

# SKRIPSI TERAPAN



ANALISIS TERHADAP PENYEBAB NASABAH MELAKUKAN  
TRANSAKSI MELALUI KANTOR CABANG DI ERA DIGITALISASI  
(STUDI KASUS BANK SYARIAH INDONESIA KCP FATMAWATI)

DISUSUN OLEH:  
MISYELIA FAHRANI  
2004411021

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH

PROGRAM SARJANA TERAPAN

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2024



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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



## ANALISIS TERHADAP PENYEBAB NASABAH MELAKUKAN TRANSAKSI MELALUI KANTOR CABANG DI ERA DIGITALISASI (STUDI KASUS BANK SYARIAH INDONESIA KCP FATMAWATI)

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada  
Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi  
Politeknik Negeri Jakarta

DISUSUN OLEH:  
MISYELIA FAHRANI  
2004411021

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

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

2024



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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



**Hak Cipta :**

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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

## LEMBAR PERNYATAAN ORSINALITAS

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

Nama : Misyelia Fahrani

NIM : 2004411021

Tanda Tangan :



Tanggal : 31 Juli 2024

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



**Hak Cipta :**

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Misyelia Fahrani  
NIM : 2004411021  
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Terhadap Penyebab Nasabah Melakukan Transaksi Melalui Kantor Cabang Di Era Digitalisasi (Studi Kasus BSI KCP Fatmawati)

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

### DEWAN PENGUJI


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

Anggota Penguji : Darna, S.E., M.Si

### DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 31 Juli 2024

Ketua Jurusan Akuntansi  
  
Dr. Sahar 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Misyelia Fahrani  
NIM : 2004411021  
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / Keuangan dan Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Terhadap Penyebab Nasabah Melakukan Transaksi Melalui Kantor Cabang Di Era Digitalisasi (Studi Kasus BSI KCP Fatmawati)

Disetujui oleh:  
Pembimbing

Darna, S.E., M.Si.

NIP.196002101990031001

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Diketahui Oleh  
Kepala Program Studi

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

NIP. 199201122018032001



Hak Cipta :

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

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Misyelia Fahrani  
NIM : 2004411021  
Program Studi : Keuangan & Perbankan Syariah  
Jurusan : Akuntansi  
Jenis Karya : Skripsi Terapan

Demikian 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:

**“Analisis Terhadap Penyebab Nasabah Melakukan Transaksi Melalui Kantor Cabang Di Era Digitalisasi (Studi Kasus BSI KCP Fatmawati)”.**

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalih media 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 Juli 2024

Yang menyatakan

Misyelia Fahrani  
NIM. 2004411021



**Hak Cipta :**

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh,*

*Alhamdulillah* segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dan kepada jujungan besar kita Nabi Muhammad SAW. Yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi sebagai salah satu syarat untuk dapat menyelesaikan Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta dengan judul “*Analisis Penyebab Nasabah Melakukan Transaksi Melalui Kantor Cabang di Era Digitalisasi (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kcp Fatmawati)*”.

Pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan rasa syukur dan terima kasih atas dukungan yang telah diberikan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini, semoga apa yang telah diberikan kepada penulis akan menghasilkan hasil yang baik bagi penulis dan yang memberikan. Penulis juga ingin mengucapkan banyak terima kasih kembali kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Ibu Nurul Hasanah, S.ST.,M.Si selaku Kepala Prodi D4 Keuangan dan Perbankan Syariah.
4. Bapak Darna, S.E, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan masukan selama penulisan skripsi.
5. Ibu Ida Syafrida, S.E., M.Si. selaku Dosen Penguji pada seminar proposal saya yang telah memberikan saran serta masukan selama penulisan skripsi.
6. Ibu Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M. selaku Dosen Penguji sidang akhir saya yang telah memberikan saran serta masukan.
7. Ibu Linda Wardani selaku Branch Manager Bank Syariah Indonesia KCP Fatmawati yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk



**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

melakukan penelitian di Kantor Cabang Fatmawati.

8. Seluruh Pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Fatmawati yang telah membantu dan selalu mendukung penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
9. Ayah dan Bunda yang senantiasa selalu mendoakan dan memberikan dukungan baik secara moril dan materil serta keluarga dan sahabat yang telah memberi dukungan dan doa yang bermanfaat bagi penulis.
10. Terakhir penulis sampaikan terima kasih kepada teman-teman seperjuangan BS 8A yang bersama-sama sedang menyelesaikan penelitian untuk berjuang mendapatkan gelar sarjana demi guna mengejar cita-cita.

Jakarta, 31 Juli 2024

Penulis

Misyelia Fahrani

NIM. 2004411021

**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

## **Analisis Terhadap Penyebab Nasabah Melakukan Transaksi Melalui Kantor Cabang Di Era Digitalisasi (Studi Kasus BSI KCP Fatmawati)**

Misyelia Fahrani

Keuangan dan Perbankan Syariah

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor penyebab nasabah melakukan transaksi melalui kantor cabang di era digitalisasi. Diantaranya yaitu faktor kualitas pelayanan, literasi digital, kemudahan, dan keamanan. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda dalam uji data penelitian menggunakan *SPSS versi 29*. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang pernah melakukan transaksi melalui BSI KCP Fatmawati. Hasil pada penelitian ini menunjukkan jika adanya pengaruh positif secara signifikan terhadap faktor kualitas pelayanan, dan kemudahan. Dan pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap faktor literasi digital, dan keamanan. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa literasi digital dan keamanan memiliki pengaruh yang lemah terhadap keputusan nasabah melakukan transaksi di kantor cabang.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Literasi Digital, Kemudahan, Keamanan, Keputusan Nasabah.



**Hak Cipta :**

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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

*Analysis of the Reasons Why Customers Make Transactions Through  
Branch Offices in the Era of Digitalization  
(Case Study of BSI KCP Fatmawati)*

Misyelia Fahrani

*Sharia Finance and Banking*

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the factors that cause customers to make transactions through branch offices in the digital era. Among them are service quality factors, digital literacy, convenience, and security. The study uses a quantitative method with multiple linear regression analysis in testing research data using SPSS version 29. The data collection method used is by distributing questionnaires to respondents who have made transactions through BSI KCP Fatmawati. The results of this study indicate that there is a significant positive influence on service quality factors, and convenience. And a positive but insignificant influence on digital literacy factors, and security. The results of this study indicate that digital literacy and security have a weak influence on customer decisions to make transactions at branch offices.*

*Keywords: Service Quality, Digital Literacy, Convenience, Security, Customer Decisions.*



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORSINALITAS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISL.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Landasan Teori.....</b>	<b>9</b>
2.1.1 Kualitas pelayanan.....	9
2.1.2 Dimensi Kualitas pelayanan.....	9
2.1.3 Indikator Kualitas pelayanan.....	10
2.1.4 Literasi Digital.....	11
2.1.5 Dimensi Literasi Digital.....	11
2.1.6 Indikator Literasi Digital.....	12
2.1.7 Kemudahan.....	12
2.1.8 Dimensi Kemudahan.....	13
2.1.9 Indikator Kemudahan.....	13
2.1.10 Keamanan.....	14
2.1.11 Dimensi Keamanan.....	15
2.1.12 Indikator Keamanan.....	15
2.1.13 Keputusan Nasabah.....	15
2.1.14 Dimensi Keputusan Nasabah.....	16
2.1.15 Indikator Keputusan Nasabah.....	16
<b>2.2 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>18</b>
<b>2.3 Kerangka Berfikir.....</b>	<b>20</b>

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

2.4	Hipotesis Penelitian.....	21
2.4.1	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah melakukan transaksi melalui kantor cabang.....	21
2.4.2	Pengaruh literasi digital terhadap keputusan nasabah melakukan transaksi melalui kantor cabang.....	21
2.4.3	Pengaruh kemudahan terhadap keputusan nasabah melakukan transaksi melalui kantor cabang.....	22
2.4.4	Pengaruh keamanan terhadap keputusan nasabah melakukan transaksi melalui kantor cabang.....	22
2.4.5	Pengaruh kualitas pelayanan, literasi digital, kemudahan, dan keamanan terhadap keputusan nasabah melakukan transaksi melalui kantor cabang.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>24</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	24
3.2	Objek Penelitian .....	24
3.3	Populasi dan Metode Pengambilan Sampel.....	24
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	25
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	25
3.6	Definisi Operasional Variabel.....	26
3.7	Metode Analisa Data.....	37
3.7.1	Uji Instrumen.....	37
3.7.2	Uji Asumsi Klasik .....	38
3.7.3	Uji Regresi Linear Berganda .....	38
3.7.4	Uji Hipotesis .....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>41</b>
4.1	Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	41
4.1.1	Gambaran Umum Responden.....	41
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	42
4.2	Hasil Pengolahan Data .....	43
4.2.1	Uji Validitas.....	43
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	45
4.2.3	Uji Asumsi Klasik .....	46
4.2.3.1	Uji Normalitas.....	46
4.2.3.2	Uji Multikolinearitas.....	47
4.2.3.3	Uji Linearitas.....	47
4.2.4	Uji Regresi Linear Berganda.....	48



**Hak Cipta :**

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

4.2.5	Uji Hipotesis.....	49
4.2.5.1	Uji Parsial (T).....	49
4.2.5.2	Uji Simultan (F).....	50
4.2.5.3	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	51
4.3	Pembahasan.....	51
4.3.1	Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Transaksi Melalui Kantor Cabang.....	51
4.3.2	Pengaruh Literasi Digital Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Transaksi Melalui Kantor Cabang.....	52
4.3.3	Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Transaksi Melalui Kantor Cabang.....	53
4.3.4	Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Transaksi Melalui Kantor Cabang.....	55
4.3.5	Pengaruh Kualitas pelayanan, Literasi Digital, Kemudahan, Keamanan Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Transaksi Melalui Kantor Cabang.....	56
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>58</b>
5.1	Kesimpulan.....	58
5.2	Saran.....	59
<b>DAFTAR PUSATAKA.....</b>		<b>60</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>65</b>

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



**Hak Cipta :**

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

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Transaksi Bank Syariah.....	2
Tabel 1.2	Transaksi Teller .....	3
Tabel 1.3	Transaksi Customer Service .....	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1	Skala Likert .....	26
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel.....	26
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	42
Tabel 4.5	Uji Validitas.....	43
Tabel 4.6	Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 4.7	Uji Normalitas.....	46
Tabel 4.8	Uji Multikolinritas .....	47
Tabel 4.9	Uji Linearitas.....	47
Tabel 4.10	Uji Regresi Linear Berganda.....	48
Tabel 4.11	Uji Parsial (Uji T).....	49
Tabel 4.12	Uji Simultan (F) .....	50
Tabel 4.13	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	51

**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 2.1 Kerangka Pemikiran.....20





**Hak Cipta :**

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

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner.....	66
Lampiran 2. Lembar Kuesioner Melalui <i>Google Form</i> .....	75
Lampiran 3. Hasil Kuesioner .....	81
Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	89
Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik.....	94
Lampiran 6. Uji Hipotesis.....	95







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

Pada era perkembangan teknologi yang terus terusan berkembang pesat, masyarakat memasuki era baru yang disebut dengan era revolusi industri 4.0. atau era digitalisasi. Sehingga seluruh kegiatan yang dilakukan masyarakat sangat dipengaruhi dengan perkembangan teknologi. Pertumbuhan teknologi yang selalu berkembang pesat menjadi peluang bagi perbankan untuk terus berinovasi guna meningkatkan fasilitas serta kualitas perbankan agar dapat dengan mudah memberikan masyarakat dalam bertransaksi dan juga meningkatkan perekonomian (Krisnawati, 2023).

