



© 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**



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN  
DENGAN MENGGUNAKAN KONSEP ELECTRONIC SERVICE QUALITY  
(STUDI KASUS PADA APLIKASI LIVIN BY MANDIRI)**

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Disusun oleh:  
**GRACETIANIE WAND**

**NIM 4417040031**

**PROGRAM STUDI D4 KEUANGAN DAN PERBANKAN TERAPAN**

**JURUSAN AKUNTANSI**

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**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



### **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN KONSEP ELECTRONIC SERVICE QUALITY (STUDI KASUS PADA APLIKASI LIVIN BY MANDIRI)**

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

Disusun oleh:

**GRACETIANIE WAND**

**NIM 4417040031**

**PROGRAM STUDI D4 KEUANGAN DAN PERBANKAN TERAPAN  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**2021**



**Hak Cipta :**

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

**LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS**

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

Nama : Gracetianie Wand

NIM : 4417040031

Tanda Tangan :



Tanggal : 06 September 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 Terapan ini diajukan oleh:

Nama : Gracetianie Wand

NIM 4417040031

Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan

Judul Skripsi :

**Analisis Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep Electronic Service Quality (Studi Kasus Pada Aplikasi Livin By Mandiri).**

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

**DEWAN PENGUJI**

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

Anggota Penguji : Petrus Hari Kuncoro Seno, S.E., MBA

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 06 September 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI TERAPAN

Nama Penyusun : Gracetianie Wand  
Nomor Induk Mahasiswa 4417040031  
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/Keuangan dan Perbankan Terapan  
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep Electronic Service Quality (Studi Kasus Pada Aplikasi Livin By Mandiri)

Disetujui oleh,

Pembimbing I

Pembimbing II

Petrus Hari Kuncoro Seno, S.E., MBA  
NIP. 19580924199031006

Dr. Ida Nurhayati, S.H., M.H.  
NIP. 196305241997022001

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

Ketua Program Studi

Keuangan dan Perbankan Terapan

Dr. Tetty Rimenda, S.E., M. Si.  
NIP. 198705142018031003



**Hak Cipta :**

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

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

Sebagai sivitas akademik Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Gracetianie Wand  
NIM : 4417040031  
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan  
Jurusan : Akuntansi  
Jenis Karya : Skripsi Terapan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-Exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep Electronic Service Quality (Studi Kasus Pada Aplikasi Livin By Mandiri)

Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pengkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasi 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 : 06 September 2021

Yang Menyatakan

Gracetianie Wand





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya serta kekuatan lahir dan batin kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Analisis Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep Electronic Service Quality (Studi Kasus Pada Aplikasi Livin By Mandiri)”*

Penulis menyadari bahwa terwujudnya skripsi ini juga tidak lepas dari saran, arahan, bantuan, dukungan, serta bimbingan yang telah diberikan oleh banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua serta keluarga penulis yang selalu mendoakan, memberi semangat, dukungan moril dan materil serta memberi motivasi kepada penulis.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik dan Ibu Dr. Tetty Rimenda, S.E., M. Si. selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan.
3. Bapak Petrus Hari Kuncoro Seno, S.E.,MBA selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dr. Ida Nurhayati, S.H., M.H.selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, bimbingan, dan pengarahan dengan sangat baik.
4. Semua tim dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta, khususnya untuk dosen Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan yang telah memberikan ilmu-ilmu yang bermanfaat kepada penulis serta untuk kemajuan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
5. Bapak dan Ibu staff karyawan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan pelayanan terbaik kepada setiap mahasiswa, terutama penulis.
6. Fikri, Ramy, Ambar, Salma, Fifah, Rindu, Anggi, dan teman-teman lain selaku teman seperjuangan dalam bimbingan. Terima kasih banyak atas supportnya selama beberapa bulan belakangan ini kepada penulis.
7. Kakak Krisna Prabowo Sukarno selaku penasihat dan pemberi saran yang sangat baik. Terima kasih untuk dukungan, saran, nasihat dan pengingatnya agar penulis dapat selalu ingat untuk menyelesaikan skripsi ini.



## © 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

8. Teman-teman dari Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Angkatan 2017 yang saling mendoakan dan membantu untuk sama-sama menyelesaikan tugas tingkat akhir.
9. Teman-teman penulis yang tidak bisa disebutkan namanya tidak bias disebutkan satu persatu yang telah memberi hiburan, motivasi, serta dukungan kepada penulis.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas bantuan semangat dalam mengerjakan skripsi terapan ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu adanya kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna perbaikan dalam penulisan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah ilmu pengetahuan bagi semua pihak.

Depok, 06 September 2021

Penulis

Gracetanie Wand  
NIM. 4417040031

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

## Analisis Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep Electronic Service Quality (Studi Kasus Pada Aplikasi Livin By Mandiri)

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan melalui konsep *E-SERVQUAL* dengan studi kasus pada salah satu aplikasi *m-banking* di Indonesia, yaitu Livin By Mandiri. Rumusan masalah berfokus pada loyalitas pelanggan yang menurun akibat kepuasan pelanggan yang tidak bisa tercapai dikarenakan penyampaian kualitas layanan elektronik yang belum maksimal. Hal ini dibuktikan dari hasil survey BSEM tentang performa terbaik *mobile banking* 10 bank Indonesia, Bank Mandiri menduduki posisi ke 4 setelah BNI, BCA dan BRI. Penelitian ini menggunakan metode analisis data *structural equation modelling* dengan AMOS sebagai alat bantu analisis. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada 207 responden dengan kriteria merupakan pengguna aplikasi Livin By Mandiri yang pernah bertransaksi setidaknya 2-5 kali dalam satu bulan dan data sekunder yang diperoleh melalui tinjauan literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa dimensi E-SERVQUAL, yaitu *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, *compensation* dan *contact* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan *privacy* dan *responsiveness* yang juga merupakan dimensi E-SERVQUAL tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa ketika seluruh dimensi E-SERVQUAL digabungkan, membuktikan bahwa E-SERVQUAL memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: *E-SERVQUAL*, *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, *compensation*, *contact*, *mobile banking*, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas 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

## Analysis of Customer Satisfaction and Loyalty Levels Using the Concept of Electronic Service Quality (Case Study on Livin By Mandiri Application)

### ABSTRACT

*The purpose of this study is to analyze the level of customer loyalty by the concept of E-SERVQUAL through customer satisfaction with a case study on one of the m-banking applications in Indonesia, namely Livin By Mandiri. The problem focuses on the declining of customer loyalty due to customer satisfaction that cannot be achieved due to the delivery of E-SERVQUAL that has not been maximized. This is evidenced by the results of the BSEM survey on the best performance of mobile banking in Indonesian, Mandiri being in the 4th position after BNI, BCA and BRI. This study uses a structural equation modeling data analysis method with AMOS as an analytical tool. This study uses primary data obtained by distributing questionnaires to 207 respondents with the criteria of being Livin By Mandiri users who have transacted at least 2-5 times in one month and secondary data obtained through a literature review. The results show that several dimensions of E-SERVQUAL, namely efficiency, fulfillment, system availability, compensation and contact have a significant influence on customer satisfaction. Meanwhile, privacy and responsiveness which are also dimensions of E-SERVQUAL do not have a significant effect on customer satisfaction. The results of this study also show that when all dimensions of E-SERVQUAL are combined, it proves that E-SERVQUAL has a significant effect on customer satisfaction and customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty.*

*Keywords: E-SERVQUAL, efficiency, fulfillment, system availability, compensation, contact, mobile banking, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty.*





Hak Cipta :

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

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI TERAPAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>2</b>
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Electronic Banking.....	11
2.1.2 Livin' by Mandiri.....	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan (SERVQUAL).....	14
2.1.4 <i>Electronic Service Quality</i> (E-SERVQUAL).....	18
2.1.5 Perbedaan Antara SERVQUAL dengan E-SERVQUAL. ....	23
2.1.6 Kepuasan Pelanggan .....	24
2.1.7 Loyalitas Pelanggan.....	25





Hak Cipta :

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

2.2 Penelitian Terdahulu .....	27
2.3 Kerangka Pemikiran .....	49
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	51
2.4.1 <i>Efficiency</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	51
2.4.2 <i>Fulfillment</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	51
2.4.3 <i>System Availability</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	52
2.4.4 <i>Privacy</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	52
2.4.5 <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	53
2.4.6 <i>Compensation</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	53
2.4.7 <i>Contact</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	54
2.4.8 E-SERVQUAL Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	54
2.4.9 Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	55
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>57</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	57
3.2 Definisi Operasional Penelitian dan Skala Pengukuran .....	57
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	63
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	64
3.5 Objek Penelitian.....	65
3.6 Metode Pengambilan Sampel.....	65
3.7 Metode Analisis Data.....	66
3.7.1 Teknik Analisis Data.....	67
3.7.2 Analisis Structural Equation Modelling (SEM) .....	68
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>71</b>
4.1 Uji Pre-Test Instrumen Data .....	71
4.1.1 Hasil Pre-Test Uji Validitas .....	71
4.2.2 Hasil Pre-Test Uji Reliabilitas .....	76
4.2 Analisis Terhadap Responden Penelitian .....	76



**Hak Cipta :**

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

4.2.1	Analisis Jawaban Responden .....	76
4.2.2	Analisis Profil Responden.....	77
<b>4.3</b>	<b>Analisis Data Penelitian.....</b>	<b>81</b>
4.3.1	Uji Instrumen Data.....	81
4.3.2	Statistik Deskriptif .....	84
4.3.3	Uji Kesesuaian Model.....	90
4.3.4	Uji Hipotesis .....	92
<b>4.4</b>	<b>Pembahasan Hasil Penelitian.....</b>	<b>99</b>
4.4.1	Pengaruh <i>Efficiency</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	99
4.4.2	Pengaruh <i>Fulfillment</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	99
4.4.3	Pengaruh <i>System Availability</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	100
4.4.4	Pengaruh <i>Privacy</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	100
4.4.5	Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	101
4.4.6	Pengaruh <i>Compensation</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	101
4.4.7	Pengaruh <i>Contact</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	102
4.4.8	Pengaruh E-SERVQUAL Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	102
4.4.9	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	103
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>104</b>
5.1	<b>Kesimpulan.....</b>	<b>104</b>
5.2	<b>Saran .....</b>	<b>107</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>112</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>118</b>



**Hak Cipta :**

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

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Perbedaan SERVQUAL dengan E-SERVQUAL .....	23
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Penelitian dan Skala Pengukuran .....	58
Tabel 3. 2 Skor Skala Likert .....	65
Tabel 3. 3 Tingkat Factor Loading Berdasarkan Jumlah Sample.....	67
Tabel 3. 4 Tingkat Reliabilitas Cronbach's Alpha .....	68
Tabel 3. 5 Ringkasan Goodnes-of fit .....	69
Tabel 4. 1 Hasil Uji Pre-Test Validitas Dimensi Efficiency .....	71
Tabel 4. 2 Hasil Uji Pre-Test Validitas Dimensi Fulfillment .....	71
Tabel 4. 3 Hasil Uji Pre-Test Validitas Dimensi System Availability .....	72
Tabel 4. 4 Hasil Uji Pre-Test Validitas Dimensi Privacy .....	72
Tabel 4. 5 Hasil Uji Pre-Test Validitas Dimensi Responsiveness .....	73
Tabel 4. 6 Hasil Uji Pre-Test Validitas Dimensi Compensation.....	73
Tabel 4. 7 Hasil Uji Pre-Test Validitas Dimensi Contact.....	73
Tabel 4. 8 Hasil Uji Pre-Test Validitas Variabel E-SERVQUAL .....	74
Tabel 4. 9 Hasil Uji Pre-Test 1 Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	74
Tabel 4. 10 Hasil Uji Pre-Test 2 Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	75
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Pre-Test Variabel Loyalitas Pelanggan.....	75
Tabel 4. 12 Hasil Uji Pre-Test Reliabilitas.....	76
Tabel 4. 13 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	77
Tabel 4. 14 Responden Berdasarkan Usia.....	78
Tabel 4. 15 Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan yang Sedang Ditempuh....	78
Tabel 4. 16 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	79
Tabel 4. 17 Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi Dalam Satu Bulan.....	79





**Hak Cipta :**

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

Tabel 4. 18 Responden Berdasarkan Pengeluaran Biaya Transaksi Dalam Satu Minggu.....	80
Tabel 4. 19 Skor Skala Likert .....	81
Tabel 4. 20 Contoh Tabulasi Data Penelitian.....	81
Tabel 4. 21 Uji Validitas Variabel E-SERVQUAL.....	82
Tabel 4. 22 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	83
Tabel 4. 23 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	83
Tabel 4. 24 Hasil Uji Reliabilitas .....	84
Tabel 4. 25 Statistik Deskriptif Dimensi Efficiency.....	85
Tabel 4. 26 Statistik Deskriptif Dimensi Fulfillment .....	85
Tabel 4. 27 Statistik Deskriptif Dimensi System Availability .....	86
Tabel 4. 28 Statistik Deskriptif Dimensi Privacy.....	86
Tabel 4. 29 Statistik Deskriptif Dimensi Responsiveness.....	87
Tabel 4. 30 Statistik Deskriptif Dimensi Compensation.....	88
Tabel 4. 31 Statistik Deskriptif Dimensi Contact.....	88
Tabel 4. 32 Statistik Deskriptif E-SERVQUAL.....	89
Tabel 4. 33 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan .....	89
Tabel 4. 34 Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan .....	90
Tabel 4. 35 Hasil Uji Goodness of Fit.....	91
Tabel 4. 36 Hasil Uji Hipotesis .....	93



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 Model Konseptualisasi Kualitas Jasa .....	17
Gambar 2. 2 Model Konseptualisasi Layanan Elektronik.....	19
Gambar 2. 3 Model Konseptualisasi Layanan Elektronik 2.0.....	20
Gambar 2. 4 Kerangka Konseptual .....	50
Gambar 4. 1 Output Kerangka Pemikiran Goodness of Fit.....	92
Gambar 4. 2 Pengaruh Dimensi E-SERVQUAL terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan .....	98





**Hak Cipta :**

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

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	2
Lampiran 2 Data Penelitian .....	9
Lampiran 3 Output Statistik Deskriptif .....	38
Lampiran 4 Hasil Uji Pre-Test Intrumen .....	43
Lampiran 5 Hasil Uji Instrumen .....	54
Lampiran 6 Profil Responden .....	66
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis .....	69
Lampiran 8 Hasil Uji Kesesuaian Model .....	94
Lampiran 9 Surat Keterangan Dosen Pembimbing.....	96
Lampiran 10 Lembar Bimbingan.....	98







Hak Cipta :

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

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang pesat di zaman ini mendorong adanya kemajuan dalam teknologi digital di sektor keuangan dan perbankan. Bank, dalam mengembangkan pelayanannya kepada para nasabah kemudian mulai berinovasi, dimulai dengan menyediakan ATM di era-80an, yang kemudian disusul dengan kemunculan berbagai macam fitur aplikasi online yang membantu nasabah dalam melaksanakan kegiatan perbankan. Layanan perbankan elektronik adalah layanan bagi nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik (ojk.go.id, 2018). Kemajuan teknologi yang pesat ini kemudian mendorong timbulnya persaingan yang ketat diantara para penyedia jasa keuangan dan perbankan. Karena dalam memasarkan produknya, bank sangat bergantung kepada nasabah yang memilih untuk menggunakan jasanya.

Hal ini disebabkan karena pengguna internet diseluruh dunia baik mobile maupun fixed mengalami kenaikan terus menerus. Hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tentang penetrasi pengguna internet di Indonesia pada tahun 2020 melalui kuesioner dan wawancara terhadap 7.000 sampel menunjukkan bahwa pengguna internet Indonesia berjumlah 196,7 juta orang atau 73,7 persen dari total populasi di Indonesia, yaitu 266,9 juta berdasarkan data BPS. Angka tersebut mengalami kenaikan sebesar 8,9 persen atau setara 25,5 juta pengguna dari periode yang sama tahun lalu (apjii.or.id, 2020). Kemampuan suatu bank untuk beradaptasi dengan kemajuan teknologi yang ada menjadi sebuah tuntutan utama untuk menarik nasabah baru dan mempertahankan nasabah lama. Untuk itu, pada akhir 2019, Bank Mandiri memutuskan untuk menaikkan alokasi belanja modal alias *capital expenditure* mereka (capex) sebesar 30% atau setara Rp2,4 triliun untuk pengembangan layanan digital. Bank Mandiri melalui programnya yaitu mandiri digital juga meningkatkan transaksi online nasabah dengan aplikasi *mobile banking* terbarunya, yaitu *Livin' By Mandiri* (bankmandiri.co.id, 2021).



