



© 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 FAKTOR-FAKTOR AUTOMASI BANK DALAM
MENINGKATKAN KEPERCAYAAN PELANGGAN
(Studi Kasus: Layanan *Cash Management* “Mandiri Auto Debit”)**

Disusun oleh:
RIANTI ANIKE PUTRI
NIM. 4417040047

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

**Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan
Jurusan Akuntansi
Politeknik Negeri Jakarta
Agustus 2021**



© 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 FAKTOR-FAKTOR AUTOMASI BANK DALAM
MENINGKATKAN KEPERCAYAAN PELANGGAN
(Studi Kasus: Layanan *Cash Management* “Mandiri Auto Debit”)**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan
Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta**

Disusun oleh:

**RIANTI ANIKE PUTRI
NIM. 4417040047**

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

**Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan
Jurusan Akuntansi
Politeknik Negeri Jakarta
Agustus 2021**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Rianti Anike Putri

NIM : 4417040047

Tanda tangan :



Tanggal : 12 Agustus 2021

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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





LEMBAR PENGESAHAN

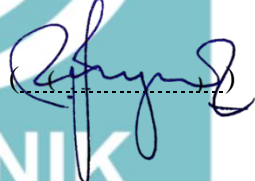
Laporan skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Rianti Anike Putri
NIM : 4417040047
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
Judul Skripsi : Pengaruh Faktor-Faktor Automasi Bank dalam Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan (Studi Kasus: Layanan *Cash Management* “Mandiri Auto Debit”)

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Rahmanita Vidyasari, S.T., M.T. 

Pembimbing : Dra. R. Elly Mirati, M.M. 

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 12 Agustus 2021

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M.
NIP. 196404151990032002

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

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Rianti Anike Putri
Nomor Induk Mahasiswa : 4417040047
Jurusan/Program Studi : Akuntansi / Keuangan dan Perbankan Terapan
Judul Skripsi : Pengaruh Faktor-Faktor Automasi Bank dalam Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan (Studi Kasus: Layanan *Cash Management* “Mandiri Auto Debit”)

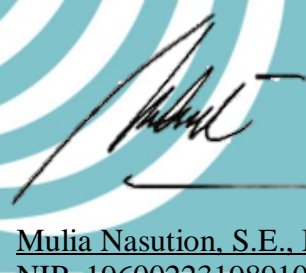
Telah Disetujui Oleh

Pembimbing 1



Dra. R. Elly Mirati, M.M.
NIP. 19612221989102001

Pembimbing 2



Mulia Nasution, S.E., M.M.
NIP. 196002231989101001

Ketua Program Studi
D4 Keuangan dan Perbankan



Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si.
NIP. 196112221989102001

© 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





KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga sampai saat ini penulis diberikan kesehatan, kemudahan, serta kelancaran dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Faktor-Faktor Automasi Bank dalam Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan (Studi Kasus: Layanan Cash Management “Mandiri Auto Debit”)**.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Sarjana Terapan di Politeknik Negeri Jakarta. Penulis menyadari tanpa bimbingan, arahan, dukungan dan bantuan berbagai pihak, maka skripsi ini dapat diselesaikan, untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr.sc. H. Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing. HTL., M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
3. Ibu Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si., selaku Plt. Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan.
4. Ibu Dra. R. Elly Mirati, M.M. dan Bapak Mulia Nasution, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dalam membimbing, mengarahkan dan memberi saran kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang selalu memberi motivasi dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis semasa kuliah.
6. Papa dan Mama tercinta, yang tidak pernah henti-hentinya memberikan *support*, doa dan restu untuk kesuksesan anak-anak nya dan juga yang selalu memberikan motivasi untuk terus berjuang dalam kuliah dan selama penulisan skripsi ini, terimakasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tak pernah ada habisnya.



© 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. Kakak, Adik, Om, Tante, dan seluruh keluarga besar yang selalu mendukung penulis, terima kasih atas segala doanya.
8. Sahabat terdekat penulis, khususnya Nila Mardiyani dan Sarah Putrianza yang selalu menghibur dan selalu bisa menjadi tempat berbagi cerita serta berkeluh kesah.
9. Grup Majelis Talim Al Muhajirin yaitu Shelly, Mita, Gita, Nadia, Ambar, Anggi dan Balqis yang selalu memberi masukan satu sama lain untuk bertukar pikiran dan pendapat, juga turut memberikan semangat dan doa hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Teman seperjuangan Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan angkatan 2017 khususnya kelas A atas kebersamaannya selama masa kuliah.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan dukungan hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu segala kritik dan saran sangat diharapkan untuk membangun dan menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Depok, 12 Agustus 2021

Rianti Anike Putri
NIM. 4417040047



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Rianti Anike Putri
NIM : 4417040047
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
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 Faktor-Faktor Automasi Bank Dalam Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan (Studi Kasus: Layanan *Cash Management* “Mandiri Auto Debit”)**. Demi hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia, atau memformatkan, 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 : 12 Agustus 2021

Yang menyatakan

(Rianti Anike Putri)

NIM. 4417040047

Hak Cipta :

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



Rianti Anike Putri
Keuangan dan Perbankan Terapan

Pengaruh Faktor-Faktor Automasi Bank Dalam Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan (Studi Kasus Layanan *Cash Management* “Mandiri Auto Debit”)

ABSTRAK

Penggunaan *internet banking* telah menjadi sebuah cara transaksi perbankan yang semakin meluas pada saat ini. Pada umumnya, sebagian besar bank telah memfasilitasi nasabah dengan layanan *internet banking*, lengkap dengan fitur-fitur menarik yang ditawarkan. Masyarakat pun mulai bergulir dari cara transaksi konvensional beranjak menggunakan layanan *internet banking*. Subjek dari penelitian ini adalah para nasabah Bank Mandiri yang pernah menggunakan layanan Mandiri Auto Debit. Variabel dalam penelitian ini diukur dengan skala likert 5 poin. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data utama. Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *simple random sampling* dengan menggunakan 100 responden. Data penelitian diproses dengan program statistik SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel personalisasi dan variabel keamanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pelanggan. Variabel daya tanggap berpengaruh negatif terhadap kepercayaan pelanggan, sedangkan variabel kenyamanan tidak berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap Bank khususnya bank Mandiri agar dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan mudah bagi para nasabahnya.

Kata Kunci: Faktor Automasi Bank, Kenyamanan, Personalisasi, Daya Tanggap, Keamanan, Kepercayaan Pelanggan, *Internet Banking*, Mandiri Auto Debit.

Hak Cipta :

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



Rianti Anike Putri
Keuangan dan Perbankan Terapan

The Effect Of Bank Automation Factors In Increasing Customer Trust (Case Study Cash Management Service “Mandiri Auto Debit”)

ABSTRACT

The use of internet banking has become a way of banking transactions that is increasingly widespread at this time. In general, most banks have facilitated customers with internet banking services, complete with attractive features offered. People began to roll from the way transactions moved to using internet banking services. The subjects of this research are Bank Mandiri customers who have used Mandiri Auto Debit services. The variables in this study were measured by a 5-point Likert scale. The data used in this study is primary data and data collection was carried out using a questionnaire as the main data collection tool. Sampling in this study is simple random sampling using 100 respondents. Research data with SPSS statistical program. The results showed that the personalization variable and the security variable had a positive effect on customer trust. The responsiveness variable has a negative effect on customer trust, while the convenience variable has no effect on customer trust. The results of this study are expected to contribute to the Bank, especially Bank Mandiri in order to provide faster and easier services for its customers.

Keywords: *Bank Automation Factors, Convenience, Personalization, Responsiveness, Security, Customer Trust, Internet Banking, Mandiri Auto Debit.*

Hak Cipta :

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



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Automasi Bank	12
2.1.1.1 Dampak Teknologi terhadap Filosofi Bank.....	12
2.1.1.2 Kualitas Layanan Otomatis.....	13
2.1.2 Kenyamanan	14
2.1.2.1 Definisi Service Convenience	14
2.1.2.2 Dimensi dan Indikator Kenyamanan.....	15
2.1.3 Personalisasi	17
2.1.4 Daya Tanggap.....	20
2.1.5 Keamanan.....	20
2.1.6 Kepercayaan	22
2.1.6.1 Kepercayaan Konsumen	22
2.2 Penelitian terdahulu	24
2.3 Kerangka Pemikiran	28
2.4 Hipotesis Penelitian	28
2.4.1 Hubungan Antar Variabel	30

Hak Cipta :

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



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

BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Objek Penelitian	33
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	33
3.3.1 Populasi	33
3.3.2 Sampel.....	33
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	34
3.5 Metode Pengumpulan Data	34
3.5.1 Definisi Operasional Variabel	35
3.6 Metode Analisis Data	39
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	39
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.6.3 Uji Hipotesis.....	41
3.6.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda	41
3.6.3.2 Uji Simultan (Uji F)	42
3.6.3.3 Uji Parsial (Uji T).....	42
3.6.3.4 Koefisien Determinasi (R ²)	42
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Analisis Terhadap Responden Penelitian	44
4.1.1 Analisis Responden dalam Menjawab Pertanyaan	44
4.1.2 Analisis Profil Responden	44
4.2 Analisis Data Penelitian.....	49
4.2.1 Uji Validitas.....	49
4.2.2 Uji Reliabilitas	51
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	52
4.2.3.1 Uji Normalitas	53
4.2.3.2 Uji Multikolinearitas	55
4.2.4 Uji Regresi Linier Berganda.....	57
4.2.5 Uji Hipotesis	58
4.2.5.1 Uji Parsial (Uji T).....	59
4.2.5.2 Uji Simultan (Uji F)	61
4.2.6 Koefisien Determinasi (R ²).....	62
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	64
4.3.1 Pengaruh Kenyamanan terhadap Kepercayaan Pelanggan	64
4.3.2 Pengaruh Personalisasi terhadap Kepercayaan Pelanggan	65
4.3.3 Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepercayaan Pelanggan	66
4.3.4 Pengaruh Keamanan terhadap Kepercayaan Pelanggan	67
4.3.5 Pengaruh Kenyamanan, Personalisasi, Daya Tanggap dan Keamanan terhadap Kepercayaan Pelanggan	67
BAB V PENUTUP	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	73