Data yang didapat pada Bank Indonesia ditemui jika nilai transaksi digital banking pada tahun 2022 sebesar Rp. 52.548,8 Triliun tumbuh 28,72% dari tahun sebelumnya dan BI juga memproyeksikan untuk pertumbuhan transaksi digital di tahun 2023 akan tumbuh sekitar 22,13% sebesar Rp. 64.175,1 triliun. (Website Bank Indonesia, 2023). Maka, memasuki era digitalisasi ini Indonesia masih terus bertransformasi dalam peningkatan teknologinya dan terus mengembangkan dunia perbankan. Salah satunya yaitu transformasi yang dibuat oleh Kementerian BUMN Bapak Erick Thohir dengan menggabungkan (*merger*) 3 (tiga) sektor perbankan syariah di Indonesia yaitu PT Bank BNI Syariah Tbk, PT BRI Syariah dan PT Bank Mandiri Syariah. Tujuan digabungkannya ialah menyatukan keunggulan dari ke 3 (tiga) bank syariah tersebut, agar menciptakan layanan jangkauan yang luas, dan lengkap serta adanya kapasitas per modalan yang baik sehingga bisa bersaing pada tingkat global. (website bankbsi, 2021)

Berdasarkan dikeluarkannya Surat Resmi OJK (Otoritas Jasa Keuangan) dengan Nomor SR-3/PB.1/2021 resmi melakukan merger 3 (tiga) perbankan syariah di Indonesia menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Walaupun Bank Syariah Indonesia (BSI) baru memulai karir nya pada 2021 Bank Syariah Indonesia (BSI) mampu bersaing dalam pengembangan layanan digitalnya dengan meraih penghargaan Internasional sebagai *Outstanding Client Onboarding & Account Opening*, pada acara *Global Retail Banking Innovation Awards 2023* yang diselenggarakan oleh *The Digital Banker* di Singapura dan per juni 2023. Sehingga



**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

jumlah nasabah BSI mencapai 18,76 juta dan menjadikannya perseroan bank nomor 5 dengan jumlah nasabah terbesar di Indonesia. Jumlah nasabah BSI sendiri semakin bertumbuh sejak pertama kali berdiri pada awal tahun 2021. Dan dalam 2,5 tahun nasabah BSI tumbuh sebanyak 5 juta orang (News Update BSI, 2023).

Berdasarkan data yang diperoleh melalui web.site Bank Syariah Indonesia (BSI), data jumlah transaksi Bank Syariah Indonesia selama 3 tahun terakhir dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Transaksi Bank Syariah

Satuan dalam Juta

TAHUN	TRANSAKSI	
	DIGITAL	TELLER
2021	260.81	14.81
2022	343.78	13.30
2023	437.99	13.28

Sumber: Web.site Bank Syariah Indonesia

Pada data di atas, Bank Syariah Indonesia masih memiliki kualitas pelayanan secara offline atau melalui kantor cabang dengan jumlah transaksi per tahun 2023 sebesar 13,28 juta dengan presentase 3% dari jumlah transaksi digitalnya yaitu sebesar 437,99 juta. Ini membuktikan jika transaksi melalui layanan digital lebih dominan dibandingkan transaksi langsung melalui kantor cabang. Namun fakta yang terjadi dilapangan masih banyak nasabah yang belum menggunakan layanan digital banking pada Bank Syariah Indonesia.

Berikut data yang diperoleh dari 2 (dua) narasumber yaitu karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Fatmawati yang berstatus sebagai *Frontliner* yaitu *Teller* dan juga *Customer Service* mengenai transaksi yang dilakukan nasabah selama 3 (tiga) bulan pada awal tahun 2024 sebagai berikut:

Tabel 1.2 Transaksi Teller

TELLER									
NO	TRANSAKSI	JANUARI		FEBRUARI		MARET		TOTAL (%)	
		D	T	D	T	D	T	D	T
1.	Setor Tunai	150	201	152	179	162	198	44,5%	55,5%
2.	Tarik Tunai	81	97	70	88	74	76	46,3%	53,7%
3.	Transfer BSI	30	41	35	67	27	48	37%	63%
4.	RTGS ( <i>Real Time Gross Settlement</i> )	0	2	2	4	2	5	26,7%	73,3%
5.	SKN ( <i>Sistem Kliring Nasional</i> )	1	4	2	3	5	8	34,8%	65,2%
6.	Swift	0	2	0	1	0	2	0%	100%

Sumber: data diolah, 2024

Berdasarkan tabel 1.2, terdapat 6 jenis transaksi yang lebih dominan dilakukan secara langsung melalui teller dibanding transaksi melalui digital. Terlihat jika transaksi setor tunai merupakan yang paling banyak dilakukan. Data yang diambil berdasarkan triwulan pertama pada tahun 2024 di BSI KCP Fatmawati. D merupakan transaksi yang dilakukan secara digital, sedangkan T merupakan transaksi melalui teller.

Tabel 1.3 Transaksi Customer Service

CUSTOMER SERVICE									
NO	TRANSAKSI	JANUARI		FEBRUARI		MARET		TOTAL (%)	
		D	CS	D	CS	D	CS	D	CS
1.	Pembukaan Rekening	28	32	47	63	48	80	41,3%	58,7%
2.	Tutup Rekening	3	5	5	7	7	12	38,5%	61,5%
3.	Aktivasi <i>Mobile Banking</i>	70	83	38	41	53	105	41,3%	58,7%
4.	Setoran Awal Haji	0	8	0	7	0	12	0%	100%
5.	Transaksi Wu	0	0	0	4	0	6	0%	100%
6.	Pembukaan Kartu ATM	0	28	0	44	0	73	0%	100%
7.	Pengaduan Nasabah	4	10	3	12	5	15	24,5%	75,5%

Sumber: data diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 1.3 terdapat 7 jenis transaksi melalui customer service selama triwulan pertama tahun 2024 dengan perbandingan persentase yang lebih tinggi yaitu melalui kantor cabang daripada digital. Pada Tabel 1.1, dapat dikatakan bahwa transaksi digital lebih dominan dilakukan tetapi berdasarkan Tabel 1.2 dan 1.3 serta data yang ditemukan di lapangan masih banyak nasabah lebih memilih melakukan transaksi melalui kantor cabang dimana transaksi yang dominan dilakukan sudah disediakan layanannya melalui digital atau tanpa harus melakukan

**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



transaksi melalui kantor cabang. Menurut teller BSI KCP Fatmawati, Sandi bahwa: “Nasabah yang masih melakukan transaksi secara langsung dengan mendatangi kantor cabang seharusnya bisa melakukan transaksi melalui handphone nasabah. Karena BSI sendiri sudah menyediakan layanan secara digital yang dapat diakses langsung oleh nasabah”.

Adanya faktor kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan nasabah, menjadikan nasabah lebih memilih untuk bertransaksi secara langsung melalui kantor cabang (Misna, 2018). Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia dapat menjadi suatu keputusan bagi nasabah untuk selalu loyal dalam bertransaksi melalui kantor cabang dengan adanya produk serta jasa yang di pasarkan dengan baik (Ramadonna, 2019). Dalam perbankan, dimana dalam memberikan kualitas pelayanan kepada nasabah harus mampu memberikan kepuasan terhadap jasa kualitas pelayanan yang dihasilkan. Keberhasilan dalam melakukan kualitas pelayanan dapat menjadi keputusan nasabah untuk bertransaksi langsung (Ridlo, 2019).

Terdapat literasi digital yang baik dapat menghasilkan ekosistem perbankan yang baik bagi pengetahuan masyarakat tentang dunia perbankan. Oleh karena itu, perkembangan industri jasa keuangan digital yang semakin pesat, membuat nasabah menjadi minim dalam pengetahuannya. Sehingga nasabah lebih sering untuk melakukan transaksi langsung melalui kantor cabang (Effendi et al., 2022). Kurangnya literasi digital pada nasabah menyebabkan kemampuan dalam memanfaatkan media digital serta informasi menjadi lemah (Techataweewan, 2018). Kurangnya kemampuan literasi digital nasabah dalam mempergunakan dan memanfaatkan aplikasi yang ada pada perangkat teknologi, menjadikan layanan digital yang telah disediakan menjadi mubazir (Subroto, 2021).

Kemudahan dapat menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pelanggan. Beberapa dampak seperti kurang mengetahuinya kemudahan dalam penggunaan layanan digital BSI, membuat nasabah lebih memilih melakukan transaksi secara manual ke *teller* ataupun *customer service* dengan mengantri. Hal ini dikarenakan terdapat faktor kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi langsung melalui kantor cabang (Ramadhan, 2017). Menurut (Marzuqi, 2017) terdapat kemudahan terhadap keputusan nasabah dalam melakukan transaksi langsung dibandingkan melalui layanan digital yang terkadang sering *error*. Nasabah memiliki refleksi psikologisnya untuk lebih terbuka dalam bersikap pada

**Hak Cipta :**

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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

sesuatu yang mudah di mengerti sehingga memilih untuk melakukan transaksi langsung (Hadi & Novi, 2015).

Aplikasi *Mobile Banking* yang selalu mengalami *maintenance* atau perbaikan setelah melakukan transaksi, lalu adanya *skimming* atau penipuan yang mengatas namakan *customer care* BSI dengan melakukan modus berpura-pura membantu dalam menyelesaikan permasalahan seperti *error m-banking*, membuat nasabah lebih memilih melakukan transaksi secara langsung melalui kantor cabang (Saputro, 2020). Faktor keamanan lainnya yaitu karena pernah terjadinya sistem diretas oleh *hacker* pada tanggal 24 Januari 2022 (Melianan, 2022). Selain itu terjadinya kebocoran data dan privasi membuat nasabah menjadi tidak yakin dengan layanan *mobile banking* yang ada. Maka dari itu, kebutuhan untuk keamanan penggunaan *platform* digital berpengaruh besar dengan keputusan nasabah lebih memilih melakukan transaksi langsung melalui kantor cabang (Dewi & Artanti, 2021).

