



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

SKRIPSI TERAPAN

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS LAYANAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN
BANK NEO COMMERCE : STUDI KASUS PADA
GENERASI Z DI WILAYAH JABODETABEK**



Disusun Oleh :
SRI ANNISA WULANDARI
2104421026

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

SKRIPSI TERAPAN

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS LAYANAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN
BANK NEO COMMERCE : STUDI KASUS PADA
GENERASI Z DI WILAYAH JABODETABEK**

Disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan
dari Politeknik Negeri Jakarta

Disusun Oleh :
SRI ANNISA WULANDARI

2104421026

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sri Annisa Wulandari
NIM : 2104421026
Program Studi : D4 – Keuangan dan Perbankan
Jurusan : Akuntansi

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

Depok, 07 Juli 2025



SRI ANNISA WULANDARI
NIM. 2104421026

- Hak Cipta :**
1. Dilarang 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

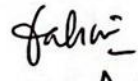
LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Sri Annisa Wulandari
NIM : 2104421026
Program Studi : D4 – Keuangan dan Perbankan
Judul Skripsi : “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Bank Neo Commerce : Studi Kasus pada Generasi Z di Wilayah Jabodetabek”

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi D4 – Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Nuraeni Hadiati Farhani, SST., MBA. ()

Anggota Penguji : Novitasari, S.Pd., M.Ak. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 07 Juli 2025



Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si.
NIP. 197009131999031002



Hak Cipta :

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Sri Annisa Wulandari
Nomor Induk Mahasiswa : 2104421026
Program Studi : D4 – Keuangan dan Perbankan
Judul Skripsi : “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Bank Neo Commerce : Studi Kasus pada Generasi Z di Wilayah Jabodetabek”

Disetujui oleh:

Pembimbing

Novitasari, S.Pd., M.Ak.
NIP. 198111262014042001

Ketua Program Studi

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



Hak Cipta :

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

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan nikmat-Nya, penulisan skripsi yang berjudul “PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS LAYANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN BANK NEO COMMERCE : STUDI KASUS PADA GENERASI Z DI WILAYAH JABODETABEK” dapat diselesaikan oleh penulis tepat pada waktunya. Penelitian ini dibuat sebagai bagian dari pemenuhan syarat akademik guna meraih gelar Sarjana Terapan di Program Studi Keuangan dan Perbankan, Politeknik Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak keterbatasan dan belum mencapai kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati menerima segala masukan, kritik, dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan penelitian ini. Harapan penulis, skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif, khususnya bagi pemangku kepentingan dalam meneliti industri perbankan dan pemasaran, serta menjadi bahan rujukan untuk penelitian lanjutan.

Proses penyusunan skripsi ini berjalan lancar berkat dukungan dan bimbingan dari banyak pihak. Penulis dengan tulus hati menyampaikan rasa terima kasih dan penghormatan yang mendalam kepada:

1. Orang Tua tercinta, Ibu Hj. Tri Hariyani Setiawati dan Alm. Bapak H. Usman Solichin yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
2. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta
3. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Jurusan Akuntansi.
4. Ibu Novitasari, S.Pd., M.Ak. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan arahan, bimbingan dan waktunya kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
5. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama perkuliahan.
6. Sahabat penulis Lysni Alijah, Lidya Rosalinda Simamora, dan Nova Risma Dewi yang telah berjuang bersama hingga tahap terakhir dalam perkuliahan serta memberikan motivasi dan saran kepada penulis.



© 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

7. Serta semua pihak yang telah turut berkontribusi dalam penyelesaian penelitian ini meski tidak dapat disebutkan satu per satu.



Depok, 07 Juli 2025

SRI ANNISA WULANDARI
NIM. 2104421026



Hak Cipta :

1. Dilarang 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

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Sri Annisa Wulandari
NIM : 2104421026
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS LAYANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN BANK NEO COMMERCE : STUDI KASUS PADA GENERASI Z DI WILAYAH JABODETABEK**. Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 07 Juli 2025

Yang menyatakan

SRI ANNISA WULANDARI
NIM. 2104421026



Hak Cipta :

1. Dilarang 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

Sri Annisa Wulandari

Keuangan dan Perbankan Terapan

Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Bank Neo Commerce : Studi Kasus pada Generasi Z di Wilayah Jabodetabek

ABSTRAK

Bank Neo Commerce menempati peringkat lima besar bank digital di Indonesia dengan basis pengguna mencapai 27 juta. Namun, rating aplikasinya di Google Play Store (3,4) dan App Store (3,7) menunjukkan adanya kesenjangan antara pertumbuhan kuantitas pengguna dan persepsi kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra merek, kualitas layanan, dan kepercayaan terhadap minat menggunakan Bank Neo Commerce pada Generasi Z di Wilayah Jabodetabek. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner kepada 114 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Teknik analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda menggunakan aplikasi SPSS versi 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, citra merek dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan, sedangkan kepercayaan memiliki pengaruh terhadap minat menggunakan. Namun, ketika dianalisis secara simultan, ketiga variabel citra merek, kualitas layanan, dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat menggunakan Bank Neo Commerce. Hasil penelitian menyarankan Bank Neo Commerce untuk memprioritaskan kepercayaan sebagai faktor kunci, sambil tetap mempertahankan citra merek dan kualitas layanan secara terpadu.

Kata Kunci : Citra Merek, Kualitas Layanan, Kepercayaan, Minat Menggunakan, Bank Neo Commerce



Hak Cipta :

1. Dilarang 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

Sri Annisa Wulandari

Keuangan dan Perbankan Terapan

The Influence of Brand Image, Service Quality, and Trust on Interest in Using Bank Neo Commerce: A Case Study of Generation Z in the Jabodetabek Region

ABSTRACT

Bank Neo Commerce ranks among the top five digital banks in Indonesia, with a user base reaching 27 million. However, its app ratings on Google Play Store (3.4) and App Store (3.7) indicate a disparity between user growth and perceived service quality. This study aims to analyze the influence of brand image, service quality, and trust on the intention to use Bank Neo Commerce among Generation Z in the Jabodetabek region. The research utilizes primary data collected through questionnaires from 114 respondents. A quantitative research method was employed, with data analysis conducted using multiple linear regression in SPSS version 29. The results indicate that partially, brand image and service quality do not have a significant influence on usage intention, while trust shows a positive and significant influence. However, when analyzed simultaneously, all three variables brand image, service quality, and trust collectively demonstrate a positive and significant impact on the intention to use Bank Neo Commerce. The findings suggest that Bank Neo Commerce should prioritize building trust as a key factor while maintaining an integrated approach to brand image and service quality.

Keywords : *Brand Image, Service Quality, Trust, Usage Intention, Bank Neo Commerce*

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN UNTUK SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Pertanyaan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Landasan Teori	11
2.1.1. Bank Digital.....	11
2.1.2. Citra Merek	13
2.1.3. Kualitas Layanan	16
2.1.4. Kepercayaan.....	18
2.1.5. Minat Menggunakan	20
2.2. Penelitian Terdahulu	22
2.3. Kerangka Pemikiran	29
2.4. Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1. Jenis Penelitian	32
3.2. Objek Penelitian	32
3.3. Metode Pengambilan Sampel.....	32
3.3.1. Populasi.....	32
3.3.2. Sampel	33
3.4. Jenis dan Sumber Data Penelitian	34
3.5. Metode Pengumpulan Data	34
3.6. Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	35
3.6.1. Variabel Penelitian	35
3.6.2. Operasional Variabel Penelitian.....	35
3.7. Metode Analisis Data	38
3.7.1. Uji Kualitas Data	38
3.7.2. Uji Asumsi Klasik.....	39
3.7.3. Analisis Regresi Linear Berganda	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1. Hasil Rekapitulasi Data	42

- Hak Cipta :**
1. Dilarang 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.2. Hasil Uji Instrumen (Pre-Test)	42
4.2.1. Hasil Uji Validitas (Pre-Test)	42
4.2.2. Hasil Uji Reabilitas (Pre-Test)	44
4.2.3. Karakteristik Responden	45
4.3. Uji Asumsi Klasik	48
4.3.1. Uji Normalitas	48
4.3.2. Uji Heteroskedastisitas	50
4.3.3. Uji Multikolinearitas	52
4.4. Analisis Regresi Linier Berganda	52
4.5. Uji Hipotesis	54
4.5.1. Uji t (Parsial)	54
4.5.2. Uji F (Simultan)	55
4.5.3. Uji Koefisien Determinasi	56
4.6. Pembahasan Hasil Analisis Kuantitatif	57
BAB V PENUTUP	61
5.1. Kesimpulan Penelitian	61
5.2. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63



Hak Cipta :

1. Dilarang 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 Transaksi Uang Elektronik	2
Tabel 1. 2 Rating Bank Digital di Indonesia pada Google Play Store	4
Tabel 1. 3 Rating Bank Digital di Indonesia pada App Store	5
Tabel 2. 1 Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Digital	12
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. 1 Skala Likert	34
Tabel 3. 2 Operasional Variabel	35
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas (Pre-Test)	43
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reabilitas (Pre-Test)	44
Tabel 4. 3 Tabel Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov	49
Tabel 4. 4 Hasil Uji Heterokedastisitas Glejser	51
Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolinearitas	52
Tabel 4. 6 Tabel Uji Regresi Linier Berganda	53
Tabel 4. 7 Tabel Hasil Uji t (Parsial)	54
Tabel 4. 8 Tabel Hasil Uji F (Simultan)	56
Tabel 4. 9 Tabel Uji Koefisien Determinasi	56



Hak Cipta :

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Layanan Keuangan Digital	1
Gambar 1. 2 Bank Digital di Indonesia.....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Gambar 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia	45
Gambar 4. 3 Data Responden Berdasarkan Domisili.....	46
Gambar 4. 4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Gambar 4. 5 Data Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	47
Gambar 4. 6 Grafik Hasil Uji P-Plot SPSS 29	48
Gambar 4. 7 Grafik Histogram SPSS 29.....	50
Gambar 4. 8 Hasil Uji Scatterplot SPSS 29	50





DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 2 Data Penelitian.....	73
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas & Reabilitas.....	85
Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik	89
Lampiran 5 Hasil Uji Hipotesis	90
Lampiran 6 Lembar Bimbingan	91