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	50
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.3 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	55
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	57
Tabel 4.6 Hasil Uji T	59
Tabel 4.7 Hasil Uji F.....	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi	63
Tabel 4.9 Hasil Se Dalam Analisis Regresi	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis	69



Hak Cipta :

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



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Transformasi Teknologi.....	13
Gambar 2.2 Kerangka Kerja Personalisasi.....	19
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	48
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Layanan	49
Gambar 4.6 Grafik <i>Normal Probability Plot</i>	54



Hak Cipta :

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



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1. Keluhan Pengguna Layanan Mandiri Auto Debit.....	77
Lampiran	2. Kuesioner Penelitian	78
Lampiran	3. Distribusi Kuesioner.....	86
Lampiran	4. Hasil Uji Validitas & Reliabilitas	94
Lampiran	5. Hasil Uji Normalitas.....	99
Lampiran	6. Hasil Uji Multikolinearitas	100
Lampiran	7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	100
Lampiran	8. Hasil Uji t (Parsial).....	101
Lampiran	9. Hasil Uji F (Simultan)	101
Lampiran	10. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	101
Lampiran	11. Tabel r.....	102
Lampiran	12. Tabel t.....	103
Lampiran	13. Tabel F.....	104
Lampiran	14. Lembar Bimbingan Pembimbing 1	105
Lampiran	15. Lembar Bimbingan Pembimbing 2	107

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Fungsi utama perbankan ialah menyerap dana dari masyarakat kemudian memanfaatkan dana tersebut ke bentuk kredit demi meningkatkan taraf hidup orang banyak (Bank Indonesia, 2015). Fungsi ini yang mengharuskan perbankan untuk tetap memberikan fasilitas pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya. Teknologi memiliki peran penting di era modern sekarang ini. Dengan teknologi, nasabah akan mendapatkan kemudahan bertransaksi sesuai keinginannya, kapanpun dan dimanapun. Biaya yang ditempuh nasabah juga tidak terlalu mahal, menghemat waktu dan menghemat energi karena tanpa harus datang ke bank. Salah satu teknologi yang sedang *trend* dan dibutuhkan saat ini adalah *internet banking*.

Sebelum adanya layanan *internet banking*, nasabah melakukan transaksi bank secara manual yaitu dengan datang langsung ke bank yang bersangkutan, transaksi manual ini sangat tidak efisien, karena membutuhkan banyak waktu untuk mengantri agar bisa dilayani apabila nasabah hanya melakukan pengecekan saldo. Alasan ini merupakan salah satu penyebab perusahaan perbankan mengeluarkan layanan *internet banking* agar dapat mengurangi ketidakpraktisan dalam melakukan transaksi secara manual.

Internet banking adalah salah satu jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan transaksi perbankan melalui jaringan, dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet (Tampubolon, 2014). *Internet banking* adalah fasilitas yang disediakan perusahaan perbankan melalui benda elektronik misalnya: handphone, komputer, dan telepon untuk mengganti kebutuhan bertransaksi yang biasanya dilakukan oleh ATM. Hal ini berarti nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui handphone ataupun internet seperti transaksi di mesin ATM. *Internet banking* membuka paradigma baru, struktur baru dan strategi bagi retail bank, dimana bank menghadapi tantangan yang baru (Widiastuti, 2010).



© 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

Gunawan (2014) memberikan penjelasan bahwa di Indonesia penerapan *internet banking* telah ada sejak 1998 dimana Bank Internasional Indonesia (BII) menjadi bank pertama yang menerapkan sistem informasi *internet banking*. Kemudian penerapan *internet banking* tersebut juga dilakukan oleh Bank Central Asia dan Bank Niaga pada tahun 2000, Bank Bukopin pada tahun 2001, Bank Mandiri pada tahun 2003, Bank Permata pada tahun 2005, Bank Negara Indonesia pada tahun 2007, Bank Danamon pada tahun 2008, Bank Rakyat Indonesia pada tahun 2009, dan yang terakhir Bank Mega pada tahun 2010. Seiring berkembangnya *internet banking*, perusahaan perbankan di Indonesia terus melakukan kemajuan dalam memberikan layanan berbasis *online* guna meningkatkan kepuasan dan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi. Kemajuan yang dilakukan oleh perusahaan perbankan yaitu dengan adanya layanan *Cash Management System*.

Cash Management System merupakan salah satu bukti dari kemajuan perkembangan teknologi informasi yang dimanfaatkan oleh perusahaan perbankan dengan tujuan meningkatkan pelayanan kepada nasabah. *Cash Management System* memberikan layanan kepada nasabah untuk dapat mengelola keuangannya sendiri. Berdasarkan informasi dari *website* bankmandiri.co.id *Cash Management System* merupakan layanan informasi keuangan yang diberikan kepada nasabah perorangan dan nasabah non perorangan (perusahaan/lembaga) dimana nasabah yang bersangkutan dapat memperoleh informasi keuangan dan bertransaksi secara langsung melalui fasilitas *online*. Mandiri *Cash Management* adalah layanan *internet banking* bisnis yang memberikan akses transaksi keuangan perusahaan meliputi pembayaran, penerimaan dan pengaturan likuiditas secara *online*.

DeRuyter et al. (2001: 2) menggambarkan *e-service* sebagai "layanan pelanggan yang berpusat pada konten dan berbasis internet, yang didorong oleh pelanggan dengan tujuan memperkuat hubungan penyedia layanan dengan pelanggan". Zeithaml dan Malhotra (2005) juga serupa dengan definisi sebelumnya dan mereka merujuk pada layanan otomatis sebagai layanan pelanggan berbasis situs web.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Penelitian yang dilakukan oleh Mohammad A Al-Hawari (2011) menggunakan lima faktor yang digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan faktor kualitas layanan otomatis. Faktor-faktor tersebut adalah Kenyamanan, Manajemen Antrian, Personalisasi, Daya Tanggap dan Keamanan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa faktor keamanan yang paling berpengaruh signifikan dibandingkan dengan faktor layanan otomatis lainnya dalam mendapatkan kepercayaan pelanggan. Faktor personalisasi menempati urutan kedua dalam mempengaruhi kepercayaan pelanggan.

Seiring dengan perkembangan zaman, masyarakat kini lebih memilih segala sesuatunya bisa dilakukan dengan mudah dan praktis. Bahkan, sistem pembayaran pun dapat dilakukan secara otomatis tanpa menyulitkan atau mengganggu aktivitas lain. Tidak heran jika otomatisasi menjadi salah satu alternatif yang membuat pembayaran tagihan-tagihan menjadi lebih mudah. Alternatif solusi yang ditawarkan oleh Bank Mandiri melalui layanan Mandiri Auto Debit. Layanan auto debit membantu nasabah dalam menjamin kepastian penagihan atau pembayaran dana melalui otomasi pemindahan dana dari rekening pembayar ke rekening *biller* sesuai dengan tagihan dan jangka waktu yang disepakati oleh *biller* dan *payer* di awal. Hal ini membuktikan bahwa prinsip *customer focus* selalu diterapkan oleh Bank Mandiri melalui pemberian solusi berbasis digital yang fleksibel dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan pasar. Berdasarkan informasi dari *website* bankmandiri.co.id Mandiri Auto Debit adalah layanan untuk mendebet sejumlah dana dari rekening penerima tagihan guna membayar tagihan dari pemilik tagihan berdasarkan persetujuan yang telah ada sebelumnya dari pemilik rekening.

Dengan pola perilaku konsumen yang berubah seiring dengan meningkatnya penggunaan teknologi dalam penyampaian layanan perbankan, terdapat kebutuhan untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan berbasis teknologi. Selama dua dekade terakhir, perbankan di Indonesia telah berkembang pesat dalam hal ukuran, struktur industri, variasi produk dan layanan. Sistem keuangan telah berubah dari sistem yang relatif tertutup berdasarkan aktivitas perbankan tradisional menjadi sistem yang lebih terbuka, efektif dan kompetitif, yang mampu menawarkan produk dan layanan

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

yang beragam. Saat ini, bank menggunakan layanan yang lebih otomatis untuk mencapai lebih banyak keuntungan dalam lingkungan yang dinamis ini. Perusahaan harus mengelola tingkat kualitas layanan yang mereka berikan kepada pelanggan mereka untuk meningkatkan profitabilitas dan daya saing. Kualitas layanan otomatis telah menjadi senjata kompetitif karena mudah untuk menduplikasi produk bank, tetapi bukan tingkat layanannya. Oleh karena itu, dengan memahami keterkaitan antara automasi kualitas layanan dan hubungan pelanggan, manfaat yang didapatkan oleh bank dalam hal meningkatkan tingkat kualitas layanan, memperoleh keunggulan kompetitif, memperluas pangsa pasar, meningkatkan kemampuan inovasi dan terakhir meningkatkan kinerja bank.