Masih banyaknya nasabah yang bertransaksi secara langsung melalui kantor cabang membuat tingkat layanan digital yang disediakan BSI menjadi sedikit dalam penggunaannya. Sehingga fokus pada penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor penyebab nasabah melakukan transaksi melalui kantor cabang padahal BSI telah menyediakan dalam bentuk layanan digital yang bisa diakses oleh nasabah hanya dengan menggunakan handphone atau layanan digital lainnya. Pentingnya hal ini diteliti karena di era sekarang sudah lebih praktis dalam penggunaan teknologi digital yang sudah disediakan oleh BSI.

Oleh karena itu, peneliti tertarik mengambil penelitian dengan judul, “**Analisis Terhadap Penyebab Nasabah Melakukan Transaksi Melalui Kantor Cabang di Era Digitalisasi (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Fatmawati.)**”

## 1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Sesuai latar belakang yang telah diuraikan peneliti diatas, bahwa masih banyak nasabah yang melakukan transaksi dengan mendatangi langsung kantor cabang dan masih banyak juga yang belum menggunakan layanan digital yang telah disediakan oleh BSI yaitu dengan mengeluarkan sejumlah biaya dalam pembuatannya, tetapi masih banyak nasabah yang jarang menggunakan layanan digital. Sehingga jika tidak dimanfaatkan penggunaannya dengan optimal, bisa menyebabkan mubazir dalam pembuatan layanan digital tersebut. Dalam penelitian ini peneliti ingin membahas faktor-faktor yang menyebabkan nasabah melakukan transaksi melalui

### Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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



kantor cabang padahal BSI sudah menyediakan layanan dalam bentuk digital untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi sehingga tidak perlu datang ke kantor cabang.

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, peneliti merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah melakukan transaksi melalui kantor cabang?
2. Apakah literasi digital berpengaruh terhadap keputusan nasabah melakukan transaksi melalui kantor cabang?
3. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap keputusan nasabah melakukan transaksi melalui kantor cabang?
4. Apakah keamanan berpengaruh dalam keputusan nasabah melakukan transaksi melalui kantor cabang?
5. Apakah kualitas pelayanan, literasi digital, kemudahan, dan keamanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan nasabah melakukan transaksi melalui kantor cabang?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah bertransaksi melalui kantor cabang.
2. Menganalisis pengaruh literasi digital terhadap keputusan nasabah bertransaksi melalui kantor cabang.
3. Menganalisis pengaruh kemudahan terhadap keputusan nasabah bertransaksi melalui kantor cabang.
4. Menganalisis pengaruh faktor keamanan terhadap keputusan nasabah dalam bertransaksi melalui kantor cabang.
5. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, literasi digital, kemudahan, dan keamanan terhadap keputusan nasabah melakukan transaksi melalui kantor cabang.

#### Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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

## 1.5 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini peneliti berharap dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak di antaranya:

### a. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana informasi dan pengetahuan dalam meningkatkan wawasan mengenai digital. Dan peneliti sangat berharap penelitian ini dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian sejenis di waktu yang akan datang.

### b. Manfaat Praktisi

Bagi perusahaan, peneliti berharap hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi perusahaan sebagai dasar pengambilan kebijakan atau keputusan tentang literasi dan layanan digital terhadap nasabah.

Bagi nasabah, peneliti juga berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi nasabah untuk tetap dapat menggunakan layanan digital yang telah disediakan oleh BSI.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

### 1. BAB I Pendahuluan

Terdiri dari latar belakang masalah dari topik penelitian, identifikasi masalah yang menjelaskan gap pada penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian untuk memberikan hasil penelitian terhadap pihak terkait dan manfaat penelitian sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya, serta sistematika penulisan.

### 2. BAB II Tinjauan Pustaka

Menguraikan beberapa landasan teori, penelitian terdahulu yang relevan, serta kerangka berfikir penelitian dan hipotesis penelitian.

### 3. BAB III Metode Penelitian

Menjelaskan metode penelitian seperti jenis penelitian, objek penelitian, populasi dan metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data

### 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



penelitian, metode pengumpulan data untuk mendapatkan sumber data yang valid, definisi operasional variabel, serta metode analisis data.

4. BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bagian bab ini menjelaskan hasil penelitian yang telah dilakukan seperti deskripsi karakteristik mengenai responden, analisis data, hasil penelitian, dan pengujian hipotesis beserta interprestasinya.

5. BAB V Penutup

Pada bab ini memuat rangkuman mengenai hasil analisis yang telah diperoleh dari bab sebelumnya, yaitu adanya kesimpulan serta saran untuk peneliti selanjutnya.

## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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







## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan menganalisis data variabel kualitas pelayanan, literasi digital, kemudahan, dan keamanan terhadap keputusan nasabah melakukan transaksi melalui kantor cabang di era digital, dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah melakukan transaksi melalui kantor cabang. Hal ini disebabkan karena adanya pengaruh kuat pada kualitas pelayanan yang cepat dan tepat yang dirasakan oleh nasabah. Sehingga nasabah memilih untuk bertransaksi melalui kantor cabang.
2. Literasi digital memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap keputusan nasabah melakukan transaksi melalui kantor cabang. Hal ini disebabkan karena pengaruh yang lemah pada keputusan nasabah yang menganggap bahwa bertransaksi melalui kantor cabang itu masih kurang efektif.
3. Kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah melakukan transaksi melalui kantor cabang. Hal ini disebabkan karena adanya pengaruh yang kuat pada nasabah dalam memahami kemudahan untuk bertransaksi secara langsung di kantor cabang.
4. Keamanan memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap keputusan nasabah melakukan transaksi melalui kantor cabang. Hal ini disebabkan karena pengaruh yang lemah pada keputusan nasabah yang masih kurang benar dalam penggunaan fasilitas yang diberikan di kantor cabang.
5. Kualitas pelayanan, literasi digital, kemudahan, dan keamanan secara sama-sama terdapat pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah bertransaksi melalui kantor cabang. Hal ini mengetahui lemah atau kuatnya pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan, literasi digital, kemudahan, dan keamanan terhadap keputusan nasabah yang dijelaskan pada uji koefisien determinasi yang berarti pengaruh variabel independen memiliki pengaruh yang lemah pada variabel literasi digital dan keamanan.

#### Hak Cipta :

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



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

## 5.2 Saran

Berdasarkan dari penelitian ini dan kesimpulan diatas, dapat dituliskan beberapa saran diantaranya sebagai berikut :

- a. Bagi perusahaan, karena hasil dari penelitian ini pengaruh literasi digital menunjukkan pengaruh yang lemah, maka disarankan untuk dapat meningkatkan literasi digital nasabah dalam industri perbankan. Agar nasabah tetap melakukan transaksi melalui kantor cabang dengan menggunakan layanan digital, perusahaan harus siap berinovasi untuk mengembangkan konsep model cabang di masa yang akan datang contohnya seperti penggunaan mesin CS digital yang dapat dilakukan secara *self service* melalui kantor cabang. Kemudian pada hasil penelitian ini pengaruh keamanan menunjukkan pengaruh yang lemah, maka disarankan untuk perusahaan agar dapat meningkatkan keamanan dengan membantu nasabah dalam menggunakan fasilitas yang benar di kantor cabang.
- b. Bagi peneliti berikutnya, karena  $R^2$  dari penelitian ini rendah, sehingga variabel diluar yang diteliti pengaruhnya lebih besar terhadap keputusan nasabah bertransaksi melalui kantor cabang. Maka disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk memilih variabel lain diluar dari penelitian ini seperti variabel kebutuhan, pengalaman, pendapatan, lingkungan, dan inklusi digital.

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



## DAFTAR PUSTAKA

- Huda, N.H., (2021). *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Kualitas pelayanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BTN Syariah KCCirebon)*. <https://repository.syekhnrjati.ac.id/5403>
- Bancin, I. W. D., & Jannah, N. (2022). *Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile dalam Pembayaran E-Commerce: Studi Kasus pada Mahasiswa UINSU*. *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, Vol.2, No.2, 1487-1499. <https://ummaspul.ejournal.id/JKM/article/download/4178/1580>
- Rohana, Dkk. (2023). *Analisis Persepsi Nasabah Dalam Mengakses Layanan Digital Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjung balai*. *Jurnal Perbankan dan Keuangan* Vol.4, No. 1. <https://jurnal.unsil.ac.id/index.php/banku/article/viewFile/6691/pdf>
- Iriani, A.F., (2018). *Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo*. *Journal of Islamic Management and Bussines* Vol. 2, No. 2. <https://ejournal.iainpalopo.ac.id/index.php/dinamis/article/view/1254/855>
- Vadly & Onan M. (2021). *Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat*. *Jurnal Usahid Solo*, Vol. 1, No. 1. <https://www.jurnal.usahidsolo.ac.id/index.php/SENRIABDI/article/view/913/698>
- Pangestu D. (2022). *Analisis Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile*.
- Sari Ferina Nofita (2022) “*Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC. Semarang di Tengah Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo)*”
- Hidayatullah, Aldi. (2021) *Pengaruh Kualitas Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Kalsel Cabang Marabahan di Kabupaten BaritoUtara)*.
- Bi-Institute. (2022). Di akses pada 15 Maret 2024 dari <https://www.bi.go.id/id/bi->

### Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

institute/BI-Epsilon/Pages/Kejahatan-Kuangan-Dalam-Pembayaran-Digital.aspx

Bank BSI news. (2023). Di akses pada 15 Maret 2024 dari <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/berikan-layanan-terbaik-melalui-transformasi-digital-bsi-raih-penghargaan-internasional>

Abdul, Chefi. 2020. *Pembiayaan Mudharabah Dan Pembiayaan Musyarakah Di Perbankan Syariah*. Jurnal Ilmu Akuntansi dan Bisnis Syariah. Vol. 2, No. 1 hal. 3-6. <https://core.ac.uk/download/pdf/304914822.pdf>

Taudlikhul & Teguh. (2021). *Penyaluran Dana Bank Syariah Melalui Pembiayaan Murabahah, Istishna', dan Ijarah Sebelum dan Selama Pandemi Covid 19*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 7(02), 2021, 900-907. Hal. 2. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/2423/1257>

Fithrina. (2021). *Pengaruh Inflasi, Nilai Tukar (Kurs), dan BI Rate terhadap Deposito Mudharabah Pada Bank Umum Syariah di Indonesia Periode 2014-2018*. Hal. 2-3. <http://repository.stei.ac.id/5233/2/I.pdf>

Kornelis, Yudi. (2022) *Digital Banking Consumer Protection: Developments & Challenges*. Jurnal Komunikasi Hukum. Vol.8, No. 1. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/jkh/article/view/44477/21099>

Veri & Eva. (2020). *Analisis Penerapan Corporate Social Responsibility (CSR) Dalam Perspektif Sharia Enterprise Theory*. <https://www.jurnal.iaibafa.ac.id/index.php/minhaj/article/view/309/204>

Otoritas Jasa Keuangan (2019). *Buku 2 Perbankan Seri Literasi Keuangan Perguruan Tinggi*. Hal.86. <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/LiterasiPerguruanTinggi/assets/pdf/Buku%202%20-%20Perbankan.pdf>

Agustin Hamdi (2021). *Teori Bank Syariah* <https://soi.org/10.46367/jps.v2il.279>

Andriyani, Azizah (2020). *Manajemen SDM dalam Upaya Meningkatkan Mutu dan Kualitas Kualitas pelayanan di Ridwan Institute Cirebon*, Jurnal Syntax Idea, Vol.2, No. 8, Hal 7. <https://jurnal.syntax-idea.co.id/index.php/syntax-idea/article/view/495/38>

Sugiyono (2013). *Buku Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.



