner X2.9	51
Tabel 4 30 Hasil Kuesioner X2.10	52
Tabel 4 31 Hasil Kuesioner X2.11	52
Tabel 4 32 Hasil Kuesioner X2.12	53
Tabel 4 33 Hasil Kuesioner X3.1	54
Tabel 4 34 Hasil Kuesioner X3.2	55
Tabel 4 35 Hasil Kuesioner X3.3	55
Tabel 4 36 Hasil Kuesioner X3.4	56
Tabel 4 37 Hasil Kuesioner X3.5	56
Tabel 4 38 Hasil Kuesioner X3.6	57
Tabel 4 39 Hasil Kuesioner Y1	57
Tabel 4 40 Hasil Kuesioner Y2	58

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Tabel 4 41 Hasil Kuesioner Y3	58
Tabel 4 42 Hasil Kuesioner Y4	59
Tabel 4 43 Hasil Kuesioner Y5	59
Tabel 4 44 Hasil Kuesioner Y6	60



Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Laporan Kebijakan Moneter Triwulan I 2024 Sumber: Bank Indonesia 3
Gambar 1. 2 Hasil Survei Populix Tahun 2022 Sumber: Populix..... 3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Sumber: Data diolah penulis (2024)..... 21





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 Kusioner Penelitian.....	69
Lampiran 2 Hasil Tabulasi Data.....	75
Lampiran 3 Output SPSS 29	85
Lampiran 4 Output SPSS 29 (lanjutan).....	86
Lampiran 5 Output SPSS 29 (lanjutan).....	87
Lampiran 6 Output SPSS 29 (lanjutan).....	88
Lampiran 7 Output SPSS 29 (lanjutan).....	89
Lampiran 8 Output SPSS 29 (lanjutan).....	90
Lampiran 9 Output SPSS 29 (lanjutan).....	91
Lampiran 10 Output SPSS 29 (lanjutan).....	92





Hak Cipta :

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan ekonomi yang cepat menimbulkan tantangan dan risiko bagi perusahaan dalam menjaga daya saing dan kelangsungan bisnis. Untuk mengatasi hal tersebut, perusahaan perlu secara berkelanjutan memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Penyediaan layanan dan produk berkualitas menjadi kunci utama untuk memenuhi harapan pelanggan dan menciptakan nilai tambah seperti kepuasan, kenyamanan, dan keamanan saat bertransaksi.

“Dari Abdullah ibn Umar berkata, Nabi Saw bersabda: orang yang senantiasa di dunia ini meminta-minta kepada sesama manusia, maka di hari kiamat ia datang dengan tidak memiliki daging sama sekali di wajahnya.” (HR. Bukhari no. 1474, Muslim no.1040).

Hadits tersebut menjelaskan bahwasanya Islam mengajarkan etos kerja yang sangat tinggi, agar menjadi manusia yang berusaha dan selalu bekerja (Nurdin, 2020). Orang akan dapat memberikan manfaat kepada dirinya sendiri serta memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi masyarakat dengan bekerja keras.

Perspektif Islam mengenai etos kerja sangat relevan dalam konteks menghadapi tantangan dan risiko yang dihadapi perusahaan di tengah perkembangan ekonomi yang cepat. Etos kerja karyawan yang unggul dan profesional dalam mengerjakan pekerjaannya. Karyawan yang memahami dan mengakui bahwa pekerjaan merupakan bentuk rahmat, amanah, panggilan, aktualisasi diri, ibadah, seni, dan kehormatan, dapat dianggap sebagai karyawan yang memiliki standar etos kerja yang tinggi dan berdedikasi (Krisdianti dan Santi, 2024).

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ
فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

“Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.” (At-Taubah: 105)



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

Ayat dari Surah At-Taubah: 105 menekankan pentingnya bekerja dengan baik karena Allah, Rasul-Nya, dan orang-orang mukmin akan melihat pekerjaan tersebut. Hal ini relevan dengan konsep pelayanan prima dalam organisasi, yang berarti memberikan layanan terbaik secara konsisten dan berkelanjutan sangat penting dalam membangun dan mempertahankan citra positif organisasi di mata masyarakat.

Pada konteks pelayanan prima sebuah organisasi dapat diartikan bahwa konsistensi dalam memberikan pelayanan yang terbaik akan membantu membangun citra organisasi di mata masyarakat. Pelayanan prima seharusnya diterapkan secara kontinu. Pelayanan prima yang tidak ada keberlanjutannya menggulirkan roda organisasi yang tidak sehat (Widad et al., 2021).

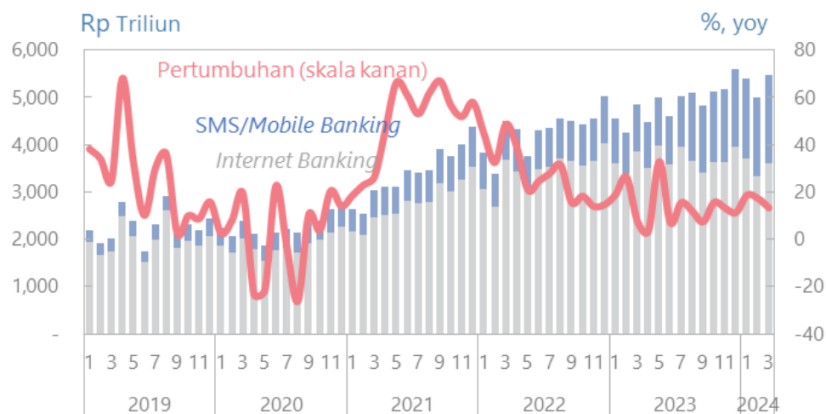
Pelayanan dalam Industri perbankan harus aktif mengikuti perkembangan teknologi. Perbankan perlu menarik minat nasabah dengan layanan digital yang praktis dan efisien. Penyediaan layanan perbankan digital mampu memperluas serta mempermudah inklusi keuangan dan akses masyarakat terhadap layanan keuangan yang memungkinkan transaksi dilakukan kapan saja dan di mana saja tanpa batasan waktu dan lokasi (Damayanti Putri Utami dan Iqbal, 2024). Dengan demikian, orientasi utama perusahaan perbankan bukan hanya pada laba semata, tetapi juga pada penciptaan nilai tambah bagi pelanggan.