Hak Cipta :

1. Dilarang 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

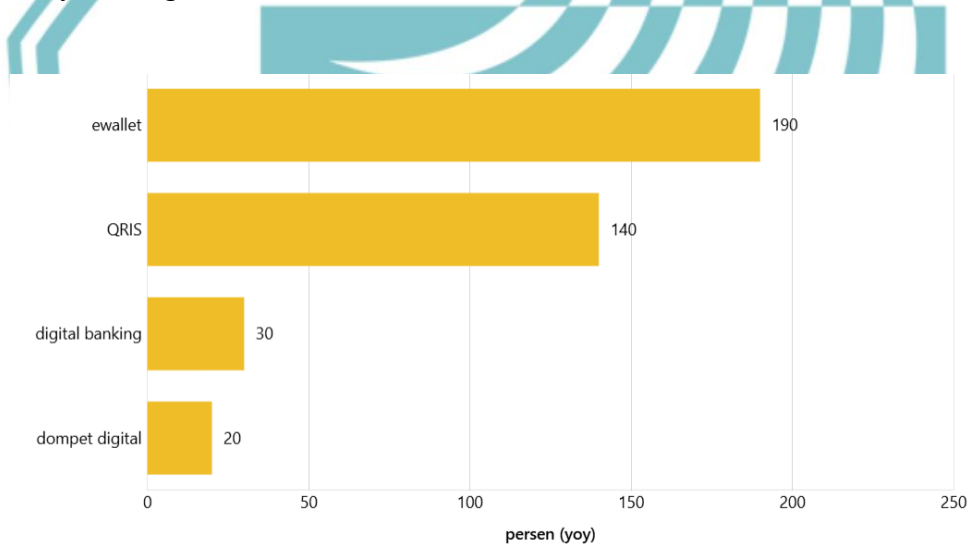
Hak Cipta :

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Akses internet sebagai bagian dari teknologi informasi mengalami kemajuan pesat di berbagai belahan dunia, tak terkecuali Indonesia (Agustin & Fazizah, 2023). Sejak awal diperkenalkannya internet di Indonesia pada tahun 1983, perkembangan akses internet mengalami kenaikan yang signifikan. Data terbaru dari databoks menunjukkan bahwa pada 2024 terdapat 221,5 juta pengguna internet di Indonesia, setara dengan 79,5% populasi, dengan pertumbuhan tahunan sebesar 1,31%. Hal ini menjadi salah satu faktor pendorong berkembangnya sistem pembayaran digital di Indonesia.



Gambar 1. 1 Pertumbuhan Layanan Keuangan Digital
Sumber : (Ahdiat, 2023)

Berdasarkan Gambar 1.1, tercatat bahwa terjadi pertumbuhan layanan keuangan digital yang menunjukkan tren yang terus naik dengan e-wallet mengalami peningkatan 190% dan QRIS 140%. Sementara itu, bank digital tumbuh 30% dan dompet digital 20%. Hal tersebut mencerminkan minat yang meningkat dari masyarakat, terutama Gen Z dalam menggunakan layanan perbankan 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pertumbuhan layanan bank digital didukung dengan adanya peraturan Bank Indonesia No. 16/8/PBI 2014 atas perubahan peraturan No. 11/12/PBI/2009 tentang uang elektronik yang mendukung agenda Bank Indonesia untuk mengurangi uang tunai di Indonesia. Program Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) dirancang sebagai respon terhadap kendala efisiensi dalam penggunaan uang tunai dan risiko terkait seperti pencurian serta peredaran uang palsu (Sari et al., 2019). Kehadiran uang elektronik di Indonesia telah memberikan kemudahan akses layanan keuangan bagi masyarakat, dengan transaksi yang lebih praktis, aman, dan efisien. Data terbaru dari Statistik Sistem Pembayaran dan Infrastruktur Pasar Keuangan (SPIP) Bank Indonesia per Januari 2025 mengkonfirmasi tren positif ini. Berikut merupakan data transaksi uang elektronik selama lima tahun terakhir.

Tabel 1. 1 Transaksi Uang Elektronik

Tahun	2020	2021	2022	2023	2024
Nilai Transaksi	504.596	786.454	1.777.797	1.859.951	2.503.959
% kenaikan	-	55,85%	126,05%	4,62%	34,62%

Sumber : (Statistik Sistem Pembayaran dan Infrastruktur Pasar Keuangan Indonesia , 2025)

Dari Tabel 1.1 membuktikan adanya peningkatan konsisten dalam nilai transaksi uang elektronik selama periode lima tahun terakhir. Kenaikan tertinggi yaitu pada tahun 2022 mencapai 126,05%. Peningkatan ini sejalan dengan layanan perbankan yang bertransformasi dengan memperkuat digitalisasi. Hal tersebut didorong oleh faktor utama termasuk peluang digital yang mencakup potensi demografis dan penetrasi internet, perilaku digital yang terlihat dari meningkatnya penggunaan aplikasi mobile, serta transaksi digital yang meliputi *e-commerce* dan layanan perbankan digital (Vouli & Habtemariam, 2023). Disamping itu, bank digital memiliki keunggulan dalam melayani kebutuhan di mana saja dan kapan saja. Bank digital juga sudah memiliki perkembangan layanan serta fitur yang membuat masyarakat tertarik menggunakannya.

Bank digital merupakan terobosan jasa keuangan yang mengandalkan teknologi internet dan *mobile* dalam menyelenggarakan transaksi, sekaligus memberikan nilai tambah dan pengalaman lebih baik bagi nasabah (Indriasari et al., 2022). Bank digital merupakan bagian dari kategori bank umum yang diatur oleh regulasi tertentu untuk memberikan layanan perbankan secara digital kepada



© 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

nasabah. Meskipun memperoleh izin operasional sebagai bank umum, bank digital memiliki perbedaan dengan bank konvensional karena menerapkan pendekatan bisnis yang lebih terfokus pada teknologi digital.

Dari tahun ke tahun mulai banyak bermunculan bank digital baru dengan menunjukkan eksistensinya di Indonesia, salah satunya yaitu Bank Neo Commerce. Bank Neo Commerce memulai perjalanannya sebagai Bank Yudha Bhakti pada era 90-an. Dua puluh sembilan tahun kemudian, bank ini mengambil langkah strategis dengan menggandeng PT Akulaku Silvr Indonesia (Akulaku) untuk bertransformasi menjadi bank digital, yang kemudian diikuti dengan perubahan nama di tahun 2020.

PT Bank Neo Commerce Tbk mencatat total aset sebesar Rp17,41 triliun hingga akhir tahun 2024. Penyaluran kredit bank ini pada 2024 mencapai Rp8,82 triliun, lebih rendah dibandingkan tahun sebelumnya. Namun, meskipun terjadi penurunan penyaluran kredit, Bank Neo Commerce berhasil membalikkan kondisi keuangan mereka dengan mencatat laba bersih sebesar Rp19,88 miliar pada 2024, setelah sebelumnya mengalami rugi bersih sebesar Rp537,8 miliar di tahun 2023.. (Fajarihza, 2025).

Menurut website kontan.co.id (2024), Bank Neo Commerce berhasil mencatatkan jumlah pengguna yang mencapai 27 juta, mencerminkan tingginya minat masyarakat terhadap layanan perbankan digital. Pencapaian ini menunjukkan bahwa semakin banyak orang yang beralih ke solusi keuangan berbasis teknologi, terutama didorong oleh kebutuhan transaksi yang cepat, mudah diakses, dan efisien. Pertumbuhan pengguna yang signifikan ini juga menandakan perubahan preferensi konsumen, khususnya generasi Z di wilayah Jabodetabek, yang lebih memilih layanan perbankan fleksibel tanpa harus mengunjungi cabang fisik.

Data pada populix menunjukkan bahwa Bank Neo Commerce menempati posisi ke lima dari 10 bank digital yang ada di Indonesia. *Top of mind* Bank Neo Commerce mencapai 78% yang berarti hampir 8 dari 10 responden langsung menyebutnya sebagai bank digital pertama yang terlintas dalam pikiran, sedangkan total menyebutkan spontan sebesar 50% mengindikasikan bahwa meskipun banyak yang mengingatnya sebagai bank utama, tidak semua responden secara spontan menyebutkannya ketika diminta untuk menamai bank digital secara umum. Namun,

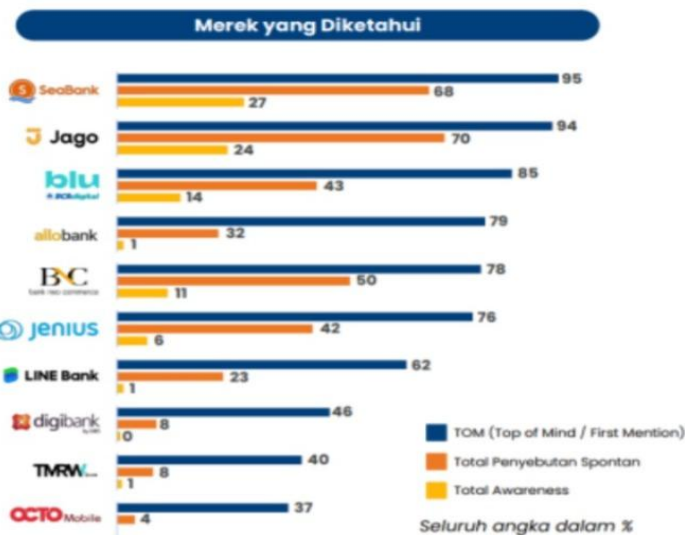


© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

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

total *awareness* Bank Neo Commerce hanya 11% menunjukkan bahwa masih ada sebagian besar masyarakat yang kurang familiar dengan brand ini (Gambar 1.2). Gap antara *Top of Mind* yang tinggi (78%) dan *awareness* yang rendah (11%) mengisyaratkan bahwa Bank Neo Commerce ini mungkin sangat kuat di kalangan pengguna setianya, tetapi belum berhasil menjangkau audiens yang lebih luas.