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

[https://elibrary.stikesghsby.ac.id/index.php?p=show\\_detail&id=1879&key words](https://elibrary.stikesghsby.ac.id/index.php?p=show_detail&id=1879&key%20words)

Sugiyono (2017). *Metode analisis data Uji Realibilitas*  
<http://repository.stei.ac.id/9350/4/BAB%20III.pdf>

Repository STEI (2022). Diakses pada 20 Maret 2024 dari  
<http://repository.stei.ac.id/7936/8/BAB%203.pdf>

Yusra, Zhahara, et al. (2021). *Pengelolaan LKP pada masa pandemik Covid-19*.  
Journal Lifelog Learning Vol. 4 No. 1. Hal 4-5.  
<https://ejournal.unib.ac.id/index.php/jpls/article/download/14873/7871>

Mukhtar. (2022) *Subjek Penelitian* [http://repositori.unsil.ac.id/7558/7/9.%20BAB%20III .pdf](http://repositori.unsil.ac.id/7558/7/9.%20BAB%20III.pdf)

UU No. 10 Tahun 1998 tentang *Perbankan*. (1998).  
<https://bphn.go.id/data/documents/98uu010.pdf>

UU No. 21 Tahun 2008 tentang *Perbankan Syariah*.  
[https://www.ojk.go.id/waspadainvestasi/id/regulasi/Documents/UU\\_No\\_21\\_Tahun\\_2008\\_Perbankan\\_Syariah.pdf](https://www.ojk.go.id/waspadainvestasi/id/regulasi/Documents/UU_No_21_Tahun_2008_Perbankan_Syariah.pdf)

Akmalia, Ikfi. "Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Kualitas pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang." *Manajemen Bisnis* 2.1 (2012).

*Kualitas Kualitas pelayanan: Pengertian, Indikator, Dimensi, Faktor & Prinsip*. (2022, October 12). serupa.id. <https://serupa.id/kualitas-kualitas-pelayanan-pengertian-indikator-dimensi-faktor-prinsip/>

Aksenta, Almasari, et al. *Literasi Digital: Pengetahuan & Transformasi Terkini Teknologi Digital Era Industri 4.0 dan Society 5.0*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.

Dwiningsih, Y. W. (2020). Literasi Keuangan, Literasi Layanan Keuangan Digital Dan Partisipasi Perbankan Pada Siswa Sma Komplek Surabaya. Retrieved November 7, 2020, from <http://repository.unair.ac.id/98269/>

Susilawaty, L., & Nicola, N. (2020). Pengaruh layanan perbankan digital pada kepuasan nasabah perbankan. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 19(2), 179–190. <https://doi.org/10.28932/jmm.v19i2.2478>

Awalina, M. (2018). Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Kemudahan Dan Literasi Keuangan Terhadap Minat Penggunaan Uang Elektronik Berbasis Server Di Kalangan Mahasiswa Dalam Perspektif Islam. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.



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

- Keamanan Menurut para Ahli: Pandangan Yang Beragam namun Mendasar.* (2024, March 31). RedaSamudera.id. <https://redasamudera.id/definisi-keamanan-menurut-para-ahli/>
- Azis, Y. A. (2022, July 12). *Indikator Literasi digital Dan Cara Meningkatkan*. Pengadaan Buku Deepublish. <https://pengadaan.penerbitdeepublish.com/indikator-literasi-digital/>
- Nurlan, Fausiah. *Metodologi penelitian kuantitatif*. CV. Pilar Nusantara, 2019.
- Salmaa. (2023, 8). *Penelitian Korelasional : Pengertian, Ciri, Langkah, Dan Contoh*. Penerbit Deepublish. <https://penerbitdeepublish.com/penelitian-korelasional/>
- M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*, Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2018, hlm. 25. <https://repository.radenfatah.ac.id/19114/2/2.pdf>
- Ghozali (2016), *Pengertian Uji Asumsi Klasik* <https://bbs.binus.ac.id/management/2019/12/analisis-uji-asumsi-klasik/>
- R. Rama Riyan Jazulia. 2018. Analisis Dampak Nilai Taksir, Biaya dan Kualitas pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah: Studi Kasus di Pegadaian Syariah Unit Bunul Kota Malang. *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 3 No. 2, hlm. 97 <https://repository.radenfatah.ac.id/19114/2/2.pdf>
- Handinisari, H., Muhlisin, S., & Yono, Y. (2022). Pengaruh Keamanan, Kemudahan dan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Layanan Mobile Banking. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(3), 818–828. <https://doi.org/10.47467/elmal.v4i3.2076>
- Nila Erina, (2021) PENGARUH KEMUDAHAN AKSES, KENYAMANAN, DAN KEAMANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Nganjuk [https://etheses.iainponorogo.ac.id/16825/1/210817240\\_Nila%20Erina\\_Perbankan%20Syariah.pdf](https://etheses.iainponorogo.ac.id/16825/1/210817240_Nila%20Erina_Perbankan%20Syariah.pdf)
- Lestari, N.E.P. (2020). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 18(2), 107-115.
- Yenny, R., Ratna, C. (2021) PENGARUH LITERASI KEUANGAN DIGITAL,



Hak Cipta :

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

PENGHASILAN, DAN GENDER TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN E-COMMERCE

<https://journal.student.uny.ac.id/index.php/profita/article/view/17724>

Johandari Iqbal, Keriyan, dan Isroq Urrahmah (2021), “Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking”. Global Financial Accounting Journal, Vol. 05, No. 02

Mohammadyari, S., & Singh, H. (2015). Understanding the effect of e-learning on individual performance: The role of digital literacy. Computers & Education, 82, 11–25.

Sugiyono dan Susanto (2015:323) uji linearitas  
<https://dspace.uc.ac.id/bitstream/handle/123456789/1485/BAB%20III.pdf?sequence=15>

Anderson, B. (2023, July 24). Cara melakukan uji-T korelasi. Statorials. <https://statorials.org/id/uji-korelasi-t/>

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

# LAMPIRAN

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

## Hak Cipta :

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







**Hak Cipta :**

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

## Lampiran 1. Lembar Kuesioner

### Kuesioner Penelitian

#### **Analisis Terhadap Penyebab Nasabah Melakukan Transaksi Melalui Kantor Cabang Di Era Digitalisasi (Studi Kasus BSI KCP Fatmawati)**

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan nama saya Misyelia Fahrani, Mahasiswi jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini saya berada di semester 8 dan sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir (Skripsi) saya dengan judul "Analisis Terhadap Penyebab Nasabah Melakukan Transaksi Melalui Kantor Cabang Di Era Digitalisasi (Studi Kasus BSI KCP Fatmawati).

Maka dari itu, saya meminta kesediaan saudara/i & bapak/ibu untuk berkenan memberikan partisipasinya dalam pelaksanaan penelitian saya. Adapun kriteria responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perempuan/Laki-laki
2. Usia 22-40 tahun
3. Pernah melakukan transaksi melalui BSI KCP Fatmawati

Saya memohon untuk kesediaan waktunya berpartisipasi dalam mengisi secara lengkap dan juga benar agar informasi yang disajikan dapat dipertanggungjawabkan dan hasil yang diinginkan dapat tercapai. Dalam pengisian kuesioner ini tidak ada jawaban benar atau salah. Oleh karena itu, responden diharapkan mengisi sesuai dengan pertanyaan yang diberikan. Segala informasi yang diterima dari kuesioner ini bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas perhatian dan kerjasamanya, saya mengucapkan terimakasih. Semoga Allah S.W.T membalas kebaikan serta mendapatkan keberkahan.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Hormat saya,

Misyelia Fahrani



**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

**Petunjuk Pengisian**

Pilihlah jawaban yang mewakili jawaban yang paling anda anggap sesuai. Adapun kriteria jawaban adalah sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Kurang Setuju (KS)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

**IDENTITAS RESPONDEN**

Nama	
Jenis Kelamin	<ul style="list-style-type: none"><li>• Laki-Laki</li><li>• Perempuan</li></ul>
Usia	<ul style="list-style-type: none"><li>• 22-30 tahun</li><li>• 31-40 tahun</li></ul>
Pekerjaan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mahasiswa</li><li>• Karyawan</li><li>• Wirausaha</li><li>• Lainnya</li></ul>
Domisili	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jakarta Pusat</li><li>• Jakarta Barat</li><li>• Jakarta Selatan</li><li>• Jakarta Timur</li><li>• Tangerang</li></ul>
Apakah anda pernah melakukan transaksi melalui KCP Fatmawati?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ya</li><li>• Tidak</li></ul>



Variabel Kualitas pelayanan (X1)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya merasa mendapat kualitas pelayanan dengan baik setiap saya datang ke kantor cabang.					
2.	Saya merasa terbantu apabila mendatangi kantor cabang jika terjadi masalah pada rekening saya					
3.	Saya merasa lebih paham dengan penjelasan yang diberikan oleh kantor cabang ketika saya mengajukan pertanyaan					
4.	Saya merasa nyaman dengan fasilitas yang saya dapatkan dari kantor cabang					
5.	Saya merasa terhormat dengan penampilan karyawan yang rapi dan sopan ketika melayani nasabah					
6.	Saya merasa setiap fasilitas yang saya butuhkan sesuai dengan kebutuhan					
7.	Saya merasa puas setiap mendapatkan jawaban atas pertanyaan yang saya berikan					
8.	Saya merasa aman ketika melakukan transaksi di kantor cabang					
9.	Saya merasa layanan yang diberikan cepat ketika bertransaksi melalui kantor cabang					
10.	Saya merasa terbantu apabila mengalami kesulitan bertransaksi					

Hak Cipta :