Menganalisis pasar berdasarkan persepsi pelanggan, merancang sistem penyampaian layanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan, dan meningkatkan tingkat kinerja layanan adalah tujuan yang sangat penting bagi bank untuk berusaha mempertahankan keunggulan kompetitif (Yavas, Benkenstein & Stuhldreier, 2004).

Kepercayaan konsumen telah terpengaruh secara negatif sebagai akibat dari perlambatan ekonomi global dan turbulensi di pasar keuangan di seluruh dunia. Dalam skenario bisnis saat ini, industri perbankan menjadi sangat kompetitif. Teknologi informasi (TI) banyak digunakan dalam lingkungan yang kompetitif ini untuk memberikan layanan perbankan kepada konsumen. Faktanya, kebangkitan teknologi informasi dan internet pada khususnya, telah mengubah proses konsumsi perbankan ritel karena interaksi antar manusia dalam penyampaian layanan menjadi semakin mubazir (Bitner dkk., 2000).

Bank memotivasi pelanggannya untuk menggunakan layanan yang lebih otomatis, daripada menggunakan layanan *off-line*, misalnya, bank membuat beberapa layanan hanya tersedia dan dapat dikelola melalui *online* (Herington & Weaven, 2007).

Konsep kepercayaan telah dipelajari di berbagai bidang. Dalam disiplin bisnis, kepercayaan diperlakukan sebagai hal yang esensial dalam membangun hubungan yang baik (Ribbink et al., 2004). Pennanen, Tiainen dan Luomala (2007) berpendapat bahwa kepercayaan yang dikemukakan oleh Mayer et al.

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

(1995: 712) adalah yang paling banyak digunakan dalam literatur. Mayer dkk. (1995: 712) mendefinisikan kepercayaan sebagai “kesediaan salah satu pihak untuk rentan terhadap tindakan pihak lain berdasarkan harapan bahwa pihak lain akan melakukan tindakan tertentu yang penting bagi wali amanat, terlepas dari kemampuan untuk memantau atau mengontrol pihak lain tersebut. Ribbink dkk. (2004) mendefinisikan kepercayaan sebagai kesediaan untuk bergantung pada mitra pertukaran seseorang yang memiliki kepercayaan. Mereka selanjutnya menunjukkan bahwa definisi ini konsisten dengan Lewicki et al. (1998: 439) konseptualisasi kepercayaan sebagai "keyakinan pada niat dan motif lain".

Kepercayaan merupakan faktor kunci dalam membangun hubungan jangka panjang antara organisasi dan pelanggan mereka. Coulter dan Coulter (2002) mengemukakan bahwa untuk mengurangi tingkat ketidakpastian, pembeli akan mencari tanda-tanda kualitas layanan. Lebih lanjut, mereka menyarankan bahwa kualitas layanan harus meningkatkan tingkat kenyamanan sehingga mengurangi persepsi risiko dan berkontribusi dalam membangun kepercayaan. Karena elemen risiko dalam konteks otomatis lebih tinggi daripada konteks tradisional, kepercayaan dianggap sebagai faktor penting dalam mempengaruhi niat pelanggan dalam konteks *E-commerce* (Sahdev & Purani, 2008). Sharma dan Patterson (1999) menunjukkan bahwa kepercayaan berkembang sebagian besar dari waktu ke waktu sejak menerima kualitas teknis dan fungsional.

Berkaitan dengan permasalahan otomatisasi dari layanan Mandiri Auto Debit ini yang membuat transaksi menjadi lebih mudah, tentu saja ada risiko yang juga perlu diperhatikan. Bila tidak hati-hati maka akan mudah timbul masalah. Sehingga tidak heran jika banyak pro kontra dengan sistem auto debit ini. Dengan sistem *autopay* yang ada pada fitur Mandiri Auto Debit justru membuat penggunaanya bisa saja membayar sesuatu yang sebenarnya sudah tidak digunakan lagi karena model pembayaran ini dalam jumlah minimum, tentu semua hal tersebut bisa dengan mudah menguras saldo rekening nasabah. Dengan auto debit, *merchant* berhak mendebit tanpa meminta persetujuan atau pemberitahuan lagi kepada pelanggan atau nasabah, yang berarti nasabah membiarkan uang di rekeningnya secara rutin terpotong setiap bulannya pada pembayaran-pembayaran yang telah diatur sebelumnya oleh nasabah.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Jika suatu hari nasabah ingin mengubah cara pembayaran dari otomatis (auto debit) ke pembayaran manual, biasanya upaya untuk mengubah ini relatif cukup sulit dilakukan. Sehingga mau tidak mau penggunaannya harus terus menggunakan sistem *autopay* tersebut, meski tidak menginginkannya lagi. Prosedur untuk urusan administrasi pada bank terbilang cukup rumit karena sistem ini perlu dikonfirmasi kedua belah pihak, yaitu pihak *merchant* dan pihak bank. Untuk menutup akun Mandiri Auto Debit maka nasabah perlu memastikan bahwa *merchant* meminta bank untuk melakukan proses auto debit tersebut. Bank Mandiri sendiri tidak sanggup untuk menghentikan atau menutup akun auto debit nasabahnya.

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat perbedaan faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Omar et al. (2012) yang dilakukan di Pakistan mereka menyimpulkan bahwa *pertama*, pentingnya dimensi persepsi dalam memilih layanan *internet banking* ketimbang kantor cabang, dan hasil menunjukkan sebagian besar pelanggan berminat memakai *internet banking* karena handal, aman, cepat, murah, *user friendly* dan bebas dari kesalahan. *Kedua*, tingkat kepuasan nasabah yang menunjukkan bahwa 77,7% puas terhadap *internet banking*. *Ketiga*, persepsi nasabah mengenai kegagalan transaksi terhadap keputusan memilih *internet banking*, menunjukkan nasabah tidak menggunakan *internet banking* karena terdapat beberapa masalah terutama pada masalah ATM dan masalah keamanan transaksi. *Keempat*, Potensi yang dapat dikembangkan dari *internet banking* ialah fasilitas penyetoran cash melalui mesin ATM (68%), menerima SMS/email setelah melakukan transaksi (73%), fasilitas transfer dana melalui ATM (72%), fasilitas pembayaran tagihan melalui *internet banking* dan mesin ATM (96%), fasilitas *inquiry* rekening sendiri melalui *internet banking* (85%).

Penelitian yang dilakukan oleh Hargo Utomo dan Mark Dodgson (2000) menyimpulkan bahwa alasan terbesar (40%) dari perusahaan kecil tidak mau menggunakan Auto Debit karena mereka sama sekali tidak pernah mempertimbangkan untuk menggunakannya. Berdasarkan hal tersebut dapat diambil gambaran bahwa alasan utama mengapa perusahaan kecil tidak mau



menggunakan Auto Debit karena mereka belum menyadari keuntungan dari penggunaan Auto Debit. Alasan lain yang muncul adalah biaya instalasi yang terlalu mahal (14%). Hal ini dapat diabaikan dengan cara memfokuskan penelitian ini pada pengguna Mandiri Auto Debit dimana tidak dipungut biaya instalasi. Alasan berikutnya yang muncul adalah sedikit permintaan dari pelanggan (34%).

Berdasarkan uraian masalah di atas dan *research gap* yang ada maka perlu dilakukan penelitian untuk membuktikan pengaruh faktor-faktor automasi bank dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan, baik pelanggan yang pernah dan ingin menggunakan layanan Mandiri Auto Debit sehingga diharapkan layanan Mandiri Auto Debit terbukti dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan menyusunnya sebagai skripsi dengan judul **“Pengaruh Faktor-Faktor Automasi Bank dalam Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan. (Studi Kasus: Layanan Cash Management (Mandiri Auto Debit))”**.

1.2 Rumusan Masalah

Teknologi informasi diciptakan untuk dapat memudahkan tugas-tugas manusia sehingga menjadi lebih efisien, efektif dan memiliki daya saing. Demikian pula dengan Auto Debit, melalui penggunaannya diharapkan kinerja sistem pembayaran dapat menerapkan faktor automasi bank (kenyamanan, personalisasi, daya tanggap dan keamanan) yang dilakukan dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan dalam menggunakan layanan Auto Debit. Namun pada kenyataannya masih belum banyak yang menyadari akan hal itu.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kenyamanan, personalisasi, daya tanggap dan keamanan dalam sistem *autopay* yang ada pada fitur Mandiri Auto Debit terhadap kepercayaan pelanggan.

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

2. Bagaimana pengaruh kenyamanan, personalisasi, daya tanggap dan keamanan dalam mekanisme perubahan cara pembayaran pada Mandiri Auto Debit terhadap kepercayaan pelanggan.
3. Bagaimana pengaruh kenyamanan, personalisasi, daya tanggap dan keamanan dalam prosedur administrasi penutupan akun Mandiri Auto Debit pada Bank Mandiri terhadap kepercayaan pelanggan.

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi masalah pada nasabah Bank Mandiri yang pernah menggunakan layanan Mandiri Auto Debit dalam periode tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Sehubungan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya dengan menggunakan lima faktor automasi bank (Kenyamanan, Manajemen Antrian, Personalisasi, Daya Tanggap dan Keamanan), maka pada penelitian ini peneliti membatasi untuk tidak menggunakan faktor manajemen antrian karena tidak sesuai dengan fitur yang ada pada layanan Mandiri Auto Debit yang berbasis *online*.