Penggunaan digital *banking* memudahkan masyarakat dalam bertransaksi serta salah satu upaya perbankan dalam meningkatkan pelayanan yang bisa diakses oleh nasabah (Dayyan et al., 2022). Menurut laporan dari Bank Indonesia Triwulan I tahun 2024, peningkatan transaksi digital *banking* oleh masyarakat sangat signifikan. Peningkatan ini mencakup berbagai jenis layanan seperti internet *banking*, SMS/*Mobile banking*, dan *phone 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

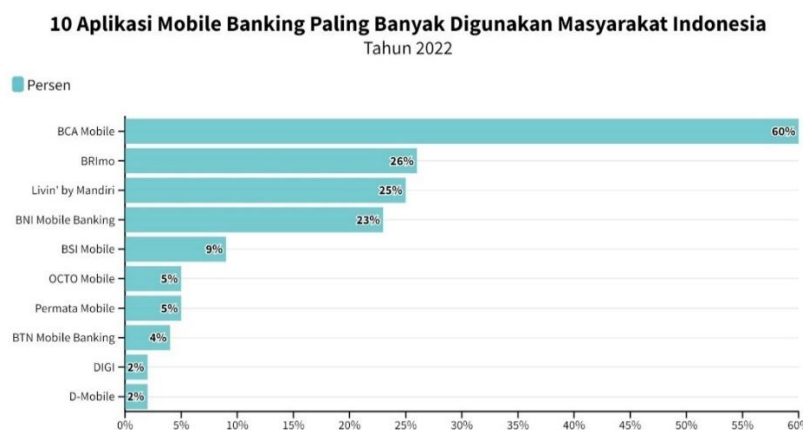


Gambar 1. 1 Laporan Kebijakan Moneter Triwulan I 2024

Sumber: Bank Indonesia

Berdasarkan laporan Bank Indonesia pada triwulan I, terjadi peningkatan yang signifikan dalam nilai transaksi mencakup berbagai transaksi *digital banking* atau perbankan digital sesuai klasifikasi Otoritas Jasa Keuangan (*internet banking*, *SMS/Mobile banking*, dan *phone banking*). Data tersebut menunjukkan bahwa nominal transaksi *digital banking* tercatat Rp15.881,53 triliun atau tumbuh sebesar 16,15% (yoy). Hal ini menunjukkan adopsi yang cepat dan signifikan dari layanan perbankan digital oleh masyarakat, serta menyoroti pertumbuhan yang kuat dalam penggunaan teknologi transaksi keuangan di Indonesia.

Peningkatan penggunaan transaksi digital sangat dipengaruhi oleh penggunaan aplikasi *Mobile banking*. Bahkan penggunaan aplikasi *Mobile banking* di tahun 2022 meningkat tajam. Berikut sepuluh aplikasi *Mobile banking* yang paling banyak digunakan masyarakat Indonesia.



Gambar 1. 2 Hasil Survei Populix Tahun 2022

Sumber: Populix



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

Selanjutnya dari hasil survei Populix pada tahun 2022, Bank Syariah Indonesia (BSI) *Mobile* menempati posisi ke-4 dalam daftar aplikasi *Mobile banking* yang paling banyak digunakan oleh responden, dengan total pengguna sebesar 9%. Meskipun BSI *Mobile* berada di posisi yang lebih rendah dibandingkan dengan aplikasi *Mobile banking* lainnya yang disurvei, namun BSI *Mobile* memiliki potensi untuk terus tumbuh dan meningkatkan pangsa pasarnya di masa mendatang dengan melakukan berbagai upaya pengembangan dan peningkatan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Banyaknya nasabah yang melakukan aktivasi *Mobile banking* memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi secara digital dan bentuk kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap bank. Berikut data jumlah nasabah yang melakukan aktivasi *Mobile banking* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Jatiwaringin.

Tabel 1. 1 Data Jumlah Nasabah Aktivasi BSI *Mobile* di BSI KCP Jatiwaringin September 2023 - Maret 2024

Bulan	Jumlah Nasabah
September	134
Oktober	162
November	113
Desember	127
Januari	205
Februari	144
Maret	109

Sumber: data diolah penulis (2024)

Berdasarkan data jumlah nasabah pada bulan september hingga maret 2024, terdapat fluktuasi yang signifikan dalam jumlah nasabah. Pada bulan September, jumlah nasabah mencapai 134, kemudian meningkat menjadi 162 pada bulan Oktober. Namun, terjadi penurunan tajam pada bulan November menjadi 113 nasabah. Meskipun demikian, terjadi peningkatan kembali pada bulan Desember menjadi 127 nasabah. Lonjakan yang cukup besar terjadi pada bulan Januari, di mana jumlah nasabah melonjak menjadi 205. Pada bulan februari terjadi penurunan yang signifikan menjadi 144 nasabah. Pada bulan maret kembali menurun menjadi 109 nasabah. Terlihat bahwa meskipun terdapat peningkatan pada beberapa bulan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

tertentu, namun secara umum terdapat tren penurunan dalam jumlah nasabah dari bulan September hingga Maret. Selama periode tersebut mungkin dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kepercayaan, kualitas layanan, dan fitur produk.

Kepuasan nasabah menjadi unsur kunci yang tidak dapat diabaikan. yang puas cenderung melakukan pembelian berulang dan merekomendasikan barang atau jasa. Sementara pelanggan yang tidak puas lebih cenderung menolak upaya perusahaan untuk membangun hubungan yang lebih dekat untuk mengurangi ketergantungan pembelian (Juwaini et al., 2022). Konsumen yang merasa puas dengan produk atau layanan yang mereka terima lebih cenderung untuk tetap setia pada perusahaan. Kesetiaan ini bukan hanya berarti bahwa mereka akan kembali untuk membeli produk atau layanan di masa mendatang, tetapi juga mereka lebih mungkin untuk mengabaikan penawaran dari pesaing.

Kepuasan nasabah sangat penting bagi perusahaan jasa karena nasabah yang puas akan menyebarkan pengalamannya kepada calon nasabah lainnya. Hal ini akan meningkatkan reputasi perusahaan penyedia jasa tersebut (Hayati, 2020). Reputasi yang baik akan menarik lebih banyak pelanggan potensial, menciptakan siklus positif di mana kepuasan pelanggan menghasilkan lebih banyak pelanggan, yang pada gilirannya meningkatkan pendapatan dan profitabilitas perusahaan.

Beberapa penelitian sebelumnya menyatakan bahwa Fitur berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah (Nur Khotijah et al., 2022), berbeda dengan penelitian Oktariani et al. (2024) yang menyatakan Fitur layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya penelitian Siregar et al. (2023) menyatakan *E-Service Quality* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah, namun hasil tersebut berbeda dengan penelitian Andini et al. (2023) dan Yusuf et al. (2023) yang menyatakan bahwa kualitas layanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berikutnya penelitian Nawangasari dan Putri (2020) menyatakan *E-Trust* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah, Sebaliknya Siregar et al. (2023) menyatakan bahwa *E-Trust* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini terletak di lokasi BSI KCP Jatiwaringin yang tentu memiliki karakteristik berbeda dari penelitian terdahulu. Selain itu, penelitian ini menambahkan nilai kebaruan karena belum ada penelitian sebelumnya yang

Hak Cipta :

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

menggabungkan variabel Fitur, *E-Service Quality*, dan *E-Trust* terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI *Mobile*. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan pandangan baru yang lebih mendetail tentang bagaimana fitur-fitur aplikasi, kualitas layanan elektronik, dan kepercayaan elektronik berkontribusi terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI *Mobile*.

Berdasarkan beberapa penelitian tersebut terlihat bahwa adanya perbedaan hasil penelitian terkait pengaruh Fitur, *E-Service Quality*, dan *E-Trust* terhadap kepuasan nasabah sehingga peneliti terdorong untuk melakukan penelitian kembali. Judul Penelitian ini adalah **Pengaruh Fitur, *E-Service Quality*, dan *E-Trust* Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan BSI *Mobile*.**

1.2 Rumusan Masalah

Transaksi perbankan elektronik di Indonesia menurut Laporan Bank Indonesia Triwulan I 2024 meningkat dengan nominal transaksi *digital banking* tercatat Rp15.881,53 triliun atau tumbuh sebesar 16,15% (yoy). Ini menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia semakin terbiasa dan nyaman menggunakan layanan perbankan elektronik untuk berbagai kebutuhan keuangan mereka.