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



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
	dengan mendatangi kantor cabang					
11.	Saya mendapatkan kualitas pelayanan yang cepat ketika saya membutuhkan sesuatu untuk melakukan transaksi					
12.	Saya merasa lebih diperhatikan apabila terdapat keluhan dalam melakukan transaksi dengan mendatangi kantor cabang					
13.	Saya merasa nyaman dengan pengelolaan waktu yang diberikan apabila ada janji pertemuan					
14.	Kebutuhan yang diperlukan di kantor cabang selalu terpenuhi dengan baik					
15.	Saya merasa setiap kepentingan yang terjadi diperhatikan dengan baik					

### Variabel Literasi Digital (X2)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya merasa kurang mampu dalam penggunaan teknologi yang telah disediakan					
2.	Saya merasa kurang paham dalam menggunakan layanan digital yang telah disediakan					
3.	Saya merasa kurang dalam berkreasi					
4.	Saya merasa kurang memahami aplikasi digital yang telah disediakan					



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
5.	Saya kurang berkontribusi dalam lingkup ruang digital					
6.	Saya merasa mampu apabila menciptakan suatu pemahaman dengan bekerja sama					
7.	Saya merasa lebih efektif berkomunikasi dengan mendatangi kantor cabang					
8.	Saya merasa berkomunikasi dengan mendatangi kantor cabang lebih jelas dan tepat					
9.	Saya merasa lebih mudah mengetahui informasi melalui kantor cabang					
10.	Saya merasa informasi yang dibutuhkan lebih rinci dengan mendatangi kantor cabang					
11.	Saya merasa kurang mampu dalam menganalisis informasi melalui layanan digital					
12.	Saya merasa kebutuhan yang saya perlukan sesuai dengan konteks sosial dan budaya					
13.	Saya merasa setiap informasi dan kebutuhan yang saya butuhkan dapat dengan jelas dipahami dengan mendatangi kantor cabang					
14.	Saya merasa aman dapat mengeksplor produk yang disediakan BSI pada					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
	layanan digital <i>mobile banking</i>					
15.	Saya merasa aman dalam pencarian informasi yang diperlukan					

Kemudahan (X3)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya merasa lebih mudah mempelajari apa yang saya butuhkan melalui kantor cabang					
2.	Saya merasa semua jenis transaksi dapat dilakukan dengan mudah di kantor cabang					
3.	Saya merasa lebih mudah memahami untuk melakukan transaksi langsung melalui kantor cabang					
4.	Saya merasa penggunaan fasilitas yang diberikan lebih mudah					
5.	Saya merasa fasilitas yang diterima dapat digunakan dengan baik dan mudah					
6.	Saya merasa fasilitas yang disediakan kantor cabang tidak sulit dalam penggunaannya					
7.	Saya merasa setiap fasilitas yang ada mudah untuk digunakan					
8.	Saya merasa lebih terampil dalam penggunaan fasilitas yang disediakan oleh kantor cabang					

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

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
9.	Saya merasa terampil dalam memilih fasilitas apa yang akan saya butuhkan					

### Keamanan (X4)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya merasa benar dalam penggunaan fasilitas di kantor cabang.					
2.	Saya merasa nyaman dan senang setiap melakukan transaksi melalui kantor cabang.					
3.	Saya merasa aman apabila terdapat masalah yang terjadi.					
4.	Saya lebih merasa aman terhadap kerahasiaan data diri saya apabila bertransaksi melalui kantor cabang.					
5.	Saya merasa lebih aman setiap melakukan transaksi melalui kantor cabang.					
6.	Saya merasa terbantu setiap melakukan transaksi melalui kantor cabang.					
7.	Saya merasa terbantu setiap ada hal yang saya butuhkan.					



Keputusan Nasabah (Y)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya merasa tahu apa yang saya butuhkan ketika bertansaksi melalui kantor cabang					
2.	Saya merasa dapat dukungan dari dalam diri saya ketika memilih untuk melakukan transaksi melalui kantor cabang					
3.	Saya merasa dapat dukungan dari luar ketika memilih untuk melakukan transaksi melalui kantor cabang					
4.	Saya merasa banyak ingin tahu tentang apa saja produk yang tersedia di kantor cabang					
5.	Saya mendapatkan informasi melalui keluarga tentang bertransaksi melalui kantor cabang					
6.	Saya merasa penanganan melalui kantor cabang lebih cepat apabila terjadi masalah dalam melakukan Transaksi					
7.	Saya melihat termasuk melalui sosial media jika banyak nasabah yang mendatangi kantor cabang tersebut untuk bertransaksi langsung					
8.	Saya merasa puas dalam melakukan transaksi langsung melalui kantor cabang					

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

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
9.	Saya merasa lebih senang dalam mencari produk melalui kantor cabang					
10.	Saya merasa dapat memperoleh kebutuhan yang saya inginkan melalui kantor cabang					
11.	Saya memiliki rasa tertarik yang tinggi terhadap suatu produk yang ada di kantor cabang					
12.	Saya merasa tertarik dengan produk yang dipromosikan oleh kantor cabang					
13.	Saya merasa sedang membutuhkan produk yang ada di kantor cabang					
14.	Saya merasa terbantu dalam setiap produk yang saya gunakan					
15.	Saya merasa senang setiap membeli produk					
16.	Saya merasa senang karena produk yang saya inginkan sesuai dengan ekspektasi saya					
17.	Saya merasa ingin selalu untuk melakukan pembelian produk yang ada di kantor cabang					



## Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Lampiran 2. Lembar Kuesioner Melalui Google Form

- 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

**Kuesioner Penelitian Skripsi: Analisis Terhadap Penyebab Nasabah Melakukan Transaksi Melalui Kantor Cabang Di Era Digitalisasi (Studi Kasus BSI KCP Fatmawati)**

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan nama saya Misyella Fahrani, Mahasiswa jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini saya berada di semester 8 dan sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir (Skripsi) saya dengan judul 'Analisis Terhadap Penyebab Nasabah Melakukan Transaksi Melalui Kantor Cabang Di Era Digitalisasi (Studi Kasus BSI KCP Fatmawati).

Maka dari itu, saya meminta kesediaan saudara/i & bapak/ibu untuk berkenan memberikan partisipasinya

Maka dari itu, saya meminta kesediaan saudara/i & bapak/ibu untuk berkenan memberikan partisipasinya dalam pelaksanaan penelitian saya. Adapun kriteria responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perempuan/Laki-laki
2. Usia 22-40 tahun
3. Pernah melakukan transaksi melalui KCP Fatmawati

Saya memohon untuk kesediaan waktunya berpartisipasi dalam mengisi secara lengkap dan juga benar agar informasi yang disajikan dapat dipertanggungjawabkan dan hasil yang diinginkan dapat tercapai. Dalam pengisian kuesioner ini tidak ada jawaban benar atau salah. Oleh karena itu, responden diharapkan mengisi sesuai dengan pertanyaan yang diberikan. Segala informasi yang diterima dari kuesioner ini bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas perhatian dan kerjasamanya, saya mengucapkan terimakasih. Semoga Allah S.W.T membalas kebaikan serta mendapatkan keberkahan.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

**Domisili \***

Jakarta Pusat

Jakarta Barat

Jakarta Selatan

Jakarta Timur

Tangerang

**Screening**

Jawablah pertanyaan dibawah ini sesuai dengan kenyataan yang ada pada diri bapak/ibu saudara/i

- Jika jawaban yang dipilih adalah 'Ya' maka silahkan lanjut ke bagian selanjutnya.
- Jika jawaban yang dipilih adalah 'Tidak' maka bapak/ibu saudara/i tidak perlu untuk lanjut ke bagian selanjutnya, terimakasih atas waktu yang telah diluangkan.

Apakah anda berusia 22-40 tahun? \*

Ya

Tidak

Apakah anda berusia 22-40 tahun? \*

Ya

Tidak

Apakah anda pernah bertransaksi langsung melalui KCP Fatmawati? \*

Pernah

Tidak Pernah

After section 2 Continue to next section

**Section 3 of 8**

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Pilihlah jawaban yang mewakili jawaban yang paling anda anggap sesuai. Adapun kriteria jawaban adalah sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Kurang Setuju (KS)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

After section 3 Continue to next section

**Section 4 of 8**

**Pelayanan**

Description (optional)

Saya merasa mendapat pelayanan dengan baik setiap saya datang ke kantor cabang \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya merasa terbantu apabila mendatangi kantor cabang jika terjadi masalah pada rekening \*

saya



## © 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

<p>Saya merasa terbantu apabila mendatangi kantor cabang jika terjadi masalah pada rekening saya *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>Saya merasa setiap kepentingan yang terjadi diperhatikan dengan baik *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>
<p>Saya merasa lebih paham dengan penjelasan yang diberikan oleh kantor cabang ketika saya mengajukan pertanyaan *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>After section 4 Continue to next section</p> <p>Section 5 of 9</p> <p>Literasi Digital</p> <p>Description (optional)</p>
<p>Saya merasa nyaman dengan fasilitas yang saya dapatkan dari kantor cabang *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>Saya merasa kurang mampu dalam penggunaan teknologi yang telah disediakan *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>
<p>Saya merasa terhormat dengan penampilan karyawan yang rapi dan sopan ketika melayani nasabah *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>Saya merasa kurang paham dalam menggunakan layanan digital yang telah disediakan *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>
<p>Saya merasa layanan yang diberikan cepat ketika bertransaksi melalui kantor cabang *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>Saya merasa kurang berkreatif *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>
<p>Saya merasa terbantu apabila mengalami kesulitan bertransaksi dengan mendatangi kantor cabang *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>Saya merasa kurang memahami aplikasi digital yang telah disediakan *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>
<p>Saya mendapatkan pelayanan yang cepat ketika saya membutuhkan sesuatu untuk melakukan transaksi *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>Saya kurang berkontribusi dalam lingkup ruang digital *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>
<p>Saya merasa lebih diperhatikan apabila terdapat keluhan dalam melakukan transaksi dengan mendatangi kantor cabang *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>Saya merasa mampu apabila menciptakan suatu pemahaman dengan bekerja sama *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>
<p>Saya merasa nyaman dengan pengelolaan waktu yang diberikan apabila ada janji pertemuan *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>Saya merasa lebih efektif berkomunikasi dengan mendatangi kantor cabang *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>
<p>Kebutuhan yang diperlukan di kantor cabang selalu terpenuhi dengan baik *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>Saya merasa berkomunikasi dengan mendatangi kantor cabang lebih jelas dan tepat *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>