Gambar 1. 2 Bank Digital di Indonesia
Sumber : (Populix, 2024)

Dari analisis feedback pengguna di Google Play Store maupun App Store, terlihat data sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Rating Bank Digital di Indonesia pada Google Play Store

Rating Value		Rating 5	Rating 4	Rating 3	Rating 2	Rating 1	TOTAL
SeaBank	4,9	1.632.001	117.128	19.752	5.949	14.279	1.789.109
Bank Jago	4,5	155.353	8.973	3.704	2.648	18.455	189.133
Blu	4,6	87.354	7.367	3.154	1.904	6.691	106.470
Allo Bank	4,0	36.395	1.352	1.332	1.242	10.875	51.196
Neo Bank	3,4	140.069	18.168	16.810	15.935	87.906	278.888
Jenius	3,3	102.280	9.530	9.338	9.670	70.896	201.714
Line Bank	3,1	11.640	1.473	1.443	1.573	10.226	26.355
Digibank	4,4	72.396	4.689	2.027	1.425	9.208	89.745
TMRW	4,4	41.377	2.597	1.218	965	5.144	51.301
Octo Mobile	4,5	272.988	16.415	6.258	5.860	31.236	332.757

Sumber : Sensor Tower, 2025



Hak Cipta :

1. Dilarang 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

Tabel 1. 3 Rating Bank Digital di Indonesia pada App Store

Rating Value		Rating 5	Rating 4	Rating 3	Rating 2	Rating 1	TOTAL
SeaBank	4,9	148.071	4.093	800	401	1.665	155.030
Bank Jago	4,8	25.736	698	186	125	744	27.489
Blu	4,8	33.164	1.265	383	281	1.306	36.399
Allo Bank	4,0	2.707	152	103	117	735	3.814
Neo Bank	3,7	4.377	756	580	461	1.640	7.814
Jenius	4,2	19.337	896	807	803	4.049	25.892
Line Bank	3,4	976	192	167	156	562	2.053
Digibank	4,6	15.473	1.102	524	347	1.230	18.676
TMRW	4,4	9.003	356	267	269	1.285	11.180
Octo Mobile	4,9	121.893	4.401	1.147	579	2.765	130.758

Sumber : Sensor Tower, 2025

Bank Neo Commerce, dengan 27 juta pengguna, merupakan salah satu bank digital dengan basis pengguna terbesar di Indonesia dan termasuk dalam jajaran Top 5 bank digital terkemuka. Namun, data dari Sensor Tower (Tabel 1.2 dan 1.3) menunjukkan bahwa rating aplikasinya tergolong rendah, yakni hanya 3,4 bintang di *Google Play Store* dan 3,7 bintang di *App Store*. Rating Bank Neo Commerce ini masih dinilai belum cukup baik dan angka ini jauh di bawah pesaing utamanya, seperti Allo Bank dan Jenius, padahal kedua bank tersebut memiliki jumlah pengguna yang lebih sedikit. Fenomena tersebut menunjukkan ketidaksinambungan antara pertumbuhan kuantitas pengguna dengan kualitas layanan. Hal ini terindikasi oleh beberapa masalah yang dialami oleh pengguna Bank Neo Commerce dan disampaikan melalui ulasan pada *Google Play Store* dan *App Store*.

Banyak ulasan negatif yang diujarkan oleh pengguna Bank Neo Commerce pada *Google Play Store* dan *App Store*. Bahkan data menunjukkan bahwa Bank Neo Commerce memiliki Rating 1 paling tinggi di aplikasi *Google Play Store* dengan jumlah 87.806. Beberapa ulasannya yaitu gangguan sistem pada saat login atau setelah memperbaharui aplikasi, kegagalan bertransaksi tetapi saldo sudah berkurang, verifikasi bermasalah, respon *customer service* yang kurang optimal, hingga saldo nasabah yang hilang. Dengan adanya ulasan tersebut menciptakan kesan adanya ketidaksesuaian antara harapan nasabah terhadap layanan perbankan



© 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

digital dengan realita pengalaman mereka pada saat menggunakan aplikasi bank digital. Bank Neo Commerce yang menempati posisi Top 5, yang berarti memiliki citra merek yang dikenal masyarakat diharapkan dapat memberikan layanan yang berkualitas dan terpercaya, namun pada kenyataannya banyak pengguna yang mengeluhkan terkait layanan dari Bank Neo Commerce. Hal ini dapat berdampak negatif terhadap kepercayaan nasabah, yang pada akhirnya memengaruhi reputasi dan citra merek Bank Neo Commerce di pasar perbankan digital.

Keputusan konsumen untuk menggunakan suatu produk tertentu dapat di dorong karena persepsi konsumen terhadap citra merek produk tersebut. Menurut Kotler Keller dalam (Ashilah & Nawawi, 2024) Citra merek mencerminkan persepsi dan keyakinan konsumen yang terbentuk melalui asosiasi mental yang berada dalam pikiran mereka. Karakteristik unik setiap perusahaan berfungsi memperkuat ekuitas merek, sehingga menciptakan kebiasaan penggunaan merek oleh konsumen.

Citra merek menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap bank digital, terutama ditengah keraguan yang masih banyak dirasakan oleh masyarakat. Sebagai layanan yang mengandalkan teknologi untuk menggantikan bank konvensional, bank digital harus mampu menciptakan merek yang kuat untuk menarik minat pengguna. Pada penelitian yang di lakukan oleh (Putra & Ginting, 2022) mengungkapkan bahwa persepsi positif terhadap merek tidak sekedar membangun kepercayaan pelanggan, melainkan juga berdampak signifikan terhadap minat penggunaan layanan. Dalam ketiadaan pengalaman langsung dengan suatu produk, konsumen biasanya akan memilih merek yang sudah familiar atau produk yang telah mereka gunakan sebelumnya. Oleh karena itu, bank digital perlu membangun citra merek yang kuat untuk mengubah persepsi masyarakat terhadap layanan mereka.

Menurut penelitian (Utama & Trisnawati, 2023) tidak hanya citra merek, kualitas layanan juga menjadi faktor penentu yang mendorong minat masyarakat untuk mengadopsi layanan perbankan digital. Menurut (Dewi et al., 2024) Kualitas layanan *e-banking* memberikan pengaruh signifikan terhadap minat penggunaan nasabah, menegaskan peran krusial *service quality* sebagai faktor penarik dan retensi pelanggan dalam industri perbankan digital. Kualitas layanan adalah



Hak Cipta :

1. Dilarang 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

persepsi atau penilaian konsumen terhadap seberapa sesuai layanan yang mereka terima dibandingkan dengan harapan mereka (Sentosa, et al., 2024).

Bank digital merupakan lembaga keuangan yang berlandaskan prinsip kepercayaan, dimana nasabah mempercayakan transaksi dan penyimpanan uang mereka dalam platform digital. Kepercayaan harus ditingkatkan secara terus menerus tanpa henti agar usaha lebih berkembang (Utama & Ambarwati, 2022). Kepercayaan merupakan hal yang mutlak dalam perkembangan industri perbankan, terutama pada bank digital. Menurut Mowen & Minor dalam (Simatupang & Sinaga, 2025) bank digital tidak dapat menjalankan bisnis secara efektif dan menguntungkan tanpa adanya kepercayaan dari konsumen. Kepercayaan konsumen mencakup semua informasi yang mereka miliki mengenai objek, atribut, dan manfaat yang disediakan. Menurut penelitian (Gultom & Safitry, 2021) tingkat kepercayaan pengguna terbukti memberikan dampak positif terhadap minat penggunaan alat pembayaran *digital/non-tunai*.

Sesuai dengan latar belakang yang dijelaskan sebelumnya, maka peneliti merasa tertarik untuk menganalisis **“PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN BANK NEO COMMERCE : STUDI KASUS PADA GENERASI Z DI WILAYAH JABODETABEK”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, Bank Neo Commerce menempati posisi kelima dalam peringkat 10 besar bank digital di Indonesia. Namun demikian, pencapaian ini tidak sejalan dengan rating aplikasi *mobile* bank tersebut di *platform Google Play Store* dan *App Store* berdasarkan ulasan pengguna. Rating Bank Neo Commerce yang hanya berada di angka 3,4 dan 3,7 terbilang belum cukup baik, apalagi rating ini dibawah rating beberapa bank yang tidak masuk dalam peringkat Top 5. Rating rendah yang diterima oleh Bank Neo Commerce ini kebanyakan berasal dari ulasan negatif dari pengguna seputar layanan yang bermasalah, seperti kelambatan sistem aplikasi, proses transaksi yang tertunda, serta respons *customer service* yang kurang optimal, yang berpotensi memengaruhi kualitas layanan serta kepercayaan nasabah. Permasalahan tersebut menciptakan adanya ketidaksesuaian



Hak Cipta :

1. Dilarang 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

antara peringkat yang tinggi dengan banyaknya ulasan negatif yang diujarkan. Hal tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai hubungan citra merek, layanan dengan minat menggunakan Bank Neo Commerce. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis apakah citra merek yang kuat, kualitas layanan yang tinggi serta kepercayaan yang dimiliki oleh Bank Neo Commerce memengaruhi minat menggunakan aplikasi Bank Neo Commerce.

1.3 Pertanyaan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah sebelumnya, penelitian ini merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah citra merek berpengaruh secara parsial terhadap minat menggunakan Bank Neo Commerce?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap minat menggunakan Bank Neo Commerce?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap minat menggunakan Bank Neo Commerce?
4. Apakah citra merek, kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap minat menggunakan Bank Neo Commerce?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang disebutkan, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis pengaruh citra merek secara parsial terhadap minat menggunakan Bank Neo Commerce.
2. Menganalisis pengaruh kualitas layanan secara parsial terhadap minat menggunakan Bank Neo Commerce.
3. Menganalisis pengaruh kepercayaan secara parsial terhadap minat menggunakan Bank Neo Commerce
4. Menganalisis pengaruh citra merek, kualitas layanan dan kepercayaan secara simultan terhadap minat menggunakan Bank Neo Commerce.