Hak Cipta :

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

Saat ini *Livin' by Mandiri* telah menghubungkan nasabah kepada lebih dari 1.800 jaringan pembayaran, termasuk *e-commerce* dan platform *fintech*, dengan berbagai fitur unggulan seperti pembayaran dengan scan QRIS, ubah tagihan kartu kredit menjadi cicilan (*power installment*), pengajuan pinjaman berbasis kartu kredit untuk nasabah tertentu (*power cash*), serta *top up* dan update saldo mandiri *e-money* melalui fitur NFC, baik di Android maupun IOS. Pada kuartal pertama 2021, *Livin' by Mandiri* mencatat peningkatan jumlah transaksi sebesar 57% dan nilai transaksi sebesar 41% dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun sebelumnya, dengan pertumbuhan pengguna aktif sebesar 40% (m.bisnis.com, 2021). Hal ini menjadi indikasi bahwa aplikasi *Livin' By Mandiri* dapat diterima oleh sebagian besar nasabah Bank Mandiri di Indonesia. Inovasi terbaru dalam bidang teknologi ini merupakan salah satu cara terbaik bagi bank dalam mempertahankan nasabah lama dan juga menarik perhatian calon nasabah baru.

Penelitian tentang kepuasan pelanggan seringkali berkaitan erat dengan pengukuran kualitas layanan (SERVQUAL). Namun, penting untuk membedakan pemberian layanan secara tradisional atau melalui kontak fisik (SERVQUAL) dari layanan elektronik (E-SERVQUAL). Menurut Parasuraman *et al* (2005) pemberian layanan secara tradisional mengacu pada interaksi yang terjadi tanpa melalui internet. Sedangkan pemberian layanan secara elektronik didefinisikan sebagai semua fase interaksi pelanggan dengan situs web, seperti sejauh mana situs web dapat memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan pengiriman yang efisien dan efektif. Penawaran layanan dan juga pengiriman pada layanan elektronik ini tidak dibatasi oleh jam buka dan jarak. Menurut Santos (2003) *e-service quality* berpotensi meningkatkan daya tarik, *hit rate*, retensi pelanggan, *word-of-mouth* yang positif, dan dapat memaksimalkan keunggulan kompetitif online dari *e-commerce*. Namun, terdapat perbedaan antara dimensi SERVQUAL pada umumnya dengan dimensi E-SERVQUAL. E-SERVQUAL berfokus kepada tidak adanya interaksi manusia, tidak adanya dimensi *tangible*, dan *self-service customer*. Maka dari itu, hasil studi Parasuraman *et al* (2005) kemudian mengkategorikan dimensi E-SERVQUAL ke





**Hak Cipta :**

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

dalam 7 point, yaitu *Responsiveness, Fulfillment, Efficiency, System Availabilty, Privacy, Compensation, dan Contact*.

Kualitas yang harus ditingkatkan oleh sebuah bank berfokus pada bagaimana sebuah layanan bisa disampaikan dengan maksimal dan baik kepada nasabahnya. Perkembangan teknologi yang semakin pesat tidak hanya membawa pengaruh baik bagi bank dan sektor industri lain, namun juga dapat membawa pengaruh buruk seperti maraknya *cyber crime* atau kejahatan yang dilakukan dengan bantuan *web* dan juga *internet*. Maka dari itu, bank harus sangat berhati-hati dalam menjaga keamanan sistem dari sentuhan pihak luar atau *hacker*. Keamanan menjadi salah satu kunci utama untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan. Keamanan yang maksimal dan pencegahan data nasabah agar tidak tersebar dapat memberikan rasa puas dan juga rasa aman kepada nasabah ketika menggunakan aplikasi dan layanan elektronik yang disediakan oleh bank. Rasa puas dan aman ini lah yang kemudian akan membentuk loyalitas atau kesetiaan nasabah pada bank tersebut.

Namun, dibalik kemajuan yang pesat dan kemudahan mengakses fitur perbankan, masih terdapat pula keluhan dan masalah yang dirasakan oleh para nasabah. Hal ini juga terjadi pada aplikasi *Livin by Mandiri*. Aplikasi yang awalnya bernama Mandiri Online ini mengalami gangguan setelah proses pembaruan dan penggantian nama menjadi *Livin by Mandiri*. Terdapat kesulitan untuk login bagi para pengguna dengan dalih terdapat gangguan koneksi. Keluhan dan masalah yang terjadi dalam sistem aplikasi *Livin by Mandiri* ini sangat mungkin mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi. Hal ini juga dapat dibuktikan dari hasil survei *Bank Service Excellence Monitor (BSEM) 2021* yang diselenggarakan oleh *Marketing Research Indonesia (MRI)* mengenai performa terbaik dari mobile banking 10 bank tahun 2020-2021. Bank Mandiri menduduki posisi ke 4, setelah Bank BNI, BCA dan BRI ([news.detik.com](http://news.detik.com), 2021). Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat banyak pelanggan yang menaruh minatnya pada aplikasi *m-banking* milik bank lain. Bank Mandiri perlu berusaha untuk meningkatkan loyalitas pada nasabahnya agar aplikasi *mobile banking* nya dapat menduduki posisi pertama dalam survei berikutnya. Untuk





Hak Cipta :

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

dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, Bank Mandiri perlu memperhatikan tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggannya. Hal ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh H Jonathan (2013) dan Perwira et al (2016) yang menyatakan bahwa variabel kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh SIS Al-Hawary, WF Al-Smeran (2017) dan NMS Anggraeni, NYK Yasa (2012), variabel E-SERVQUAL memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dapat dibentuk salah satunya melalui kualitas layanan elektronik (E-SERVQUAL) yang dapat disediakan oleh Bank Mandiri melalui aplikasi *Livin By Mandiri*.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sheng dan Liu (2010, dimensi dari konsep E-SERVQUAL yang diteliti pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan hanyalah dimensi 4 utamanya yaitu, *efficiency, fulfillment, system availability* dan *privacy*. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Kim *et al* (2006), dimensi *compensation* tidak diteliti pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pelanggan karna dinilai tidak relevan dengan keadaan objek penelitian pada saat itu. Hal tersebut melatarbelakangi peneliti untuk mencari pengaruh dari ke tujuh dimensi E-SERVQUAL yang dicetuskan oleh Parasuraman (2005) terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan, dan apa peran dari ketujuh dimensi tersebut dalam menjadi tolok ukur kepuasan pelanggan menggunakan aplikasi *Livin by Mandiri*. Serta apakah kepuasan itu nantinya akan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri. Penelitian ini berfokus kepada kualitas layanan elektronik yang dapat diberikan Bank Mandiri lewat aplikasinya yaitu *Livin by Mandiri*. Penelitian iniditinjau lewat perspektif nasabah sebagai pengguna yang turut bertransaksi melalui *Livin by Mandiri*.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai “**Analisis Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Dengan**



Hak Cipta :

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

## Menggunakan Konsep Electronic Service Quality (Studi Kasus Pada Aplikasi Livin By Mandiri)”

### 1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Permasalahan dalam penelitian ini dititikberatkan pada adanya masalah dan keluhan yang muncul dari sistem *mobile banking* terbaru milik Bank Mandiri. Aplikasi ini selalu mengalami kemajuan, juga peningkatan. Hal ini sering menyebabkan terjadinya kendala pada aplikasi seperti sistem yang *down* dan tidak dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi. Bank Mandiri masih menerima banyak keluhan terkait pengembangan aplikasinya dari waktu ke waktu.

Keluhan dapat dibuktikan dari rating yang diperoleh aplikasi *Livin by Mandiri* dan juga komentar yang diberikan para nasabah pengguna aplikasi ini lewat *Play Store*. Keluhan di dominasi oleh kesulitan para nasabah untuk *log in* aplikasi dan terjadinya kegagalan transaksi namun saldo nasabah terpotong. Permasalahan ini berdampak pada kepuasan nasabah yang tidak tercapai pada aplikasi ini. Harapan yang nasabah miliki saat memakai aplikasi *mobile banking* yang seharusnya memudahkan segala transaksi yang dilakukan tidak terpenuhi. Harapan nasabah yang tidak terpenuhi ini menunjukkan bahwa pelayanan elektronik yang diberikan masih belum maksimal, terutama di bagian kesediaan sistem aplikasi.

Berdasarkan kendala ini pula, terjadi ketidaksesuaian antara penawaran yang Bank Mandiri berikan kepada nasabahnya lewat aplikasi *Livin by Mandiri* dengan realita yang terjadi. Ketika kepuasan nasabah tidak tercapai selama menggunakan aplikasi atau layanan yang disediakan oleh bank, maka akan muncul kemungkinan bahwa nasabah akan memikirkan opsi lain berupa tawaran yang diberikan oleh kompetitor dari Bank Mandiri dalam menggunakan jasa perbankan. Kemungkinan ini menyebabkan Bank Mandiri gagal dalam memperoleh kepercayaan nasabah untuk memberikan loyalitas atau kesetiiaannya untuk tetap menggunakan jasa perbankan yang disediakan oleh Bank Mandiri.





**Hak Cipta :**

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

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui sebesar apa pengaruh dari penerapan dimensi *E-Service Quality* terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah saat menggunakan aplikasi *Livin by Mandiri*.

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh dari penerapan dimensi E-SERVQUAL yaitu *efficiency* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Livin by Mandiri*?
2. Apakah terdapat pengaruh dari penerapan dimensi E-SERVQUAL yaitu *fulfillment* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Livin by Mandiri*?
3. Apakah terdapat pengaruh dari penerapan dimensi E-SERVQUAL yaitu *system availability* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Livin by Mandiri*?
4. Apakah terdapat pengaruh dari penerapan dimensi E-SERVQUAL yaitu *privacy* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Livin by Mandiri*?
5. Apakah terdapat pengaruh dari penerapan dimensi E-SERVQUAL yaitu *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Livin by Mandiri*?
6. Apakah terdapat pengaruh dari penerapan dimensi E-SERVQUAL yaitu *compensation* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Livin by Mandiri*?
7. Apakah terdapat pengaruh dari penerapan dimensi E-SERVQUAL yaitu *contact* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Livin by Mandiri*?
8. Apakah terdapat pengaruh dari penerapan variabel E-SERVQUAL terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Livin by Mandiri*?





**Hak Cipta :**

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

9. Apakah terdapat pengaruh dari kepuasan pelanggan yang dirasakan nasabah terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan aplikasi *Livin by Mandiri*?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis dan menguji hipotesis pengaruh dari penerapan dimensi E-SERVQUAL yaitu *efficiency* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Livin by Mandiri*
2. Menganalisis dan menguji hipotesis pengaruh dari penerapan dimensi E-SERVQUAL yaitu *fulfillment* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Livin by Mandiri*
3. Menganalisis dan menguji hipotesis dari penerapan dimensi E-SERVQUAL yaitu *system availability* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Livin by Mandiri*
4. Menganalisis dan menguji hipotesis pengaruh dari penerapan dimensi E-SERVQUAL yaitu *privacy* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Livin by Mandiri*
5. Menganalisis dan menguji hipotesis pengaruh dari penerapan dimensi E-SERVQUAL yaitu *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Livin by Mandiri*
6. Menganalisis dan menguji hipotesis pengaruh dari penerapan dimensi E-SERVQUAL yaitu *compensation* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Livin by Mandiri*
7. Menganalisis dan menguji hipotesis pengaruh dari penerapan dimensi E-SERVQUAL yaitu *contact* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Livin by Mandiri*
8. Menganalisis dan menguji hipotesis pengaruh dari penerapan variabel E-SERVQUAL terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Livin by Mandiri*



**Hak Cipta :**

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

9. Menganalisis dan menguji hipotesis pengaruh dari kepuasan yang dirasakan oleh nasabah terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan aplikasi Livin by Mandiri

### 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan tentang pengaruh penerapan E-SERVQUAL dalam membantu upaya bank mempertahankan nasabahnya, juga dapat menjadi referensi dan bahan pembandingan untuk penelitian selanjutnya.

#### 2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi bagi Bank agar dapat mengevaluasi, mempertimbangkan dan meningkatkan kualitas dari penerapan *electronic service quality* yang dimiliki dan sedang dijalankan pada masa ini untuk masa yang akan datang.

### 1.6 Sistematika Penelitian

Untuk mempermudah pemahaman pada penelitian ini maka sistematika penulisan pada penelitian ini dijelaskan dalam beberapa bab, yakni:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis menguraikan tentang dasar serta permasalahan yang akan dibahas, yang berisi latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini penulis membahas mengenai teori yang mendukung penelitian serta beberapa literasi yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini, tinjauan pustakajuga memuat penelitian-penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.



**Hak Cipta :**

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

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

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

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini dijelaskan analisis yang dilakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan SPSS sebagai alat bantu dalam mengolah data. Selain itu, pada bab ini dijelaskan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini meliputi uji asumsi klasik, uji hipotesis dan hasil regresi berganda.

### **BAB V : SIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini, berisi mengenai kesimpulan yang diperoleh berdasarkan pengolahan data. Kesimpulan tersebut memberikan hasil inisari dari pertanyaan penelitian yang telah dijawab pada bab IV dan memuat saran yang dapat berguna bagi pihak-pihak lainnya



**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 V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap pengguna aplikasi Livin By Mandiri mengenai pengaruh E-SERVQUAL terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dimensi *efficiency* pada variabel E-SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, semakin baik aplikasi Livin By Mandiri dapat memberikan pelayanan kepada penggunanya secara efektif, dalam artian praktis, efisien dan hemat waktu, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan atau nasabah pengguna aplikasi Livin By Mandiri. Hal tersebut dikarenakan terjadi kesesuaian antara ekspektasi nasabah, yaitu penghematan waktu dalam melakukan transaksi sehari-hari dengan lebih mudah, cepat dan praktis dapat benar-benar diwujudkan oleh aplikasi *e-banking* ini.
2. Dimensi *fulfillment* pada variabel E-SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, semakin akurat tingkat pemenuhan janji atau penawaran dalam aplikasi Livin By Mandiri kepada nasabah, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah. Janji atau penawaran yang dimaksud disini contohnya merupakan kemampuan atau kelebihan yang dimiliki aplikasi dalam melakukan kegiatan perbankan sehari-hari seperti transaksi, pengecekan saldo, kemitraan dengan UMKM untuk metode pembayaran, dan lain-lain. Jika fitur-fitur ini benar adanya dan dapat digunakan dengan mudah, maka akan terjadi pemenuhan kebutuhan nasabah yang mengarah kepada kepuasan nasabah itu sendiri.
3. Dimensi *system availability* pada variabel E-SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, semakin baik tingkat pemeliharaan sistem aplikasi Livin By Mandiri maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Pemeliharaan sistem disini dimaksud dengan pengecekan sistem secara rutin agar meminimalisir terjadinya kendala di dalam aplikasi seperti error dan

Hak Cipta :

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

*server down*. Sistem harus dipelihara dengan baik agar dapat memenuhi kebutuhan nasabah akan transaksi perbankan. Sistem yang sering mengalami kendala tidak dapat memenuhi kebutuhan nasabah untuk bisa bertransaksi dimanapun dan kapanpun. Hal ini sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah.

4. Dimensi *privacy* pada variabel E-SERVQUAL tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, meskipun aplikasi Livin By Mandiri memberikan proteksi dan pengamanan yang baik terhadap data pribadi nasabah, tetapi tidak menjadikan dimensi itu sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Bagi nasabah yang merupakan responden dalam penelitian ini, dimensi privasi dalam bentuk penjagaan keamanan data nasabah sudah seharusnya dimiliki oleh aplikasi Livin By Mandiri. Nasabah merasa sudah dapat mempercayai sistem keamanan yang disediakan oleh aplikasi, sehingga tidak lagi mempertimbangkan faktor privasi sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan.
5. Dimensi *responsiveness* pada variabel E-SERVQUAL tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, meskipun aplikasi Livin By Mandiri telah menyediakan layanan dengan tingkat daya tanggap atau *responsiveness* yang baik, tetapi tidak menjadikan hal itu sebagai faktor utama penentu tingkat kepuasan pelanggan. Daya tanggap disini dapat berupa ketanggapan dari aplikasi jika terjadi suatu kendala atau error pada saat nasabah melakukan transaksi. Aplikasi ini juga menyediakan jaminan bahwa seluruh transaksi yang terjadi akan secara otomatis tercatat, sehingga jika terjadi kendala, maka akan mudah bagi *customer service* atau para tenaga ahli untuk membantu mengarahkan nasabah dalam mengatasi kendala yang terjadi. Bagi nasabah yang menjadi responden bagi penelitian kali ini, daya tanggap atau *responsiveness* tidaklah menjadi penentu akan tingkat kepuasan yang dirasakan. Hal ini dapat diasumsikan terjadi karena bagi para nasabah, daya tanggap yang dimiliki aplikasi Livin By Mandiri sudah merupakan suatu keharusan dan nasabah telah merasa terjamin dengan daya tanggap yang dimiliki aplikasi ini. Sehingga, dimensi



Hak Cipta :

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

*responsiveness* pada penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan yang nasabah rasakan.