## © 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

<p>Saya merasa lebih mudah mengetahui informasi melalui kantor cabang *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>Saya merasa semua jenis transaksi dapat dilakukan dengan mudah di kantor cabang *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>
<p>Saya merasa informasi yang dibutuhkan lebih rinci dengan mendatangi kantor cabang *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>Saya merasa lebih mudah memahami untuk melakukan transaksi langsung melalui kantor cabang *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>
<p>Saya merasa kurang mampu dalam menganalisis informasi melalui layanan digital *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>Saya merasa penggunaan fasilitas yang diberikan lebih mudah *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>
<p>Saya merasa kebutuhan yang saya perlukan sesuai dengan konteks sosial dan budaya *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>Saya merasa fasilitas yang diterima dapat digunakan dengan baik dan mudah *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>
<p>Saya merasa kebutuhan yang saya perlukan sesuai dengan konteks sosial dan budaya *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>Saya merasa fasilitas yang disediakan kantor cabang tidak sulit dalam penggunaannya *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>
<p>Saya merasa setiap informasi dan kebutuhan yang saya butuhkan dapat dengan jelas dipahami dengan mendatangi kantor cabang *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>Saya merasa setiap fasilitas yang ada mudah untuk digunakan *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>
<p>Saya merasa aman dapat mengeksplor produk yang disediakan BSI pada layanan digital mobile banking *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>Saya merasa lebih terampil dalam penggunaan fasilitas yang disediakan oleh kantor cabang *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>
<p>Saya merasa aman dalam pencarian informasi yang diperlukan *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>Saya merasa terampil dalam memilih fasilitas apa yang akan saya butuhkan *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>
<p>Kemudahan</p> <p>Description (optional)</p> <p>Saya merasa lebih mudah mempelajari apa yang saya butuhkan melalui kantor cabang *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>Section 7 of 8</p> <p>Keamanan</p> <p>Description (optional)</p> <p>Saya merasa benar dalam penggunaan fasilitas di kantor cabang *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>
<p>Saya merasa semua jenis transaksi dapat dilakukan dengan mudah di kantor cabang *</p> <p>1 2 3 4 5</p>	<p>Saya merasa nyaman dan senang setiap melakukan transaksi melalui kantor cabang *</p>

After section 6 Continue to next section



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

Saya merasa nyaman dan senang setiap melakukan transaksi melalui kantor cabang *	1	2	3	4	5	Sangat Tidak setuju	Sangat Setuju
Saya merasa aman apabila terdapat masalah yang terjadi *	1	2	3	4	5	Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju
Saya merasa lebih senang dalam mencari produk melalui kantor cabang *	1	2	3	4	5	Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju
Saya merasa dapat memperoleh kebutuhan yang saya inginkan melalui kantor cabang *	1	2	3	4	5	Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju
Saya memiliki rasa tertarik yang tinggi terhadap suatu produk yang ada di kantor cabang *	1	2	3	4	5	Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju
Saya mendapatkan informasi melalui keluarga tentang bertransaksi melalui kantor cabang *	1	2	3	4	5	Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju
Saya merasa penanganannya melalui kantor cabang lebih cepat apabila terjadi masalah dalam melakukan Transaksi *	1	2	3	4	5	Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju
Saya merasa terbantu setiap melakukan transaksi melalui kantor cabang *	1	2	3	4	5	Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju
Saya merasa terbantu setiap ada hal yang saya butuhkan *	1	2	3	4	5	Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju
Saya melihat termasuk melalui sosial media jika banyak nasabah yang mendatangi kantor cabang tersebut untuk bertransaksi langsung *	1	2	3	4	5	Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju
Saya merasa puas dalam melakukan transaksi langsung melalui kantor cabang *	1	2	3	4	5	Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju



## 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

Saya lebih merasa aman terhadap kerahasiaan data diri saya apabila bertransaksi melalui kantor cabang \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya merasa lebih aman setiap melakukan transaksi melalui kantor cabang \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya merasa lebih senang dalam mencari produk melalui kantor cabang \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya merasa dapat memperoleh kebutuhan yang saya inginkan melalui kantor cabang \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya memiliki rasa tertarik yang tinggi terhadap suatu produk yang ada di kantor cabang \*

Section 8 of 6

Keputusan Nasabah Melakukan Transaksi Melalui Kantor Cabang

Description (optional)

Saya merasa tahu apa yang saya butuhkan ketika bertansaksi melalui kantor cabang \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya merasa dapat dukungan dari dalam diri saya ketika memilih untuk melakukan transaksi melalui kantor cabang

Saya merasa lebih senang dalam mencari produk melalui kantor cabang \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya merasa dapat memperoleh kebutuhan yang saya inginkan melalui kantor cabang \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya merasa dapat dukungan dari luar ketika memilih untuk melakukan transaksi melalui kantor cabang

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya merasa banyak ingin tahu tentang apa saja produk yang tersedia di kantor cabang \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju



## © 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

Saya merasa sedang membutuhkan produk yang ada di kantor cabang *	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya merasa terbantu dalam setiap produk yang saya gunakan *	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya merasa senang setiap membeli produk *	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya merasa senang karena produk yang saya inginkan sesuai dengan ekspektasi saya *	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya merasa senang karena produk yang saya inginkan sesuai dengan ekspektasi saya *	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya merasa ingin selalu untuk melakukan pembelian produk yang ada di kantor cabang *	1	2	3	4	5	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	



Lampiran 3. Hasil Kuesioner

Table with 16 columns (X1.1 to X1.15, X1) and 40 rows of survey data. A red circle highlights the cell at row 13, column X1.6.

Table with 16 columns and 30 rows of survey data.

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

5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	72
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	73
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	74
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	72
5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	70
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	73
5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	70
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	73
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	74
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	72
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	73
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	71
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	72
5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	71
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	74
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	70
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	72
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	74
5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	71
5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	71
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	71
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	72
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	70
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	73
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	71
5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	4	5	67
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	73
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	71
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	73
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	71
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	73
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	71
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	73
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	71
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	73
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	71
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	73
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	71
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	73
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	71
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	73
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	71
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	73
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	71
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	73
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	71
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	73
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	71
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	73
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	71
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	73
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	71
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	73
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	71
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	73
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	71
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	73
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	71
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	73
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	71
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	73
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	71
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	73
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	71
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	73
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	71
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	73
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	71
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	73
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5		



# © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

## Hak Cipta :

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

3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	59
4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	65
4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	62
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	63
4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	67
3	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	59
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	63
3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	58
4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	63
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	62
4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	62
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	63
3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	66
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	62
4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	61
4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	63
3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	62
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	65
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	64

4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5

4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	66
4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	61
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	64
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	66
3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
3	3	3	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	58
3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	60
3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	64
3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	63
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	66
4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	63
3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	60
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	62
4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	64
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	67
4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	64
3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	60
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	61
4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	63
4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	65
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	64
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	65
3	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	60
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	62
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	63
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	61



## © 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

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3
5	5	4	4	5	4	5	5	4	41
5	4	5	5	5	5	5	5	5	44
5	5	5	4	4	5	5	4	5	42
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
5	4	5	5	4	4	5	4	5	41
4	4	4	4	4	5	4	4	4	37
5	3	4	4	4	4	4	3	4	35
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
5	4	4	4	4	4	5	5	4	39
4	5	4	5	4	4	4	5	4	39
4	5	5	4	4	5	4	4	5	40
5	4	4	4	4	5	5	4	4	39
4	5	4	5	4	4	4	5	4	39
4	4	4	5	4	5	5	5	4	40
4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
5	4	3	4	4	4	5	4	3	36
4	4	4	4	4	5	4	4	4	37
4	5	5	4	5	4	4	5	5	41
5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
5	5	5	4	4	5	5	5	5	43
4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
4	4	5	4	5	5	4	4	5	40
5	4	5	5	5	4	5	4	5	42
4	5	4	5	5	4	4	5	5	41
4	5	4	4	4	4	4	5	4	38
5	5	4	4	4	5	5	5	4	41
5	4	5	5	5	5	5	4	5	43
4	5	4	5	4	5	5	4	4	40
4	4	5	5	4	4	4	4	5	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	37
4	4	4	4	4	5	4	4	4	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
5	4	4	5	4	5	5	4	4	40
4	5	4	5	5	5	4	5	4	41
5	4	5	5	4	4	5	4	5	41
5	5	4	5	4	4	5	5	4	41
5	4	5	5	4	4	5	4	5	41
4	4	5	4	4	4	4	4	5	38
5	5	4	4	4	4	5	5	4	40
5	4	4	4	5	4	5	4	4	39
4	4	4	4	4	5	4	4	4	38
4	5	5	4	4	5	4	5	5	41
5	4	4	5	4	4	5	4	4	39
5	4	4	4	4	4	5	4	4	38
4	4	4	5	4	4	4	4	4	37
4	4	4	4	4	5	4	4	4	37
4	4	4	5	5	4	4	4	4	38
4	4	4	4	4	5	4	4	4	37
4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
4	4	4	4	4	5	4	4	4	37
4	4	4	5	4	5	4	4	4	38



© 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

X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4.7
4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	4	5	5
5	5	4	5	5	5	5
4	4	5	4	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	4
4	5	4	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	5	5	4
5	4	5	5	5	4	5
5	5	5	4	4	5	5
4	5	4	4	5	5	4
5	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	5	4
4	4	4	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	4	5
5	5	4	4	4	5	4
4	5	4	4	5	5	4
5	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	5	5	4
5	4	5	5	5	4	5
4	5	4	4	5	5	4
5	4	5	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	4
5	5	4	4	5	5	4
5	5	5	5	4	5	5
5	4	5	5	4	4	5



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	5	5	4	4	5	31
4	5	5	5	4	5	5	33
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
5	4	5	5	4	4	5	32
4	5	4	4	4	5	4	30
4	5	4	4	5	5	4	31
5	4	4	4	5	4	4	30
5	5	4	4	4	5	4	31
5	5	5	5	4	5	5	34
5	5	5	5	5	5	5	35
5	4	4	4	5	4	4	30
4	4	5	5	4	4	5	31
5	4	4	4	4	4	4	29
5	4	5	5	4	4	5	32
5	4	4	4	4	4	4	29
5	4	4	4	4	4	4	29
5	4	4	4	4	4	4	29
5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	5	5	4	5	5	33
5	4	4	4	4	4	4	29
5	5	5	5	4	5	5	34
4	5	5	5	4	5	5	33
5	4	4	4	4	4	4	29
5	5	5	5	4	5	5	34
5	5	4	4	5	5	4	32
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	4	4	5	5	4	32
4	4	4	4	5	4	4	29
5	4	5	5	4	4	5	32
4	5	4	4	4	5	4	30
4	5	5	5	5	5	5	34
5	5	5	5	5	5	5	35
5	4	4	4	5	4	4	30
5	4	4	4	4	4	4	29
5	5	5	5	4	5	5	34
4	5	5	5	4	5	5	33
5	5	4	4	5	5	4	32
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	4	4	4	5	4	31
5	5	4	4	4	5	4	32
4	4	5	5	5	4	5	32
5	5	4	4	4	5	4	31
5	4	5	5	4	4	5	32
5	4	4	4	4	4	4	29
5	5	4	4	4	5	4	31
5	5	5	5	5	5	5	35
5	4	5	5	4	4	5	32
5	5	4	4	5	5	4	32
5	5	5	5	4	5	5	34
4	5	5	5	4	5	5	33