Hak Cipta :

1. Dilarang 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

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan sebagai sumber bacaan atau referensi yang dapat memberikan wawasan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai pengaruh citra merek, kualitas layanan dan kepercayaan terhadap minat menggunakan Bank Neo Commerce.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penulis dapat menambah wawasan yang lebih luas mengenai pengaruh citra merek, kualitas layanan dan kepercayaan terhadap minat menggunakan Bank Neo Commerce. Serta dapat meningkatkan keterampilan dalam menulis karya ilmiah yang memenuhi standar akademik

b. Bagi Politeknik Negeri Jakarta

Penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa yang ingin melakukan studi lebih lanjut dengan topik serupa.

c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang seberapa besar pengaruh citra merek, kualitas layanan dan kepercayaan terhadap minat menggunakan Bank Neo Commerce.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar penelitian ini terstruktur dengan baik, penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan secara rinci mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan yang digunakan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA



© 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

Bab ini mengkaji berbagai teori terkait, studi-studi sebelumnya, serta kerangka konseptual yang menjadi landasan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan jenis penelitian, objek penelitian, metode pengambilan sample, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data, dan metode analisis data yang digunakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menyimpulkan hasil analisis serta pembahasannya yang menguraikan keterkaitan dengan permasalahan yang diteliti serta metode analisis data yang diterapkan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini akan dipaparkan mengenai rangkuman dari hasil penelitian dan rangkuman tersebut mencakup inti dari pertanyaan penelitian yang telah dirincikan di bab empat sebelumnya serta memberikan referensi saran bagi pihak terkait.

**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

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan mengenai Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Bank Neo Commerce : Studi kasus pada Generasi Z di Wilayah Jabodetabek, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial variabel citra merek tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan Bank Neo Commerce pada generasi Z di wilayah Jabodetabek.
2. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial variabel kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan Bank Neo Commerce pada generasi Z di wilayah Jabodetabek.
3. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial variabel kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan Bank Neo Commerce pada generasi Z di wilayah Jabodetabek.
4. Berdasarkan hasil penelitian secara simultan antara seluruh variabel citra merek, kualitas layanan, dan kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan Bank Neo Commerce pada generasi Z di wilayah Jabodetabek.

5.2. Saran

Berikut kesimpulan di atas, maka saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk Institusi Keuangan

Bank Neo Commerce harus memperkuat citra merek, layanan berkualitas, dan kepercayaan nasabah dengan transparansi, keamanan data, dan responsivitas digital untuk menarik Gen Z. Strategi pemasaran perlu kreatif, seperti kolaborasi influencer, konten interaktif di media sosial, dan program reward, guna membangun kedekatan emosional dan loyalitas nasabah muda yang mengutamakan efisiensi, pengalaman lancar, dan inovasi.



© 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

2. Untuk Peneliti Selanjutnya

Penelitian mendatang disarankan untuk melibatkan jumlah sampel yang lebih luas guna meningkatkan generalisasi hasil temuan. Selain itu, disarankan pula agar penelitian selanjutnya mempertimbangkan variabel lain seperti *user interface*, fitur layanan, *digital literacy* atau harga, yang berpotensi memengaruhi minat dalam penggunaan. Dengan demikian, hasil penelitian dapat memberikan kontribusi yang lebih komprehensif terhadap pengembangan ilmu, khususnya dalam ranah manajemen pemasaran dan perbankan digital.





DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, N. A., & Fazizah, A. (2023). Pengaruh Affiliate Marketing, Live Streaming, Online Customer Review dan Online Rating terhadap Minat Beli dan Keputusan Pembelian Online dalam Tiktoshop (Survei Konsumen Produk Skintific Pengguna Tiktoshop). *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi Vol.3 No.3*, 137 - 152.
- Aprillia, A. N., & Rimenda, T. (2022). Pengaruh Habit Dan Trust Dalam Minat Menggunakan ShopeePay Pada Pembelanjaan Online (Studi Kasus Pada Aplikasi Shopee). *Prosiding SNAM PNJ*.
- Ashilah, W. F., & Nawawi, Z. M. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BRAND IMAGE TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK MUAMALAT DENGAN PENGETAHUAN PRODUK SEBAGAI VARIABEL MODERASI. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance Volume 7 Nomor 1*, 1 - 13.
- Badri, J., & Safitri, T. S. (2021). PENGARUH BRAND AMBASSADOR, MINAT BELI DAN TESTIMONI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE DI INSTAGRAM PADA MAHASISWA DI KOTA PADANG. *Jurnal Ilmiah Manajemen Vol.9 No.4*, 372-380.
- Brosnan, R., Anggraini, N. P., & Andika, A. W. (2021). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Minat Beli Konsumen pada Toko Semadhi Bike Shop Blahkiuh di Masa Pandemi Corona (Covid-19). *Jurnal Emas Vol 2 Nomor 2*, 109-118.
- Caputo, A. (2021). *Branding Book: How to Create Your Brand Image*. Singapore: Lulu Press.
- Deliana, P., & Rahayu, N. W. (2023). Kualitas Layanan dan Harga terhadap Minat Beli Jasa Transportasi. *Jurnal Bisnis Darmajaya, Vol.9 No.2* , 94-108.
- Desfitriady, & Sirait, R. Y. (2018). PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN BRI SIMPEDES DI PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG (KANCA) CIMAHI. *JURNAL INDONESIA MEMBANGUN*, 129-147.
- Dewi, P. T., Putri, N. D., & Yuningsih, L. (2024). PENGARUH E-BANKING SERVICE QUALITY DAN BRAND IMAGE UNTUK MEMBANGUN E-WOM DAN NIAT PELANGGAN MENGGUNAKAN E-BANKING. *Widya Manajemen Vol 6 (No 2)*, 86 - 97.
- Fajarihza, R. F. (2025, April 18). *Adu Aset Bank Digital 2024: Seabank Tertinggi, Hibank Salip Bank Neo Commerce*. Retrieved from FINANSIAL:

Hak Cipta :

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

<https://finansial.bisnis.com/read/20250418/90/1870157/adu-aset-bank-digital-2024-seabank-tertinggi-hibank-salip-bank-neo-commerce#:~:text=PT%20Bank%20Neo%20Commerce%20Tbk,yang%20sebesar%20Rp10%2C78%20triliun.>

- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 Update PLS Regresi*". Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gomber, P., Kauffman, R. J., Parker, C., & Weber, B. W. (2018). On the Fintech Revolution: Interpreting the Forces of Innovation, Disruption, and Transformation in Financial Services. *Journal of Management Information Systems* 35(1), 220-265.
- Gultom, M. S., & Safitry, N. (2021). ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN ALAT PEMBAYARAN NON TUNAI DENGAN JAKONE MOBILE. *JURNAL EKONOMI ISLAM Volume 12 No 2*, 241-261.
- Ighomereho, S. O., Ojo, A. A., Omoyele, S. O., & Olabode, S. O. (2022). From Service Quality to E-Service Quality: Measurement, Dimensions and Model. *Journal of Management Information and Decision Sciences Vol. 25(1)*, 1-15.
- Indriasari, E., Prabowo, H., Gaol, F. L., & Purwandari, B. (2022). THE INTELLIGENT DIGITAL BANKING TECHNOLOGY AND ARCHITECTURE. *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 98 - 117.
- Izzuddin, M. G., & Ilahiyyah, I. (2022). Pengaruh User Interface, Brand Image, Dan Digital Literacy Terhadap Minat Penggunaan Bank Digital. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship Vol. 12 No. 1* , 144-163.
- Joan, L., & Sitijak, T. (2019). PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN DAN PERSEPSI KEMUDAHANPENGGUNAAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN LAYANANPEMBAYARAN DIGITAL GO-PAY. *Jurnal Manajemen Vol 8(2)*, 27-39.
- Kar, A. K. (2021). What Affects Usage Satisfaction in Mobile Payments? Modelling User Generated Content to Develop the "Digital Service Usage Satisfaction Model". *Information System Frontiers* 23(5), 1341-1361.
- Kasman, I. (2023). Pengaruh Kepercayaan dan Risiko terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking di PT. BNI di Lubuk Alung. *Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen Vol.2 No.4*, 104-115.



Hak Cipta :

1. Dilarang 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

- Kholid, F. I., & Soemarso, E. D. (2018). Analisis Pengaruh Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Nasabah Dan Kebermanfaatan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Pada Pt Bank Bni Syariah Kcp Magelang. *Jurnal Sains Ekonomi dan Perbankan Syariah Vol 8 Nomor 2*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing Global Edition 17th Edition*. London: Pearson Education.
- Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2019). *Marketing Management*. London: Pearson Education.
- Laely, N. (2016). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan pada PT. Telkomsel di Kota Kediri. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*, 61-74.
- Lisa, M., Marlizar, & Pristiwa, N. (2023). Pengaruh Food Quality, Harga Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Kue Bhoi Makanan Khas Aceh (Studi Kasus Kue Bhoi Uci Mita Di Sibreh, Kecamatan, Sukamakmur Kabupaten Aceh Besar). *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi) Volume 9 (6)*, 2852-2870.
- Marthauli, Mirati, R. E., & Vidyasari, R. (2021). Pengaruh Ketersediaan Fitur Layanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan BCA Mobile di Wilayah Jabodetabek. *Account; Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Perbankan Account: Vol 8 No 1*, 1463-1474.
- Nicolleti, B. (2017). The Future of Fintech. *Integrating Finance and Technology in Financial Services*.
- Nuridin, Azizah, W. N., & Rusli. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Finansial Technology (Fintech) Pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu. *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 199-222.
- Nyarmiati, & Astuti, S. R. (2021). ANALISISPENGARUHKUALITASLAYANAN, KUALITAS PRODUK, BRAND IMAGEDAN PERCEIVED VALUETERHADAP MINAT BELI, ULANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL. INTERVENING (Studi Pada Konsumen Rumah Makan Pondok Bandeng BaBe Kabupaten Pati). *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT Volume10, Nomor2*, 1-14.
- Populix. (2024). *Seperti Apa Penggunaan Bank Digital di Indonesia?* Retrieved from Populix: <https://info.populix.co/articles/bank-digital-di-indonesia/>
- Purwanti, A., & Wahdiniwaty, R. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella School of English for Children. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen Unikom*, 62-75.