Data yang diperoleh peneliti menunjukkan bahwa nasabah yang melakukan aktivasi di BSI KCP Jatiwaringin pada bulan September 2023 sampai Maret 2024 mengalami tren penurunan. Peneliti menduga bahwa kemungkinan besar perubahan ini disebabkan oleh turunnya kinerja BSI dalam optimalisasi fitur yang ditawarkan, *E-Service Quality*, dan *E-Trust* yang memengaruhi kepuasan nasabah kepada BSI KCP Jatiwaringin.

Berdasarkan gap penelitian yang diperoleh, peneliti menemukan adanya perbedaan hasil antara penelitian sebelumnya terkait pengaruh Fitur, *E-Service Quality*, dan *E-Trust* terhadap kepuasan nasabah. Beberapa penelitian mendukung bahwa Fitur, *E-Service Quality*, dan *E-Trust* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sementara penelitian lain menemukan bahwa pengaruhnya tidak signifikan.

Perlu dilakukan penelitian untuk memastikan penyebab dari tren penurunan dan gap penelitian dengan harapan dapat memberikan solusi yang efektif untuk meningkatkan Fitur, *E-Service Quality*, dan *E-Trust* yang ditawarkan oleh BSI KCP



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

Jatiwaringin sehingga dapat memenuhi ekspektasi dan kebutuhan nasabah secara lebih baik dan konsisten di masa mendatang.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Bersumber pada rumusan masalah, dapat disusun pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Fitur berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI *Mobile*?
2. Apakah *E-Service Quality* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI *Mobile*?
3. Apakah *E-Trust* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI *Mobile*?
4. Apakah Fitur, *E-Service Quality*, dan *E-Trust* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI *Mobile*?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini, antara lain;

1. Menganalisis pengaruh Fitur terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI *Mobile*.
2. Menganalisis pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI *Mobile*.
3. Menganalisis pengaruh *E-Trust* terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI *Mobile*.
4. Menganalisis pengaruh Fitur, *E-Service Quality*, dan *E-Trust* terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI *Mobile*.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki berbagai manfaat yang dapat memberikan kontribusi signifikan, baik dari segi teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan kepada peneliti dan mahasiswa, khususnya yang fokus pada ilmu keuangan dan perbankan syariah. Selain itu, diharapkan juga dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang konsep pemasaran produk Bank Syariah Indonesia.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Lembaga kependidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan pada perbendaharaan penelitian yang terkait dengan ilmu yang dikembangkan di lingkungan akademik dan menjadi referensi dalam penelitian bagi mahasiswa PNJ yang tertarik dengan topik serupa, terutama dalam aspek pemasaran produk Bank Syariah Indonesia.

- b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini bisa menjadi acuan oleh perusahaan industri perbankan syariah untuk mendukung pengembangan rencana dan kebijakan ke arah kemajuan serta dijadikan sebagai referensi maupun literatur khususnya dalam aspek marketing produk Bank Syariah Indonesia.

1.6 Sistematika Penulisan Proposal Skripsi

Proposal penelitian ini dibagi kedalam lima bab yang memuat ide-ide pokok penelitian, kemudian dikembangkan kedalam sub bab yang saling berkaitan serta menjelaskan sebagai satu pemikiran. Pokok yang terkandung dalam setiap bab adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis secara mendetail menguraikan latar belakang yang menjadi alasan utama dilakukannya penelitian ini. Penulis juga dengan cermat menjelaskan berbagai permasalahan yang muncul. Selain itu, penulis mengidentifikasi tujuan spesifik dari penelitian ini, serta menguraikan manfaat yang diharapkan dapat diberikan oleh hasil penelitian, baik bagi pengembangan di bidang pendidikan secara umum, maupun bagi instansi BSI KCP Jatiwaringin secara khusus.

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis memaparkan berbagai landasan teori yang relevan dan menghubungkannya dengan penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh para ahli di bidang yang sama. Penulis merujuk kepada berbagai sumber informasi yang kredibel dan terpercaya sebagai acuan utama dalam merumuskan kerangka pemikiran yang solid. Hal ini tidak hanya membantu dalam memperkuat argumentasi yang digunakan, tetapi juga menjadi dasar yang kuat dalam proses perumusan kesimpulan penelitian.

Hak Cipta :

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

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini dengan teliti penulis menguraikan tahapan-tahapan penelitian yang dilalui, mulai dari perencanaan hingga implementasi. Penulis membahas secara rinci mengenai jenis penelitian yang dipilih serta metode-metode yang digunakan dalam proses pengumpulan dan pengujian data. Penjelasan ini mencakup alasan di balik pemilihan metode tertentu dan bagaimana metode tersebut diimplementasikan secara praktis untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis menguraikan hasil dari pengolahan dan pengujian data yang telah dilakukan selama penelitian. Penulis tidak hanya menyajikan data hasil penelitian, tetapi juga memberikan pembahasan yang mendalam mengenai interpretasi dari hasil tersebut. Selain itu, penulis mengeksplorasi implikasi dari temuan penelitian dan bagaimana hasil ini dapat diimplementasikan dalam konteks yang relevan, termasuk memberikan wawasan tentang potensi aplikasi praktis dari penelitian ini.

BAB V: PENUTUP

Bab ini disusun oleh penulis untuk menyajikan kesimpulan yang didasarkan pada hasil-hasil penelitian yang telah dianalisis. Penulis juga memberikan saran yang relevan dan praktis berdasarkan temuan-temuan yang diperoleh, dengan harapan agar penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif dan bermanfaat bagi pengembangan lebih lanjut di bidang terkait.

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 V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan peneliti dengan alat ukur yaitu SPSS Versi 29.0, dapat menjawab asumsi hipotesis serta tujuan penelitian. Diperoleh Data 100 responden yang sesuai kriteria dengan dari melakukan penyebaran kuesioner secara langsung di kantor BSI KCP Jatiwaringin serta secara daring melalui Instagram, Twitter, dan Whatsapp. Penelitian ini didominasi oleh responden perempuan sebanyak 60% dan sisanya laki-laki sebanyak 40%. Pendidikan terakhir terbanyak di tingkat SMA/SMK/Sederajat. Kemudian 39% responden sedang bekerja sebagai pegawai swasta. Hasil dari olah data, penelitian, dan pembahasan, yang telah peneliti kerjakan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian variabel Fitur (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan BSI *Mobile* (Y) menunjukkan bahwa variabel Fitur tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan BSI *Mobile*. Oleh karena itu, hipotesis pertama yang menyatakan bahwa Fitur memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan BSI *Mobile* ditolak.
2. Hasil pengujian variabel *E-Service Quality* (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan BSI *Mobile* (Y) menunjukkan bahwa variabel *E-Service Quality* memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan BSI *Mobile*. Oleh karena itu, hipotesis kedua yang menyatakan bahwa *E-Service Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan BSI *Mobile* diterima.
3. Hasil pengujian variabel *E-Trust* (X_3) terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan BSI *Mobile* (Y) menunjukkan bahwa variabel *E-Trust* memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan BSI *Mobile*. Oleh karena itu, hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa *E-Trust* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan BSI *Mobile* diterima.
4. Berdasarkan hasil uji F, dapat disimpulkan bahwa Fitur, *E-Service Quality*, dan *E-Trust* secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan BSI *Mobile*. Kemudian hasil perhitungan untuk nilai *R Square* sebesar 88% dapat diartikan Kepuasan Nasabah Menggunakan BSI *Mobile*