# 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

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y
5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	72
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	84
5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	80
4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	80
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	71
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	70
5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	73
5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	71
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	67
5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	70
3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	64
4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	64
4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	76
4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	75
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	69
5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	79
4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	74
5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	78
4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	76
5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	75
5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	79
5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	79
4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	73
4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	75
4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	77
4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	76
5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	76
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	72
4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	74
5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	82
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	73
5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	76
4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	74
4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	75
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	71
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	75
4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	75

4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	73
4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	76
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	83
5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	80
4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	74
4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	75
4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	75
4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	74
4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	75
4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	76
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	81
4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	79
4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	78
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	73
5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	76
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	70
5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	73
4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	76
5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	76
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70

5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	74
5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	75
4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	78
4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	77
4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	74
4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	76
5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	77
4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	81
4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	78
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	80
5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	76
5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	75
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	75
5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	77
4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	74



© 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

5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	81
4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	76
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	82
4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	79
5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	81
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	82
4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	74
5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	77
4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	74
4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	79
5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	79
4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	77
5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	82
4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	79
4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	74
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	81
4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	78
4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	76
4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	71
4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	78





## Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

#### a. Kualitas pelayanan (X1)

		Correlations															
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.003	-.169	.147	.135	.117	-.032	.159	.144	-.101	.050	.397**	.048	.048	.683**	.375**
	Sig. (2-tailed)		.977	.101	.156	.194	.258	.755	.124	.163	.331	.627	<.001	.647	.647	<.001	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X1.2	Pearson Correlation	.003	1	-.039	.080	.067	.074	.207*	.014	.052	.010	.939**	.067	.024	.124	-.054	.463**
	Sig. (2-tailed)	.977		.709	.438	.519	.478	.044	.893	.617	.921	<.001	.519	.820	.232	.604	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X1.3	Pearson Correlation	-.169	-.039	1	.198	.069	.068	.054	.244*	.037	.941**	-.001	.069	.008	.068	-.032	.392**
	Sig. (2-tailed)	.101	.709		.055	.509	.510	.606	.017	.719	<.001	.992	.509	.937	.510	.755	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X1.4	Pearson Correlation	.147	.080	.198	1	.258*	.099	-.032	.213*	.254*	.198	.115	.313**	.099	.157	.147	.508**
	Sig. (2-tailed)	.156	.438	.055		.012	.340	.758	.038	.013	.055	.267	.002	.340	.128	.156	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X1.5	Pearson Correlation	.135	.067	.069	.258*	1	.200	-.045	.199	.239*	.125	.101	.131	.143	.027	.200	.445**
	Sig. (2-tailed)	.194	.519	.509	.012		.052	.667	.053	.020	.226	.331	.204	.168	.793	.052	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X1.6	Pearson Correlation	.117	.074	.068	.099	.200	1	.128	.066	.114	.128	.112	.027	.939**	-.039	.187	.496**
	Sig. (2-tailed)	.258	.478	.510	.340	.052		.215	.525	.271	.215	.281	.793	<.001	.706	.070	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X1.7	Pearson Correlation	-.032	.207*	.054	-.032	-.045	.128	1	-.074	.037	.113	.194	.182	.128	.128	.036	.328**
	Sig. (2-tailed)	.755	.044	.606	.758	.667	.215		.474	.719	.277	.060	.078	.215	.215	.729	.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X1.8	Pearson Correlation	.159	.014	.244*	.213*	.199	.066	-.074	1	.228*	.244*	.004	-.045	.001	.196	.159	.388**
	Sig. (2-tailed)	.124	.893	.017	.038	.053	.525	.474		.026	.017	.970	.665	.990	.058	.124	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X1.9	Pearson Correlation	.144	.052	.037	.254*	.239*	.114	.037	.228*	1	.100	-.010	.000	.051	-.140	.072	.328**
	Sig. (2-tailed)	.163	.617	.719	.013	.020	.271	.719	.026		.336	.921	1.000	.625	.178	.487	.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X1.10	Pearson Correlation	-.101	.010	.941**	.198	.125	.128	.113	.244*	.100	1	.048	.125	.068	.068	.036	.484**
	Sig. (2-tailed)	.331	.921	<.001	.055	.226	.215	.277	.017	.336		.646	.226	.510	.510	.729	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X1.11	Pearson Correlation	.050	.939**	-.001	.115	.101	.112	.194	.004	-.010	.048	1	.147	.062	.161	.050	.524**
	Sig. (2-tailed)	.627	<.001	.992	.267	.331	.281	.060	.970	.921	.646		.154	.550	.119	.627	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X1.12	Pearson Correlation	.397**	.067	.069	.313**	.131	.027	.182	-.045	.000	.125	.147	1	.027	.085	.397**	.454**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.519	.509	.002	.204	.793	.078	.665	1.000	.226	.154		.793	.413	<.001	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X1.13	Pearson Correlation	.048	.024	.008	.099	.143	.939**	.128	.001	.051	.068	.062	.027	1	-.039	.117	.411**
	Sig. (2-tailed)	.647	.820	.937	.340	.168	<.001	.215	.990	.625	.510	.550	.793		.706	.258	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X1.14	Pearson Correlation	.048	.124	.068	.157	.027	-.039	.128	.196	-.140	.068	.161	.085	-.039	1	.117	.309**
	Sig. (2-tailed)	.647	.232	.510	.128	.793	.706	.215	.058	.178	.510	.119	.413	.706		.258	.002
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X1.15	Pearson Correlation	.683**	-.054	-.032	.147	.200	.187	.036	.159	.072	.036	.050	.397**	.117	.117	1	.450**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.604	.755	.156	.052	.070	.729	.124	.487	.729	.627	<.001	.258	.258		<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X1	Pearson Correlation	.375**	.463**	.392**	.508**	.445**	.496**	.328*	.388**	.328**	.484**	.524**	.454**	.411**	.309**	.450**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.001	<.001	.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95

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

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

JAKARTA

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





**b. Uji validitas literasi digital (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	X2.13	X2.14	X2.15	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.789**	.751**	.578**	.369**	.056	-.068	.040	.054	.045	.157	.044	.147	-.023	.131	.566**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	.589	.511	.701	.602	.666	.128	.675	.154	.826	.205	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2.2	Pearson Correlation	.789**	1	.675**	.658**	.418**	.057	.011	.071	.080	.027	.188	.048	.120	.004	.121	.598**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	.582	.913	.494	.442	.798	.069	.646	.246	.971	.241	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2.3	Pearson Correlation	.751**	.675**	1	.477**	.338**	.064	-.037	-.070	.066	.057	.200	.103	.057	-.012	.186	.537**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	.538	.725	.503	.523	.582	.051	.322	.582	.906	.071	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2.4	Pearson Correlation	.578**	.658**	.477**	1	.395**	.024	-.025	.046	-.015	.129	.257*	.230*	.178	.040	.090	.570**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	.818	.814	.657	.889	.214	.012	.025	.084	.704	.388	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2.5	Pearson Correlation	.369**	.418**	.338**	.395**	1	.177	.039	.072	.210*	-.080	.258*	.165	.092	.160	.183	.521**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		.086	.706	.488	.041	.443	.012	.109	.374	.122	.077	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2.6	Pearson Correlation	.056	.057	.064	.024	.177	1	.216*	.111	.093	.007	-.137	.083	.056	.119	.154	.291**
	Sig. (2-tailed)	.589	.582	.538	.818	.086		.036	.282	.368	.945	.184	.425	.590	.250	.135	.004
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2.7	Pearson Correlation	-.068	.011	-.037	-.025	.039	.216*	1	.318**	.089	-.011	-.098	.144	.114	.094	.065	.290**
	Sig. (2-tailed)	.511	.913	.725	.814	.706	.036		.002	.393	.912	.346	.163	.271	.367	.529	.004
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2.8	Pearson Correlation	.040	.071	-.070	.046	.072	.111	.318**	1	.138	.001	.015	.045	.161	.017	-.025	.312**
	Sig. (2-tailed)	.701	.494	.503	.657	.488	.282	.002		.183	.990	.886	.664	.120	.869	.806	.002
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2.9	Pearson Correlation	.054	.080	.066	-.015	.210*	.093	.089	.138	1	.241*	.089	.246*	.068	.071	.153	.387**
	Sig. (2-tailed)	.602	.442	.523	.889	.041	.368	.393	.183		.019	.390	.016	.515	.492	.138	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2.10	Pearson Correlation	.045	.027	.057	.129	-.080	.007	-.011	.001	.241*	1	.339**	.210*	.345**	.136	.261*	.413**
	Sig. (2-tailed)	.666	.798	.582	.214	.443	.945	.912	.990	.019		<.001	.041	<.001	.188	.011	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2.11	Pearson Correlation	.157	.188	.200	.257*	.258*	-.137	-.098	.015	.089	.339**	1	.221*	.179	.134	.322**	.468**
	Sig. (2-tailed)	.128	.069	.051	.012	.012	.184	.346	.886	.390	<.001		.031	.082	.197	.001	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2.12	Pearson Correlation	.044	.048	.103	.230*	.165	.083	.144	.045	.246*	.210*	.221*	1	.304**	.425**	.467**	.539**
	Sig. (2-tailed)	.675	.646	.322	.025	.109	.425	.163	.664	.016	.041	.031		.003	<.001	<.001	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2.13	Pearson Correlation	.147	.120	.057	.178	.092	.056	.114	.161	.068	.345**	.179	.304**	1	.360**	.308**	.515**
	Sig. (2-tailed)	.154	.246	.582	.084	.374	.590	.271	.120	.515	<.001	.082	.003		<.001	.002	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2.14	Pearson Correlation	-.023	.004	-.012	.040	.160	.119	.094	.017	.071	.136	.134	.425**	.360**	1	.219*	.379**
	Sig. (2-tailed)	.826	.971	.906	.704	.122	.250	.367	.869	.492	.188	.197	<.001	<.001		.033	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2.15	Pearson Correlation	.131	.121	.186	.090	.183	.154	.065	-.025	.153	.261*	.322**	.467**	.308**	.219*	1	.526**
	Sig. (2-tailed)	.205	.241	.071	.388	.077	.135	.529	.806	.138	.011	.001	<.001	.002	.033		<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2	Pearson Correlation	.566**	.598**	.537**	.570**	.521**	.291**	.290**	.312**	.387**	.413**	.468**	.539**	.515**	.379**	.526**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.004	.004	.002	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95