6. Dimensi *compensation* pada variabel E-SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, semakin baik ketepatan pemenuhan jaminan kompensasi yang diberikan aplikasi ini kepada nasabahnya jika terjadi kendala atau sistem error, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Hal ini terjadi karena jika nasabah telah merasa aman dan terjamin saat menggunakan aplikasi Livin By Mandiri untuk bertransaksi, maka nasabah tidak akan merasa takut dan berhenti menggunakan aplikasi jika terjadi kendala atau sistem error. Karena, jikalau terjadi sistem error yang sekiranya akan merugikan nasabah, bank akan dapat melacak kendala pada sistem dan membantu pengembalian uang atau saldo nasabah ke rekening aslinya.
7. Dimensi *contact* pada variabel E-SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, semakin baik aplikasi Livin By Mandiri dapat memberikan opsi bagi nasabah untuk terhubung dengan tenaga ahli (*customer service*) maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah. Terhubung dengan nasabah merupakan hal yang penting dan harus dilakukan oleh sebuah bank, terlebih jika bank tersebut menyampaikan pelayanannya kepada nasabah secara *online* atau melalui aplikasi, seperti aplikasi Livin By Mandiri ini. Nasabah yang merasa mudah untuk terhubung dengan tenaga ahli yang disediakan oleh bank akan dapat dengan mudah melaporkan kendala yang dialami, meminta bantuan arahan jika terjadi error pada sistem aplikasi dan juga dapat memberikan saran dan masukan yang berguna bagi pengembangan kualitas layanan elektronik kedepannya. Maka dari itu, kemudahan nasabah untuk dapat memiliki akses langsung kepada bank menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.
8. Variabel E-SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, secara keseluruhan, sebuah bank dalam menyampaikan layanan jasanya dalam bentuk *online* pada aplikasi sangat membutuhkan kualitas layanan elektronik yang baik agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh



Hak Cipta :

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

nasabahnya. Penerimaan kualitas layanan elektronik yang baik ini dapat berbeda di tiap nasabah. Oleh karena itu, kelengkapan kualitas layanan online sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Kelengkapan kualitas layanan online ini mencakup ke tujuh dimensi yang telah dibahas diatas, yaitu *efficiency, fulfillment, system availability, privacy, responsiveness, compensation* dan *contact*. Semakin lengkapnya fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi dalam rangka mempermudah nasabah dalam bertransaksi juga dapat meningkatkan tingkat kepuasan nasabah.

9. Variabel kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya, secara keseluruhan, pelanggan yang telah merasa puas akan kinerja yang telah diterimanya dari aplikasi *Livin By Mandiri* maka akan merasa yakin dalam menggunakan aplikasi ini dalam jangka waktu yang panjang dan berulang. Keyakinan yang tertanam dalam diri pelanggan ini kemudian menumbuhkan sikap loyalitas, dimana ketika akan melakukan transaksi perbankan, nasabah akan menjadikan aplikasi *Livin By Mandiri* sebagai pilihan utamanya. Loyalitas ini juga dapat terlihat dari bagaimana pelanggan bersedia untuk menyebarkan *word of mouth* positif atau memberikan rekomendasi kepada orang lain yang bukan merupakan nasabah bank mandiri ataupun pengguna aplikasi *Livin By Mandiri* untuk ikut bergabung. Hal tersebut menjadi indikasi bahwa kepuasan yang dirasakan oleh nasabah dapat meningkatkan tingkat loyalitas nasabah.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian ini, maka saran yang tepat diberikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bank Mandiri:

Pihak manajemen aplikasi *Livin By Mandiri* perlu untuk memfokuskan perhatian terhadap pemeliharaan dan perbaikan dimensi E-SERVQUAL secara berkesinambungan. Hal ini kedepannya dapat menambah kenyamanan yang dirasakan nasabah saat melakukan transaksi, sehingga diharapkan dapat lebih mempengaruhi

Hak Cipta :

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

tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara memperhatikan tiap-tiap dimensinya:

- a. Pada dimensi *efficiency*, indikator ke dua yaitu EFF2 yang memuat point informasi yang terdapat dalam aplikasi Livin By Mandiri dapat diakses dengan cepat dan mudah mendapatkan nilai rata-rata 3.99, lebih rendah dibandingkan indikator pertama yang terdapat pada *efficiency*. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan dan kecepatan akses nasabah kepada informasi yang berada di aplikasi Livin By Mandiri ini masih perlu ditingkatkan. Kecepatan akses akan informasi ini dapat ditingkatkan oleh Bank Mandiri dengan cara mengubah peletakkan dan penempatan tombol serta informasi agar lebih terlihat. Jika peletakkan tombol serta informasi menjadi lebih strategis, maka pengguna pun akan dapat lebih menghemat waktunya ketika menggunakan aplikasi Livin By Mandiri untuk bertransaksi
- b. Pada dimensi *fulfillment*, kedua indikator yaitu FULL1 dan FULL2 memiliki nilai rata-rata yang tidak jauh antara satu sama lain. Indikator FULL2 yang memuat point aplikasi Livin By Mandiri jujur atas setiap penawaran yang diberikan didalam aplikasi (dalam bentuk fitur) memiliki nilai yang sedikit lebih rendah dibanding indikator FULL1. Dari perolehan data ini dapat disimpulkan bahwa masih ada nasabah yang belum merasa aplikasi Livin By Mandiri telah memenuhi penawarannya akan fitur-fitur yang dapat diberikan kepada nasabah. Terbukti dari adanya fitur di aplikasi Livin By Mandiri ini yang hanya dapat di akses oleh beberapa nasabah dengan ketentuan tertentu, misalkan fitur untuk cek saldo dan top up saldo *e-money*. Fitur ini mengharuskan *smartphone* yang dimiliki oleh nasabah untuk memiliki fitur NFC. Namun pada kenyataannya, tidak semua nasabah memiliki fitur ini. Hal ini dapat menyebabkan muncul rasa ketidakpuasan dalam diri nasabah. Maka dari itu, alangkah baik jika kedepannya aplikasi Livin By Mandiri dapat membuat fitur-fitur yang lebih baru dan canggih, namun tetap dapat di akses oleh seluruh pengguna aplikasi Livin By Mandiri ini.



Hak Cipta :

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

- c. Pada dimensi *system availability*, indikator kedua yaitu SA2 memiliki nilai rata-rata yang lebih rendah ketimbang indikator pertama yaitu 3,48. Indikator SA2 memuat bahwa aplikais Livin By Mandiri jarang mengalami sistem lag atau error. Rendahnya nilai rata-rata yang dimiliki indikator ini menandakan bahwa aplikasi Livin By Mandiri masih harus menignkatkan maintenance sistemnya agar tidak sering terjadi kendala atau error saat digunakan oleh nasabah.
  - d. Pada dimensi *compensation*, indikator kedua yaitu COMP2 memiliki nilai rata-rata yang lebih rendah ketimbang indikator pertama yaitu 3,48. COMP2 ini memuat indikator bahwa aplikasi Livin By Mandiri dapat menawarkan respon yang cepat dalam pemberian kompensasi. Rendahnya nilai rata-rata yang dimiliki indikator ini menandakan bahwa nasabah tidak aplikasi Livin By Mandiri memeberikan respon yang cepat terhadap pengembalian kompensasi. Pengembalian kompensasi umumnya terjadi dalam jangka waktu maksimal 3 x 24 jam. Kebijakan ini dapat ditingkatkan kembali oleh aplikasi Livin By Mandiri dengan cara mempercepat proses pengembalian kompensasi dibawah batas maksimal waktu yang ditentukan dalam kebijakan.
  - e. Pada dimensi *contact*, indikator kedua yaitu CONT2 memiliki nilai rata-rata yang lebih rendah ketimbang indikator pertama yaitu 3,59. CONT2 ini memuat indikator bahwa aplikasi Livin By Mandiri selalu memiliki *customer service* yang selalu *online* untuk membantu menangani masalah nasabah. Rendahnya nilai rata-rata yang dimiliki indikator ini menandakan bahwa masih terdapat nasabah masih belum merasakan adanya asistensi *customer service* dari aplikasi Livin By Mandiri yang selalu dapat diakses 24 jam. Hal ini dapat diatasi dengan memberikan fitur terkait *contact customer service* yang dapat diakses oleh nasabah dengan lebih jelas di dalam aplikasi.
2. Bagi Penelitian Selanjutnya:
    - a. Dalam penelitian ini, terdapat dua dimensi dari variabel E-SERVQUAL yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu *privacy* dan *responsiveness*. Untuk itu, untuk peneliti selanjutnya mungkin

Hak Cipta :

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

dapat menambahkan variabel seperti *e-trust* dan *overall service quality* yang mungkin dapat mengubah pengaruh dimensi *privacy* dan *responsiveness* terhadap variabel kepuasan pelanggan.

- b. Dalam teori *Electronic Service Quality*, terdapat berbagai macam dimensi yang dicetuskan oleh beberapa ahli yang berbeda. Dalam penelitian ini, dimensi E-SERVQUAL yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan adalah dimensi yang diteliti dan dikembangkan oleh Parasuraman *et al* (2000), yang berjumlah tujuh dimensi. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan dan meneliti dimensi-dimensi yang dikembangkan oleh ahli-ahli lainnya.

3. Bagi Pengguna:

Pihak manajemen aplikasi Livin By Mandiri perlu untuk memfokuskan perhatian terhadap pemeliharaan dan perbaikan dimensi E-SERVQUAL secara berkesinambungan. Hal ini kedepannya dapat menambah kenyamanan yang dirasakan nasabah saat melakukan transaksi, sehingga diharapkan dapat lebih mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara memperhatikan tiap-tiap dimensinya:

- a. Saran peneliti bagi masyarakat dan juga pengguna aplikasi Livin By Mandiri adalah memberikan review yang sejujur-jujurnya pada aplikasi Livin By Mandiri ini pada platform yang sudah disediakan seperti kolom review pada *google play store*. Hal ini dilakukan agar kedepannya aplikasi Livin By Mandiri dapat terus melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas terhadap pelayanan yang ditawarkan.
- b. Pengguna harus lebih mempelajari dan memahami kebijakan yang dimiliki Bank Mandiri terutama berkaitan dengan proses pengembalian dana. Proses pengembalian dana tidak bisa berlangsung dalam waktu yang singkat. Proses bisa berlangsung dalam kurun waktu 3-5 hari. Hal ini disebabkan karena Bank Mandiri memerlukan waktu untuk melakukan proses pengecekan terhadap dana yang hilang. Pengguna juga harus secepatnya melaporkan adanya kendala





seperti yang disebutkan di atas agar dapat di proses lebih cepat pengembalian dananya oleh Bank Mandiri.

- c. Pengguna harus tau letak fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi Livin By Mandiri. Dengan mengetahui dengan jelas letak fitur-fitur ini, pengguna dapat dengan mudah menghubungi representasi atau customer service dari Bank Mandiri jika terjadi kendala. Bank Mandiri sendiri telah menyediakan hotline yang bekerja 24 jam agar nasabah dapat dengan mudah melaporkan segala kendala yang mereka hadapi terkait penggunaan aplikasi Livin By Mandiri dan kendala lain yang mungkin muncul.



**Hak Cipta :**

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



## DAFTAR PUSTAKA

- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran. Jilid . Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml and Arvind Malhotra. (2005). *E-SQUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*. *Journal of Service Research* Vol.7, 213–3.
- Pikkarainen, et al. (2004). *Consumer Acceptance of Online Banking: An Extension of The Technology Acceptance Model*. *Internet Research* Volume 14– Number 3 pp. 224-235
- Mukherjee, A., & Nath, P. (2003). *A Model of Trust In Online Relationship Banking*. *International journal of bank marketing*, 21(1), 5-15.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.12.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988). *SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, Vol. 64 No. 1, Spring, pp. 12-40.
- Lewis, B.R. (1991). *Service quality: an international comparison of bank customers' expectations and perceptions*. *Journal of Marketing Management*, Vol. 7, pp. 47-62.
- Boyer, K.K., Hallowell, R. and Roth, A.V. (2002). *E-services: operations strategy – a case study and a method for analyzing operational benefits*. *Journal of Operations Management*, Vol. 20 No. 2, pp. 175-88
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Malhotra, A. (2000). *A conceptual framework for understanding e-service quality: implications for future research and managerial practice*. *MSI Working Paper Series No 00-115*, Cambridge, MA, pp. 1-49.

### Hak Cipta :

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





Hak Cipta :

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

Cristobal, E., Flavián, C., & Guinalú, M. (2007). *Perceived e-service quality (PeSQ). Managing Service Quality: An International Journal*, 17(3), 317–340.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.

Kotler, P. and Keller, K. (2006). *Marketing Management*. 12th Edition, Prentice Hall, Upper Saddle River.

Nirwana. (2004). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jasa*, Penerbit Dioma, Malang

Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset

Tjiptono, Fandy. (2005). *Strategi Pemasaran I*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset

Farida, Jasfar. (2005). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Penerbit Ghalia

Oliver, Riscrd L. (1997). *Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer*. McGraw-Hill Education, Singapore.

Hermawan, Kartajaya. (2003). *Marketing In Venus*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Chang, H. H., Wang, Y.-H., & Yang, W.-Y. (2009). *The impact of e-service quality, customer satisfaction and loyalty on e-marketing: Moderating effect of perceived value*. *Total Quality Management & Business Excellence*, 20(4), 423–443.

Zavareh et al. (2012). *E-Service Quality Dimensions and Their Effects on Ecustomer Satisfaction in Internet Banking Services*. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 40 ( 2012 ) 441 – 445.

Maholtra, Naresh. K. (2005). *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*, PT. Indeks.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitataif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.



Hak Cipta :

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

- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2013). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sekaran, Uma & Bougie, Roger. (2010). *Research Methods For Business*, Fifth Edition. John Wiley and Sons Ltd.
- Sekaran, U. and Bougie, R. (2013) *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. 6th Edition, Wiley, New York.
- Sekaran, Uma & Bougie, Roger. (2017), *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi 6, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Hair, et.al. (2010). *Multivariate Data Analysis*, Sevent Edition. United States Pearson
- Hair, et al. (2014), *Multivariate Data Analysis*, New International Edition., New Jersey : Pearson.
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- AL-HAWARY, S. I. S., & AL-SMERAN, W. F. (2017). Impact of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction of Islamic Banks in Jordan. *International*





*Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 7(1), 170–188.

Anggraeni, N. M. S., & Yasa, N. N. K. (2012). E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Internet Banking. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 16(2), 293–306.

Irwansyah, A., & Mappadeceng, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Pada Toko on Line Buka Lapak. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 3(2), 128.

Jonathan, H. (2013). Terhadap Customer Satisfaction Yang Berdampak Pada Customer Loyalty Pt Bayu Buana Travel Tbk. *The Winners*, 14(2), 104–112.

Perwira, B., Yulianto, E., & Kumadji, S. (2016). PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN PERCEIVED VALUE TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Survei pada Mahasiswa S1 Universitas Brawijaya yang Melakukan Transaksi Pembelian Online dengan Mobile Application Tokopedia). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 38(2), 46–54.

Otoritas Jasa Keuangan. 2015. Buku Bijak Ber-eBanking. 13 Agustus 2021. Website: <https://www.ojk.go.id/Files/box/buku%20bijak%20ber-ebanking.pdf> diakses pada tanggal 13 Agustus 2021 pukul 00.17 WIB

<https://bisnis.tempo.co/read/1444218/bank-mandiri-aplikasi-livin-by-mandiri-dapat-digunakan-kembali>. diakses pada tanggal 20 Agustus 2021 pukul 16.21 WIB

<https://www.merdeka.com/uang/transaksi-livin-by-mandiri-kuartal-i-2021-tumbuh-capai-rp-341-triliun.html> diakses pada tanggal 20 Agustus 2021 pukul 16.21 WIB

<https://www.bankmandiri.co.id/digital-highlight> diakses pada tanggal 20 Agustus 2021 pukul 16.21 WIB

Santos, J. (2003). *E-service quality: a model of virtual service quality dimensions*.