Faktor manajemen antrian mengacu terutama pada waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan transaksi bank. Indikator ini diambil dari banyak model yang mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan *online* (Ibrahim, Joseph & Ibeh 2006; Al-Hawari & Ward 2006).

Faktor ini diwakili oleh tiga indikator, yaitu perbankan elektronik menyediakan lingkungan yang ramah, termasuk hiburan musik kepada pelanggan dalam antrian, perbankan elektronik menyediakan informasi yang relevan tentang informasi keuangan kepada pelanggan yang menunggu antrian dan tidak ada waktu tunggu yang terlibat dalam memperoleh layanan perbankan elektronik.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka didapatkan beberapa pertanyaan penelitian yang dapat dirinci sebagai berikut :

1. Bagaimana faktor kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan dalam menggunakan layanan Mandiri Auto Debit?
2. Bagaimana faktor personalisasi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan dalam menggunakan layanan Mandiri Auto Debit?



Hak Cipta :

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

3. Bagaimana faktor daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan dalam menggunakan layanan Mandiri Auto Debit?
4. Bagaimana faktor keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan dalam menggunakan layanan Mandiri Auto Debit?
5. Bagaimana faktor kenyamanan, personalisasi, daya tanggap dan keamanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan dalam menggunakan layanan Mandiri Auto Debit?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini dapat dirinci sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh faktor kenyamanan terhadap kepercayaan pelanggan dalam menggunakan layanan Mandiri Auto Debit.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh faktor personalisasi terhadap kepercayaan pelanggan dalam menggunakan layanan Mandiri Auto Debit.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh faktor daya tanggap terhadap kepercayaan pelanggan dalam menggunakan layanan Mandiri Auto Debit.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh faktor keamanan terhadap kepercayaan pelanggan dalam menggunakan layanan Mandiri Auto Debit.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh faktor kenyamanan, personalisasi, daya tanggap dan keamanan terhadap kepercayaan pelanggan dalam menggunakan layanan Mandiri Auto Debit secara bersama-sama.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan beberapa informasi yang penting dalam mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepercayaan pelanggan. Maka dari itu, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Pihak Bank

Studi ini memberikan pedoman kepada manajer bank untuk digunakan dalam menganalisis peluang untuk membangun tingkat kepercayaan yang lebih baik dengan pelanggan mereka melalui penyediaan layanan otomatis.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

2. Peneliti

Penelitian ini merupakan salah satu langkah dalam mengembangkan, menerapkan serta melatih berpikir secara ilmiah sehingga dapat memperluas wawasan apabila kelak menghadapi masalah, terutama yang erat hubungannya dengan pengaruh faktor-faktor automasi bank (kenyamanan, personalisasi, daya tanggap dan keamanan) dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan.

3. Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini menunjukkan pentingnya kualitas layanan otomatis dalam mendapatkan kepercayaan pelanggan dalam konteks layanan Cash Management. Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang bagaimana dan mengapa faktor-faktor tertentu mempengaruhi kepercayaan konsumen dalam menggunakan layanan berbasis *online* seperti layanan Mandiri Auto Debit.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam hal penulisan, skripsi ini disusun sedemikian rupa sesuai dengan Pedoman Skripsi yang diberikan oleh Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta agar dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai isi dari skripsi ini, maka pembahasan dilakukan secara sistematis yang meliputi:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini meliputi latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini dijelaskan mengenai landasan teori yang memuat informasi mengenai variabel-variabel yang digunakan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan pengembangan hipotesis.

BAB III Metode Penelitian

Pada bab ini meliputi jenis penelitian, objek penelitian, metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data penelitian, metode

pengumpulan data penelitian serta metode analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini meliputi gambaran umum perusahaan, gambaran umum variabel, dan hasil penelitian yang telah dianalisis serta pembahasannya dengan menggunakan metode yang telah ditetapkan sebelumnya.

BAB V Penutup

Pada bab ini meliputi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dianalisis dan memuat saran yang dapat digunakan untuk kepentingan penelitian selanjutnya jika diperlukan.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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



BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui tahap pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data mengenai pengaruh faktor automasi bank dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan menggunakan layanan Mandiri Auto Debit, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kenyamanan dalam penggunaan Mandiri Auto Debit tidak berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan. Penyediaan kenyamanan yang baik jelas tidak cukup untuk membangun hubungan yang kuat dan dapat dipercaya, karena pelanggan mungkin menganggap faktor layanan otomatis tersebut sebagai layanan yang biasa dan dapat ditawarkan oleh semua bank yang menyediakan layanan yang sama. Sehingga ketika kenyamanan dalam penggunaan Mandiri Auto Debit mengalami kenaikan maupun penurunan, maka hal tersebut tidak akan mempengaruhi tingkat kepercayaan pelanggan dalam menggunakan Mandiri Auto Debit.
2. Personalisasi dalam penggunaan Mandiri Auto Debit berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan. Personalisasi mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap kepercayaan pengguna layanan Mandiri Auto Debit. Hal ini berarti bahwa semakin baik layanan personalisasi individu yang diterima konsumen, maka semakin tinggi pula kepercayaan yang akan diberikan oleh konsumen tersebut.
3. Daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan. Sebagian besar faktor kualitas layanan otomatis secara positif mempengaruhi kepercayaan pelanggan kecuali faktor daya tanggap. Kurangnya daya tanggap pada layanan mandiri auto debit menimbulkan rasa kurang percaya kepada para penggunanya. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna Mandiri Auto Debit merasa tidak terpenuhi kebutuhan dan harapannya akan pelayanan yang responsif. Sehingga ketika daya tanggap dalam penggunaan Mandiri Auto Debit mengalami kenaikan maupun penurunan, maka hal tersebut tidak akan



Hak Cipta :

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

mempengaruhi tingkat kepercayaan pelanggan dalam menggunakan Mandiri Auto Debit.

4. Keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan. Pentingnya faktor keamanan yang dinilai lebih penting bagi konsumen dalam menyumbang kepercayaan mereka dibandingkan dengan faktor automasi lainnya. Dengan kata lain faktor keamanan bisa menjadi prasyarat yang diperlukan untuk membentuk kepercayaan pelanggan, yang pada gilirannya nanti akan menjadi faktor yang dapat mendorong dalam pertumbuhan kinerja dan laba penyedia layanan Mandiri Auto Debit. Hal ini menunjukkan bahwa ketika keamanan dalam menggunakan Mandiri Auto Debit mengalami kenaikan, maka kepercayaan pelanggan dalam menggunakan layanan Mandiri Auto Debit juga akan meningkat.
5. Kenyamanan, personalisasi, daya tanggap dan keamanan yang diberikan oleh layanan Mandiri Auto Debit secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa ketika kenyamanan, personalisasi, daya tanggap dan keamanan secara bersama-sama mengalami peningkatan, maka akan meningkatkan kepercayaan pelanggan dalam menggunakan Mandiri Auto Debit.

5.2 Saran

Dari hasil pembahasan dan analisis serta kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka saran-saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Mandiri Auto Debit

Penyedia layanan Mandiri Auto Debit perlu berkonsentrasi dan terus meningkatkan masalah keamanan layanan otomatis yang ditawarkan serta menekankan aspek keamanan layanan otomatis ketika mereka menyediakan layanan bagi pelanggan mereka.

Untuk meningkatkan nilai personalisasi agar mendapatkan kepercayaan yang lebih tinggi dari konsumen, maka bank Mandiri sebagai penyedia layanan Mandiri Auto Debit sebaiknya tetap mempertahankan atau bahkan perlu meningkatkan indikator yang dinilai paling tinggi oleh konsumen, yaitu

perlunya penyedia layanan yang peduli terhadap kebutuhan pelanggan, karena personalisasi pelanggan sangat penting dalam membina hubungan jangka panjang antara penyedia jasa dan konsumen.

Di samping itu hendaknya pengelola layanan Mandiri Auto Debit perlu juga meningkatkan indikator yang dalam penelitian ini masih dinilai rendah oleh konsumen, yaitu tentang perlunya kenyamanan dan daya tanggap dalam bertransaksi menggunakan layanan Mandiri Auto Debit. Hal ini bisa dilakukan misalnya dengan cara menerapkan sistem automasi pada layanan Mandiri Auto Debit.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk menambah variabel independen lain yang belum diteliti agar mampu menerangkan lebih jelas terhadap variabel kepercayaan pelanggan karena masih ada variabel-variabel independen lain di luar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi kepercayaan pelanggan. Adapun penambahan indikator, untuk mengetahui faktor apa yang paling mempengaruhi dari indikator-indikator yang dijelaskan. Serta dapat melibatkan banyak responden dari kalangan profesional, sehingga akan menghasilkan kondisi yang sebenarnya dan representatif dalam melakukan penelitian yang dapat mempengaruhi kepercayaan pelanggan.