Hak Cipta :

1. Dilarang 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

- Puschmann, T. (2017). Fintect. *Business & Information Systems Engineering*, 59(1), 69-76.
- Razak, A., Baheri, J., & Ramadhan, M. I. (2018). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kendari. *Journal of Economic and Business*, 1(2), 10-20.
- Resika, Y., Wahab, Z., & Shibab, M. S. (2019). CUSTOMER PERCEIVED VALUE DAN CUSTOMER TRUST: IDENTIFIKASI KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN GO-CAR. *Journal of Management and Business Review*, 1-22.
- Rizard, S. R., Waluyo, B., & Jaswir, I. (2023). Impact of brand equity and service quality on the reputation of universities and students' intention to choose them: The case of IIUM dan UIN. *F1000Research*, 1-23.
- Ronggo, S., Abubakar, L., & Handayani, T. (2022). KESIAPAN PERBANKAN MENUJU TRANSFORMASI DIGITAL PASCA PANDEMI COVID-19 MELALUI FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH). *Jurnal Poros Hukum Padjajaran*, 228-241.
- Rosariana, B. (2021, September 28). *Artikel KPKNL Pontianak*. Retrieved from Kementrian Keuangan Direktorat Jendral Kekayaan Negara: <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-pontianak/baca-artikel/14262/Generasi-Milenial-Dan-Generasi-Kolonial.html#:~:text=Adapun%20Gen%20Z%2C%20merupakan%20generasi,berusia%2040%2D55%20tahun>.
- Sari, M. A., Listiawati, R., Novitasari, & Vidyasari, R. (2019). ANALISA PENGARUH DAYA TARIK PROMOSI, PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEAMANAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN E-WALLET (STUDI KASUS PRODUK GOPAY DAN LINK AJA PADA MASYARAKAT PENGGUNA DI WILAYAH JABODETABEK. *JURNAL EKONOMI & BISNIS VOL. 18 NO. 2*, 126-134.
- Sentosa, N. R., Saputra, M. H., Novella, V. F., Wati, H. C., Virginia, H., & Suratno, E. (2024). ANALISIS PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH BANK XX KOTA JAMBI MENGGUNAKAN EVALUASI KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, SERTA CITRA PERUSAHAAN. *Ekraf: Jurnal Ekonomi Kreatif dan Inovatif Indonesia*, 14(2), 114 - 129.
- Shankar, A., & Jebarajakirthy, C. (2019). The influence of e-banking service quality on customer loyalty: A moderated mediation approach. *International Journal of Bank Marketing* 37(5), 1119–1142.
- Sholichah, L. F., & Mardikaningsih, R. (2024). Analisis Pengaruh Promosi Digital, Citra Merek, dan Keberagaman Produk terhadap Minat Beli Konsumen pada Produk Sandal dan Sepatu di Kepuh Kiriman Waru. *Jurnal Investasi Islam Vol. 5 Nomor 1*, 617-636.



Hak Cipta :

1. Dilarang 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

- Simatupang, S., & Sinaga, O. S. (2025). BANK DIGITAL DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN. *Jurnal Satyagraha Vol.7 No.2*, 118-127.
- (2025). *Statistik Sistem Pembayaran dan Infrastruktur Pasar Keuangan Indonesia*. Bank Indonesia.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Tarigan, P. S., Wahyono, D., Kusumawardhani, T., Sairdama, S. S., & Nugraha, A. R. (2023). Pengaruh Digital Marketing dan Brand Image Terhadap Minat Beli Produk Kosmetik Make Over. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi) Volume 9 (4)*, 1431-1439.
- Tjiptono, F. (2015). Yogyakarta: ANDI.
- Utami, A. R. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan, Keamanan Dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Menggunakan E-Commerce. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi) Vol. 01 No. 06*, 79-93.
- Vouli, T. V., & Habtemariam, T. (2023). The development of central bank digital currencies: why central banks are developing their own central bank digital currencies? *Lab University of Applied Sciences*. Retrieved from theseus.fi: <https://www.theseus.fi/handle/10024/792453>
- Wardhani, C. A., Sugianto, A., & Hermana, B. (2020). PENGARUH KUALITAS LAYANAN LOGISTIK, KEPUASAN PELANGGAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA LOGISTIK MENGGUNAKAN STRUCTURAL EQUATION MODEL. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 56-68.
- Yasmin, A. A., & Dirbawanto, N. D. (2022). THE EFFECT OF PERCEPTION OF BENEFITS, EASE OF USE, RISK AND TRUST IN CUSTOMERS' INTEREST IN USING BNI MOBILE BANKING (Study at Bank BNI 46 Tanjung Balai Branch Office). *Journal Of Humanities, Social Sciences and Business (JHSSB) 2(1)*, 219-224.
- Zavolokina, L., Dolata, M., & Schwabe, G. (2016). "FinTech – The Digital Transformation of Financial Services. *Proceedings of the 49th Hawaii International Conference on System Sciences*.



Hak Cipta :

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

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

“ONLINE SURVEY – PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS LAYANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN BANK NEO COMMERCE : STUDI KASUS PADA GENERASI Z DI WILAYAH JABODETABEK”

Salam sejahtera,
Yth. Bapak/Ibu responden

Perkenalkan, saya **Sri Annisa Wulandari**, mahasiswa **Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan** dari **Politeknik Negeri Jakarta**. Saat ini saya sedang melakukan penelitian skripsi yang berjudul

"Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Bank Neo Commerce : Studi Kasus pada Generasi Z di Wilayah Jabodetabek"

Survey ini bertujuan untuk mengetahui persepsi Generasi Z di wilayah Jabodetabek mengenai citra merek, kualitas layanan dan kepercayaan terhadap minat menggunakan Bank Neo Commerce (NeoBank).

KRITERIA RESPONDEN :

1. Responden merupakan pengguna Bank Neo Commerce
2. Responden Generasi Z (usia 17 - 28 tahun)
3. Responden Berdomisili di Wilayah Jabodetabek

Sehubungan dengan itu, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu sekitar 3-5 menit guna mengisi kuesioner ini secara jujur dan objektif.

✦ *Seluruh informasi yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan akademik. tidak ada data pribadi yang akan dipublikasikan*

Saya mengucapkan terima kasih atas waktu dan partisipasi Bapak/Ibu dalam mendukung kelancaran penelitian ini.

Hormat saya,
Sri Annisa Wulandari (2104421026)
Mahasiswi Politeknik Negeri Jakarta

Screening Questions

1. Apakah Anda merupakan nasabah Bank Neo Commerce yang berdomisili di Jabodetabek?
 - ☐ Ya
 - ☐ Tidak
2. Apakah Anda berusia 17 – 28 tahun?
 - ☐ Ya
 - ☐ Tidak



© 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

Profile Responden

1. Nama :
2. Usia :
 - 17 – 20 tahun
 - 21 – 24 tahun
 - 25 – 28 tahun
3. Jenis Kelamin :
 - Laki – laki
 - Perempuan
4. Domisili :
 - Jakarta
 - Bogor
 - Depok
 - Tangerang
 - Bekasi
5. Pekerjaan :
 - Pelajar atau Mahasiswa
 - Pegawai Negeri Sipil
 - Karyawan Swasta
 - Wirausaha
 - Ibu Rumah Tangga
 - Freelance/Pekerja Lepas
 - Tidak Bekerja
6. Penghasilan :
 - < Rp. 1.000.000
 - Rp. 1.000.000 – Rp. 5.000.000
 - Rp. 5.000.000 – Rp. 10.000.000
 - >Rp. 10.000.000

Pertanyaan

Petunjuk pengisian :

- Berilah tanda (v) pada jawaban yang anda pilih
- Keterangan jawaban :
 - Sangat Tidak Setuju (STS)
 - Tidak Setuju (TS)
 - Kurang Setuju (KS)
 - Setuju (S)
 - Sangat Setuju (SS)



© 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

1. Citra Merek

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya merasa nama Bank Neo Commerce mudah dikenal					
2	Saya merasa logo yang digunakan Bank Neo Commerce sudah sesuai dengan identitas perusahaan					
3	Saya merasa image Bank Neo Commerce cukup baik di mata nasabah					
4	Saya merasa Bank Neo Commerce cepat tanggap dalam menanggapi keluhan					
5	Saya merasa ruang pelayanan Bank Neo Commerce memberikan kenyamanan					
6	Saya merasa produk yang ditawarkan Bank Neo Commerce cukup beragam					
7	Saya merasa produk yang di tawarkan mempunyai ciri khas tertentu					
8	Saya merasa manfaat produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan					

2. Kualitas Layanan

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya merasa Bank Neo Commerce mudah digunakan					
2	Saya merasa Bank Neo Commerce konsisten beroperasi dengan baik tanpa gangguan					
3	Saya merasa Bank Neo Commerce memiliki perlindungan data pribadi yang baik					
4	Saya merasa aman dalam bertransaksi menggunakan Bank Neo Commerce					
5	Saya merasa Bank Neo Commerce memberikan layanan yang akurat					



© 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

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
6	Saya merasa promo atau penawaran yang diinformasikan Bank Neo Commerce di media sosial tersedia juga di aplikasi dengan lengkap					
7	Saya merasa biaya transaksi di Bank Neo Commerce lebih terjangkau dibandingkan bank digital lain					
8	Saya merasa biaya layanan Bank Neo Commerce wajar dan tidak memberatkan nasabah					

3. Kepercayaan

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya percaya bahwa Bank Neo Commerce memiliki layanan yang sesuai dengan kebutuhan					
2	Saya percaya bahwa Bank Neo Commerce akan memenuhi permintaan yang dibutuhkan					
3	Saya percaya Bank Neo Commerce akan melindungi data pribadi					
4	Saya percaya bahwa Bank Neo Commerce memenuhi kebutuhan nasabah secara cepat, efisien, dan tepat waktu					
5	Saya bersedia menerima risiko yang mungkin terjadi saat melakukan transaksi pada Bank Neo Commerce					
6	Saya bersedia mengandalkan Bank Neo Commerce dalam mengelola kebutuhan keuangan saya					
7	Saya bersedia memberikan informasi pribadi pada Bank Neo Commerce					
8	Saya bersedia mengikuti saran dan permintaan pada saat bertransaksi					