Hak Cipta :

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

dipengaruhi oleh variabel independen seperti Fitur, *E-Service Quality*, dan *E-Trust*.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan penelitian yang telah dilakukan maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Pihak PT BSI KCP Jatiwaringin

Saran ini ditujukan untuk memperbaiki berbagai aspek operasional dan strategi bisnis yang ada sehingga dapat mendukung pertumbuhan PT BSI KCP Jatiwaringin. Adapun saran-saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

- a. Para pihak BSI KCP Jatiwaringin perlu dilakukan evaluasi untuk terus edukasi terkait fitur yang ada pada *BSI Mobile* kepada nasabah BSI KCP Jatiwaringin. Upaya ini dapat dilakukan melalui peningkatan sosialisasi dan edukasi yang lebih intensif.
- b. Terkait kualitas pelayanan elektronik (*E-Service Quality*), dengan memberi keyakinan atau pemahaman yang cukup mengenai keakuratan dan keandalan informasi yang disediakan di *BSI Mobile*, meningkatkan kecepatan dan kualitas respons terhadap pertanyaan dan masalah yang dihadapi nasabah melalui layanan pelanggan, dan memastikan layanan online selalu tersedia dan minim gangguan teknis.
- c. Pada variabel *E-Trust* pihak BSI KCP Jatiwaringin perlu memberikan informasi yang jelas dan transparan mengenai kebijakan privasi dan keamanan data serta berkomunikasi dengan nasabah mengenai langkah-langkah yang diambil untuk melindungi privasi data nasabah di platform *BSI Mobile*.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya perlu meningkatkan jumlah responden agar penelitian menjadi lebih representatif, dan hasilnya akan mewakili populasi yang lebih luas. Kemudian dapat menambahkan variabel yang relevan selain Fitur, *E-Service Quality*, dan *E-Trust* yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan dengan *BSI Mobile*. Seperti kemudahan transaksi, kenyamanan, efisiensi, dan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, N., Zahwanda, T., Wulandari, U., dan Oktavia, F. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Cabang Medan (Studi Kasus FAI UMSU). *IJMA (Indonesian Journal of Management and Accounting)*, 4(1), 123–130. <https://ejournal.almaata.ac.id/index.php/IJMA/index>
- Berliana, C., dan Sanaji. (2022). Effect Of E-Service Quality, E-Trust, And Commitment On E-Loyalty With E-Satisfaction As A Mediation Variable Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, Dan Commitment Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(4), 2397–2413. <http://journal.yrpioku.com/index.php/msej>
- Damayanti Putri Utami, dan Iqbal, M. (2024). Pengaruh E-Service Quality dan Brand Trust Terhadap E-Loyalty Nasabah Dalam Penggunaan Layanan BSI Mobile (Studi Pada Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang). *El-Mubarak: Islamic Studies Journal*, 1(1), 32–42. <https://rumah-jurnal.com/index.php/emisja/article/view/31>
- Dayyan, M., Nurjanah, dan Bestari, U. D. A. (2022). Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan E-Banking Pada Bank Syariah Indonesia Di Kota Langsa. *J-EBIS (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)*, 7(April), 191–206. <https://doi.org/10.32505/j-ebis.v7i1.4058>
- Dewi, C. A. M., dan Sanica, I. G. (2023). Peran Kepuasan dalam Memediasi Fitur Layanan dan Penerimaan Teknologi Mobile Banking BNI Terhadap Loyalitas Nasabah. *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan)*, 7(2), 484–496. <https://doi.org/10.29408/jpek.v7i2.20299>
- En Agam, M. D., Waluyo, H. D., dan Budiarmo, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Gubug Makan Mang Engking Ungaran. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(3), 390–398. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.34878>
- Fatimah, S. (2024). Pengaruh Service Quality, E-Trust Dan Transformasi Digital Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk BSI Mobile: Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(1), 378–381. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v6i1.3952>
- Hayati. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank BTN Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Physical Evidence Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada KPM PKH di Kecamatan Koroncong Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*, 4(1), 27. <https://doi.org/10.48181/jrbmt.v4i1.9607>
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN*. Unitomo Press.
- Juwaini, A., Chidir, G., Novitasari, D., Iskandar, J., Hutagalung, D., Pramono, T., Maulana, A., Safitri, K., Fahlevi, M., Sulisty, A. B., dan Purwanto, A. (2022).



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 :

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

The role of customer e-trust, customer e-service quality and customer e-satisfaction on customer e-loyalty. *International Journal of Data and Network Science*, 6(2), 477–486. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2021.12.006>

Khusna, K. M., dan Khoiriawati, N. (2023). Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan dan Efisiensi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Muamalat DIN. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis Syariah*, 5(6), 2749–2766. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i6.3625>

Krisdianti, R., dan Santi, M. (2024). PRODUKTIVITAS DI PT HDMS PROFESIONAL BLITAR PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM. *IMTIYAZ: Jurnal Ilmu Keislaman*, 8(1), 69–81. <https://doi.org/https://doi.org/10.46773/imtiyaz.v8i1.1115>

Kurdhi, N. A. (2023). Statistika. In *Statistika* (pp. 1–7). Department of Mathematics FMIPA UNS.

LAPORAN KEBIJAKAN MONETER TRIWULAN I 2024. (2024). <https://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan/Documents/Laporan-Kebijakan-Moneter-Triwulan-I-2024.pdf>

Muniarty, P., Wulandari, W., dan Saputri, D. (2022). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Pada Marketplace Shopee. *Equilibrium : Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 11(2), 1. <https://doi.org/10.35906/equili.v11i2.1097>

Nawangasari, S., dan Putri, N. D. (2020). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 22(1), 55–63. <https://doi.org/https://doi.org/10.33557/jurnalmatrik.v22i1.839>

Nugroho, I. Y., dan Pudjihardjo, M. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Ketersediaan Fitur dan Literasi Keuangan Terhadap Preferensi Penggunaan BSI Mobile. *Islamic Economics and Finance in Focus*, 1(2), 135–147. <https://ieff.ub.ac.id/index.php/ieff/article/view/22>

Nur Khotijah, S., Mawardi, M. C., dan Hidayati, I. (2022). Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking. *El-Aswaq: Islamic Economic and Finance Journal Vol. 3, No. 2, Tahun 2022*, 3(2), 541–551. jim.unisma.ac.id/index.php/laswq/article/view/20539/15308

Nuridin, F. (2020). Pandangan Al-Qur'an Dan Hadist Terhadap Etos Kerja. *Jurnal Ilmiah Al-Mu'ashirah*, 17(1), 137. <https://doi.org/10.22373/jim.v17i1.7911>

Oktariani, F., Panorama, M., dan Bayumi, R. (2024). Pengaruh Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Demang Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 01(03), 618–626. <https://jurnal.itcc.web.id/index.php/jebd/article/view/822>

Parhusip, A. A., dan Lubis, N. I. (2020). Pengaruh Orientasi Belanja, Kepercayaan Online, Dan Pengalaman Pembelian Terhadap Minat Beli Secara Online



(Studi Kasus Pada Toko Online Tokopedia). *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 5(2), 77–88. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i2.748>

Purnamasari, I., dan Suryandari, R. T. (2023). Effect of E-Service Quality on E-Repurchase Intention in Indonesia Online Shopping: E-Satisfaction and E-Trust as Mediation Variables. *European Journal of Business and Management Research*, 8(1), 155–161. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2023.8.1.1766>

Putri, N. L., dan Alamsyah, L. (2024). *PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP KEPUASAN NASABAH LANTABUR MOBILE BANKING MELALUI CITRA BANK DI PT. BPRS LANTABUR TEBUIRENG CABANG MOJOKERTO*. 1(1), 32–53.