**Hak Cipta :**

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



Hak Cipta :

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

*Managing Service Quality: An International Journal*, 13(3), 233–246.

Sheng, T., & Liu, C. (2010). *An empirical study on the effect of e-service quality on online customer satisfaction and loyalty*. *Nankai Business Review International*, 1(3), 273–283.

Amin, M. (2016). *Internet banking service quality and its implication on e-customer satisfaction and e-customer loyalty*. *International Journal of Bank Marketing*, 34(3), 280–306.

Kundu, S., & Datta, S. K. (2015). *Impact of Trust on The Relationship of E-Service Quality and Customer Satisfaction?*. *EuroMed Journal of Business*, 10(1), 21-46.

Kim, M., Kim, J. and Lennon, S. (2006) *Online Service Attributes Available on Apparel Retail Web Sites: An E-S-QUAL Approach*. *Managing Service Quality: An International Journal*, 16, 51-77.

Suariedewi, I.G., & Suprapti, N.W. (2020). *Effect of mobile service quality to e-trust to develop e-satisfaction and e-loyalty mobile banking services*. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 7, 185-196.

Al-dweeri Rami Mohammad, Obeidat, Z. M., Al-dwiry Mohammad Ahmad, Alshurideh, M. T., & Alhorani, A. M. (2017). *The Impact of E-Service Quality and E-Loyalty on Online Shopping: Moderating Effect of E-Satisfaction and E-Trust*. *International Journal of Marketing Studies*, 9(2), 92.

Lee, G., & Lin, H. (2005). *Customer perceptions of e-service quality in online shopping*. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 33(2), 161–176.

Aladwani, A. M. (2001). *Online banking: a field study of drivers, development challenges, and expectations*. *International Journal of Information Management*, 21(3), 213–225.





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Mukherjee, A., & Nath, P. (2003). *A model of trust in online relationship banking*.  
International Journal of Bank Marketing, 21(1), 5–15.



### Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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



# LAMPIRAN

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta :**

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



**Hak Cipta :**

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

### BAGIAN 1 (KUESIONER MENGENAI PENGGUNAAN LIVIN BY MANDIRI)

Petunjuk umum pengisian kuesioner:

Berilah respon terhadap pernyataan dalam tabel dengan memberikan tanda checklist (✓) pada kolom yang sesuai dengan pendapat saudara/i mengenai pernyataan tersebut. Skala respon adalah sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

#### 1. Pernyataan untuk variabel *e-service quality*

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
<b>Efficiency (X<sub>1</sub>)</b>						
EFF1	Dalam aplikasi Livin' By Mandiri, saya merasa mudah untuk menemukan fitur yang saya butuhkan (misalnya; fitur pembayaran, transfer, bantuan atau keluhan, dan lain-lain)					
EFF2	Informasi yang dimuat dalam aplikasi Livin By' Mandiri dapat diakses dengan mudah dan cepat					
<b>Fulfillment (X<sub>2</sub>)</b>						
FULL1	Aplikasi Livin' By Mandiri mampu menepati janjinya dalam memenuhi kebutuhan saya untuk melakukan transaksi perbankan					
FULL2	Aplikasi Livin' By Mandiri jujur atas setiap penawaran yang diberikan (misalnya; fitur-fitur yang ditawarkan)					
<b>System Availability (X<sub>3</sub>)</b>						



**Hak Cipta :**

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

SA1	Sistem yang terdapat dalam aplikasi Livin' By Mandiri dapat dijalankan dan digunakan dengan benar sesuai keinginan pengguna atau nasabah					
SA2	Jarang terjadi kesalahan atau kerusakan (lag atau error) pada sistem aplikasi Livin' By Mandiri					
<b>Privacy/Security (X4)</b>						
PRI1	Aplikasi Livin' By Mandiri melindungi segala informasi dan aktivitas saya dalam bertransaksi sebagai nasabah					
PRI2	Saya merasa aman dalam menggunakan aplikasi Livin' By Mandiri selama bertransaksi					
PRI3	Saya merasa dapat mempercayai aplikasi Livin' By Mandiri dalam menjaga informasi pribadi saya					
<b>Responsiveness (X5)</b>						
RES1	Aplikasi Liivin' By Mandiri sangat tanggap dalam menagani keluhan yang masuk jika saya sedang mengalami kendala					
RES2	Aplikasi Livn' By Mandiri menindaklanjuti masalah atau keluhan yang saya berikan dengan segera					
RES3	Aplikasi Livin' By Mandiri membantu memberikan saya pengarahan jika terjadi kendala saat saya melakukan proses transaksi (misalnya; transter uang yang tidak terproses namun saldo sudah terpotong)					
RES4	Aplikasi Livin' By Mandiri dapat menanggapi dan menangani masalah atau keluahn yang saya ajukan dalam kurun waktu 24 jam					
<b>Compensation (X6)</b>						
COMP1	Aplikasi Livin By' Mandiri menawarkan jaminan uang kembali jika ada transaksi yang error dan tidak berjalan sesuai semestinya					

**Hak Cipta :**

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

COMP2	Aplikasi Livin' By Mandiri memberikan respon jaminan uang kembali dengan cepat					
<b>Contact (X7)</b>						
CONT1	Aplikasi Livin' By Mandiri menyediakan fitur kontak dan bantuan yang lengkap (misalnya; telepon, email atau online chat) dalam menangani keluhan atau masalah yang saya hadapi					
CONT2	Aplikasi Livin' By Mandiri selalu memiliki <i>customer service</i> yang tersedia secara <i>online</i>					

2. Pernyataan untuk variabel kepuasan pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
<b>Kepuasan General</b>						
CS1	Saya merasa puas selama saya menggunakan aplikasi Livin' By Mandiri dalam melakukan transaksi perbankan					
CS2	Saya merasa puas dengan pengalaman bertransaksi yang saya dapatkan selama menggunakan aplikasi Livin' By Mandiri					
CS3	Saya merasa puas dengan kemudahan yang diberikan bank mandiri dalam melakukan transaksi perbankan					
<b>Konfirmasi Harapan</b>						
CS4	Pelayanan yang diberikan Bank Mandiri melalui aplikasi Livin' By Mandiri telah sesuai dengan harapan saya					
CS5	Kinerja yang diberikan oleh aplikasi Livin' By Mandiri dalam memudahkan saya bertransaksi masih perlu ditingkatkan kembali					
<b>Situasi Ideal</b>						



**Hak Cipta :**

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

CS6	Terdapat aplikais E-Banking dari bank lain yang saya gunakan selain Livin' By Mandiri					
CS7	Kualitas layanan yang diberikan aplikasi E-Banking dari bank lain setara atau sama baiknya dengan yang diberikan oleh Livin' By Mandiri					

3. Pernyataan untuk variabel loyalitas pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
<b>Repeat Purchase</b>						
CL1	Saat saya akan melakukan transaksi perbankan, saya memilih untuk menggunakan aplikasi Livin' By Mandiri dibanding aplikasi E-Banking lain					
CL2	Saya jarang atau bahkan tidak pernah menggunakan aplikasi E-Banking lain selain Livin' By Mandiri					
<b>Retention</b>						
CL3	Saya tetap menggunakan aplikasi Livin' By Mandiri meskipun sering terjadi kegagalan sistem atau error pada aplikasi					
<b>Referalls</b>						
CL4	Saya pernah memberikan rekomendasi atau refresnsi kepada pihak lain (teman atau keluarga) untuk menggunakan aplikasi Livin' By Mandiri					
CL5	Saya pernah memberikan rekomendasi atau refresnsi kepada pihak lain (teman atau keluarga) untuk menggunakan jasa dan pelayanan dari Bank Mandiri					
CL6	Saya pernah menyampaikan hal positif ke pihak lain (teman atau keluarga) mengenai aplikasi Livin' By Mandiri					

**Hak Cipta :**

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

**BAGIAN 2 (IDENTITAS RESPONDEN)**

Pertanyaan berikut bertujuan untuk mengetahui karakteristik pengguna layanan Fintech Peer To Peer Lending yang melakukan pinjaman secara online.

1. Jenis Kelamin :

Laki- Laki

Perempuan

2. Usia :

17-23 tahun

24-30 tahun

31-40 tahun

41-49 tahun

> 50 tahun

3. Jenis Pekerjaan

Mahasiswa/Pelajar

Karyawan Swasta

ABRI/POLRI/PNS

Ibu Rumah Tangga

Wiraswasta/Wirausaha

Lainnya







## © 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

4. Seberapa banyak anda membuka atau menggunakan aplikasi *Livin' By Mandiri* dalam jangka waktu satu bulan?

2 - 5 kali

5-10 kali

> 10 kali

5. Seberapa banyak biaya yang anda keluarkan saat bertransaksi melalui aplikasi *Livin' By Mandiri* pada umumnya?

Rp. 50.000 - 100.000

Rp. 100.000-200.000

Rp. 200.001-300.000

Rp. 300.000 – 500.000

6. Jenjang Pendidikan

SMA

S-I / D-IV

D-I

S-II

D-III

Lain-lain





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta :**

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



# LAMPIRAN 2

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



Lampiran 2 Data Penelitian

1. Variabel E-SERVQUAL

	EFF 1	EFF 2	FULL 1	FULL 2	SA 1	SA 2	PRI 1	PRI 2	PRI 3	RES 1	RES 2	RES 3	RES 4	COMP 1	COMP 2	CONT 1	CONT 2
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
2	5	5	4	4	5	2	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3
5	4	4	5	3	3	4	4	3	4	2	4	3	5	3	4	3	3
6	5	4	3	3	4	3	5	4	4	3	3	3	2	3	3	5	5
7	5	3	4	5	5	4	5	5	5	3	3	3	4	5	4	4	4
8	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
11	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4
12	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4
13	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4
14	5	5	5	3	4	1	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2
15	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
20	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
21	4	4	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	2	2	4	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
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta :**

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

2	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4
3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4
4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3
6	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4
7	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	3
8	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4
9	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
10	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4
11	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
15	5	5	5	4	5	2	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
16	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5
17	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4
18	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
20	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
23	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
24	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5
25	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	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
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	
5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	
5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5
4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4
4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4
59	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	5	5
60	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5
61	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5
62	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5
63	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5
64	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5
65	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
66	4	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4
67	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4
68	5	4	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	3	3	4	4	5
69	4	5	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
70	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4
71	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	1	1	3	3
72	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5
6	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
7	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4
8	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
9	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
10	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4
11	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
12	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
15	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	3	3	5	3	4	5	3	5	5	4	4	3	5	4	4	4
18	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	3	4	3	5	2	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4
20	4	5	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3
21	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3
22	4	4	3	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4
23	4	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4
24	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	3	5	5	4	4	3	5
25	4	4	5	3	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	5	3
26	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	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
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

1	4	4	5	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	3
2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4
3	5	4	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	3
4	4	5	3	3	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	3	4	4
5	4	4	3	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
6	4	3	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4
7	3	3	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	3	3	3	4
8	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	3	3
9	5	5	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	2	4	4
10	5	4	3	4	4	2	5	4	5	4	4	5	3	5	3	5	3
11	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	4	3	4
12	3	3	4	5	4	3	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4	5
13	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4
14	4	3	3	4	4	4	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3
15	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	5	4	4	4

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

1	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4
2	3	3	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	3	5	3	3	4
3	4	4	3	3	3	2	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4
4	5	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4
5	4	5	5	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4
6	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4
7	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3
8	5	4	3	4	5	3	5	4	4	5	4	5	3	3	3	4	4
9	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	3	4	3	4	3	4	4
10	3	3	5	5	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	4	5	4
11	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4
12	3	3	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4
13	3	4	4	3	3	3	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	5
14	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	2	4	3	4	4
15	4	4	3	4	4	2	4	4	5	4	4	4	3	5	3	5	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
  - 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	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	
4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	
5	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	2	4	3	4	3	
5	4	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	2	4	2	
3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	
3	3	4	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4	3	3	4	5	
4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	3	4	
4	4	5	3	5	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	
5	3	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	2	5	3	4	2	
3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	
4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	5	2	5	3	4	2	
4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	
5	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	5	3	5	3	
4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	3	
4	4	4	4	3	5	3	5	4	5	4	5	4	3	5	3	4	3

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

5	4	4	3	5	3	4	4	4	3	5	4	3	4	2	4	2
4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	3	4	3	3	3	4	3
3	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3
5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	5	3	4	3
4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	5	3	4	3	5	3
4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
5	3	4	4	3	2	5	4	4	4	5	5	2	5	3	4	4
4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3
4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4
5	3	3	3	5	4	4	5	5	5	3	5	3	5	4	4	3
3	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3
4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	3
5	2	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	2	3	3	4	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
  - 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

11	4	5	4	3	4	1	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4
12	3	3	4	2	4	2	4	4	4	5	4	3	2	4	2	4	3
13	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	5	3
14	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3
15	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3
16	4	4	3	2	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	3
16	5	2	3	3	4	3	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4
16	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	3
16	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4
16	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3
17	5	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	4	3	4	2	4	2
17	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3
17	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3
17	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4
17	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan
  - 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	3	4	3	5	3	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4
4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	4	2	4	2
4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	5	2	4	3	4	2
4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3
5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3
4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
4	2	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	2
5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	4	3
4	4	3	4	5	2	4	4	4	3	3	4	2	4	2	4	3
5	5	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3
5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	3
4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	2	4	3	4	3
4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4

18	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4
19	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3
20	4	2	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4
21	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3
22	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
23	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3
24	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3
25	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3
26	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3
27	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3
28	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3
29	4	5	4	4	5	3	4	3	4	4	5	3	3	4	3	4	3
30	4	5	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3
31	4	5	4	4	4	2	5	5	4	4	4	4	3	3	2	4	4
32	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
33	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	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
  - 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

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

2. Variabel Kepuasan Pelanggan

No.	CS1	CS2	CS3	CS4	CS6	CS7
1	3	3	3	3	3	3
2	5	5	5	5	4	5
3	4	4	4	4	5	4
4	4	5	4	4	4	5
5	5	4	5	3	4	3
6	4	4	5	4	5	4
7	5	5	5	5	2	3
8	4	4	4	4	4	4
9	5	5	4	4	4	5
10	4	4	4	4	5	4
11	5	4	5	5	4	5
12	4	5	4	5	5	4
13	4	4	4	4	5	4
14	4	3	4	4	3	3
15	4	4	4	4	4	3
16	5	5	5	5	5	3





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

17	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4
19	4	5	5	4	5	5
20	3	3	4	4	3	3
21	4	5	4	3	3	4
22	5	4	4	4	5	5
23	3	3	4	4	3	4
24	4	4	3	4	4	5
25	4	4	4	5	5	4
26	4	4	4	4	3	4
27	4	4	3	3	4	4
28	4	4	4	3	5	4
29	4	4	3	5	4	3
30	4	4	3	5	4	3
31	5	5	4	4	3	5
32	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5
34	4	4	4	3	4	3
35	4	4	4	4	2	4
36	5	5	5	4	1	5
37	4	3	5	4	3	4
38	4	4	4	4	4	4
39	5	5	5	4	4	3
40	4	4	5	4	4	4
41	5	5	5	5	5	5
42	5	4	4	4	4	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

43	5	5	5	5	5	4
44	5	5	4	4	4	4
45	4	4	3	4	4	4
46	5	5	5	5	5	5
47	4	5	4	4	5	4
48	5	5	5	5	4	5
49	5	4	4	5	5	5
50	5	5	5	5	4	4
51	4	4	5	4	4	4
52	5	4	5	5	5	5
53	5	4	5	5	4	5
54	4	4	5	4	4	5
55	3	3	3	3	3	3
56	5	4	5	4	4	4
57	4	5	4	4	4	5
58	3	3	4	4	3	4
59	4	4	4	5	1	3
60	5	5	5	5	5	2
61	5	5	4	4	5	5
62	5	5	5	5	5	5
63	5	5	4	4	4	5
64	4	4	4	5	5	5
65	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	5	4	4
67	5	5	4	5	3	2
68	4	4	4	3	5	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
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