© 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

4. Minat Menggunakan

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya akan melakukan transaksi melalui Bank Neo Commerce					
2	Saya merasa Bank Neo Commerce adalah pilihan utama saya dalam bertransaksi					
3	Saya akan merekomendasikan kepada saudara/teman/orang lain untuk menggunakan Bank Neo Commerce					
4	Saya akan mengajak saudara/teman/orang lain untuk bertransaksi menggunakan Bank Neo Commerce					
5	Saya akan terus menggunakan layanan Bank Neo Commerce dalam jangka waktu panjang					
6	Bank Neo Commerce menjadi prioritas utama saya sebagai alat bertransaksi					

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Lampiran 2 Data Penelitian

1. Variabel Citra Merek (X1)

NO	CITRA MEREK								X1
	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	
1	4	3	5	4	5	5	3	4	33
2	5	5	3	4	3	2	5	3	30
3	5	4	4	4	5	5	4	5	36
4	5	5	4	5	5	4	5	4	37
5	5	4	5	5	5	5	4	4	37
6	3	3	4	4	4	4	2	3	27
7	4	5	4	4	5	4	5	4	35
8	4	5	5	4	4	4	4	5	35
9	3	3	4	3	4	4	4	4	29
10	4	5	4	4	4	5	5	3	34
11	5	5	4	5	5	4	5	5	38
12	5	5	4	4	5	4	5	4	36
13	4	4	4	4	4	5	5	4	34
14	3	5	4	5	5	4	4	5	35
15	5	5	4	5	4	4	5	3	35
16	5	4	5	5	5	5	5	5	39
17	5	4	5	3	4	4	5	5	35
18	3	4	3	3	4	4	3	5	29
19	4	4	3	4	4	5	3	4	31
20	4	5	5	2	1	1	3	5	26
21	3	5	5	1	5	5	3	5	32
22	5	5	4	5	4	5	4	4	36
23	4	5	5	5	4	5	5	5	38
24	4	4	5	4	5	5	5	4	36
25	5	5	3	4	4	5	5	4	35
26	4	4	5	4	5	4	4	5	35
27	5	4	4	5	4	5	4	5	36
28	4	5	4	4	5	4	5	5	36
29	2	5	3	5	5	3	5	3	31
30	4	4	4	4	5	5	5	4	35
31	4	4	5	5	5	4	5	4	36
32	4	4	4	4	4	3	4	4	31
33	3	3	2	5	5	4	3	3	28
34	5	5	4	5	5	4	5	5	38
35	4	4	5	5	4	3	5	5	35
36	5	5	5	4	5	4	5	5	38
37	2	5	4	3	5	5	4	4	32
38	3	3	5	5	3	4	3	4	30
39	4	4	4	4	4	4	4	4	32

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang 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

NO	CITRA MEREK								X1
	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	
40	4	4	5	4	4	5	4	4	34
41	5	5	4	5	4	5	4	5	37
42	5	4	5	5	5	4	5	5	38
43	4	5	4	5	5	4	5	5	37
44	5	4	4	2	4	5	4	5	33
45	4	4	5	5	5	4	5	5	37
46	4	5	5	4	5	4	4	4	35
47	4	5	4	4	5	5	5	4	36
48	5	5	5	5	4	4	4	4	36
49	4	3	5	4	4	3	4	5	32
50	5	5	4	4	5	5	5	4	37
51	5	4	5	5	5	5	4	5	38
52	5	4	4	5	4	4	5	5	36
53	4	5	5	4	4	5	4	5	36
54	4	5	4	4	5	5	3	4	34
55	4	5	4	4	4	5	5	4	35
56	4	3	4	4	5	5	4	4	33
57	4	4	4	4	4	4	5	4	33
58	4	4	4	4	4	4	4	4	32
59	4	4	4	5	4	5	5	4	35
60	4	5	4	5	4	5	4	5	36
61	5	5	4	4	4	5	4	5	36
62	4	3	4	5	4	5	4	4	33
63	4	3	4	5	4	4	5	4	33
64	5	5	5	5	5	5	5	5	40
65	5	5	5	5	5	5	5	5	40
66	4	4	5	4	4	4	5	5	35
67	4	4	4	4	4	4	4	4	32
68	3	4	3	5	3	4	5	5	32
69	4	4	4	4	5	5	4	5	35
70	5	5	5	5	5	5	5	5	40
71	5	4	4	5	3	5	5	4	35
72	5	4	4	5	4	5	4	4	35
73	4	5	3	2	4	4	2	5	29
74	5	4	5	5	4	4	5	4	36
75	4	5	5	4	5	4	5	4	36
76	4	5	4	5	4	5	4	5	36
77	4	4	5	5	5	5	5	4	37
78	4	4	2	4	4	4	5	5	32
79	4	4	4	4	4	4	4	4	32
80	3	4	4	3	3	4	4	5	30
81	4	4	5	4	5	3	4	4	33
82	5	5	5	5	5	5	5	5	40



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

NO	CITRA MEREK								X1
	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	
83	2	3	3	3	3	4	4	4	26
84	5	4	5	5	4	4	3	3	33
85	4	4	5	5	4	5	5	5	37
86	5	5	5	4	5	5	4	4	37
87	5	5	4	5	4	4	5	4	36
88	4	4	5	5	4	5	4	5	36
89	5	4	4	5	5	4	4	5	36
90	5	5	4	4	5	5	5	4	37
91	3	4	5	4	4	5	5	4	34
92	3	4	4	5	4	4	5	4	33
93	5	2	3	4	5	4	3	2	28
94	5	5	4	4	4	5	5	5	37
95	4	4	3	4	5	4	5	4	33
96	5	3	4	5	3	5	4	5	34
97	4	4	5	5	5	4	4	5	36
98	5	4	4	5	4	5	4	5	36
99	5	4	4	5	4	5	4	4	35
100	4	5	4	5	4	5	4	5	36
101	4	4	5	5	5	4	4	5	36
102	4	4	5	5	4	5	5	5	37
103	4	5	5	4	5	4	5	5	37
104	4	4	5	4	5	5	4	5	36
105	5	4	5	4	4	5	5	4	36
106	5	5	5	4	5	4	5	5	38
107	4	5	4	4	5	4	5	4	35
108	4	5	4	5	4	5	3	4	34
109	5	5	5	4	5	4	1	4	33
110	4	5	5	4	5	4	4	5	36
111	4	4	5	4	5	4	5	5	36
112	4	5	4	4	5	4	4	5	35
113	5	5	5	4	5	5	4	4	37
114	4	5	4	4	4	5	4	4	34

2. Variabel Kualitas Layanan (X2)

NO	KUALITAS LAYANAN								X2
	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2_7	X2_8	
1	4	5	3	4	5	4	3	5	33
2	1	5	5	4	4	2	3	5	29
3	5	4	4	5	5	4	4	4	35
4	4	5	5	4	4	5	4	4	35
5	5	4	4	5	4	4	5	5	36



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

NO	KUALITAS LAYANAN								X2
	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2_7	X2_8	
6	4	4	4	5	4	4	3	3	31
7	4	5	5	4	4	5	5	5	37
8	5	4	4	4	5	4	4	4	34
9	4	3	4	4	4	4	4	4	31
10	5	4	3	4	5	4	4	3	32
11	5	4	5	5	4	5	5	5	38
12	4	4	5	5	5	4	5	5	37
13	4	5	4	5	4	4	4	4	34
14	4	5	4	5	3	2	4	3	30
15	3	5	5	3	5	3	3	4	31
16	5	5	5	5	5	4	5	5	39
17	5	4	4	5	5	5	2	4	34
18	4	4	5	5	5	5	4	3	35
19	3	3	4	4	4	5	4	4	31
20	5	2	5	4	3	2	4	5	30
21	2	5	5	3	5	4	2	4	30
22	4	5	5	4	5	4	5	4	36
23	5	4	5	5	5	4	5	5	38
24	4	5	4	5	4	5	4	4	35
25	4	3	5	4	4	3	5	4	32
26	4	4	5	5	5	5	5	5	38
27	5	4	5	4	5	4	5	5	37
28	5	5	4	5	4	4	5	4	36
29	5	3	4	5	5	3	5	5	35
30	4	5	4	5	4	5	3	4	34
31	4	3	5	5	5	3	4	4	33
32	4	4	4	4	4	3	4	4	31
33	3	5	5	5	4	5	3	3	33
34	5	3	5	4	5	5	5	4	36
35	5	5	4	5	5	4	4	5	37
36	4	5	5	5	5	5	5	5	39
37	4	5	4	4	5	4	2	2	30
38	3	3	5	5	3	5	4	3	31
39	4	2	3	3	4	4	3	3	26
40	5	4	5	4	3	4	4	4	33
41	4	4	3	4	4	4	4	3	30
42	5	5	5	4	4	4	5	5	37
43	4	4	5	5	4	5	4	4	35
44	4	5	4	4	5	5	5	4	36
45	3	4	4	3	3	4	5	3	29
46	3	4	4	5	5	4	5	3	33
47	4	4	4	5	4	5	5	4	35
48	4	4	4	4	4	4	4	4	32



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

NO	KUALITAS LAYANAN								X2
	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2_7	X2_8	
49	4	4	5	5	4	3	4	3	32
50	5	4	5	5	4	5	4	4	36
51	5	5	4	5	5	5	4	5	38
52	4	5	5	4	5	4	5	4	36
53	5	4	4	5	4	5	4	4	35
54	5	4	4	5	5	5	4	3	35
55	5	4	4	4	4	4	5	4	34
56	4	4	5	5	4	4	3	3	32
57	4	4	3	4	3	4	4	4	30
58	5	5	4	4	4	4	5	4	35
59	4	5	5	5	4	4	5	4	36
60	5	4	5	4	5	4	5	4	36
61	5	5	5	4	5	5	4	5	38
62	4	5	4	4	5	4	4	5	35
63	5	4	5	4	5	4	4	5	36
64	4	5	5	5	5	4	5	5	38
65	5	5	4	5	5	4	5	5	38
66	4	4	4	5	4	4	4	4	33
67	4	4	4	4	4	4	4	4	32
68	3	3	4	5	4	5	5	3	32
69	5	4	4	4	5	5	4	4	35
70	4	5	5	5	5	5	4	5	38
71	5	4	3	4	4	5	5	4	34
72	5	4	5	5	5	5	4	5	38
73	5	4	5	5	4	4	5	4	36
74	4	5	4	4	5	4	4	5	35
75	5	4	4	5	5	5	5	5	38
76	5	4	5	4	5	4	5	4	36
77	4	4	5	5	5	5	4	4	36
78	5	5	4	4	4	5	5	5	37
79	4	4	4	4	4	4	4	4	32
80	3	4	3	4	3	5	5	5	32
81	4	3	5	5	5	3	4	4	33
82	5	4	5	4	5	5	3	5	36
83	4	4	4	4	4	4	4	4	32
84	4	4	3	3	4	2	5	5	30
85	5	4	5	5	4	4	5	5	37
86	5	4	5	5	5	5	4	5	38
87	5	5	5	4	4	4	5	5	37
88	4	5	5	4	4	4	5	5	36
89	5	5	5	4	4	4	5	5	37
90	4	4	4	5	5	5	5	5	37
91	4	4	5	2	4	5	3	4	31