Riyanto, S., dan Hatmawan, A. A. (2020). Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, dan Eksperimen. In *Deepublish* (p. 373).

Rozza, S. (2019). *Pemasaran Jasa Bank* (N. Martina dan M. Fauzy (Eds.)). PNJ Press.

Sangadji, E. M., dan Sopiah. (2018). *Perilaku Konsumen* (Nikoemus (Ed.)). CV ANDI OFFSET.

Sinurat, A. E. T., Ramli, A. H., dan Purnomo, S. H. (2024). Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, E-Customer Satisfaction Terhadap E-Customer Loyalty Pada Marketplace Shopee. *Jurnal Bisnisan : Riset Bisnis Dan Manajemen*, 5(3), 80–102. <https://doi.org/10.52005/bisnisan.v5i3.199>

Siregar, I. S., Samri, Y., dan Nasution, J. (2023). Pengaruh E-Trust Dan E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UINSU Tahun 2019). *Jurnal Nuansa*, 1(4), 221–233. <https://doi.org/10.61132/nuansa.v1i4.399>

Sugiyono. (2016). *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R dan D*. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.

Tjiptono, F. (2019a). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (A. Diana (Ed.)). ANDI.

Tjiptono, F. (2019b). *Strategi Pemasaran* (Edisi 4). CV ANDI OFFSET.

Widad, A. L., Pauzi, E. R., dan Prayoga, A. (2021). MANAJEMEN PELAYANAN PERSPEKTIF AL-QURAN DAN HADITS. *MIYAH: Jurnal Studi Islam*, 16(2), 364–372. <https://doi.org/10.33754/miyah.v16i2.204.g222>

Wijayanti, R. M., Saidani, B., dan Fidhyallah, N. F. (2021). Pengaruh Harga dan Kepercayaan pada Jasa Pengiriman X terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce di Jakarta. *Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Keuangan*, 2(1). <http://pub.unj.ac.id/index.php/jbmk/article/view/194>

Wilis, R. A., dan Nurwulandari, A. (2020). The effect of E-Service Quality, E-Trust, Price and Brand Image Towards E-Satisfaction and Its Impact on E-

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

Loyalty of Traveloka's Customer. *JIMEA: Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Akuntansi)*, 4(3), 1061–1099. <https://doi.org/https://doi.org/10.31955/mea.v4i3.609>

Yusuf, M., Syafi'i, M. A., dan Tammamudin, T. (2023). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Digital Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT Bank Syariah Indonesia Cabang Pekalongan Pemuda. *ISLAMIC BUSINESS and FINANCE*, 4(1), 68. <https://doi.org/10.24014/ibf.v4i1.22073>





© 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 Kusioner Penelitian

Bagian 1

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan saya **Ghozy Syaddad Al Faruq**, mahasiswa Keuangan dan Perbankan Syariah di **Politeknik Negeri Jakarta** mengucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini merupakan bagian dari penelitian yang saya lakukan berjudul **Pengaruh Fitur, *E-service quality*, dan *E-trust* Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan BSI Mobile.**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan layanan BSI Mobile, sehingga dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah. Partisipasi Anda sangat penting dan akan memberikan kontribusi yang berharga bagi pengembangan layanan Bank Syariah Indonesia di masa depan.

Peneliti menjamin bahwa semua informasi yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian ini. Atas perhatian dan partisipasinya, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum wr. wb

Bagian 2

Tahapan Penyaringan Responden

Jika Bapak/Ibu/Saudara/Saudari menjawab “**Ya**” untuk pertanyaan di bawah ini, silakan melanjutkan ke pertanyaan berikutnya. Jika menjawab “**Tidak**” mohon untuk tidak melanjutkan ke pertanyaan berikutnya.

- a. Responden merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jatiwaringin
 - Ya
 - Tidak (mohon untuk tidak melanjutkan kuesioner ini)
- b. Responden menggunakan BSI *Mobile*.
 - Ya
 - Tidak (mohon untuk tidak melanjutkan kuesioner ini)

Bagian 3

Tahap Identitas Diri Responden



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Diharapkan mengisi jawaban sesuai dengan identitas diri Anda. Data ini hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Peneliti akan menjamin kerahasiaan data responden.

- a. Nama Lengkap
- b. Jenis Kelamin
 - Laki-laki
 - Perempuan
- c. Pendidikan Terakhir
 - SD/Sederajat
 - SMP/Sederajat
 - SMA/SMK/Sederajat
 - Diploma (D1/D2/D3/D4)
 - Sarjana (S1)
 - Magister (S2)
 - Doktoral (S3)
- d. Pekerjaan
 - Pelajar/Mahasiswa
 - Pegawai Negeri
 - Pegawai Swasta
 - Wirausaha
 - Yang lain:

Bagian 4

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Kuesioner ini terdiri dari empat bagian yaitu Fitur, *E-service quality*, *E-trust*, dan Kepuasan Nasabah menggunakan BSI Mobile. Pada setiap bagian terdapat beberapa pertanyaan. responden diwajibkan memilih salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat responden. Penelitian ini menggunakan Skala Likert, dengan keterangan sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Ragu-ragu (R)

4 = Setuju (S)



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

5 = Sangat Setuju (SS)

Bagian 5

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	R	S	SS
Akses informasi produk atau jasa yang mudah						
1	Informasi produk atau jasa yang ditampilkan di BSI Mobile mudah diakses.					
2	Saya dapat dengan cepat menemukan informasi yang saya butuhkan di BSI Mobile.					
Keberagaman layanan transaksi						
3	BSI Mobile menawarkan berbagai layanan transaksi yang saya butuhkan.					
4	Layanan transaksi yang tersedia di BSI Mobile sangat beragam dan memadai.					
Keberagaman fitur						
5	BSI Mobile memiliki berbagai fitur yang membantu saya dalam bertransaksi.					
6	Fitur-fitur yang ada di BSI Mobile memenuhi kebutuhan saya sehari-hari.					
Inovasi produk						
7	BSI Mobile secara rutin memperkenalkan fitur-fitur baru yang inovatif.					
8	Saya merasa BSI Mobile selalu mengikuti perkembangan teknologi terbaru.					