69	4	4	3	3	3	4
70	4	4	4	3	2	3
71	4	4	4	3	5	2
72	4	4	4	4	4	3
73	3	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4
75	5	5	5	5	4	4
76	4	4	5	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4
78	5	5	5	5	4	5
79	5	5	5	4	5	5
80	4	4	4	4	4	5
81	4	5	4	5	5	4
82	4	4	5	4	5	5
83	4	5	5	5	5	5
84	5	5	5	4	4	4
85	5	5	5	5	4	4
86	5	5	5	5	5	5
87	5	5	5	5	4	4
88	5	5	5	5	5	4
89	5	5	5	5	5	5
90	5	3	4	5	4	4
91	4	4	4	4	4	4
92	5	4	4	3	2	4
93	4	5	4	3	2	2
94	4	4	3	5	4	3





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

95	3	5	5	3	4	4
96	3	5	4	4	3	5
97	3	5	5	3	4	3
98	4	5	3	4	3	4
99	4	4	4	4	4	4
100	3	3	4	4	5	4
101	3	3	4	4	4	3
102	5	4	4	5	2	2
103	4	5	5	4	3	3
104	4	4	3	4	4	4
105	4	3	4	4	3	5
106	4	4	3	4	3	4
107	3	3	4	4	3	4
108	4	4	4	3	3	3
109	4	4	5	4	2	3
110	4	5	4	4	3	3
111	4	4	3	3	4	4
112	4	4	3	3	4	4
113	4	4	3	4	5	5
114	3	3	4	4	4	3
115	3	3	4	4	3	3
116	4	4	4	3	5	3
117	4	4	5	3	2	3
118	5	4	3	3	3	3
119	5	4	3	4	3	4
120	4	4	3	3	5	5



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

121	4	4	4	3	5	3
122	5	4	4	5	2	2
123	4	4	5	4	4	3
124	4	4	3	3	5	4
125	3	3	3	4	4	3
126	4	5	5	3	4	4
127	4	4	3	3	4	4
128	5	4	5	4	2	2
129	4	5	4	3	4	3
130	3	3	4	4	5	4
131	3	3	4	4	3	4
132	4	4	3	4	2	2
133	4	4	3	3	2	2
134	4	4	4	3	3	4
135	4	4	3	5	3	5
136	5	4	4	3	3	4
137	4	4	4	3	2	2
138	4	5	4	4	3	3
139	4	4	4	4	3	4
140	5	4	4	4	3	3
141	4	5	5	4	4	4
142	4	5	4	4	4	4
143	4	3	4	4	3	4
144	4	4	5	3	2	2
145	4	4	4	3	4	4
146	4	4	5	4	3	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

147	4	4	5	4	4	4
148	4	4	5	2	2	4
149	3	4	4	2	3	3
150	4	4	4	3	3	4
151	4	4	4	4	2	2
152	5	4	5	4	3	4
153	5	4	4	4	3	3
154	4	4	4	4	5	5
155	4	4	4	4	4	2
156	5	4	4	3	3	4
157	4	4	3	3	4	5
158	5	5	4	3	4	4
159	4	4	5	2	3	4
160	5	4	4	4	3	3
161	4	4	4	2	4	4
162	4	5	4	4	3	4
163	4	4	3	4	3	4
164	5	4	5	4	3	4
165	5	3	3	3	2	2
166	4	4	4	3	4	3
167	5	5	4	5	3	4
168	4	4	5	4	3	4
169	5	5	4	4	3	5
170	3	4	4	3	4	2
171	4	4	4	4	3	2
172	4	3	4	4	4	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
  - 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

173	4	4	5	3	3	4
174	5	4	4	5	4	4
175	3	4	4	3	3	3
176	4	3	3	3	1	3
177	4	4	4	5	2	2
178	4	4	3	5	4	5
179	4	4	5	5	3	4
180	5	4	4	4	4	4
181	3	3	4	2	4	4
182	5	5	5	4	2	3
183	4	4	5	3	3	3
184	5	4	4	4	3	3
185	4	4	5	4	3	4
186	5	4	4	4	3	3
187	5	4	4	3	3	2
188	5	5	4	4	1	3
189	5	5	4	4	3	3
190	4	4	5	4	3	5
191	4	5	4	4	3	4
192	4	4	4	5	5	3
193	4	5	5	4	3	3
194	4	4	5	4	3	5
195	4	4	3	4	3	4
196	5	4	5	4	3	4
197	5	5	4	3	4	3
198	4	5	4	4	4	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
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

199	5	5	4	5	4	3
200	4	4	5	4	3	4
201	4	4	5	5	4	4
202	4	5	5	4	3	3
203	5	4	4	4	3	4
204	4	4	5	4	3	5
205	5	4	4	5	4	4
206	4	4	4	4	5	4
207	5	5	5	5	5	5

3. Variabel Loyalitas Pelanggan

No.	CL1	CL2	CL3	CL4	CL5	CL6
1	3	3	3	3	3	3
2	3	2	2	2	2	4
3	4	3	3	2	2	3
4	4	5	4	5	4	5
5	4	3	5	4	3	5
6	3	2	3	3	4	4
7	5	5	3	5	4	4
8	4	4	4	4	5	4
9	4	5	4	5	4	5
10	3	2	3	3	4	3
11	5	5	4	5	5	4
12	4	5	4	4	4	3
13	3	3	3	4	4	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

14	3	4	3	2	4	3
15	4	2	4	3	3	3
16	3	3	2	5	5	5
17	3	3	3	3	3	3
18	4	4	5	5	2	5
19	3	2	3	3	3	4
20	3	3	3	2	3	2
21	3	4	5	4	4	3
22	5	5	5	4	4	5
23	3	3	4	4	4	3
24	4	4	4	3	4	5
25	4	4	4	4	3	5
26	4	5	4	4	4	3
27	4	5	4	4	3	3
28	4	4	4	3	4	4
29	4	4	4	3	4	5
30	4	4	3	5	4	4
31	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5
33	4	4	4	4	4	5
34	4	3	4	3	3	4
35	5	5	5	5	5	5
36	4	5	4	2	2	2
37	4	3	5	4	4	5
38	4	4	4	4	4	4
39	5	5	3	5	5	5





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

40	3	3	2	3	3	3
41	5	5	4	4	5	4
42	4	5	4	4	4	5
43	4	3	3	4	5	4
44	4	2	4	5	5	4
45	4	4	3	4	4	4
46	5	5	5	5	5	5
47	4	5	5	4	5	4
48	4	5	4	5	5	5
49	4	5	5	4	4	5
50	5	5	4	5	5	5
51	5	4	4	5	4	4
52	4	4	3	3	3	4
53	5	4	4	5	4	5
54	4	4	4	4	5	4
55	4	3	4	4	3	4
56	3	3	3	4	3	5
57	2	3	4	3	3	4
58	3	3	3	4	3	4
59	3	3	2	1	1	1
60	5	1	3	4	5	5
61	5	5	5	5	4	4
62	5	5	5	5	5	4
63	4	5	5	5	5	4
64	5	5	4	4	4	4
65	4	4	3	5	5	4

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

66	4	4	5	4	4	4
67	4	4	3	5	5	5
68	3	3	4	5	4	4
69	5	3	4	4	4	4
70	3	3	3	4	3	4
71	3	1	3	4	2	3
72	4	4	4	4	5	5
73	4	4	4	3	4	4
74	4	4	4	4	4	4
75	5	4	4	5	5	5
76	3	1	3	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4
78	5	4	4	4	5	4
79	4	4	4	5	5	5
80	4	4	4	5	4	4
81	5	4	5	4	5	4
82	4	4	4	4	4	4
83	5	5	5	5	5	5
84	4	4	5	4	4	5
85	5	4	5	4	4	5
86	5	5	5	5	5	5
87	5	4	4	5	5	5
88	5	4	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5	5
90	5	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

92	4	5	3	3	3	4
93	4	5	3	4	3	3
94	4	4	3	5	4	4
95	4	4	3	4	5	4
96	4	5	3	4	4	3
97	4	4	5	3	4	4
98	4	5	4	5	3	3
99	3	3	3	4	4	4
100	4	3	3	4	4	5
101	4	4	5	3	4	4
102	4	5	4	3	3	4
103	4	4	3	5	3	4
104	4	3	3	3	4	4
105	4	4	4	3	3	5
106	3	3	3	5	4	3
107	4	5	4	4	3	4
108	4	4	3	5	4	3
109	4	4	4	5	4	3
110	4	4	3	3	5	4
111	4	4	5	5	4	4
112	4	4	4	3	3	4
113	4	3	3	4	4	3
114	5	5	4	4	4	5
115	4	3	3	4	4	5
116	4	4	3	3	4	4
117	3	3	4	4	2	5



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

118	3	3	4	4	4	4
119	4	4	3	3	5	5
120	4	4	3	3	3	5
121	4	4	4	3	3	5
122	4	4	5	4	4	4
123	3	3	4	3	2	3
124	4	4	3	3	4	4
125	4	4	3	3	4	4
126	3	4	4	4	3	3
127	4	5	4	3	3	3
128	3	3	4	4	4	4
129	4	3	3	3	3	4
130	4	3	3	4	5	3
131	3	3	4	4	3	3
132	3	3	4	4	3	4
133	4	4	3	4	4	4
134	3	3	4	3	3	3
135	4	5	4	4	3	4
136	4	3	4	3	3	4
137	4	4	5	3	3	4
138	4	2	5	4	4	4
139	5	4	4	3	3	3
140	2	4	3	3	3	4
141	4	3	5	4	4	3
142	2	4	4	4	4	3
143	5	5	4	3	3	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
  - 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

144	5	4	4	4	4	4
145	3	4	4	3	3	3
146	4	4	3	4	4	5
147	5	4	5	3	4	3
148	3	3	5	4	3	5
149	4	3	3	3	3	3
150	4	3	4	3	4	4
151	5	2	4	4	3	5
152	4	5	5	3	3	4
153	2	2	5	4	4	4
154	4	2	3	5	5	5
155	4	4	5	3	3	4
156	4	5	4	3	3	4
157	4	4	3	3	4	3
158	4	3	4	4	4	3
159	2	2	3	3	3	4
160	2	3	2	3	3	2
161	2	3	4	4	3	4
162	5	4	5	4	3	3
163	5	5	4	4	4	4
164	4	5	4	3	4	4
165	4	4	4	2	2	2
166	3	3	4	3	3	4
167	5	4	5	4	4	3
168	4	5	3	3	3	4
169	5	4	4	3	4	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
  - 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

170	4	3	3	2	2	3
171	3	3	4	4	2	4
172	4	5	3	3	3	4
173	5	5	4	4	3	3
174	4	4	5	4	3	4
175	3	3	3	2	2	4
176	4	4	3	4	3	4
177	3	4	5	4	3	5
178	4	4	5	4	3	4
179	4	4	5	4	4	3
180	4	4	5	4	3	4
181	2	2	3	2	2	3
182	5	5	4	4	3	4
183	3	4	4	4	3	4
184	5	4	4	3	4	4
185	5	5	4	3	3	3
186	4	4	5	3	4	3
187	5	4	4	4	4	4
188	5	5	4	4	4	4
189	5	4	5	3	4	4
190	5	4	4	3	4	3
191	4	4	5	4	3	3
192	3	2	4	4	4	5
193	5	4	4	4	3	3
194	4	4	5	3	3	3
195	4	5	4	4	4	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
  - 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

196	4	5	4	5	3	4
197	4	4	5	3	3	3
198	4	4	5	4	3	3
199	4	4	5	4	3	3
200	4	5	4	3	4	3
201	4	4	5	4	3	3
202	4	4	5	4	4	4
203	4	4	5	4	3	3
204	4	4	4	3	3	3
205	4	5	5	3	4	4
206	4	5	4	5	5	4
207	3	1	3	5	5	5

Hak Cipta :

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

## POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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





### Lampiran 3 Output Statistik Deskriptif

Variabel E-SERVQUAL

#### 1. Dimensi Efficiency

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
EFF1	207	2	5	4.18	.705
EFF2	207	2	5	3.99	.824
Efficiency	207	2.00	5.00	4.0749	.67042
Valid N (listwise)	207				

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

#### 2. Dimensi Fulfillment

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
FULL1	207	1	5	3.90	.807
FULL2	207	1	5	3.84	.837
Fulfillment	207	2.00	5.00	3.9275	.64203
Valid N (listwise)	207				

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

#### 3. Dimensi System Availability

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SA1	207	1	5	4.06	.848
SA2	207	1	5	3.48	.891
System_Available	207	2.00	5.00	3.8164	.63866
Valid N (listwise)	207				

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

#### Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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





#### 4. Dimensi Privacy

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PRI1	207	1	5	3.97	.812
PRI2	207	2	5	3.99	.763
PRI3	207	2	5	4.08	.766
Privacy	207	2.00	5.00	4.0354	.64011
Valid N (listwise)	207				

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

#### 5. Dimensi Responsiveness

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
RES1	207	2	5	3.95	.712
RES2	207	2	5	3.85	.760
RES3	207	2	5	3.86	.795
RES4	207	2	5	3.54	.829
Responsiveness	207	2.00	5.00	3.7983	.56610
Valid N (listwise)	207				

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

#### 6. Dimensi Compensation

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
COMP1	207	1	5	3.87	.832
COMP2	207	1	5	3.48	.812
Compensation	207	1.00	5.00	3.6787	.69634
Valid N (listwise)	207				

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

#### 7. Dimensi Contact

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
CONT1	207	1	5	3.90	.856
CONT2	207	2	5	3.59	.819
Contact	207	1.50	5.00	3.7440	.70858
Valid N (listwise)	207				

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

#### Hak Cipta :

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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



## 8. Variabel E-SERVQUAL

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Efficiency	207	2.00	5.00	4.0749	.67042
Fulfillment	207	2.00	5.00	3.9275	.64203
System_Available	207	2.00	5.00	3.8164	.63866
Privacy	207	2.00	5.00	4.0354	.64011
Responsiveness	207	2.00	5.00	3.7983	.56610
Compensation	207	1.00	5.00	3.6787	.69634
Contact	207	1.50	5.00	3.7440	.70858
E_ServQual	207	2.21	5.00	3.8679	.50145
Valid N (listwise)	207				

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

## b. Variabel Kepuasan Pelanggan

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
CS1	207	2	5	4.12	.741
CS2	207	3	5	4.13	.644
CS3	207	2	5	4.07	.773
CS4	207	2	5	3.88	.741
CS6	207	1	5	3.58	.946
CS7	207	2	5	3.68	.911
Customer_Satisfaction	207	2.33	5.00	3.9098	.53610
Valid N (listwise)	207				

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

### Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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



Variabel Loyalitas Pelanggan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
CL1	207	2	5	3.90	.753
CL2	207	1	5	3.75	.977
CL3	207	2	5	3.86	.852
CL4	207	1	5	3.69	.952
CL5	207	1	5	3.58	.951
CL6	207	1	5	3.79	.935
Customer_Loyalty	207	1.67	5.00	3.7617	.64703
Valid N (listwise)	207				

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

Hak Cipta :

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







# LAMPIRAN 4

© 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





### Lampiran 4 Hasil Uji Pre-Test Instrumen

Hasil Uji Pre-Test Validitas

a. Variabel E-SERVQUAL

1) Dimensi *Efficiency*

**Communalities**

	Initial	Extraction
EFF1	1.000	.876
EFF2	1.000	.876

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.751	87.555	87.555	1.751	87.555	87.555
2	.249	12.445	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component
	1
EFF1	.936
EFF2	.936

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

**Hak Cipta :**

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

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

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

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



2) Dimensi *Fulfillment*

Communalities

	Initial	Extraction
FULL1	1.000	.810
FULL2	1.000	.810

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.620	80.977	80.977	1.620	80.977	80.977
2	.380	19.023	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
FULL1	.900
FULL2	.900

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

3) Dimensi System Availability

Communalities

	Initial	Extraction
SA1	1.000	.695
SA2	1.000	.695

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.389	69.460	69.460	1.389	69.460	69.460
2	.611	30.540	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component
	1
SA1	.833
SA2	.833

Extraction Method:  
Principal Component  
Analysis.

- a. 1 components extracted.

4) Dimensi Privacy

**Communalities**

	Initial	Extraction
PRI1	1.000	.876
PRI2	1.000	.873
PRI3	1.000	.888

Extraction Method: Principal  
Component Analysis.

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.637	87.907	87.907	2.637	87.907	87.907
2	.195	6.484	94.391			
3	.168	5.609	100.000			



Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
PRI1	.936
PRI2	.934
PRI3	.942

Extraction Method:

Principal Component

Analysis.

1 components extracted.

### 5) Dimensi Responsiveness

Communalities

	Initial	Extraction
RES1	1.000	.745
RES2	1.000	.856
RES3	1.000	.846
RES4	1.000	.524

Extraction Method: Principal

Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.971	74.275	74.275	2.971	74.275	74.275
2	.597	14.921	89.196			
3	.277	6.920	96.117			
4	.155	3.883	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang menggunakan 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 mengutip sumber dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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

Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
RES1	.863
RES2	.925
RES3	.920
RES4	.724

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
a. 1 components extracted.