© 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



DAFTAR PUSTAKA

- Afiah, N., 2018. PENGARUH KEAMANAN, REPUTASI DAN PENGALAMAN TERHADAP TRUST PENGGUNA INTERNET UNTUK BERTRANSAKSI SECARA ONLINE. *JEKPEND: Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*, 1(2), p.58.
- Aldás-Manzano, J., Lassala-Navarré, C., Ruiz-Mafé, C. and Sanz-Blas, S., 2009. Key drivers of internet banking services use. *Online Information Review*, 33(4), pp.672-695.
- Al-Hawari, M. and Ward, T., 2006. The effect of automated service quality on Australian banks' financial performance and the mediating role of customer satisfaction. *Marketing Intelligence & Planning*, 24(2), pp.127-147.
- Al-Hawari, M., 2006. The effect of automated service quality on bank financial performance and the mediating role of customer retention. *Journal of Financial Services Marketing*, 10(3), pp.228-243.
- Al-Hawari, M., 2011. The Role of Bank Automated Services in Gaining Customers' Trust: A Practical Study in UAE. *Jurnal Pengurusan*, 33, pp.45-52.
- Al-Hawari, M., 2011. Automated service quality as a predictor of customers' commitment. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 23(3), pp.346-366.
- Al-Hawari, M., Ward, T. and Newby, L., 2009. The relationship between service quality and retention within the automated and traditional contexts of retail banking. *Journal of Service Management*, 20(4), pp.455-472.
- Anwar, R. and Afifah, A., 2018. Kepercayaan dan Keamanan Konsumen terhadap Minat Beli di situs Online (Studi Kasus pengunjung situs Lazada di Jakarta Timur). *Jurnal Manajemen*, 9(1), p.46.
- Arcand, M., PromTep, S., Brun, I. and Rajaobelina, L., 2017. Mobile banking service quality and customer relationships. *International Journal of Bank Marketing*, 35(7), pp.1068-1089.
- Beltramini, E., 2018. Human vulnerability and robo-advisory. *Baltic Journal of Management*, 13(2), pp.250-263.
- Et al., N., 2021. The Influence of Service Convenience towards Consumer Continuance Usage Intention. *Psychology and Education Journal*, 58(1), pp.3936-3945.
- Hendarsyah, D., 2012. Keamanan Layanan Internet Banking Dalam Transaksi Perbankan. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 1(1), pp.12-33.

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

- Hosein, N., 2011. Internet Banking: An Empirical Study Of Adoption Rates Among Midwest Community Banks. *Journal of Business & Economics Research (JBER)*, 7(11).
- Ibrahim, E., Joseph, M. and Ibeh, K., 2006. Customers' perception of electronic service delivery in the UK retail banking sector. *International Journal of Bank Marketing*, 24(7), pp.475-493.
- Kaabachi, S., Ben Mrad, S. and Fiedler, A., 2019. The moderating effect of e-bank structure on French consumers' trust. *International Journal of Bank Marketing*, 38(2), pp.501-528.
- Kaur, S. and Arora, S., 2020. Role of perceived risk in online banking and its impact on behavioral intention: trust as a moderator. *Journal of Asia Business Studies*, 15(1), pp.1-30.
- Khan, M., Mahapatra, S. and Sreekumar, N., 2009. Service quality evaluation in internet banking: an empirical study in India. *International Journal of Indian Culture and Business Management*, 2(1), p.30.
- Kinasih, B. and Albari, A., 2012. Pengaruh Persepsi Keamanan dan Privasi terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Online. *Jurnal Siasat Bisnis*, 16(1).
- Leblanc, G., 1990. Customer Motivations: Use and Non-use of Automated Banking. *International Journal of Bank Marketing*, 8(4), pp.36-40.
- Lifen Zhao, A., Koenig-Lewis, N., Hanmer-Lloyd, S. and Ward, P., 2010. Adoption of internet banking services in China: is it all about trust?. *International Journal of Bank Marketing*, 28(1), pp.7-26.
- Mansour, I., Eljelly, A. and Abdullah, A., 2016. Consumers' attitude towards e-banking services in Islamic banks: the case of Sudan. *Review of International Business and Strategy*, 26(2), pp.244-260.
- Meyer, C., Cohen, D. and Nair, S., 2020. From automats to algorithms: the automation of services using artificial intelligence. *Journal of Service Management*, 31(2), pp.145-161.
- Pujianto, S., 2019. Pengaruh Responsiveness, Ease Of Use, Reliability, Convenience, Fulfillment, dan Security and Privacy terhadap Customer Satisfaction Mandiri Mobile. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, 20(2), pp.149-154.
- Raza, S., Umer, A., Qureshi, M. and Dahri, A., 2020. Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e-SERVQUAL model. *The TQM Journal*, 32(6), pp.1443-1466.
- Sugiyono. and Wibowo, E., 2001. *Statistika untuk penelitian dan aplikasinya dengan SPSS 10.00 for Windows*. Bandung: Penerbit ALFABETA.
- Suprianto, J., 1994. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Wahyu Adi, A., n.d. *mandiri cash management Buku Panduan*. 1st ed. pp.4-43.

White, H. and Nteli, F., 2004. Internet banking in the UK: Why are there not more customers?. *Journal of Financial Services Marketing*, 9(1), pp.49-56.

Sumber berasal dari situs online:

Bankmandiri.co.id. 2021. *Mandiri Auto Debit*. Diakses pada Juni 2021.

beritasatu.com. 2021. *Transaksi Digital Mandiri Cash Management Tembus Rp 5.800 Triliun*. Diakses pada Mei 2021.

Cermati.com. 2021. *Kelebihan dan Kekurangan Pembayaran 'Auto Debit' - Cermati.com*. Diakses pada April 2021.

detiknews. 2021. *Pembatalan Autodebit Bank Mandiri Lama*. Diakses pada Juni 2021.

Gunawan, A., 2021. *Bersiap Menyambut Gelombang Kedua Otomasi Perbankan*. CNBC Indonesia. Diakses pada Agustus 2021.

kuntoaji.id. 2021. *Yang Aneh dari Bank Mandiri*. Diakses pada April 2021.

Mediatama, G., 2021. *Bank Mandiri catat transaksi cash management tumbuh 23% di kuartal I 2020*. Diakses pada Mei 2021.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

LAMPIRAN

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Lampiran 1. Keluhan Pengguna Layanan Mandiri Auto Debit



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Keluhan

Saya pengguna kartu kredit Bank Mandiri, pada tanggal 28 Januari 2011 saya mengajukan pembatalan auto debit Mandiri Hospital Saving. Menurut pihak customer service bahwa untuk billing statement berikutnya tidak ada lagi auto debit untuk Mandiri Hospital Saving.

Akan tetapi kenyataannya pada saat saya menerima billing statement baru, tagihan tersebut masih ada. Setelah saya mengkonfirmasi ulang pembatalan saya baru efektif pertanggal 16 Februari 2011, dan mereka beralasan bahwa pada tanggal 28 Januari 2011 saat saya telp tagihan sudah masuk.

Berbeda dengan apa yang dibilang CS kepada saya pada tanggal 28 Januari 2011. Pembatalan yang dilakukan oleh pihak Bank Mandiri sangat sekali lama, padahal dalam perusahaan yang sama. Memang seperti inilah Bank memperlakukan nasabahnya?

Apabila nasabah ingin melakukan pemutusan suatu transaksi, terkesan dipersulit dan kurang ditanggapi secara cepat. Berbeda dengan saat mereka menawarkan suatu produk, amat gencar dan berusaha untuk mempengaruhi nasabah.

Mudah-mudahan surat ini menjadi masukan bagi pihak Bank Mandiri dan juga Bank lainnya.

Ternyata Bank Mandiri tidak dapat menghentikan auto debit yang terjadi antara saya dan Green Peace. Menurut Bank Mandiri, saya diharuskan mengontak pihak Green Peace agar menghentikan auto debit yang terjadi.

Sekarang gini, misalnya yang melakukan auto debit itu misalnya ternyata seorang penjahat yang mencuri data nasabah auto debit, bagaimana caranya kontak mereka?

Kalau Bank Mandiri sendiri nggak sanggup menghentikan auto debit, apalagi nasabahnya. Entah apa prosedurnya kenapa bisa begini, menurut saya Lucu aja sih.

Sempat ragu dengan Bank Mandiri karena pernah mengalami gagal transaksi dan ditambah kejadian ini membuat saya agak sedikit ragu menggunakan Bank Mandiri untuk transaksi sehari - hari.

Ternyata bener kata TS, amat mudah untuk telpon dan membatalkan polis 🙌
Barusan aja saya telpon untuk pembatalan & berhasil dgn smooth, katanya polis saya sudah berhasil dibatalkan per hari ini (walaupun 2x 328rb dana saya yg uda di-debet ga bisa kembali, tp biarlah uda saya relakan) ... tapi katanya lagi, saya msh ada hutang 1x debet (walaupun polis saya uda dibatalkan) 😞?
ampun dahhhhh 🙄

Kayaknya besok saya mau ke bank utk tutup rekening aja trus buka baru lagi drpd nyesek harus kena 1x 328rb lagi 🙄

Just 4 info, semingguan sebelumnya saya uda ke Bank, bicara dgn CS Bank Mandiri supaya akses auto-debet di rekening saya bisa dimatikan... tp katanya ga bisa harus saya berurusan dgn pihak AXA dulu untuk hal tersebut... aneh juga ya, pdhl saya selaku pemilik rekening asli yg datang langsung ke Bank tapi ternyata saya ga punya akses penuh terhadap rekening saya 🙄

Alkisah, sekitar tahun 2013 saya mendaftarkan diri untuk menjadi donatur bulanan Green Peace. Mekanismenya, setelah menandatangani dokumen, rekening bank Mandiri saya akan otomatis auto debit.

Singkat cerita, pada tahun 2017 ini saya ingin berhenti menjadi donatur Green Peace. Awal mula saya ke bank Mandiri cabang Senayan City untuk memberhentikan auto-debet Green Peace.