Bagian 6

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	R	S	SS
Keandalan (reability/fulfilment)						

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

1	BSI Mobile selalu dapat diandalkan dalam melakukan transaksi.					
2	Transaksi saya melalui BSI Mobile selalu selesai tanpa masalah.					
Daya tanggap (responsiveness)						
3	Layanan pelanggan BSI Mobile cepat tanggap dalam menangani keluhan.					
4	Saya merasa respons dari BSI Mobile sangat cepat ketika saya membutuhkan bantuan.					
Keamanan (privacy/security)						
5	Saya merasa aman melakukan transaksi di BSI Mobile.					
6	BSI Mobile menjaga kerahasiaan data pribadi saya dengan baik.					
Kualitas informasi (information quality/benefit)						
7	Informasi yang disediakan di BSI Mobile selalu akurat dan dapat dipercaya.					
8	Saya merasa informasi yang diberikan oleh BSI Mobile sangat bermanfaat.					
Kemudahan penggunaan (usability)						
9	BSI Mobile sangat mudah digunakan dan dipahami.					
10	Saya tidak mengalami kesulitan saat menggunakan BSI Mobile.					
Desain web (web design)						
11	Tampilan antarmuka BSI Mobile sangat menarik dan profesional.					
12	Desain BSI Mobile memudahkan saya dalam menavigasi aplikasi.					

Bagian 7



© 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

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	R	S	SS
Keamanan						
1	Saya percaya bahwa transaksi yang saya lakukan melalui BSI Mobile aman dan dapat dipercaya.					
2	Saya merasa data pribadi saya aman ketika menggunakan BSI Mobile.					
Privasi						
3	BSI Mobile menjaga privasi data saya dengan baik.					
4	Saya merasa nyaman berbagi informasi pribadi di BSI Mobile karena privasinya terjamin.					
Keandalan						
5	Saya percaya bahwa BSI Mobile selalu dapat diandalkan dalam setiap transaksi.					
6	BSI Mobile selalu memberikan layanan yang konsisten dan dapat dipercaya.					

Bagian 8

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	R	S	SS
Kesesuaian harapan						
1	Layanan BSI Mobile sesuai dengan harapan saya.					
2	Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh BSI Mobile.					
Minat berkunjung kembali						
3	Saya berniat untuk terus menggunakan BSI Mobile di masa mendatang.					

4	Saya akan tetap menggunakan BSI Mobile untuk kebutuhan transaksi saya.					
Kesediaan merekomendasikan						
5	Saya akan merekomendasikan BSI Mobile kepada teman dan keluarga.					
6	Saya merasa BSI Mobile layak untuk direkomendasikan kepada orang lain.					



© 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 2 Hasil Tabulasi Data

Hasil Kuesioner

Responden	Fitur (X1)								Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	
1	5	5	5	4	5	5	4	4	37
2	4	4	5	4	4	4	4	5	34
3	3	3	3	3	4	4	3	3	26
4	4	4	5	4	4	4	4	4	33
5	5	4	5	4	5	4	5	4	36
6	5	5	5	5	5	5	5	5	40
7	4	4	4	4	5	5	4	4	34
8	4	3	5	4	4	5	3	4	32
9	4	4	4	5	5	4	2	4	32
10	3	3	4	3	4	4	3	3	27
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32
12	4	5	4	4	4	4	4	3	32
13	4	4	5	5	5	4	5	5	37
14	3	4	5	2	3	5	4	5	31
15	4	3	4	4	4	4	3	3	29
16	5	5	5	5	5	5	5	4	39
17	5	5	5	5	5	5	5	4	39
18	4	5	5	5	5	5	4	5	38
19	1	2	1	2	2	2	1	2	13
20	4	4	5	4	4	5	4	5	35
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	5	4	4	5	5	4	4	5	36
24	3	3	4	4	3	4	4	4	29
25	5	5	5	5	5	5	5	4	39
26	4	5	5	4	5	4	4	5	36
27	5	5	5	5	5	5	5	5	40
28	4	4	4	4	4	5	4	4	33
29	5	5	5	5	5	5	5	5	40
30	4	4	5	5	5	5	4	4	36
31	4	4	4	4	4	3	4	4	31
32	5	5	5	5	5	5	5	5	40
33	5	5	5	5	5	5	5	5	40
34	5	5	5	5	4	4	4	4	36
35	5	5	4	4	4	4	4	4	34
36	4	4	4	5	5	4	4	4	34
37	4	4	4	4	4	4	3	4	31
38	5	4	4	4	4	4	5	4	34
39	5	5	4	4	4	4	4	4	34
40	4	4	4	4	4	4	3	3	30
41	5	5	5	5	5	5	5	5	40
42	4	5	4	4	5	4	5	5	36

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

43	4	4	5	4	4	5	4	5	35
44	5	5	4	4	5	5	4	4	36
45	4	3	4	4	5	5	4	5	34
46	5	5	4	4	4	5	5	4	36
47	5	5	4	4	5	5	4	5	37
48	5	5	4	4	5	5	5	5	38
49	4	5	5	4	4	5	4	5	36
50	5	5	4	4	5	4	4	5	36
51	4	5	5	3	4	4	5	5	35
52	5	5	5	4	4	5	4	5	37
53	4	4	5	5	4	5	4	5	36
54	4	4	5	5	4	5	5	4	36
55	5	5	4	4	5	5	4	4	36
56	5	5	4	4	5	4	5	5	37
57	5	5	4	5	5	4	4	5	37
58	5	5	4	4	5	5	4	4	36
59	5	5	4	4	5	5	4	4	36
60	5	5	4	4	5	5	4	4	36
61	4	4	5	5	5	4	5	5	37
62	5	4	4	5	5	4	5	5	37
63	4	4	5	4	5	4	5	5	36
64	5	4	4	5	4	4	2	4	32
65	5	4	4	5	4	5	4	5	36
66	4	4	4	5	5	4	5	5	36
67	4	4	5	4	5	5	4	5	36
68	2	1	2	1	1	2	1	2	12
69	4	5	4	5	4	5	4	4	35
70	4	5	4	4	4	5	4	4	34
71	4	5	4	4	5	4	5	4	35
72	5	4	5	4	5	5	4	4	36
73	4	4	5	4	4	5	4	4	34
74	4	3	5	4	5	5	5	5	36
75	4	5	4	4	4	4	4	4	33
76	5	4	4	4	5	5	4	5	36
77	4	5	4	5	4	3	4	5	34
78	4	4	3	5	4	3	4	4	31
79	5	4	5	4	5	4	5	5	37
80	5	5	4	4	5	4	5	4	36
81	5	4	5	4	5	4	5	4	36
82	5	5	4	4	5	5	5	4	37
83	5	5	4	4	5	5	4	4	36



© 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

84	5	5	4	4	4	5	5	4	36
85	5	5	4	4	5	5	4	5	37
86	5	5	4	5	4	4	5	5	37
87	5	5	4	4	5	5	4	4	36
88	5	5	5	4	4	4	5	5	37
89	5	5	4	4	5	5	4	5	37
90	4	4	5	5	5	4	4	5	36
91	5	5	4	4	4	5	5	5	37
92	5	4	5	4	5	4	5	4	36
93	4	4	4	4	5	4	5	5	35
94	5	5	5	4	4	4	5	4	36
95	5	5	5	4	4	5	5	4	37
96	4	4	4	5	5	4	5	4	35
97	5	5	5	4	5	4	4	5	37
98	5	5	4	5	5	4	4	5	37
99	3	2	4	4	4	5	2	2	26
100	4	5	4	5	4	5	4	5	36