6) Dimensi Compensation

Communalities

	Initial	Extraction
	COMP1	1.000
COMP2	1.000	.900

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.800	90.013	90.013	1.800	90.013	90.013
2	.200	9.987	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
COMP1	.949
COMP2	.949

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
a. 1 components extracted.





7) Dimensi Contact

Communalities

	Initial	Extraction
CONT1	1.000	.887
CONT2	1.000	.887

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.774	88.712	88.712	1.774	88.712	88.712
2	.226	11.288	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
CONT1	.942
CONT2	.942

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

8) Variabel E-SERVQUAL

Communalities

	Initial	Extraction
Efficiency	1.000	.793
Fullfilment	1.000	.787
System_Availability	1.000	.822
Privacy	1.000	.884
Responsiveness	1.000	.839
Compensation	1.000	.765
Contact	1.000	.811

Hak Cipta :

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

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

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



Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
	5.701	81.440	81.440	5.701	81.440	81.440
	.389	5.561	87.001			
	.298	4.263	91.265			
	.193	2.752	94.016			
	.179	2.561	96.577			
	.155	2.213	98.790			
	.085	1.210	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
Efficiency	.890
Fullfilment	.887
System_Availability	.907
Privacy	.940
Responsiveness	.916
Compensation	.875
Contact	.901

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Hak Cipta :

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



b. Variabel Kepuasan Pelanggan

Communalities

	Initial	Extraction
CS1	1.000	.880
CS2	1.000	.706
CS3	1.000	.762
CS4	1.000	.593
CS6	1.000	.723
CS7	1.000	.595

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.259	70.984	70.984	4.259	70.984	70.984
2	.550	9.164	80.148			
3	.382	6.372	86.520			
4	.374	6.231	92.750			
5	.301	5.020	97.770			
6	.134	2.230	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
CS1	.938
CS2	.840
CS3	.873
CS4	.770
CS6	.850
CS7	.772

Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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







Extraction Method:

Principal Component

Analysis.

6 components extracted.

c. Varibel Loyalitas Pelanggan

**Communalities**

	Initial	Extraction
CL1	1.000	.579
CL2	1.000	.575
CL3	1.000	.677
CL4	1.000	.836
CL5	1.000	.719
CL6	1.000	.760

Extraction Method: Principal

Component Analysis.

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.147	69.110	69.110	4.147	69.110	69.110
2	.667	11.121	80.230			
3	.462	7.707	87.937			
4	.350	5.837	93.774			
5	.233	3.885	97.659			
6	.140	2.341	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component
	1
CL1	.761
CL2	.759
CL3	.823
CL4	.915
CL5	.848
CL6	.872

**Hak Cipta :**

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

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

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Extraction Method:  
Principal Component  
Analysis.  
Components extracted.

**Hak Cipta :**

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





# LAMPIRAN 5

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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







### Lampiran 5 Hasil Uji Instrumen

#### Uji Validitas

##### a. Variabel E-SERVQUAL

##### 1) Variabel E-SERVQUAL Secara Keseluruhan

	Communalities	
	Initial	Extraction
Efficiency	1.000	.513
Fullfilment	1.000	.499
System_Available	1.000	.530
Privacy	1.000	.686
Responsiveness	1.000	.671
Compensation	1.000	.592
Contact	1.000	.670

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

#### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.161	59.445	59.445	4.161	59.445	59.445
2	.708	10.111	69.556			
3	.677	9.669	79.225			
4	.460	6.566	85.791			
5	.377	5.383	91.174			
6	.319	4.556	95.730			
7	.299	4.270	100.000			

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

#### Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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



Hak Cipta :

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

Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
Efficiency	.716
Fulfillment	.706
System_Available	.728
Privacy	.828
Responsiveness	.819
Compensation	.769
Contact	.819

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

2) Dimensi *Efficiency*

Communalities

	Initial	Extraction
EFF1	1.000	.744
EFF2	1.000	.744

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.488	74.415	74.415	1.488	74.415	74.415
2	.512	25.585	100.000			

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
EFF1	.863
EFF2	.863

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021



3) Dimensi *Fulfillment*

**Communalities**

	Initial	Extraction
FULL1	1.000	.685
FULL2	1.000	.685

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.370	68.501	68.501	1.370	68.501	68.501
2	.630	31.499	100.000			

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component	
	1	
FULL1		.828
FULL2		.828

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

Dimensi *System Availability*

**Communalities**

	Initial	Extraction
SA1	1.000	.611
SA2	1.000	.611

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.223	61.149	61.149	1.223	61.149	61.149
2	.777	38.851	100.000			

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

**Hak Cipta :**

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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







Hak Cipta :

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

Component Matrix<sup>a</sup>

	Component	
	1	
SA1		.782
SA2		.782

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

5) Dimensi Privacy

Communalities

	Initial	Extraction
PRI1	1.000	.693
PRI2	1.000	.670
PRI3	1.000	.699

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.062	68.738	68.738	2.062	68.738	68.738
2	.489	16.298	85.036			
3	.449	14.964	100.000			

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

Component Matrix<sup>a</sup>

	Component	
	1	
PRI1		.832
PRI2		.819
PRI3		.836

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021



Hak Cipta :

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

6) Dimensi Responsiveness

Communalities

	Initial	Extraction
RES1	1.000	.549
RES2	1.000	.622
RES3	1.000	.624
RES4	1.000	.366

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.161	54.028	54.028	2.161	54.028	54.028
2	.776	19.408	73.436			
3	.581	14.532	87.968			
4	.481	12.032	100.000			

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
RES1	.741
RES2	.789
RES3	.790
RES4	.605

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

7) Dimensi Compensation

Communalities

	Initial	Extraction
COMP1	1.000	.718
COMP2	1.000	.718

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021



Hak Cipta :

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

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.435	71.758	71.758	1.435	71.758	71.758
2	.565	28.242	100.000			

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
COMP1	.847
COMP2	.847

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

8) Dimensi *Contact*

Communalities

	Initial	Extraction
CONT1	1.000	.716
CONT2	1.000	.716

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.432	71.607	71.607	1.432	71.607	71.607
2	.568	28.393	100.000			

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
CONT1	.846
CONT2	.846

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021





b. Variabel Kepuasan Pelanggan

Communalities

	Initial	Extraction
CS1	1.000	.563
CS2	1.000	.545
CS3	1.000	.491
CS4	1.000	.402
CS6	1.000	.359
CS7	1.000	.407

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.769	46.146	46.146	2.769	46.146	46.146
2	1.042	17.360	63.506			
3	.727	12.110	75.616			
4	.557	9.282	84.898			
5	.512	8.531	93.429			
6	.394	6.571	100.000			

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
CS1	.751
CS2	.738
CS3	.701
CS4	.634
CS6	.599
CS7	.638

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

Hak Cipta :

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

c. Variabel Loyalitas Pelanggan

**Communalities**

	Initial	Extraction
CL1	1.000	.462
CL2	1.000	.407
CL3	1.000	.426
CL4	1.000	.639
CL5	1.000	.619
CL6	1.000	.527

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.080	51.334	51.334	3.080	51.334	51.334
2	1.109	18.479	69.813			
3	.639	10.654	80.466			
4	.458	7.636	88.103			
5	.414	6.904	95.007			
6	.300	4.993	100.000			

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component	
	1	
CL1	.680	
CL2	.638	
CL3	.653	
CL4	.800	
CL5	.787	
CL6	.726	

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

**Hak Cipta :**

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



### Uji Reliabilitas

#### a. Variabel E-SERVQUAL

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	60	100.0

Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.959	7

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Efficiency	22.4014	22.151	.850	.954
Fullfilment	22.6097	22.352	.842	.954
System_Availability	22.6597	22.547	.873	.953
Privacy	22.6542	20.873	.918	.948
Responsiveness	22.7056	22.509	.882	.952
Compensation	22.8264	21.417	.827	.956
Contact	22.7014	20.306	.863	.954

#### b. Variabel Kepuasan Pelanggan

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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





### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.915	6

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CS1	19.32	12.966	.898	.878
CS2	19.22	15.122	.762	.901
CS3	19.35	13.384	.809	.892
CS4	19.28	15.868	.675	.912
CS6	19.48	13.745	.776	.897
CS7	19.52	14.152	.682	.912

### c. Variabel Loyalitas Pelanggan

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.905	6

### Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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



**Hak Cipta :**

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

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CL1	17.53	26.151	.663	.904
CL2	17.75	23.072	.650	.901
CL3	17.73	23.656	.737	.890
CL4	17.80	19.790	.872	.866
CL5	17.83	20.989	.780	.882
CL6	17.60	20.142	.808	.878





# LAMPIRAN 6

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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







### Lampiran 6 Profil Responden

Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	76	36.7	36.7	36.7
	Perempuan	131	63.3	63.3	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

Berdasarkan Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 23 Tahun	101	48.8	48.8	48.8
	24 - 30 Tahun	63	30.4	30.4	79.2
	31 - 40 Tahun	43	20.8	20.8	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

3. Berdasarkan Pendidikan yang Sedang Dijalani

Jenjang Pendidikan yang Sedang Dijalani

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D-I	6	2.9	2.9	2.9
	D-III	37	17.9	17.9	20.8
	Ir soekarno	1	.5	.5	21.3
	S-2	5	2.4	2.4	23.7
	S-I / D-IV	128	61.8	61.8	85.5
	SMA	30	14.5	14.5	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

4. Berdasarkan Jenis Pekerjaan

**Hak Cipta :**

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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



Hak Cipta :

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

Jenis Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ABRI/POLRI/PNS	21	10.1	10.1	10.1
	Ibu Rumah Tangga	11	5.3	5.3	15.5
	Karyawan Swasta	50	24.2	24.2	39.6
	Pelajar / Mahasiswa	99	47.8	47.8	87.4
	Wiraswasta	25	12.1	12.1	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi Dalam Satu Bulan

Seberapa banyak anda membuka atau menggunakan aplikasi Livin' By Mandiri dalam jangka waktu satu bulan?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2 - 5 kali	73	35.3	35.3	35.3
	> 10 kali	60	29.0	29.0	64.3
	5 - 10 kali	74	35.7	35.7	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

6. Berdasarkan Pengeluaran Biaya Dalam Satu Minggu

Seberapa banyak biaya yang anda keluarkan saat bertransaksi melalui aplikasi Livin' By Mandiri dalam satu minggu?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rp. 20.000 - 100.000	36	17.4	17.4	17.4
	Rp. 300.001 - 500.000	64	30.9	30.9	48.3
	Rp. 100.000 - 200.000	60	29.0	29.0	77.3
	Rp. 200.001 - 300.000	47	22.7	22.7	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021



# LAMPIRAN 7

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

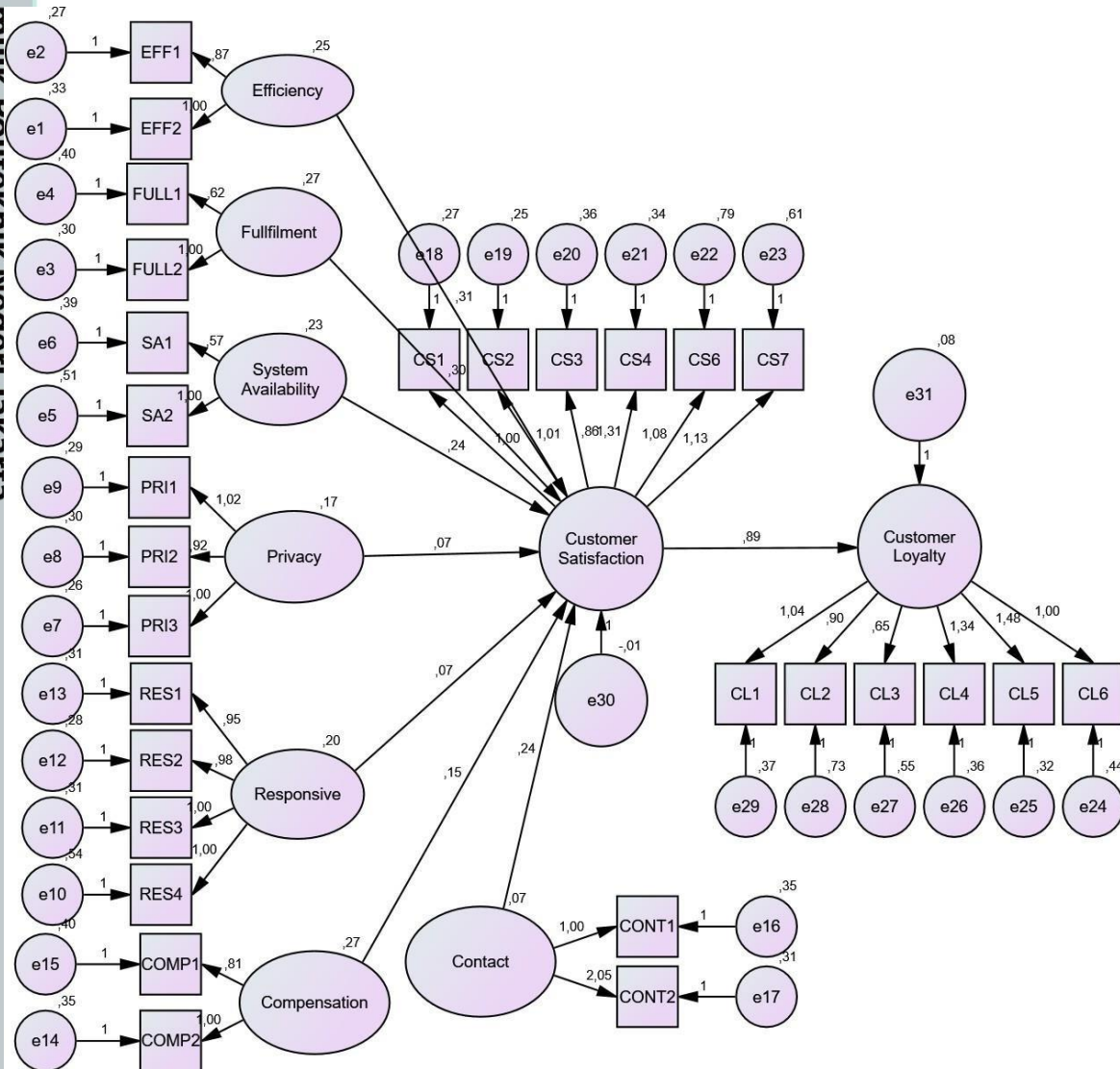
Hak Cipta :

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





### Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis



Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

#### 1. Hasil Uji Hipotesis Dimensi E-SERVQUAL

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Customer_Satisfaction <--- Efficiency	,307	,078	3,938	***	
Customer_Satisfaction <--- Fullfilment	,296	,093	3,196	,001	
Customer_Satisfaction <--- System_Availability	,239	,112	2,132	,033	
Customer_Satisfaction <--- Privacy	,071	,053	1,321	,187	

**Hak Cipta :**

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



			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Customer_Satisfaction	<---	Responsive	,073	,048	1,521	,128	
Customer_Satisfaction	<---	Compensation	,154	,067	2,306	,021	
Customer_Satisfaction	<---	Contact	,241	,110	2,187	,029	
Customer_Loyalty	<---	Customer_Satisfaction	,886	,236	3,759	***	
EFF2	<---	Efficiency	1,000				
EFF1	<---	Efficiency	,866	,175	4,954	***	
FULL2	<---	Fullfilment	1,000				
FULL1	<---	Fullfilment	,625	,168	3,720	***	
SA2	<---	System_Availability	1,000				
SA1	<---	System_Availability	,569	,246	2,310	,021	
PR3	<---	Privacy	1,000				
PR2	<---	Privacy	,920	,194	4,738	***	
PR1	<---	Privacy	1,015	,216	4,698	***	
RES4	<---	Responsive	1,000				
RES3	<---	Responsive	1,004	,188	5,335	***	
RES2	<---	Responsive	,980	,183	5,368	***	
RES1	<---	Responsive	,945	,180	5,265	***	
COMP2	<---	Compensation	1,000				
COMP1	<---	Compensation	,805	,334	2,410	,016	
CONT1	<---	Contact	1,000				
CONT2	<---	Contact	2,051	1,332	1,541	,123	
CS1	<---	Customer_Satisfaction	1,000				
CS2	<---	Customer_Satisfaction	1,013	,241	4,206	***	
CS3	<---	Customer_Satisfaction	,862	,246	3,508	***	
CS4	<---	Customer_Satisfaction	1,312	,298	4,404	***	
CS6	<---	Customer_Satisfaction	1,077	,346	3,113	,002	
CS7	<---	Customer_Satisfaction	1,131	,321	3,520	***	
CL6	<---	Customer_Loyalty	1,000				
CL5	<---	Customer_Loyalty	1,477	,278	5,305	***	
CL4	<---	Customer_Loyalty	1,336	,259	5,148	***	
CL3	<---	Customer_Loyalty	,653	,199	3,278	,001	
CL2	<---	Customer_Loyalty	,903	,244	3,697	***	
CL1	<---	Customer_Loyalty	1,036	,219	4,731	***	