© 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

NO	KUALITAS LAYANAN								X2
	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2_7	X2_8	
92	5	4	5	4	5	5	4	3	35
93	5	4	3	4	3	2	4	5	30
94	5	4	4	4	4	5	5	5	36
95	4	3	3	4	4	4	4	5	31
96	5	4	5	3	5	3	5	3	33
97	5	4	5	5	5	4	5	5	38
98	5	4	5	4	5	4	5	4	36
99	5	5	3	3	5	4	4	5	34
100	4	5	4	5	4	5	4	5	36
101	4	4	5	5	4	4	5	5	36
102	4	4	4	4	5	4	5	4	34
103	4	4	5	4	5	5	4	5	36
104	4	5	4	4	5	4	5	5	36
105	4	5	5	4	5	4	4	4	35
106	5	4	4	5	5	4	5	4	36
107	4	5	4	4	5	4	5	4	35
108	4	5	4	5	4	3	4	3	32
109	4	5	5	5	4	2	5	5	35
110	5	5	4	5	4	5	5	5	38
111	4	5	5	4	4	5	4	5	36
112	5	4	4	5	4	5	4	4	35
113	4	4	5	5	5	4	5	5	37
114	4	4	4	4	4	5	5	5	35

3. Variabel Kepercayaan (X3)

NO	KEPERCAYAAN								X3
	X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5	X3_6	X3_7	X3_8	
1	4	5	3	4	5	4	5	3	33
2	3	5	5	5	1	3	5	5	32
3	5	4	4	4	5	5	5	5	37
4	5	5	4	5	3	5	5	5	37
5	5	4	5	4	4	5	4	5	36
6	2	3	4	4	5	4	5	4	31
7	5	4	4	4	5	5	5	5	37
8	5	4	4	5	4	4	4	5	35
9	4	4	4	4	3	4	4	3	30
10	3	5	4	5	4	3	5	5	34
11	5	4	4	5	5	5	5	5	38
12	5	5	4	5	4	5	5	5	38
13	5	4	4	5	4	4	5	4	35
14	3	5	4	4	5	5	5	5	36



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

NO	KEPERCAYAAN								X3
	X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5	X3_6	X3_7	X3_8	
15	3	4	4	5	4	3	5	3	31
16	5	5	5	5	4	4	4	5	37
17	5	4	5	5	4	4	5	4	36
18	5	5	5	4	2	3	4	3	31
19	4	4	5	4	3	4	5	4	33
20	5	5	4	5	3	2	4	5	33
21	2	5	5	5	3	2	5	4	31
22	4	5	5	4	4	4	4	4	34
23	5	5	4	5	5	3	5	5	37
24	3	4	4	5	4	5	4	3	32
25	4	5	5	4	5	3	4	4	34
26	5	5	4	4	3	3	4	4	32
27	5	4	5	4	3	4	4	3	32
28	4	5	5	4	5	5	4	5	37
29	3	5	4	3	5	5	1	3	29
30	5	3	5	4	5	4	5	5	36
31	4	5	5	5	3	4	4	5	35
32	5	4	5	4	4	4	4	4	34
33	3	3	4	5	5	3	3	5	31
34	5	4	5	5	4	4	5	5	37
35	4	5	4	5	5	3	4	4	34
36	5	4	5	5	5	4	4	5	37
37	5	4	4	5	2	3	4	5	32
38	3	5	3	4	5	5	4	5	34
39	4	4	3	4	3	3	3	4	28
40	4	5	4	5	4	4	4	4	34
41	4	4	4	5	4	5	4	4	34
42	5	5	4	4	5	5	5	5	38
43	4	4	5	5	4	5	4	4	35
44	5	4	4	5	2	5	4	5	34
45	4	5	5	4	4	4	5	4	35
46	3	5	4	4	5	4	3	5	33
47	5	4	5	5	5	5	3	5	37
48	4	5	4	4	4	4	4	4	33
49	4	5	3	5	5	3	4	3	32
50	5	5	5	5	5	4	4	4	37
51	5	5	4	5	5	5	5	4	38
52	4	4	5	4	5	4	4	5	35
53	5	5	4	5	4	5	4	4	36
54	5	3	4	5	4	3	5	4	33
55	4	4	4	4	3	4	3	4	30
56	4	4	4	3	3	3	3	3	27
57	4	4	4	4	2	4	4	4	30



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

NO	KEPERCAYAAN								X3
	X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5	X3_6	X3_7	X3_8	
58	4	5	4	5	4	4	5	4	35
59	5	5	4	5	5	4	4	4	36
60	5	4	5	5	4	5	4	5	37
61	4	5	5	5	5	4	5	5	38
62	4	5	5	4	5	4	4	5	36
63	5	4	5	4	3	5	4	4	34
64	5	4	5	5	5	5	5	5	39
65	5	5	4	5	4	5	4	5	37
66	4	4	4	4	4	4	5	5	34
67	4	4	4	5	5	5	5	5	37
68	4	5	4	3	5	5	3	4	33
69	4	4	3	4	4	4	3	4	30
70	5	4	4	4	5	4	5	5	36
71	5	5	4	5	3	5	4	4	35
72	5	5	5	5	4	4	4	5	37
73	5	4	4	5	3	4	2	4	31
74	4	4	5	4	2	4	2	3	28
75	5	5	5	4	4	5	4	5	37
76	4	5	4	5	4	5	4	5	36
77	5	4	5	4	2	4	3	4	31
78	4	4	4	4	3	3	4	5	31
79	4	4	4	4	4	4	4	4	32
80	2	3	5	5	4	5	4	4	32
81	4	3	4	3	4	4	4	4	30
82	3	5	4	5	4	5	5	5	36
83	4	4	4	4	3	3	3	4	29
84	4	4	3	4	4	4	4	5	32
85	5	5	4	5	5	4	5	4	37
86	5	4	4	5	5	4	5	5	37
87	4	5	4	5	4	4	5	5	36
88	5	5	5	5	4	5	5	4	38
89	4	5	5	5	4	4	5	4	36
90	5	5	4	5	5	4	5	4	37
91	5	4	5	3	4	4	5	4	34
92	5	5	4	5	5	4	5	5	38
93	3	2	4	5	5	1	5	3	28
94	5	5	4	4	4	5	5	5	37
95	4	5	5	4	4	4	4	4	34
96	5	4	5	3	5	5	4	5	36
97	4	5	5	5	4	4	4	3	34
98	4	5	4	5	4	5	4	5	36
99	5	4	3	5	5	2	5	4	33
100	4	5	4	5	4	5	4	5	36



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

NO	KEPERCAYAAN								X3
	X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5	X3_6	X3_7	X3_8	
101	4	4	5	5	4	4	3	5	34
102	4	4	4	5	4	4	5	5	35
103	5	5	4	5	4	4	5	4	36
104	4	5	4	4	5	4	5	5	36
105	5	4	4	5	4	3	4	5	34
106	5	4	5	4	5	4	5	4	36
107	4	5	4	5	4	5	4	4	35
108	4	5	5	4	3	4	5	5	35
109	5	5	4	5	5	4	4	4	36
110	4	5	5	4	5	5	4	5	37
111	4	5	4	4	5	4	5	4	35
112	4	4	4	5	4	5	4	4	34
113	4	5	5	4	4	4	4	5	35
114	4	4	4	4	5	5	4	5	35

4. Variabel Minat Menggunakan (Y)

NO	MINAT MENGGUNAKAN						Y
	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	
1	4	5	5	4	5	5	28
2	2	3	5	5	5	5	25
3	5	4	4	4	4	4	25
4	4	5	5	5	4	5	28
5	5	4	5	5	5	4	28
6	5	5	3	4	5	5	27
7	5	4	4	4	5	4	26
8	5	4	3	5	4	4	25
9	4	4	4	4	4	3	23
10	5	5	4	5	4	3	26
11	5	4	5	5	4	5	28
12	5	4	5	5	5	5	29
13	4	4	5	5	5	4	27
14	4	5	4	5	5	5	28
15	5	5	3	4	3	5	25
16	5	3	5	5	4	2	24
17	3	4	4	3	4	4	22
18	4	2	3	5	5	3	22
19	4	3	4	4	4	3	22
20	2	2	5	5	5	4	23
21	3	5	4	5	5	4	26
22	4	5	5	5	4	5	28
23	5	5	5	4	5	5	29



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

NO	MINAT MENGGUNAKAN						Y
	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	
24	4	4	5	3	5	5	26
25	5	4	5	4	5	5	28
26	4	4	4	3	3	3	21
27	4	4	4	4	5	5	26
28	5	4	4	5	5	4	27
29	4	5	3	5	5	5	27
30	4	3	4	4	3	4	22
31	5	4	5	5	4	5	28
32	4	3	5	5	4	3	24
33	3	5	5	5	4	5	27
34	5	5	4	5	5	5	29
35	4	5	5	3	5	4	26
36	4	5	5	5	5	5	29
37	4	2	5	4	4	3	22
38	5	5	3	5	5	5	28
39	4	2	4	4	4	2	20
40	5	4	4	4	4	4	25
41	5	5	4	5	4	4	27
42	5	4	5	5	5	5	29
43	5	4	5	5	4	4	27
44	5	4	4	5	4	4	26
45	4	5	5	5	5	4	28
46	4	4	3	5	5	4	25
47	5	5	5	5	5	4	29
48	5	5	5	5	4	4	28
49	4	3	4	5	5	4	25
50	4	4	5	4	5	4	26
51	5	5	4	4	5	5	28
52	5	5	4	3	5	4	26
53	5	4	5	4	5	4	27
54	4	3	5	3	4	5	24
55	4	4	5	4	4	4	25
56	4	4	5	3	5	4	25
57	4	2	5	4	3	2	20
58	5	4	4	5	5	5	28
59	4	4	5	5	5	4	27
60	5	4	5	4	5	4	27
61	5	5	5	5	5	4	29
62	4	5	4	4	5	5	27
63	5	4	4	5	5	4	27
64	5	5	5	5	4	5	29
65	4	4	5	5	5	4	27
66	5	4	4	4	4	4	25