Respon den	E-Service Quality (X2)												To tal
	X2 .1	X2 .2	X2 .3	X2 .4	X2 .5	X2 .6	X2 .7	X2 .8	X2 .9	X2. 10	X2. 11	X2. 12	
1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	54
2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	56
3	3	2	1	1	3	4	4	3	4	3	3	3	35
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	47
5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	54
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
7	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	53
8	2	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	48
9	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	53
10	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	39
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
12	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	49
13	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	48
14	4	5	3	3	5	2	3	4	4	5	2	3	43
15	4	2	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	48
16	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	56
17	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	50
18	5	2	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	49
19	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	2	2	26
20	5	4	3	3	5	5	4	4	3	5	4	5	50



© 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

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



© 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

63	5	2	4	5	4	3	5	4	5	4	2	4	47
64	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	2	5	52
65	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	52
66	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	54
67	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	55
68	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	18
69	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	17
70	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	53
71	4	2	5	4	5	4	5	5	2	2	4	5	47
72	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	52
73	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	52
74	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	56
75	5	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	5	48
76	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	54
77	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	52
78	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	3	49
79	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	52
80	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	56
81	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	54
82	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	54
83	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	55
84	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	55
85	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	55
86	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	53
87	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	55
88	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	52
89	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	54
90	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	53
91	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	53
92	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	54
93	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	54
94	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	54
95	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	54
96	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	54
97	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	54
98	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	55
99	3	2	2	2	3	3	4	4	3	4	2	2	34
100	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	54

Responde n	<i>E-Trust (X3)</i>						Total
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	
1	5	5	5	5	5	5	30
2	3	4	4	5	5	4	25
3	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	4	24
5	4	5	4	5	4	4	26



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

6	5	5	5	5	5	5	30
7	4	4	4	4	4	4	24
8	4	3	5	5	4	4	25
9	4	4	4	4	4	4	24
10	4	4	4	4	4	4	24
11	4	4	4	4	4	4	24
12	4	5	4	4	4	5	26
13	4	4	4	5	4	4	25
14	3	4	5	4	5	3	24
15	4	4	4	4	4	4	24
16	5	4	4	4	4	4	25
17	5	4	5	4	5	4	27
18	4	4	4	4	4	4	24
19	2	2	2	2	1	2	11
20	4	5	4	5	4	3	25
21	4	4	4	4	4	4	24
22	4	4	4	4	4	4	24
23	4	4	5	4	5	5	27
24	5	4	3	3	3	3	21
25	4	4	4	5	5	4	26
26	4	4	4	4	5	4	25
27	5	5	5	5	5	5	30
28	4	4	4	4	4	4	24
29	5	5	5	5	5	5	30
30	5	5	5	5	4	4	28
31	4	3	3	3	4	3	20
32	5	5	5	5	5	5	30
33	5	5	5	5	5	5	30
34	5	4	4	4	4	4	25
35	4	4	4	4	4	4	24
36	5	5	5	5	4	4	28
37	4	4	4	4	3	4	23
38	5	5	5	4	4	4	27
39	4	4	5	4	4	4	25
40	4	4	4	4	4	4	24
41	5	5	5	5	5	5	30
42	5	4	5	5	4	5	28
43	5	4	4	5	5	4	27
44	5	4	4	5	5	4	27
45	5	5	4	4	5	5	28
46	5	5	4	4	5	5	28



© 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

47	5	5	4	4	5	5	28
48	5	5	4	4	5	5	28
49	5	5	5	4	4	5	28
50	5	5	4	4	5	5	28
51	5	5	5	4	4	4	27
52	5	5	4	5	5	5	29
53	5	5	4	4	5	5	28
54	5	5	5	4	4	5	28
55	5	4	5	4	5	5	28
56	5	5	4	5	5	4	28
57	5	5	4	4	5	5	28
58	4	5	5	4	4	5	27
59	5	5	4	4	5	5	28
60	5	5	4	4	5	5	28
61	5	5	5	4	4	4	27
62	5	5	4	4	5	5	28
63	5	4	5	5	5	4	28
64	5	5	4	5	4	5	28
65	4	5	5	4	5	4	27
66	5	5	4	5	4	4	27
67	5	5	4	5	4	4	27
68	1	2	2	2	1	1	9
69	4	4	5	4	1	5	23
70	5	4	4	5	4	5	27
71	4	4	5	4	4	5	26
72	5	4	4	5	4	5	27
73	5	5	4	5	4	5	28
74	5	4	2	5	4	4	24
75	5	4	4	4	3	4	24
76	5	4	4	4	4	4	25
77	5	5	4	5	4	3	26
78	4	2	4	5	4	3	22
79	5	5	5	5	5	5	30
80	4	4	5	4	5	5	27
81	5	4	4	5	5	4	27
82	5	5	5	4	4	5	28
83	5	4	4	5	5	4	27
84	5	5	5	4	4	5	28
85	5	5	4	4	5	5	28
86	5	5	4	4	5	5	28
87	5	4	5	4	5	4	27
88	5	4	4	5	4	5	27
89	5	4	4	5	4	5	27
90	5	5	4	5	4	5	28
91	5	5	4	4	5	5	28



© 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

92	5	4	5	4	5	4	27
93	5	5	4	4	5	5	28
94	5	5	4	4	5	5	28
95	4	5	4	5	4	5	27
96	5	5	4	4	5	4	27
97	5	5	4	4	4	5	27
98	5	5	5	4	4	5	28
99	3	3	3	3	3	3	18
100	4	5	4	5	4	5	27

Responde n	Kepuasan Nasabah (Y)						Total
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	
1	5	5	5	5	5	5	30
2	5	4	4	4	4	4	25
3	3	3	3	3	4	3	19
4	4	4	5	4	4	4	25
5	5	5	5	4	4	4	27
6	5	5	5	5	5	5	30
7	5	5	4	4	3	3	24
8	4	3	5	5	4	4	25
9	4	4	4	4	4	5	25
10	3	3	3	3	3	3	18
11	4	4	4	4	4	4	24
12	4	4	4	5	4	5	26
13	4	4	4	4	4	4	24
14	2	4	3	5	4	5	23
15	4	3	4	5	4	5	25
16	5	5	5	5	5	5	30
17	5	4	4	4	4	4	25
18	4	4	4	4	4	4	24
19	2	2	1	2	1	3	11
20	5	5	5	3	2	3	23
21	4	4	4	4	4	4	24
22	4	4	4	4	4	4	24
23	4	4	5	5	4	4	26
24	4	4	4	3	3	5	23
25	4	4	4	4	5	5	26
26	4	5	5	5	5	5	29
27	5	5	5	5	5	5	30
28	4	4	4	4	5	5	26
29	5	5	5	5	5	5	30
30	4	4	4	4	4	4	24



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

31	4	4	4	4	4	3	23
32	5	5	5	5	5	5	30
33	5	5	5	5	5	5	30
34	4	4	4	5	4	4	25
35	4	4	4	4	4	4	24
36	5	4	4	4	4	5	26
37	4	3	4	4	4	4	23
38	4	5	5	4	4	4	26
39	5	4	4	4	4	5	26
40	4	4	4	4	4	4	24
41	5	5	5	5	5	5	30
42	5	5	5	4	4	5	28
43	4	5	5	4	5	4	27
44	5	4	4	5	5	4	27
45	4	5	4	4	5	5	27
46	5	5	4	4	5	5	28
47	5	4	4	5	5	5	28
48	4	5	5	4	4	5	27
49	5	4	4	5	5	5	28
50	5	5	5	5	4	4	28
51	5	5	4	4	5	5	28
52	4	5	5	5	4	4	27
53	4	4	5	4	5	5	27
54	5	4	4	5	5	4	27
55	5	5	4	4	5	5	28
56	5	5	5	4	4	5	28
57	4	5	5	4	5	5	28
58	5	5	4	4	5	5	28
59	4	4	5	5	4	5	27
60	4	4	5	4	5	5	27
61	5	5	4	5	5	4	28
62	5	4	5	5	4	4	27
63	4	5	5	4	5	5	28
64	4	4	5	5	4	5	27
65	4	5	5	4	5	5	28
66	5	4	5	5	4	5	28
67	5	4	4	4	5	4	26
68	2	1	2	1	2	1	9
69	2	1	3	2	2	1	11
70	4	5	4	5	5	4	27
71	4	4	5	4	4	5	26
72	4	4	5	4	5	4	26
73	4	4	5	4	4	5	26