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Customer_Satisfaction <--- Efficiency	,641
Customer_Satisfaction <--- Fullfilment	,638

Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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





		Estimate
Customer_Satisfaction	<--- System_Availability	,469
Customer_Satisfaction	<--- Privacy	,122
Customer_Satisfaction	<--- Responsive	,136
Customer_Satisfaction	<--- Compensation	,331
Customer_Satisfaction	<--- Contact	,267
Customer_Loyalty	<--- Customer_Satisfaction	,602
EFF2	<--- Efficiency	,659
EFF1	<--- Efficiency	,646
FULL2	<--- Fullfilment	,689
FULL1	<--- Fullfilment	,459
SA2	<--- System_Availability	,553
SA1	<--- System_Availability	,397
PR3	<--- Privacy	,634
PR2	<--- Privacy	,573
PR1	<--- Privacy	,616
RES4	<--- Responsive	,526
RES3	<--- Responsive	,630
RES2	<--- Responsive	,643
RES1	<--- Responsive	,607
COMP2	<--- Compensation	,663
COMP1	<--- Compensation	,552
CONT1	<--- Contact	,416
CONT2	<--- Contact	,702
CS1	<--- Customer_Satisfaction	,425
CS2	<--- Customer_Satisfaction	,438
CS3	<--- Customer_Satisfaction	,330
CS4	<--- Customer_Satisfaction	,477
CS6	<--- Customer_Satisfaction	,281
CS7	<--- Customer_Satisfaction	,332
CL6	<--- Customer_Loyalty	,472
CL5	<--- Customer_Loyalty	,678
CL4	<--- Customer_Loyalty	,619
CL3	<--- Customer_Loyalty	,300
CL2	<--- Customer_Loyalty	,352
CL1	<--- Customer_Loyalty	,517

Variances: (Group number 1 - Default model)

**Hak Cipta :**

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





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Efficiency	,255	,068	3,740	***	
Fullfilment	,273	,086	3,162	,002	
System_Availability	,226	,116	1,950	,051	
Privacy	,174	,049	3,526	***	
Responsive	,205	,062	3,328	***	
Compensation	,272	,123	2,216	,027	
Contact	,072	,052	1,387	,165	
e30	-,015	,012	-1,273	,203	
e31	,081	,028	2,867	,004	
e1	,332	,059	5,664	***	
e2	,267	,045	5,932	***	
e3	,302	,077	3,896	***	
e4	,398	,048	8,266	***	
e5	,512	,115	4,454	***	
e6	,390	,051	7,659	***	
e7	,259	,044	5,920	***	
e8	,302	,042	7,121	***	
e9	,292	,047	6,270	***	
e10	,537	,064	8,442	***	
e11	,314	,044	7,148	***	
e12	,279	,040	6,924	***	
e13	,314	,042	7,499	***	
e14	,348	,117	2,972	,003	
e15	,403	,083	4,874	***	
e16	,346	,058	5,981	***	
e17	,313	,199	1,571	,116	
e18	,266	,028	9,457	***	
e19	,253	,027	9,398	***	
e20	,355	,036	9,776	***	
e21	,343	,037	9,204	***	
e22	,793	,080	9,891	***	
e23	,606	,062	9,772	***	
e24	,443	,049	9,073	***	
e25	,324	,047	6,894	***	
e26	,365	,047	7,770	***	
e27	,547	,056	9,781	***	
e28	,734	,076	9,623	***	
e29	,373	,043	8,769	***	

Hak Cipta :

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



Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Customer_Satisfaction	1,251
Customer_Loyalty	,363
CL1	,267
CL2	,124
CL3	,090
CL4	,383
CL5	,460
CL6	,222
ES7	,110
S6	,079
S4	,227
S3	,109
CS2	,192
CS1	,181
CONT2	,493
CONT1	,173
COMP1	,304
COMP2	,439
RES1	,368
RES2	,414
RES3	,397
RES4	,276
PRI1	,380
PRI2	,328
PRI3	,402
SA1	,158
SA2	,306
FULL1	,211
FULL2	,475
EFF1	,417
EFF2	,434

Matrices (Group number 1 - Default model)

Total Effects (Group number 1 - Default model)

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

	Content	Compensation	Responsive	Pri-va-cy	System_Avail-ability	Full-film-ent	Effi-ci-ency	Custom-er_Satis-faction	Custo-mer_L-oyalty
Customer_Satisfaction	,241	,154	,073	,071	,239	,296	,307	,000	,000
Customer_Loyalty	,213	,136	,064	,063	,212	,262	,272	,886	,000
CL1	,221	,141	,067	,065	,219	,272	,282	,918	1,036
CL2	,193	,123	,058	,056	,191	,237	,246	,800	,903
CL3	,139	,089	,042	,041	,138	,171	,178	,579	,653
CL4	,285	,182	,086	,084	,283	,350	,363	1,184	1,336
CL5	,315	,201	,095	,092	,313	,387	,402	1,309	1,477
CL6	,213	,136	,064	,063	,212	,262	,272	,886	1,000
CS7	,272	,174	,082	,080	,270	,334	,347	1,131	,000
CS6	,259	,165	,078	,076	,257	,318	,331	1,077	,000
CS4	,316	,201	,095	,093	,313	,388	,403	1,312	,000
CS3	,207	,132	,063	,061	,206	,255	,265	,862	,000
CS2	,244	,156	,074	,071	,242	,299	,311	1,013	,000
CS1	,241	,154	,073	,071	,239	,296	,307	1,000	,000
CONT2	2,051	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
CONT1	1,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
COMP1	,000	,805	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000

Hak Cipta :

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

	Content	Compensation	Responsive	Pri-va-cy	System_Avail-ability	Full-film-ent	Effi-cie-ncy	Custom-er_Satis-faction	Custo-mer_L-oyalty
COMP2	,000	1,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
RES1	,000	,000	,945	,000	,000	,000	,000	,000	,000
RES2	,000	,000	,980	,000	,000	,000	,000	,000	,000
RES3	,000	,000	1,004	,000	,000	,000	,000	,000	,000
RES4	,000	,000	1,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
PRI1	,000	,000	,000	1,015	,000	,000	,000	,000	,000
PRI2	,000	,000	,000	,920	,000	,000	,000	,000	,000
PRI3	,000	,000	,000	1,000	,000	,000	,000	,000	,000
SA1	,000	,000	,000	,000	,569	,000	,000	,000	,000
SA2	,000	,000	,000	,000	1,000	,000	,000	,000	,000
FULL1	,000	,000	,000	,000	,000	,625	,000	,000	,000
FULL2	,000	,000	,000	,000	,000	1,000	,000	,000	,000
EFF1	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,866	,000	,000
EFF2	,000	,000	,000	,000	,000	,000	1,000	,000	,000

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

Standardized Total Effects (Group number 1 - Default model)

	Content	Compensation	Responsive	Pri-va-cy	System_Avail-ability	Full-film-ent	Effi-cie-ncy	Custom-er_Satis-faction	Custo-mer_L-oyalty
Custom-er_Satis-faction	,267	,331	,136	,122	,469	,638	,641	,000	,000



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

	Content	Compensation	Responsive	Pri-va-cy	System_Avail-ability	Full-film-ent	Effi-ci-ency	Custom-er_Satis-faction	Custo-mer_L-oyalty
Customer_Loyalty	,161	,199	,082	,073	,282	,384	,386	,602	,000
CL1	,083	,103	,042	,038	,146	,199	,199	,311	,517
CL2	,057	,070	,029	,026	,099	,135	,136	,212	,352
CL3	,048	,060	,025	,022	,085	,115	,116	,181	,300
CL4	,100	,123	,051	,045	,175	,238	,239	,373	,619
CL5	,109	,135	,055	,050	,192	,261	,262	,409	,678
CL6	,076	,094	,039	,035	,133	,181	,182	,284	,472
CS7	,089	,110	,045	,040	,156	,212	,213	,332	,000
CS6	,075	,093	,038	,034	,132	,179	,180	,281	,000
CS4	,127	,158	,065	,058	,223	,304	,305	,477	,000
CS3	,088	,109	,045	,040	,155	,211	,212	,330	,000
CS2	,117	,145	,060	,053	,206	,280	,281	,438	,000
CS1	,114	,141	,058	,052	,199	,271	,272	,425	,000
CONT2	,702	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
CONT1	,416	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
COMP1	,000	,552	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
COMP2	,000	,663	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
RES1	,000	,000	,607	,000	,000	,000	,000	,000	,000
RES2	,000	,000	,643	,000	,000	,000	,000	,000	,000

Hak Cipta :

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

	Co nt act	Com pen sation	Res pon sive	Pri va cy	System _Avail ability	Full film ent	Effi cie ncy	Custom er_Satis faction	Custo mer_L oyalty
RES3	,0 00	,000	,630	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,000
RES4	,0 00	,000	,526	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,000
PRI1	,0 00	,000	,000	,6 16	,000	,00 0	,00 0	,000	,000
PRI2	,0 00	,000	,000	,5 73	,000	,00 0	,00 0	,000	,000
PRI3	,0 00	,000	,000	,6 34	,000	,00 0	,00 0	,000	,000
SA1	,0 00	,000	,000	,0 00	,397	,00 0	,00 0	,000	,000
SA2	,0 00	,000	,000	,0 00	,553	,00 0	,00 0	,000	,000
FULL1	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,45 9	,00 0	,000	,000
FULL2	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,68 9	,00 0	,000	,000
EFF1	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,64 6	,000	,000
EFF2	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,65 9	,000	,000

Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	Co nt act	Com pen sation	Res pon sive	Pri va cy	System _Avail ability	Full film ent	Effi cie ncy	Custom er_Satis faction	Custo mer_L oyalty
Custom er_Satis faction	,2 41	,154	,073	,0 71	,239	,29 6	,30 7	,000	,000
Custom er_Loya lty	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,886	,000
CL1	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	1,036
CL2	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,903
CL3	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,653

Hak Cipta :

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





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

	Content	Compensation	Responsive	Pri-va-cy	System_Avail-ability	Full-film-ent	Effi-ci-ency	Custom-er_Satis-faction	Custo-mer_L-oyalty
	CL4	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	1,336
	CL5	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	1,477
	CL6	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	1,000
	CS7	,000	,000	,000	,000	,000	,000	1,131	,000
	CS6	,000	,000	,000	,000	,000	,000	1,077	,000
	CS4	,000	,000	,000	,000	,000	,000	1,312	,000
	CS3	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,862	,000
	CS2	,000	,000	,000	,000	,000	,000	1,013	,000
	CS1	,000	,000	,000	,000	,000	,000	1,000	,000
	CONT2	2,051	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	CONT1	1,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	COMP1	,000	,805	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	COMP2	,000	1,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	RES1	,000	,000	,945	,000	,000	,000	,000	,000
	RES2	,000	,000	,980	,000	,000	,000	,000	,000
	RES3	,000	,000	1,004	,000	,000	,000	,000	,000
	RES4	,000	,000	1,000	,000	,000	,000	,000	,000
	PRI1	,000	,000	,000	1,015	,000	,000	,000	,000

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

	Co nt act	Com pens ation	Res pon sive	Pri va cy	System _Avail ability	Full film ent	Effi cie ncy	Custom er_Satis faction	Custo mer_L oyalty
PRI2	,0 00	,000	,000	,9 20	,000	,00 0	,00 0	,000	,000
PRI3	,0 00	,000	,000	1, 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,000
SA1	,0 00	,000	,000	,0 00	,569	,00 0	,00 0	,000	,000
SA2	,0 00	,000	,000	,0 00	1,000	,00 0	,00 0	,000	,000
FULL1	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,62 5	,00 0	,000	,000
FULL2	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	1,0 00	,00 0	,000	,000
EFF1	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,86 6	,000	,000
EFF2	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	1,0 00	,000	,000

Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	Co nt act	Com pens ation	Res pon sive	Pri va cy	System _Avail ability	Full film ent	Effi cie ncy	Custom er_Satis faction	Custo mer_L oyalty
Custom er_Satis faction	,2 67	,331	,136	,1 22	,469	,63 8	,64 1	,000	,000
Custom er_Loya lty	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,602	,000
CL1	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,517
CL2	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,352
CL3	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,300
CL4	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,619
CL5	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,678

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

	Co nt act	Com pen sation	Res pon sive	Pri va cy	System _Avail ability	Full film ent	Effi cie ncy	Custom er_Satis faction	Custo mer_L oyalty
CL6	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,472
CS7	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,332	,000
CS6	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,281	,000
CS4	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,477	,000
CS3	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,330	,000
CS2	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,438	,000
CS1	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,425	,000
CONT2	,7 02	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,000
CONT1	,4 16	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,000
COMP1	,0 00	,552	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,000
COMP2	,0 00	,663	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,000
RES1	,0 00	,000	,607	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,000
RES2	,0 00	,000	,643	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,000
RES3	,0 00	,000	,630	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,000
RES4	,0 00	,000	,526	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,000
PRI1	,0 00	,000	,000	,6 16	,000	,00 0	,00 0	,000	,000
PRI2	,0 00	,000	,000	,5 73	,000	,00 0	,00 0	,000	,000
PRI3	,0 00	,000	,000	,6 34	,000	,00 0	,00 0	,000	,000
SA1	,0 00	,000	,000	,0 00	,397	,00 0	,00 0	,000	,000

Hak Cipta :

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



**Hak Cipta :**

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

	Co nt act	Com pen sation	Res pon sive	Pri va cy	System _Avail ability	Full film ent	Effi cie ncy	Custom er_Satis faction	Custo mer_L oyalty
CA2	,0 00	,000	,000	,0 00	,553	,00 0	,00 0	,000	,000
FULL1	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,45 9	,00 0	,000	,000
FULL2	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,68 9	,00 0	,000	,000
EFF1	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,64 6	,000	,000
EFF2	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,65 9	,000	,000

**Direct Effects (Group number 1 - Default model)**

	Co nt act	Com pen sation	Res pon sive	Pri va cy	System _Avail ability	Full film ent	Effi cie ncy	Custom er_Satis faction	Custo mer_L oyalty
Custom er_Satis faction	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,000
Custom er_Loya lty	,2 13	,136	,064	,0 63	,212	,26 2	,27 2	,000	,000
CL1	,2 21	,141	,067	,0 65	,219	,27 2	,28 2	,918	,000
CL2	,1 93	,123	,058	,0 56	,191	,23 7	,24 6	,800	,000
CL3	,1 39	,089	,042	,0 41	,138	,17 1	,17 8	,579	,000
CL4	,2 85	,182	,086	,0 84	,283	,35 0	,36 3	1,184	,000
CL5	,3 15	,201	,095	,0 92	,313	,38 7	,40 2	1,309	,000
CL6	,2 13	,136	,064	,0 63	,212	,26 2	,27 2	,886	,000
CS7	,2 72	,174	,082	,0 80	,270	,33 4	,34 7	,000	,000
CS6	,2 59	,165	,078	,0 76	,257	,31 8	,33 1	,000	,000
CS4	,3 16	,201	,095	,0 93	,313	,38 8	,40 3	,000	,000



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

	Content	Compensation	Responsive	Pri-va-cy	System_Avail-ability	Full-film-ent	Effi-ci-ency	Custom-er_Satis-faction	Custo-mer_L-oyalty
CS3	,207	,132	,063	,061	,206	,255	,265	,000	,000
CS2	,244	,156	,074	,071	,242	,299	,311	,000	,000
CS1	,241	,154	,073	,071	,239	,296	,307	,000	,000
CONT2	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
CONT1	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
COMP1	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
COMP2	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
RES1	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
RES2	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
RES3	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
RES4	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
PRI1	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
PRI2	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
PRI3	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
SA1	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
SA2	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
FULL1	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
FULL2	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
EFF1	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000

Hak Cipta :