© 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

NO	MINAT MENGGUNAKAN						Y
	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	
67	5	5	4	5	5	5	29
68	3	4	5	3	4	5	24
69	5	5	5	5	4	4	28
70	5	4	5	5	5	5	29
71	5	4	4	3	4	5	25
72	4	4	5	4	4	4	25
73	5	4	4	4	5	5	27
74	5	2	5	5	4	4	25
75	5	4	5	4	5	4	27
76	4	5	4	5	4	5	27
77	4	4	4	4	4	3	23
78	5	4	4	4	4	3	24
79	4	4	4	4	4	4	24
80	4	5	5	5	4	5	28
81	3	4	4	4	3	4	22
82	5	4	5	5	5	5	29
83	4	4	4	4	4	4	24
84	4	4	4	4	4	4	24
85	5	5	4	5	5	5	29
86	5	5	5	4	5	4	28
87	5	4	4	4	5	5	27
88	5	4	5	5	4	5	28
89	4	4	5	5	4	4	26
90	5	4	5	5	5	5	29
91	5	5	4	3	4	5	26
92	4	5	3	4	5	5	26
93	5	5	5	4	5	5	29
94	5	4	4	5	4	4	26
95	5	4	5	4	4	5	27
96	5	4	5	3	5	3	25
97	5	4	4	5	4	4	26
98	4	5	4	5	4	5	27
99	5	4	5	5	4	4	27
100	4	5	4	5	4	5	27
101	5	5	4	4	5	5	28
102	4	4	4	5	4	4	25
103	4	5	5	4	4	5	27
104	4	4	5	4	5	4	26
105	5	4	5	4	4	5	27
106	5	4	4	5	4	5	27
107	4	5	4	5	5	4	27
108	4	3	5	4	5	4	25
109	5	5	5	4	4	5	28



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

NO	MINAT MENGGUNAKAN						Y
	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	
110	5	4	4	5	4	5	27
111	4	5	4	5	5	4	27
112	5	4	4	4	5	4	26
113	4	4	5	5	5	5	28
114	4	5	4	5	4	4	26





Lampiran 3 Hasil Uji Validitas & Reabilitas

Uji Validitas & Reabilitas

Variabel Citra Merek (X1)

		Correlations								
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,793**	,757**	,653**	,612**	,691**	,794**	,721**	,917**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	,793**	1	,635**	,508**	,461*	,466**	,779**	,779**	,842**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	,004	,010	,009	<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	,757**	,635**	1	,501**	,418*	,443*	,619**	,632**	,726**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		,005	,021	,014	<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	,653**	,508**	,501**	1	,693**	,763**	,554**	,455*	,773**
	Sig. (2-tailed)	<,001	,004	,005		<,001	<,001	,002	,011	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	,612**	,461*	,418*	,693**	1	,777**	,588**	,479**	,759**
	Sig. (2-tailed)	<,001	,010	,021	<,001		<,001	<,001	,007	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	,691**	,466**	,443*	,763**	,777**	1	,662**	,494**	,808**
	Sig. (2-tailed)	<,001	,009	,014	<,001	<,001		<,001	,006	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.7	Pearson Correlation	,794**	,779**	,619**	,554**	,588**	,662**	1	,668**	,887**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	,002	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.8	Pearson Correlation	,721**	,779**	,632**	,455*	,479**	,494**	,668**	1	,801**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	,011	,007	,006	<,001		<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1	Pearson Correlation	,917**	,842**	,726**	,773**	,759**	,808**	,887**	,801**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,929	8

NEGERI
JAKARTA

Hak Cipta :

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



Variabel Kualitas Layanan (X2)

		Correlations								
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,576**	,685**	,773**	,794**	,471**	,556**	,818**	,842**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	,009	,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	,576**	1	,587**	,790**	,754**	,781**	,466**	,648**	,836**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	,009	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	,685**	,587**	1	,760**	,696**	,642**	,709**	,754**	,859**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	,773**	,790**	,760**	1	,826**	,761**	,518**	,723**	,913**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	,003	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	,794**	,754**	,696**	,826**	1	,757**	,471**	,776**	,905**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	,009	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	,471**	,781**	,642**	,761**	,757**	1	,393*	,582**	,801**
	Sig. (2-tailed)	,009	<,001	<,001	<,001	<,001		,032	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.7	Pearson Correlation	,556**	,466**	,709**	,518**	,471**	,393*	1	,679**	,700**
	Sig. (2-tailed)	,001	,009	<,001	,003	,009	,032		<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.8	Pearson Correlation	,818**	,648**	,754**	,723**	,776**	,582**	,679**	1	,888**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	,842**	,836**	,859**	,913**	,905**	,801**	,700**	,888**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,942	8

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

Variabel Kepercayaan (X3)

		Correlations								
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,683**	,728**	,744**	,501**	,507**	,653**	,692**	,809**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	,005	,004	<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	,683**	1	,642**	,762**	,472**	,451*	,602**	,558**	,751**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	,008	,012	<,001	,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	,728**	,642**	1	,712**	,591**	,591**	,688**	,736**	,843**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson Correlation	,744**	,762**	,712**	1	,611**	,470**	,697**	,696**	,835**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	,009	<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.5	Pearson Correlation	,501**	,472**	,591**	,611**	1	,845**	,819**	,789**	,855**
	Sig. (2-tailed)	,005	,008	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.6	Pearson Correlation	,507**	,451*	,591**	,470**	,845**	1	,788**	,732**	,816**
	Sig. (2-tailed)	,004	,012	<,001	,009	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.7	Pearson Correlation	,653**	,602**	,688**	,697**	,819**	,788**	1	,747**	,901**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.8	Pearson Correlation	,692**	,558**	,736**	,696**	,789**	,732**	,747**	1	,893**
	Sig. (2-tailed)	<,001	,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	,809**	,751**	,843**	,835**	,855**	,816**	,901**	,893**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,939	8

EGERI
AKARTA



Variabel Minat Menggunakan (X4)

		Correlations						
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	,526**	,587**	,590**	,581**	,455*	,728**
	Sig. (2-tailed)		,003	<,001	<,001	<,001	,011	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	,526**	1	,598**	,538**	,637**	,792**	,790**
	Sig. (2-tailed)	,003		<,001	,002	<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	,587**	,598**	1	,922**	,888**	,685**	,922**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	,590**	,538**	,922**	1	,857**	,663**	,900**
	Sig. (2-tailed)	<,001	,002	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	,581**	,637**	,888**	,857**	1	,753**	,928**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.6	Pearson Correlation	,455*	,792**	,685**	,663**	,753**	1	,845**
	Sig. (2-tailed)	,011	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y	Pearson Correlation	,728**	,790**	,922**	,900**	,928**	,845**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,928	6

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



Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		114
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,79123563
Most Extreme Differences	Absolute	,077
	Positive	,053
	Negative	-,077
Test Statistic		,077
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,097
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	,102
	99% Confidence Interval	Lower Bound
		Upper Bound

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,953	1,532	4,538	<,001
	X1	-,045	,050	-,113	,373
	X2	-,051	,051	-,118	,326
	X3	-,066	,053	-,153	,211

a. Dependent Variable: ABS_RES

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,953	1,532	4,538	<,001		
	X1	-,045	,050	-,113	,373	,506	1,975
	X2	-,051	,051	-,118	,326	,566	1,766
	X3	-,066	,053	-,153	,211	,549	1,823

a. Dependent Variable: ABS_RES

Hak Cipta :

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



Lampiran 5 Hasil Uji Hipotesis

Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,731	2,534		4,235	<,001
	X1	,048	,083	,067	,580	,563
	X2	,097	,085	,124	1,145	,255
	X3	,305	,087	,387	3,510	<,001

a. Dependent Variable: Y

Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,731	2,534		4,235	<,001
	X1	,048	,083	,067	,580	,563
	X2	,097	,085	,124	1,145	,255
	X3	,305	,087	,387	3,510	<,001

a. Dependent Variable: Y

Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	132,042	3	44,014	13,354	<,001 ^b
	Residual	362,563	110	3,296		
	Total	494,605	113			

a. Dependent Variable: Y

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

Hak Cipta :

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



Lampiran 6 Lembar Bimbingan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI
Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN

1. Nama Mahasiswa : Sri Annisa Wulandari
2. NIM : 2104421026
3. Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Bank Neo Commerce : Studi Kasus pada Generasi Z di Wilayah Jabodetabek
5. Dosen Pembimbing : Novitasari, S.Pd., M.Ak.

No.	Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Dosen Pembimbing
1	21 Februari 2025	Bimbingan 1 : Penjelasan cara penulisan Skripsi dan Pengajuan Serta Konfirmasi Judul Skripsi	
2	18 Maret 2025	Bimbingan 2 : Pengajuan Judul baru	
3	04 April 2025	Bimbingan 3 : Revisi Bab 1	
4	08 April 2025	Bimbingan 4 : Acc Bab 1 dan melanjutkan bimbingan Bab 2 dan 3	
5	10 April 2025	Bimbingan 5 : Revisi dan Finalisasi Bab 1 dan 3 untuk pengajuan seminar proposal	
6	3 Mei 2025	Bimbingan 6 : Revisi skripsi seminar proposal	
7	28 Mei 2025	Bimbingan 7 : Bimbingan pernyataan kuesioner yang akan di sebar	
8	19 Juni 2025	Bimbingan 8 : Bab IV dan V	
9	23 Juni 2025	ACC	

Menyetujui KPS D4 Keuangan dan Perbankan
Depok, 25 Juni 2025

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

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