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

74	5	4	5	5	5	5	29
75	5	4	5	5	4	4	27
76	4	4	4	4	4	4	24
77	5	4	4	5	3	5	26
78	2	4	3	4	4	4	21
79	4	4	4	4	4	4	24
80	5	5	4	4	5	5	28
81	5	5	4	5	5	4	28
82	5	5	4	4	5	5	28
83	4	4	5	5	4	5	27
84	5	4	4	5	4	5	27
85	4	5	4	5	4	5	27
86	5	5	4	4	5	5	28
87	5	5	4	5	5	4	28
88	5	4	4	5	5	4	27
89	5	5	4	5	4	5	28
90	5	5	4	4	4	4	26
91	4	4	5	4	5	5	27
92	4	5	4	5	4	5	27
93	5	4	4	5	5	5	28
94	5	5	4	5	4	5	28
95	5	5	5	4	4	4	27
96	5	5	4	4	5	4	27
97	5	4	4	5	5	4	27
98	4	4	5	5	4	5	27
99	2	2	3	3	2	2	14
100	5	4	5	4	5	4	27

Lampiran 3 Output SPSS 29

Validitas

Variabel Fitur (X1)

		Correlations								
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,711**	,420**	,512**	,623**	,485**	,560**	,430**	,814**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,711**	1	,355**	,413**	,504**	,442**	,551**	,426**	,772**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,420**	,355**	1	,410**	,441**	,498**	,552**	,521**	,702**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,512**	,413**	,410**	1	,570**	,280**	,417**	,447**	,678**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	,005	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	,623**	,504**	,441**	,570**	1	,434**	,543**	,494**	,777**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	,485**	,442**	,498**	,280**	,434**	1	,371**	,373**	,618**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	,005	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	,560**	,551**	,552**	,417**	,543**	,371**	1	,546**	,795**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	,430**	,426**	,521**	,447**	,494**	,373**	,546**	1	,732**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	,808**	,755**	,707**	,685**	,781**	,650**	,783**	,716**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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



Hak Cipta :

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



Lampiran 4 Output SPSS 29 (lanjutan)

Variabel *E-Service Quality* (X2)

		Correlations												
		X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X2. 6	X2. 7	X2. 8	X2. 9	X2. 10	X2. 11	X2. 12	X2.
X2. 1	Pearson Correlation	1	,519**	,507**	,444**	,574**	,419**	,549**	,528**	,503**	,527**	,367**	,560**	,746**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2. 2	Pearson Correlation	,519**	1	,546**	,506**	,513**	,441**	,344**	,458**	,404**	,566**	,462**	,338**	,725**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2. 3	Pearson Correlation	,507**	,546**	1	,674**	,408**	,384**	,514**	,457**	,394**	,449**	,475**	,456**	,739**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2. 4	Pearson Correlation	,444**	,506**	,674**	1	,533**	,419**	,584**	,457**	,468**	,532**	,467**	,512**	,766**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2. 5	Pearson Correlation	,574**	,513**	,408**	,533**	1	,533**	,418**	,561**	,524**	,584**	,489**	,504**	,764**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2. 6	Pearson Correlation	,419**	,441**	,384**	,419**	,533**	1	,437**	,493**	,464**	,480**	,620**	,601**	,747**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Hak Cipta :

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



Lampiran 5 Output SPSS 29 (lanjutan)

Variabel *E-Trust* (X3)

		Correlations						
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,647**	,352**	,458**	,531**	,612**	,819**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	,647**	1	,397**	,335**	,481**	,636**	,802**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	,352**	,397**	1	,346**	,345**	,411**	,667**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	,458**	,335**	,346**	1	,440**	,281**	,655**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	,005	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	,531**	,481**	,345**	,440**	1	,440**	,766**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.6	Pearson Correlation	,612**	,636**	,411**	,281**	,440**	1	,820**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	,005	<,001		<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	,815**	,792**	,630**	,631**	,760**	,774**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

NEGERI
JAKARTA

Lampiran 6 Output SPSS 29 (lanjutan)

Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

		Correlations						
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y
Y1.1	Pearson Correlation	1	,672**	,554**	,643**	,560**	,554**	,790**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	,672**	1	,614**	,585**	,629**	,653**	,836**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	,554**	,614**	1	,584**	,510**	,567**	,742**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y1.4	Pearson Correlation	,643**	,585**	,584**	1	,614**	,690**	,785**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y1.5	Pearson Correlation	,560**	,629**	,510**	,614**	1	,642**	,806**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y1.6	Pearson Correlation	,554**	,653**	,567**	,690**	,642**	1	,807**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	,813**	,846**	,769**	,841**	,803**	,840**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

Reliabilitas

Variabel Fitur (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,879	8

Variabel *E-Service Quality* (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,919	12



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

Lampiran 7 Output SPSS 29 (lanjutan)

Variabel *E-Trust* (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,828	6

Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,902	6



© 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 8 Output SPSS 29 (lanjutan)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.28539237	
Most Extreme Differences	Absolute	.081	
	Positive	.069	
	Negative	-.081	
Test Statistic		.081	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.107	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.108	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.100
		Upper Bound	.116

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 1314643744.

Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	-1.106	1.110		-.996	.322		
X1	.075	.068	.085	1.093	.277	.204	4.911
X2	.367	.033	.710	11.239	<.001	.311	3.219
X3	.212	.094	.183	2.250	.027	.187	5.344

a. Dependent Variable: Y



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 9 Output SPSS 29 (lanjutan)

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.386	.751		3.177	.002
	X1	.024	.044	.113	.537	.592
	X2	.006	.022	.052	.293	.770
	X3	-.101	.063	-.363	-1.618	.109

a. Dependent Variable: ABS_RES

Hasil Uji Hipotesis

Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Tolerance
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-1.106	1.110		-.996	.322	
	X1	.075	.068	.085	1.093	.277	.204
	X2	.367	.033	.710	11.239	<.001	.311
	X3	.212	.094	.183	2.250	.027	.187

a. Dependent Variable: Y

Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1209.869	3	403.290	236.691	<.001 ^b
	Residual	163.571	96	1.704		
	Total	1373.440	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1



Hak Cipta :

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



Lampiran 10 Output SPSS 29 (lanjutan)

Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Tolerance
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-1.106	1.110		-.996	.322	
	X1	.075	.068	.085	1.093	.277	.204
	X2	.367	.033	.710	11.239	<.001	.311
	X3	.212	.094	.183	2.250	.027	.187

a. Dependent Variable: Y

Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.939 ^a	.881	.877	1.30532

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

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