Nah, inilah keanehan pertama terjadi. Ternyata saya harus ke Bank Mandiri tempat saya buka rekening. Aneh. Buat apa ada cabang kalau ujung-ujungnya harus ke tempat buka rekening.

Singkat cerita lagi, beberapa bulan kemudian saya baru sempat ke cabang tempat buka rekening. Setelah antri dan sempat ditanya satpam akhirnya giliran saya mengobrol dengan customer service. Nah disinilah keanehan kedua terjadi.

Sumber: Quora, 23 April 2021

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Bapak/Ibu/Saudara/I yang terhormat,

Saya Rianti Anike Putri, mahasiswi tingkat akhir Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dalam rangka menyelesaikan skripsi saya yang berjudul "Pengaruh Faktor-faktor Automasi Bank dalam Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan (Studi Kasus: Layanan *Cash Management* “Mandiri Auto Debit”)".

Oleh karena itu, saya memohon kesediaan bapak/ibu/saudara/i untuk meluangkan waktu dan berkenan untuk menjadi responden dengan menjawab kuesioner penelitian ini. Tidak ada penilaian benar atau salah terhadap jawaban yang responden berikan. Oleh karenanya saya sangat berharap responden dapat menjawab pertanyaan yang diajukan dengan sebaik-baiknya dan tidak ada jawaban yang dikosongkan. Ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini merupakan suatu kehormatan dan sangat membantu saya dalam penyusunan skripsi ini. Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/I berikan akan dijaga kerahasiannya dan hanya digunakan semata-mata untuk kepentingan akademis, tidak untuk kepentingan lainnya.

Atas perhatian dan kesediaan yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,



Rianti Anike Putri



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian (Lanjutan)

Bagian 1: Identitas Responden

Pertanyaan berikut bertujuan untuk mengetahui karakteristik pengguna Mandiri Auto Debit untuk bertransaksi keuangan.

Petunjuk: Berilah tanda centang (✓) pada tempat yang telah disediakan

1. Nama :
2. Jenis Kelamin
 - Laki-laki
 - Perempuan
3. Usia
 - 19-25 tahun
 - 26-35 tahun
 - 36-45 tahun
 - >45 tahun
4. Pekerjaan
 - Pelajar/Mahasiswa
 - Pegawai Negeri Sipil
 - Karyawan Swasta
 - Wirausaha
 - Yang lain:
5. Pendidikan Terakhir
 - SMA/SMK
 - Diploma
 - S1
 - S2
 - S3
6. Apakah Anda pernah bertransaksi menggunakan internet banking?
 - 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian (Lanjutan)

**© 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

7. Sudah berapa lama Anda menggunakan Internet Banking?
 - < 1 tahun
 - 1-3 tahun
 - > 3 tahun
8. Berapa banyak rekening bank yang Anda miliki?
 - Satu
 - Dua
 - lebih dari dua
9. Apakah Anda memiliki rekening bank Mandiri?
 - Memiliki rekening bank Mandiri
 - Tidak ada rekening bank Mandiri



Lampiran 2. Kuesioner Penelitian (Lanjutan)

Bagian 2: Indikator Pertanyaan Penelitian

Pernyataan berikut mewakili persepsi anda yang bertujuan untuk mengetahui besar pengaruh persepsi risiko, kepercayaan, dan kenyamanan terhadap minat dalam menggunakan Mandiri Online.

Petunjuk: Berilah tanda centang (✓) pada jawaban yang paling anda anggap sesuai. Adapun alternatif jawaban yang peneliti sediakan terdiri dari lima pilihan, yaitu:

1. STS = Sangat Tidak Setuju
2. TS = Tidak Setuju
3. N = Netral
4. S = Setuju
5. SS = Sangat Setuju

Faktor Kenyamanan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<i>Access convenience</i>						
1	Menurut saya, layanan Mandiri Auto Debit sangat fleksibel dan dapat dilakukan dimana saja, karena berbasis <i>online</i>					
2	Menggunakan layanan perbankan online meningkatkan kemungkinan menerima spam					
<i>Transaction convenience</i>						
3	Saya tidak perlu mengingat-ingat tanggal jatuh tempo tagihan saya, karena pendebitan dilakukan secara otomatis					

Hak Cipta :

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



Lampiran 2. Kuesioner Penelitian (Lanjutan)

<i>Benefit convenience</i>						
4	Ketika terjadi kesalahan transaksi, saya khawatir tidak akan mendapatkan kompensasi dari bank					

Faktor Personalisasi

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<i>Personalized contents</i>						
1	Menurut saya, menggunakan layanan perbankan online tidak memerlukan banyak usaha					
2	Fitur-fitur yang ada pada layanan Mandiri Auto Debit sangat sesuai dengan kebutuhan saya					
<i>Customized products</i>						
3	Saya khawatir bahwa pada kenyataannya, bertransaksi menggunakan Mandiri Auto Debit tidak memberikan manfaat seperti yang tercantum pada situs web					
4	Layanan Mandiri Auto Debit memudahkan saya dalam membayarkan tagihan, karena sistem pembayarannya otomatis di debet dari rekening saya					

**Hak Cipta :**

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

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian (Lanjutan)

Faktor Daya Tanggap

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<i>Automated and human emails answering questions</i>						
1	Menurut saya, layanan <i>call center</i> Mandiri Auto Debit dapat menyelesaikan masalah saya dengan cepat dan tanggap					
2	Layanan Mandiri Auto Debit menyediakan <i>contact person</i> untuk menyelesaikan masalah saya					
3	Saya khawatir tidak bisa mendapatkan bantuan dari pegawai bank selama transaksi menggunakan Mandiri Auto Debit, karena layanan ini berbasis online					
4	Bank Mandiri memberikan konfirmasi terlebih dahulu sebelum melakukan pendebitan pada rekening saya					
<i>Solving customers problems</i>						
5	Jika saya ingin melakukan pembatalan atau pemutusan suatu transaksi prosesnya terbilang cukup lama dan terkesan dipersulit. Berbeda pada saat melakukan penawaran suatu produk.					

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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



Lampiran 2. Kuesioner Penelitian (Lanjutan)

Faktor Keamanan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<i>Security entered</i>						
1	Menurut saya, menggunakan layanan Mandiri Auto Debit tidak memiliki resiko yang tinggi					
2	Saya merasa aman saat bertransaksi menggunakan Mandiri Auto Debit					
<i>Trusted</i>						
3	Bank Mandiri mampu memberikan keamanan dan kerahasiaan finansial					
4	Ketika saya mengirim data ke situs web perbankan, saya khawatir data saya akan dimodifikasi oleh pihak yang tidak berwenang seperti peretas					
<i>Confidentiality guaranteed</i>						
5	Menurut saya, bank Mandiri akan bertanggung jawab bila terjadi masalah selama bertransaksi menggunakan Mandiri Auto Debit					

Hak Cipta :

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

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian (Lanjutan)

Faktor Kepercayaan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Kredibilitas						
1	Layanan Mandiri Auto Debit ini dicirikan oleh kejujuran dan kejelasan layanan yang ditawarkan kepada nasabah					
Kehandalan						
2	Bahkan jika tidak dipantau, saya akan mempercayai layanan Mandiri Auto Debit untuk melakukan transaksi dengan benar					
3	Saya memiliki kepercayaan pada layanan Mandiri Auto Debit					

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Lampiran 3. Distribusi Kuesioner

No	Kenyamanan (X1)					Personalisasi (X2)					Daya Tanggap (X3)					
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total_X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total_X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total_X3
1	5	4	4	3	16	4	4	4	4	16	3	4	4	3	5	19
2	5	5	4	3	17	4	4	4	4	16	3	4	4	2	4	17
3	5	4	4	3	16	4	4	4	4	16	3	4	4	2	5	18
4	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	3	4	4	5	4	20
5	5	3	4	4	16	4	4	2	5	15	4	4	4	4	4	20
6	4	3	5	3	15	5	5	5	5	20	4	4	2	4	3	17
7	3	5	3	4	15	3	3	3	3	12	3	3	3	4	2	15
8	5	3	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	3	4	3	18
9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15
10	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10
11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
13	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	3	4	5	3	5	20
14	4	3	4	4	15	5	4	2	5	16	5	4	3	4	4	20
15	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	16
16	2	2	2	2	8	5	4	2	5	16	4	4	4	4	4	20
17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
18	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15
19	5	4	3	3	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	20
20	5	3	2	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19
21	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	20

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pennisan karya ilmiah, pennisan laporan, pennisan kritik atau t
 - 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 3. Distribusi Kuesioner (Lanjutan)

22	5	4	5	3	17	5	5	3	5	18	5	5	4	2	3	19
23	4	3	4	4	15	5	4	4	4	17	3	3	4	4	3	17
24	5	3	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	20
25	2	2	2	2	8	4	3	3	4	14	3	3	3	4	3	16
26	5	4	5	4	18	3	4	4	5	16	3	4	3	4	3	17
27	4	2	4	3	13	4	4	3	4	15	3	3	3	3	3	15
28	5	3	5	5	18	4	4	3	3	14	3	3	3	3	3	15
29	5	2	4	3	14	5	4	3	4	16	4	4	2	3	2	15
30	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15
31	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15
32	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
33	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
34	4	3	4	4	15	4	4	2	4	14	2	2	2	2	2	10
35	5	3	5	3	16	5	5	5	5	20	3	5	5	4	3	20
36	5	2	5	2	14	5	5	2	4	16	5	4	2	5	2	18
37	5	2	3	4	14	5	5	2	5	17	3	4	3	4	3	17
38	4	3	4	3	14	5	4	2	5	16	5	4	2	4	5	20
39	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	4	4	4	4	4	20
40	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	3	3	4	3	16
41	5	3	4	3	15	5	4	2	4	15	4	4	4	4	4	20
42	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20
43	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
44	3	3	3	3	12	5	3	2	4	14	2	3	2	4	4	15
45	4	3	4	5	16	4	4	2	3	13	3	4	2	4	3	16
46	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	3	2	4	2	15
47	4	5	5	4	18	3	3	4	5	15	3	4	4	3	5	19