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



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



c. Uji validitas kemudahan (X3)

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3	
X3.1	Pearson Correlation	1	-.058	.165	.095	.043	.031	.916**	-.017	.121	.498**	
	Sig. (2-tailed)		.576	.111	.358	.679	.765	<.001	.869	.244	<.001	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	
X3.2	Pearson Correlation	-.058	1	.082	.093	.108	.152	.024	.842**	.082	.519**	
	Sig. (2-tailed)	.576		.431	.369	.296	.143	.820	<.001	.431	<.001	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	
X3.3	Pearson Correlation	.165	.082	1	.126	.260*	.094	.165	.039	.954**	.612**	
	Sig. (2-tailed)	.111	.431		.225	.011	.362	.111	.707	<.001	<.001	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	
X3.4	Pearson Correlation	.095	.093	.126	1	.120	.137	.180	.134	.126	.438**	
	Sig. (2-tailed)	.358	.369	.225		.245	.186	.081	.196	.225	<.001	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	
X3.5	Pearson Correlation	.043	.108	.260*	.120	1	.138	.043	.150	.260*	.456**	
	Sig. (2-tailed)	.679	.296	.011	.245		.184	.679	.147	.011	<.001	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	
X3.6	Pearson Correlation	.031	.152	.094	.137	.138	1	.115	.111	.050	.399**	
	Sig. (2-tailed)	.765	.143	.362	.186	.184		.265	.285	.627	<.001	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	
X3.7	Pearson Correlation	.916**	.024	.165	.180	.043	.115	1	.064	.121	.571**	
	Sig. (2-tailed)	<.001	.820	.111	.081	.679	.265		.535	.244	<.001	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	
X3.8	Pearson Correlation	-.017	.842**	.039	.134	.150	.111	.064	1	.039	.528**	
	Sig. (2-tailed)	.869	<.001	.707	.196	.147	.285	.535		.707	<.001	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	
X3.9	Pearson Correlation	.121	.082	.954**	.126	.260*	.050	.121	.039	1	.583**	
	Sig. (2-tailed)	.244	.431	<.001	.225	.011	.627	.244	.707		<.001	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	
X3	Pearson Correlation	.498**	.519**	.612**	.438**	.456**	.399**	.571**	.528**	.583**	1	
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	

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

d. Uji validitas keamanan (X4)

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4.7	X4	
X4.1	Pearson Correlation	1	.078	.041	.010	-.081	.078	.055	.268**	
	Sig. (2-tailed)		.455	.696	.927	.434	.455	.597	.009	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	
X4.2	Pearson Correlation	.078	1	.089	.149	.277**	.870**	.106	.614**	
	Sig. (2-tailed)	.455		.394	.150	.006	<.001	.307	<.001	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	
X4.3	Pearson Correlation	.041	.089	1	.852**	-.036	.174	.979**	.749**	
	Sig. (2-tailed)	.696	.394		<.001	.732	.091	<.001	<.001	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	
X4.4	Pearson Correlation	.010	.149	.852**	1	.071	.149	.873**	.750**	
	Sig. (2-tailed)	.927	.150	<.001		.493	.150	<.001	<.001	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	
X4.5	Pearson Correlation	-.081	.277**	-.036	.071	1	.277**	-.013	.362**	
	Sig. (2-tailed)	.434	.006	.732	.493		.006	.898	<.001	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	
X4.6	Pearson Correlation	.078	.870**	.174	.149	.277**	1	.192	.655**	
	Sig. (2-tailed)	.455	<.001	.091	.150	.006		.063	<.001	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	
X4.7	Pearson Correlation	.055	.106	.979**	.873**	-.013	.192	1	.771**	
	Sig. (2-tailed)	.597	.307	<.001	<.001	.898	.063		<.001	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	
X4	Pearson Correlation	.268**	.614**	.749**	.750**	.362**	.655**	.771**	1	
	Sig. (2-tailed)	.009	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	

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



e. Uji Validitas Keputusan Nasabah (Y)

		Correlations																	
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y
Y1	Pearson Correlation	1	-.058	.169	.012	.066	.152	.959**	.055	-.128	.917**	.100	.032	.129	.029	.077	.002	.155	.463**
	Sig. (2-tailed)		.576	.101	.907	.525	.142	<.001	.597	.217	<.001	.335	.760	.212	.783	.460	.983	.133	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Y2	Pearson Correlation	-.058	1	.209*	.130	.235*	.142	-.024	.055	.891**	-.067	.134	.162	.209*	.159	-.034	.091	.025	.410**
	Sig. (2-tailed)			.042	.208	.022	.169	.821	.594	<.001	.522	.195	.116	.042	.125	.740	.383	.809	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Y3	Pearson Correlation	.169	.209*	1	.084	.169	.294**	.134	.172	.273**	.174	.296**	.093	.922**	.193	.039	.134	.241*	.588**
	Sig. (2-tailed)				.420	.102	.004	.196	.096	.007	.091	.004	.371	<.001	.061	.708	.195	.019	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Y4	Pearson Correlation	.012	.130	.084	1	.146	.122	.052	.107	.072	.052	.159	.179	.159	.088	-.027	.146	.262*	.355**
	Sig. (2-tailed)					.159	.241	.617	.302	.491	.617	.124	.083	.125	.398	.795	.157	.010	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Y5	Pearson Correlation	.066	.235*	.169	.146	1	.248*	.111	.200	.301**	.027	.290**	.075	.209*	.138	.058	.244*	.173	.467**
	Sig. (2-tailed)						.015	.282	.052	.003	.797	.004	.471	.042	.184	.576	.017	.094	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Y6	Pearson Correlation	.152	.142	.294**	.122	.248*	1	.160	.090	.125	.119	.961**	-.019	.294**	.278**	.169	.097	.288**	.578**
	Sig. (2-tailed)							.121	.383	.226	.251	<.001	.858	.004	.006	.102	.350	.005	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Y7	Pearson Correlation	.959**	-.024	.134	.052	.111	.160	1	.014	-.095	.915**	.147	.070	.174	.071	.154	.043	.179	.513**
	Sig. (2-tailed)								.894	.360	<.001	.156	.501	.091	.495	.136	.678	.083	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Y8	Pearson Correlation	.055	.055	.172	.107	.200	.090	.014	1	.034	.014	.090	.031	.172	.053	-.070	.959**	.150	.395**
	Sig. (2-tailed)									.741	.894	.384	.764	.096	.612	.500	<.001	.147	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Y9	Pearson Correlation	-.128	.891**	.273**	.072	.301**	.125	-.095	.034	1	-.138	.158	.182	.273**	.095	-.058	.069	-.009	.383**
	Sig. (2-tailed)										.182	.127	.077	.007	.362	.575	.508	.931	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Y10	Pearson Correlation	.917**	-.067	.174	.052	.027	.119	.915**	.014	-.138	1	.106	.029	.174	-.014	.031	.001	.090	.434**
	Sig. (2-tailed)											.307	.779	.091	.894	.765	.993	.388	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Y11	Pearson Correlation	.100	.134	.296**	.159	.290**	.961**	.147	.090	.158	.106	1	.018	.335**	.317**	.202*	.136	.307**	.608**
	Sig. (2-tailed)																		<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Y12	Pearson Correlation	.032	.162	.093	.179	.075	-.019	.070	.031	.182	.029	.018	1	.132	.009	.079	.069	.100	.288**
	Sig. (2-tailed)																		.005
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Y13	Pearson Correlation	.129	.209*	.922**	.159	.209*	.294**	.174	.172	.273**	.174	.335**	.132	1	.234*	.117	.215*	.327**	.649**
	Sig. (2-tailed)																		<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Y14	Pearson Correlation	.029	.159	.193	.088	.138	.278**	.071	.053	.095	-.014	.317**	.009	.234*	1	.356**	.094	.382**	.441**
	Sig. (2-tailed)																		<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Y15	Pearson Correlation	.077	-.034	.039	-.027	.058	.169	.154	-.070	-.058	.031	.202*	.079	.117	.356**	1	.006	.433**	.322**
	Sig. (2-tailed)																		<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Y16	Pearson Correlation	.002	.091	.134	.146	.244*	.097	.043	.959**	.069	.001	.136	.069	.215*	.094	.006	1	.171	.440**
	Sig. (2-tailed)																		<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Y17	Pearson Correlation	.155	.025	.241*	.262*	.173	.288**	.179	.150	-.009	.090	.307**	.100	.327**	.382**	.433**	.171	1	.540**
	Sig. (2-tailed)																		<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Y	Pearson Correlation	.463**	.410**	.588**	.355**	.467**	.578**	.513**	.395**	.383**	.434**	.608**	.288**	.649**	.441**	.322**	.440**	.540**	1
	Sig. (2-tailed)																		
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95

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

2). Uji Realibilitas  
a. Uji Realibilitas Kualitas pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.675	15

b. Uji Realibilitas Literasi Digital

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.725	15



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

c. Uji Realibilitas Kemudahan

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.646	9

d. Uji Realibilitas Keamanan

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.701	7

e. Uji Realibilitas Keputusan Nasabah

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.771	17



POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



lampiran 5. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		95	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	3.46965289	
Most Extreme Differences	Absolute	.049	
	Positive	.039	
	Negative	-.049	
Test Statistic		.049	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.200 <sup>d</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig.	.830	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.820
		Upper Bound	.839

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.
- e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

b. Uji Multikolinieritas

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	12.242	15.480		.791	.431		
	X1	.497	.139	.339	3.576	<.001	.928	1.078
	X2	.061	.117	.048	.522	.603	.969	1.032
	X3	.547	.163	.314	3.357	.001	.951	1.051
	X4	.072	.180	.037	.398	.691	.961	1.041

a. Dependent Variable: Y

c. Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X4	Between Groups	(Combined)	94.940	7	13.563	.836	.560
		Linearity	1.389	1	1.389	.086	.771
		Deviation from Linearity	93.551	6	15.592	.961	.456
Within Groups			1411.482	87	16.224		
Total			1506.421	94			

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



### Lampiran 6. Uji Hipotesis

#### a. Uji Parsial (Uji T)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	12.242	15.480		.791	.431		
	X1	.497	.139	.339	3.576	<.001	.928	1.078
	X2	.061	.117	.048	.522	.603	.969	1.032
	X3	.547	.163	.314	3.357	.001	.951	1.051
	X4	.072	.180	.037	.398	.691	.961	1.041

a. Dependent Variable: Y

#### b. Uji Simultan (Uji F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	374.803	4	93.701	7.452	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	1131.618	90	12.574		
	Total	1506.421	94			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X2, X3, X1

#### c. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.499 <sup>a</sup>	.249	.215	3.54592

a. Predictors: (Constant), X4, X2, X3, X1

b. 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 kritikan 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