© 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 t
 - 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 3. Distribusi Kuesioner (Lanjutan)

48	5	3	4	3	15	4	5	2	4	15	4	5	2	4	3	18
49	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	4	5	5	24
50	3	3	3	3	12	5	3	4	4	16	4	2	4	4	3	17
51	4	3	3	3	13	5	5	2	4	16	4	4	3	4	2	17
52	4	2	3	4	13	3	3	3	3	12	4	4	3	3	3	17
53	5	2	3	2	12	5	5	4	4	18	4	4	2	4	2	16
54	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	1	3	2	16
55	5	3	5	2	15	4	5	2	5	16	4	4	2	3	2	15
56	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
57	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	3	3	4	4	17
58	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	3	4	3	16
59	5	5	5	5	20	3	4	3	4	14	3	3	3	1	4	14
60	4	4	4	4	16	4	4	2	4	14	4	4	2	4	4	18
61	5	5	5	5	20	5	5	3	5	18	5	4	4	5	4	22
62	4	3	4	3	14	4	4	3	5	16	4	4	2	4	2	16
63	4	2	4	4	14	5	3	3	4	15	3	4	4	4	3	18
64	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15
65	3	3	4	5	15	5	4	3	4	16	4	4	4	4	4	20
66	3	2	3	5	13	3	3	4	2	12	3	3	4	3	3	16
67	5	1	5	5	16	5	5	5	5	20	5	5	1	5	1	17
68	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	19
69	5	3	5	4	17	4	4	3	4	15	4	3	4	3	3	17
70	5	4	4	5	18	4	3	3	4	14	3	3	4	5	4	19
71	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19
72	4	3	4	4	15	5	3	2	4	14	3	3	3	3	3	15
73	5	4	3	4	16	5	4	3	4	16	3	3	4	4	4	18

Hak Cipta :

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

74	3	5	5	5	18	5	3	3	3	14	5	5	5	5	5	25
75	3	2	4	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15
76	4	4	5	3	16	3	4	2	5	14	4	5	2	3	2	16
77	5	5	5	3	18	5	4	3	5	17	4	4	3	3	3	17
78	4	5	4	4	17	5	5	1	4	15	3	3	2	4	4	16
79	4	3	4	2	13	4	4	4	4	16	3	3	2	3	2	13
80	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	18
81	4	4	4	3	15	2	3	2	4	11	4	4	2	4	3	17
82	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	3	3	3	3	3	15
83	5	1	5	1	12	5	5	1	5	16	5	5	1	5	1	17
84	5	4	5	3	17	5	5	4	5	19	5	5	4	2	4	20
85	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
86	5	3	5	4	17	4	5	3	5	17	4	2	4	3	4	17
87	4	5	4	5	18	4	4	3	4	15	4	3	4	4	4	19
88	4	4	5	5	18	5	4	4	5	18	3	4	4	4	5	20
89	5	4	5	5	19	5	4	4	5	18	4	4	3	4	3	18
90	4	3	4	3	14	4	4	3	4	15	3	3	3	3	3	15
91	3	2	4	3	12	4	3	4	4	15	4	4	4	3	4	19
92	5	5	5	4	19	5	5	3	5	18	3	3	3	3	3	15
93	2	2	2	2	8	1	1	3	2	7	3	3	3	5	1	15
94	3	2	4	5	14	2	2	2	2	8	2	3	4	3	5	17
95	5	2	3	1	11	5	4	2	5	16	3	3	3	3	3	15
96	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	3	18
97	5	2	4	4	15	4	5	2	5	16	5	5	5	5	5	25
98	5	1	5	1	12	5	5	5	5	20	1	1	1	1	1	5
99	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	3	4	3	18
100	5	3	5	4	17	4	3	3	4	14	2	3	2	4	3	14

Lampiran 3. Distribusi Kuesioner (Lanjutan)

No	Keamanan (X4)					Total_X4	Kepercayaan Pelanggan (Y)			
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5		Y.1	Y.2	Y.3	Total_Y
1	3	3	4	4	3	17	4	3	4	11
2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
3	3	3	4	4	3	17	4	4	4	12
4	3	3	3	5	3	17	4	3	4	11
5	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
6	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
7	1	3	3	4	3	14	3	2	3	8
8	3	4	4	2	3	16	4	3	4	11
9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6
11	3	4	4	4	4	19	4	4	4	12
12	3	3	3	3	3	15	4	3	3	10
13	3	4	4	5	3	19	4	3	4	11
14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
18	3	4	4	3	3	17	3	3	3	9
19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	12
21	4	4	4	4	4	20	3	2	4	9
22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
23	2	2	2	2	2	10	4	2	3	9
24	3	3	3	3	3	15	4	2	3	9
25	4	4	4	4	4	20	4	3	3	10
26	3	3	4	4	3	17	3	4	4	11
27	3	3	3	3	3	15	4	3	3	10
28	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
29	4	4	5	2	4	19	3	4	4	11
30	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
31	3	3	3	3	3	15	4	3	3	10
32	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
33	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
34	2	4	4	3	3	16	3	3	4	10
35	5	4	4	3	3	19	4	3	4	11
36	5	5	5	5	5	25	5	4	5	14
37	3	3	3	2	5	16	5	5	4	14
38	3	4	4	2	3	16	3	3	3	9

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Lampiran 3. Distribusi Kuesioner (Lanjutan)

39	4	3	4	3	4	18	4	4	4	12
40	3	4	4	3	4	18	4	4	4	12
41	4	4	4	4	4	20	4	3	4	11
42	4	4	5	4	5	22	5	4	4	13
43	3	4	4	4	4	19	4	4	3	11
44	3	3	4	5	3	18	1	3	3	7
45	3	3	4	1	5	16	5	3	3	11
46	4	4	4	2	4	18	4	4	4	12
47	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
48	3	4	5	3	4	19	4	4	4	12
49	5	5	5	5	5	25	5	4	5	14
50	2	2	5	3	5	17	4	2	2	8
51	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
52	4	4	3	2	3	16	4	3	3	10
53	4	5	5	2	5	21	5	5	4	14
54	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
55	3	4	4	2	4	17	4	4	4	12
56	5	5	4	4	4	22	4	4	4	12
57	4	4	4	4	4	20	4	3	3	10
58	4	4	4	4	4	20	3	3	3	9
59	1	2	1	5	3	12	3	2	2	7
60	3	4	4	2	4	17	4	4	4	12
61	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
62	4	4	4	3	4	19	4	2	4	10
63	4	4	4	4	4	20	4	3	3	10
64	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
65	4	4	4	4	4	20	4	4	3	11
66	2	3	3	4	3	15	3	2	2	7
67	5	5	5	1	1	17	5	5	5	15
68	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
69	3	4	4	3	3	17	4	4	4	12
70	3	4	4	5	4	20	4	4	4	12
71	3	4	3	3	4	17	4	4	4	12
72	4	4	4	4	4	20	4	4	3	11
73	3	4	4	5	4	20	3	3	3	9
74	3	3	2	5	1	14	3	3	3	9
75	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
76	4	4	4	3	4	19	4	4	5	13
77	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13
78	4	3	4	5	5	21	4	4	4	12

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Lampiran 3. Distribusi Kuesioner (Lanjutan)

79	3	3	3	3	3	15	3	2	3	8
80	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
81	4	4	4	4	4	20	4	2	3	9
82	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
83	5	5	5	1	5	21	5	5	5	15
84	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
85	3	4	3	5	2	17	3	4	4	11
86	4	4	4	5	5	22	4	3	4	11
87	4	4	4	4	5	21	4	2	4	10
88	4	4	4	5	5	22	4	4	4	12
89	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
90	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
91	4	4	4	4	4	20	3	4	3	10
92	3	3	4	3	3	16	3	3	4	10
93	5	3	3	3	3	17	3	4	3	10
94	4	4	2	5	2	17	1	2	3	6
95	1	3	4	5	3	16	3	1	3	7
96	3	3	5	4	5	20	4	4	4	12
97	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
98	3	4	5	3	5	20	5	5	5	15
99	3	3	4	4	4	18	3	3	3	9
100	4	4	4	4	4	20	3	3	3	9

Sumber: Kuesioner, data diolah, 2021



© 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 satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4. Hasil Uji Validitas & Reliabilitas

1. Variabel Kenyamanan (X1)

a. Uji Validitas

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.572**	.731**	.642**	.870**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.572**	1	.563**	.636**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.001		.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.731**	.563**	1	.663**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.642**	.636**	.663**	1	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
Total_X1	Pearson Correlation	.870**	.814**	.867**	.857**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

b. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.724	4



Hak Cipta :

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



2. Variabel Personalisasi (X2)

a. Uji Validitas

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.811**	.305	.709**	.859**
	Sig. (2-tailed)		.000	.101	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.811**	1	.516**	.762**	.938**
	Sig. (2-tailed)	.000		.004	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.305	.516**	1	.220	.645**
	Sig. (2-tailed)	.101	.004		.244	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.709**	.762**	.220	1	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.244		.000
	N	30	30	30	30	30
Total_X2	Pearson Correlation	.859**	.938**	.645**	.819**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

b. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.732	4

Hak Cipta :

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



3. Variabel Daya Tanggap (X3)

a. Uji Validitas

		Correlations					
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total_X3
X3.1	Pearson	1	.721**	.208	.326	.185	.667**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		.000	.271	.079	.328	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson	.721**	1	.491**	.164	.508**	.796**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000		.006	.386	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson	.208	.491**	1	.150	.776**	.767**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.271	.006		.429	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson	.326	.164	.150	1	.080	.508**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.079	.386	.429		.676	.004
	N	30	30	30	30	30	30
X3.5	Pearson	.185	.508**	.776**	.080	1	.751**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.328	.004	.000	.676		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total_X3	Pearson	.667**	.796**	.767**	.508**	.751**	1
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

b. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.729	5

Hak Cipta :

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



4. Variabel Keamanan (X4)

a. Uji Validitas

		Correlations					
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	Total_X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.773**	.730**	.382*	.833**	.858**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.037	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X4.2	Pearson Correlation	.773**	1	.879**	.500**	.899**	.930**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.005	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X4.3	Pearson Correlation	.730**	.879**	1	.460*	.811**	.892**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.010	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X4.4	Pearson Correlation	.382*	.500**	.460*	1	.548**	.692**
	Sig. (2-tailed)	.037	.005	.010		.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X4.5	Pearson Correlation	.833**	.899**	.811**	.548**	1	.942**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total_X4	Pearson Correlation	.858**	.930**	.892**	.692**	.942**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	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).

b. Uji Realiabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.745	5

Hak Cipta :

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



5. Variabel Kepercayaan Pelanggan (Y)

a. Uji Validitas

		Correlations			
		Y.1	Y.2	Y.3	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.501**	.640**	.799**
	Sig. (2-tailed)		.005	.000	.000
	N	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.501**	1	.740**	.888**
	Sig. (2-tailed)	.005		.000	.000
	N	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.640**	.740**	1	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30
Total_Y	Pearson Correlation	.799**	.888**	.910**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

b. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.842	3

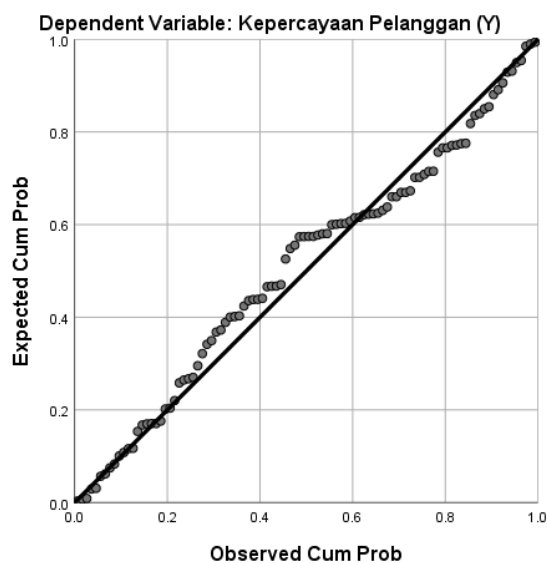
Hak Cipta :

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

Lampiran 5. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.35733375
Most Extreme Differences	Absolute	.095
	Positive	.070
	Negative	-.095
Test Statistic		.095
Asymp. Sig. (2-tailed)		.326 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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





Lampiran 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Kenyamanan (X1)	0.698	1.432	Non Multikolinearitas
Personalisasi (X2)	0.63	1.588	
Daya Tanggap (X3)	0.692	1.445	
Keamanan (X4)	0.673	1.487	

Lampiran 7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.262	1.081		.243	.809
	Kenyamanan (X1)	.001	.058	.001	.015	.988
	Personalisasi (X2)	.300	.068	.374	4.414	.000
	Daya Tanggap (X3)	-.028	.054	-.041	-.512	.610
	Keamanan (X4)	.352	.056	.511	6.238	.000

a. Dependent Variable: Kepercayaan Pelanggan (Y)

Hak Cipta :

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



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

Lampiran 8. Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients ^a			
Model		t	Sig.
1	(Constant)	.243	.809
	Kenyamanan (X1)	.015	.988
	Personalisasi (X2)	4.414	.000
	Daya Tanggap (X3)	-.512	.610
	Keamanan (X4)	6.238	.000

a. Dependent Variable: Kepercayaan Pelanggan (Y)

Lampiran 9. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	242.357	4	60.589	31.558	.000 ^b
	Residual	182.393	95	1.920		
	Total	424.750	99			

a. Dependent Variable: Kepercayaan Pelanggan (Y)
 b. Predictors: (Constant), Keamanan (X4), Kenyamanan (X1), Daya Tanggap (X3), Personalisasi (X2)

Lampiran 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.755 ^a	.571	.553	1.386

a. Predictors: (Constant), Keamanan (X4), Kenyamanan (X1), Daya Tanggap (X3), Personalisasi (X2)
 b. Dependent Variable: Kepercayaan Pelanggan (Y)

Lampiran 11. Tabel r

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066

Hak Cipta :

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

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 13. Tabel F

F $\alpha = 0.05$

df2	df1	1	2	3	4	5	6
80	3.960352	3.110766	2.718785	2.485885	2.328721	2.214193	
81	3.958852	3.109311	2.717343	2.484441	2.327269	2.212730	
82	3.957388	3.107891	2.715937	2.483034	2.325854	2.211303	
83	3.955961	3.106507	2.714565	2.481661	2.324473	2.209911	
84	3.954568	3.105157	2.713227	2.480322	2.323126	2.208554	
85	3.953209	3.103839	2.711921	2.479015	2.321812	2.207229	
86	3.951882	3.102552	2.710647	2.477740	2.320529	2.205936	
87	3.950587	3.101296	2.709402	2.476494	2.319277	2.204673	
88	3.949321	3.100069	2.708186	2.475277	2.318053	2.203439	
89	3.948084	3.098870	2.706999	2.474089	2.316858	2.202234	
90	3.946876	3.097698	2.705838	2.472927	2.315689	2.201056	
91	3.945694	3.096553	2.704703	2.471791	2.314547	2.199905	
92	3.944539	3.095433	2.703594	2.470681	2.313431	2.198779	
93	3.943409	3.094337	2.702509	2.469595	2.312339	2.197679	
94	3.942303	3.093266	2.701448	2.468533	2.311270	2.196602	
95	3.941222	3.092217	2.700409	2.467494	2.310225	2.195548	
96	3.940163	3.091191	2.699393	2.466476	2.309202	2.194516	
97	3.939126	3.090187	2.698398	2.465480	2.308200	2.193506	
98	3.938111	3.089203	2.697423	2.464505	2.307220	2.192518	
99	3.937117	3.088240	2.696469	2.463550	2.306259	2.191549	
100	3.936143	3.087296	2.695534	2.462615	2.305318	2.190601	



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :








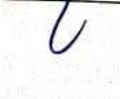
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



Lampiran 14 Lembar Bimbingan Pembimbing 1

Lembar Bimbingan

NIM : 4417040047
 Nama : Rianti Anike Putri
 Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
 Nama Dosen Pembimbing : 1. R. Elly Mirati, S.E., M.M.
 2. Mulia Nasution, S.E., M.M.
 Pembimbing Pertama : R. Elly Mirati, S.E., M.M.

Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
10/5	- Bab I - permasalahan penelitian / gap.	
17/6	- Bimbingan Bab I → Revisi 1.1 lat. blkg dan 1.2 Rumusan masalah	
23/6	- Bimbingan Bab I → 1.2. Pembatasan 1.4. TUJUAN Penelitian	
14/7	- Bimbingan via Google Meet Bab 2 dan 3	
11/8	- Bimbingan via Google Meet Bab 4 Analisa dan Pembahasan - Revisi Bab 4	
17/8	- Bimbingan Bab 4 dan 5 - Revisi Bab 5 (kesimpulan & saran)	
	Skripsi Ase	
		

Hak Cipta :

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





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Menyetujui Ketua Program Studi
Keuangan dan Perbankan Terapan
Depok, 12 Agustus 2021

Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si
NIP. 196211161992032001



Hak Cipta :

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

Lampiran 15 Lembar Bimbingan Pembimbing 2

Lembar Bimbingan

NIM : 4417040047
 Nama : Rianti Anike Putri
 Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
 Nama Dosen Pembimbing : 1. Dra. R. Elly Mirati, M.M.
 2. Mulia Nasution, S.E., M.M.
 Pembimbing Kedua : Mulia Nasution, S.E., M.M.

Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
26 April 2021	Revisi judul dan penulisan Bab 1	
24 Mei 2021	Acc Bab 1	
21 Juli 2021	Revisi Bab 1 – Bab 3	
9 Agustus 2021	Sistematika penulisan Bab 2 – Bab 3	
12 Agustus 2021	Sistematika penomoran dan penulisan Bab 1 – Bab 5	
17 Agustus 2021	Revisi Bab 1 – Bab 5	
17 Agustus 2021	Acc Skripsi	

Menyetujui Ketua Program Studi
 Keuangan dan Perbankan Terapan
 Depok, 12 Agustus 2021



Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si
 NIP. 196211161992032001



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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