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

Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	Cont act	Com pen sation	Res pon sive	Pri va cy	System _Avail ability	Full film ent	Effi cie ncy	Custom er_Satis faction	Custo mer_L oyalty
EFF2	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,000
Custom er_Satis faction	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,000
Custom er_Loya lty	,1 61	,199	,082	,0 73	,282	,38 4	,38 6	,000	,000
CL1	,0 83	,103	,042	,0 38	,146	,19 9	,19 9	,311	,000
CL2	,0 57	,070	,029	,0 26	,099	,13 5	,13 6	,212	,000
CL3	,0 48	,060	,025	,0 22	,085	,11 5	,11 6	,181	,000
CL4	,1 00	,123	,051	,0 45	,175	,23 8	,23 9	,373	,000
CL5	,1 09	,135	,055	,0 50	,192	,26 1	,26 2	,409	,000
CL6	,0 76	,094	,039	,0 35	,133	,18 1	,18 2	,284	,000
CS7	,0 89	,110	,045	,0 40	,156	,21 2	,21 3	,000	,000
CS6	,0 75	,093	,038	,0 34	,132	,17 9	,18 0	,000	,000
CS4	,1 27	,158	,065	,0 58	,223	,30 4	,30 5	,000	,000
CS3	,0 88	,109	,045	,0 40	,155	,21 1	,21 2	,000	,000
CS2	,1 17	,145	,060	,0 53	,206	,28 0	,28 1	,000	,000
CS1	,1 14	,141	,058	,0 52	,199	,27 1	,27 2	,000	,000
CONT2	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,000

Hak Cipta :

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





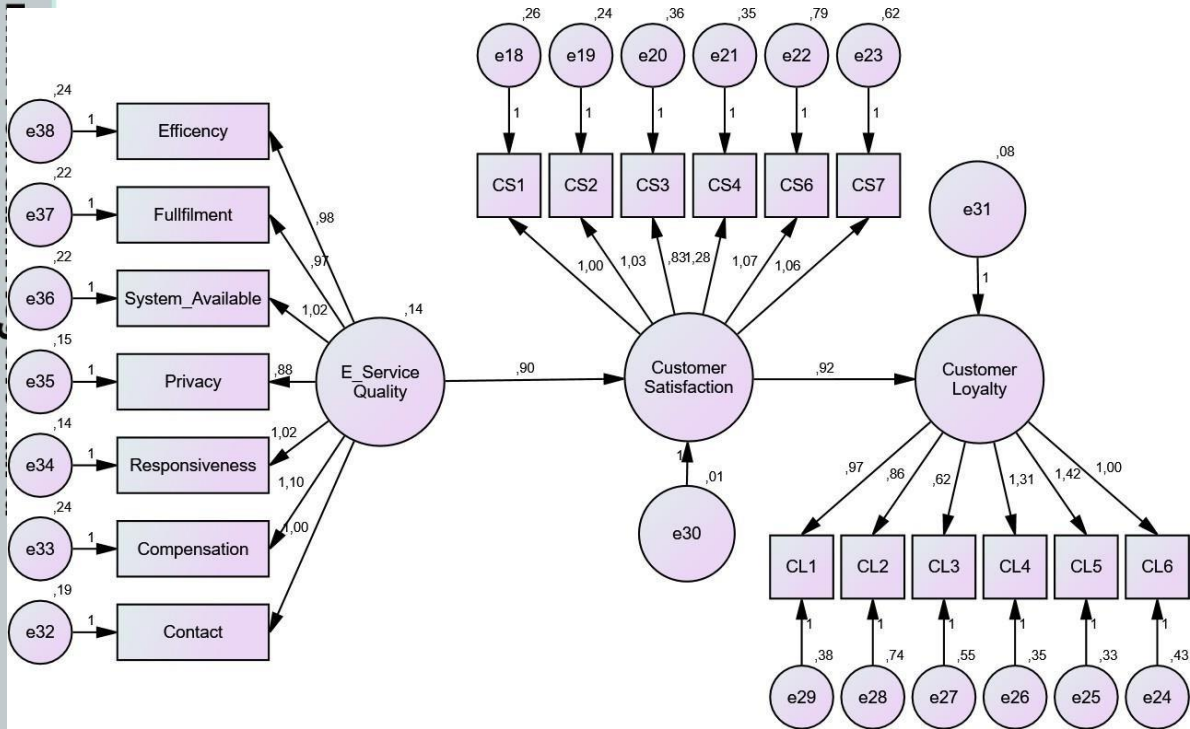
© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

	Co nt act	Com pen sation	Res pon sive	Pri va cy	System _Avail ability	Full film ent	Effi cie ncy	Custom er_Satis faction	Custo mer_L oyalty
CONT1	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,000
COMP1	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,000
COMP2	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,000
RES1	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,000
RES2	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,000
RES3	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,000
RES4	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,000
PRI1	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,000
PRI2	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,000
PRI3	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,000
SA1	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,000
SA2	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,000
FULL1	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,000
FULL2	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,000
EFF1	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,000
EFF2	,0 00	,000	,000	,0 00	,000	,00 0	,00 0	,000	,000

Hak Cipta :

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



Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

## 2. Hasil Uji Hipotesis E-SERVQUAL

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Customer_Satisfaction	<--- E_Service_Quality	,899	,130	6,911	***	
Customer_Loyalty	<--- Customer_Satisfaction	,921	,166	5,538	***	
CS1	<--- Customer_Satisfaction	1,000				
CS2	<--- Customer_Satisfaction	1,035	,156	6,624	***	
CS3	<--- Customer_Satisfaction	,835	,158	5,290	***	
CS4	<--- Customer_Satisfaction	1,279	,190	6,722	***	
CS6	<--- Customer_Satisfaction	1,074	,224	4,798	***	
CS7	<--- Customer_Satisfaction	1,060	,205	5,168	***	
CL6	<--- Customer_Loyalty	1,000				
CL5	<--- Customer_Loyalty	1,422	,205	6,948	***	
CL4	<--- Customer_Loyalty	1,314	,194	6,758	***	
CL3	<--- Customer_Loyalty	,624	,153	4,091	***	
CL2	<--- Customer_Loyalty	,862	,186	4,635	***	
CL1	<--- Customer_Loyalty	,974	,163	5,977	***	





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

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Contact	<---	E_Service_Quality	1,000				
Compensation	<---	E_Service_Quality	1,097	,138	7,965	***	
Responsiveness	<---	E_Service_Quality	1,019	,118	8,668	***	
Privacy	<---	E_Service_Quality	,883	,110	8,019	***	
System_Available	<---	E_Service_Quality	1,019	,130	7,866	***	
Fullfilment	<---	E_Service_Quality	,970	,127	7,627	***	
Efficency	<---	E_Service_Quality	,979	,130	7,537	***	

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate
Customer_Satisfaction	<---	E_Service_Quality	,957
Customer_Loyalty	<---	Customer_Satisfaction	,749
CS1	<---	Customer_Satisfaction	,567
CS2	<---	Customer_Satisfaction	,594
CS3	<---	Customer_Satisfaction	,441
CS4	<---	Customer_Satisfaction	,607
CS6	<---	Customer_Satisfaction	,392
CS7	<---	Customer_Satisfaction	,429
CL6	<---	Customer_Loyalty	,552
CL5	<---	Customer_Loyalty	,733
CL4	<---	Customer_Loyalty	,692
CL3	<---	Customer_Loyalty	,344
CL2	<---	Customer_Loyalty	,400
CL1	<---	Customer_Loyalty	,564
Contact	<---	E_Service_Quality	,651
Compensation	<---	E_Service_Quality	,644
Responsiveness	<---	E_Service_Quality	,714
Privacy	<---	E_Service_Quality	,649
System_Available	<---	E_Service_Quality	,635
Fullfilment	<---	E_Service_Quality	,612
Efficency	<---	E_Service_Quality	,603

Variances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
E_Service_Quality	,141	,028	4,971	***	
e30	,010	,008	1,318	,187	





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
e31	,083	,025	3,383	***	
e18	,263	,028	9,345	***	
e19	,245	,027	9,214	***	
e20	,359	,037	9,748	***	
e21	,350	,038	9,146	***	
e22	,791	,080	9,849	***	
e23	,622	,064	9,776	***	
e24	,432	,048	9,079	***	
e25	,329	,045	7,262	***	
e26	,354	,045	7,865	***	
e27	,548	,056	9,824	***	
e28	,738	,076	9,687	***	
e29	,384	,043	9,007	***	
e32	,192	,021	9,107	***	
e33	,239	,026	9,145	***	
e34	,141	,016	8,667	***	
e35	,151	,017	9,117	***	
e36	,218	,024	9,195	***	
e37	,222	,024	9,303	***	
e38	,237	,025	9,340	***	

Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Customer_Satisfaction	,916
Customer_Loyalty	,561
Efficiency	,364
Fullfilment	,374
System_Available	,403
Privacy	,422
Responsiveness	,510
Compensation	,415
Contact	,424
CL1	,318
CL2	,160
CL3	,118
CL4	,479
CL5	,537
CL6	,304

Hak Cipta :

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



**Hak Cipta :**

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

	Estimate
CS7	,184
CS6	,154
CS4	,369
CS3	,195
CS2	,353
CS1	,321

**Matrices (Group number 1 - Default model)**

**Total Effects (Group number 1 - Default model)**

	E_Service_Quality	Customer_Satisfaction	Customer_Loyalty
Customer_Satisfaction	,899	,000	,000
Customer_Loyalty	,829	,921	,000
Efficiency	,979	,000	,000
Fullfilment	,970	,000	,000
System_Available	1,019	,000	,000
Privacy	,883	,000	,000
Responsiveness	1,019	,000	,000
Compensation	1,097	,000	,000
Contact	1,000	,000	,000
CL1	,807	,898	,974
CL2	,715	,795	,862
CL3	,518	,575	,624
CL4	1,089	1,211	1,314
CL5	1,178	1,310	1,422
CL6	,829	,921	1,000
CS7	,954	1,060	,000
CS6	,966	1,074	,000
CS4	1,151	1,279	,000
CS3	,751	,835	,000
CS2	,931	1,035	,000
CS1	,899	1,000	,000

**Standardized Total Effects (Group number 1 - Default model)**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

	E_Service_Quality	Customer_Satisfaction	Customer_Loyalty
Customer_Satisfaction	,957	,000	,000
Customer_Loyalty	,717	,749	,000
Efficiency	,603	,000	,000
Fullfilment	,612	,000	,000
System_Available	,635	,000	,000
Privacy	,649	,000	,000
Responsiveness	,714	,000	,000
Compensation	,644	,000	,000
Contact	,651	,000	,000
CL1	,404	,422	,564
CL2	,287	,299	,400
CL3	,247	,258	,344
CL4	,496	,518	,692
CL5	,525	,549	,733
CL6	,395	,413	,552
CS7	,410	,429	,000
CS6	,375	,392	,000
CS4	,581	,607	,000
CS3	,422	,441	,000
CS2	,569	,594	,000
CS1	,543	,567	,000

Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	E_Service_Quality	Customer_Satisfaction	Customer_Loyalty
Customer_Satisfaction	,899	,000	,000
Customer_Loyalty	,000	,921	,000
Efficiency	,979	,000	,000
Fullfilment	,970	,000	,000
System_Available	1,019	,000	,000
Privacy	,883	,000	,000
Responsiveness	1,019	,000	,000
Compensation	1,097	,000	,000
Contact	1,000	,000	,000
CL1	,000	,000	,974
CL2	,000	,000	,862

Hak Cipta :

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





© Hak Cipta milk Politeknik Negeri Jakarta

	E_Service_Quality	Customer_Satisfaction	Customer_Loyalty
CL3	,000	,000	,624
CL4	,000	,000	1,314
CL5	,000	,000	1,422
CL6	,000	,000	1,000
CS7	,000	1,060	,000
CS6	,000	1,074	,000
CS4	,000	1,279	,000
CS3	,000	,835	,000
CS2	,000	1,035	,000
CS1	,000	1,000	,000

Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	E_Service_Quality	Customer_Satisfaction	Customer_Loyalty
Customer_Satisfaction	,957	,000	,000
Customer_Loyalty	,000	,749	,000
Efficiency	,603	,000	,000
Fullfilment	,612	,000	,000
System_Available	,635	,000	,000
Privacy	,649	,000	,000
Responsiveness	,714	,000	,000
Compensation	,644	,000	,000
Contact	,651	,000	,000
CL1	,000	,000	,564
CL2	,000	,000	,400
CL3	,000	,000	,344
CL4	,000	,000	,692
CL5	,000	,000	,733
CL6	,000	,000	,552
CS7	,000	,429	,000
CS6	,000	,392	,000
CS4	,000	,607	,000
CS3	,000	,441	,000
CS2	,000	,594	,000
CS1	,000	,567	,000

Hak Cipta :

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



Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	E_Service_Quality	Customer_Satisfaction	Customer_Loyalty
Customer_Satisfaction	,000	,000	,000
Customer_Loyalty	,829	,000	,000
Efficiency	,000	,000	,000
Fullfilment	,000	,000	,000
System_Available	,000	,000	,000
Privacy	,000	,000	,000
Responsiveness	,000	,000	,000
Compensation	,000	,000	,000
Contact	,000	,000	,000
CL1	,807	,898	,000
CL2	,715	,795	,000
CL3	,518	,575	,000
CL4	1,089	1,211	,000
CL5	1,178	1,310	,000
CL6	,829	,921	,000
CS7	,954	,000	,000
CS6	,966	,000	,000
CS4	1,151	,000	,000
CS3	,751	,000	,000
CS2	,931	,000	,000
CS1	,899	,000	,000

Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	E_Service_Quality	Customer_Satisfaction	Customer_Loyalty
Customer_Satisfaction	,000	,000	,000
Customer_Loyalty	,717	,000	,000
Efficiency	,000	,000	,000
Fullfilment	,000	,000	,000
System_Available	,000	,000	,000
Privacy	,000	,000	,000
Responsiveness	,000	,000	,000
Compensation	,000	,000	,000
Contact	,000	,000	,000

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

	E_Service_Quality	Customer_Satisfaction	Customer_Loyalty
CL1	,404	,422	,000
CL2	,287	,299	,000
CL3	,247	,258	,000
CL4	,496	,518	,000
CL5	,525	,549	,000
CL6	,395	,413	,000
CS7	,410	,000	,000
CS6	,375	,000	,000
CS4	,581	,000	,000
CS3	,422	,000	,000
CS2	,569	,000	,000
CS1	,543	,000	,000







© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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





### Lampiran 8 Hasil Uji Kesesuaian Model

#### CMIN Chisquare CMIN/DF

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	40	431,458	150	,000	2,876
Saturated model	190	,000	0		
Independence model	19	1438,682	171	,000	8,413

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

#### RMR, GFI AGFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,047	,803	,750	,634
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,142	,371	,301	,334

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

#### Baseline Comparisons GFI NFI

Model	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI
	Delta1	rho1	Delta2	rho2	
Default model	,700	,658	,782	,747	,778
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

#### RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,095	,085	,106	,000
Independence model	,190	,181	,199	,000

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2021

#### Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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







Hak Cipta :

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

## Lampiran 9 Surat Keterangan Dosen Pembimbing



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
 Jalan Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425  
 Telepon (021) 7863534, Hunting, Fax (021) 7270034, (021) 7270036  
 Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

Nomor :  
 Lamp :  
 Perihal : Surat Penunjukan Pembimbing Laporan Tugas Akhir/ Skripsi

Yth. Bapak/Ibu Staf Pengajar  
 Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta  
 Di Tempat

Dengan hormat,

Dengan ini KPS program studi Keuangan dan Perbankan Terapan menunjuk Bapak/Ibu

Nama	Sebagai	Paraf
Petrus Hari Kuncoro Seno, S.E.,MBA	Pembimbing I	
Dr. Ida Nurhayati, S.H., M.H.	Pembimbing II	

Untuk membimbing atas nama mahasiswa sebagai berikut:

1. Nama : Gracetianie Wand
2. NIM : 4417040031
3. Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
4. Judul Laporan Tugas Akhir/ Skripsi :  
 “Analisis Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep Eletronic Service Quality (Studi Kasus Pada Aplikasi Livin By Mandiri)”.

Dengan demikian mahasiswa di atas harap dibimbing sesuai standar yang ada sampai penulisan tugas akhir selesai dan dinyatakan lulus ujian sidang tugas akhir.

Atas kesediaan dan kerjasama bapak/Ibu yang baik kami ucapkan terima kasih.

Depok, 21 April 2021

KPS Keuangan dan Perbankan Terapan

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

NIP. 196211161992032001



# LAMPIRAN 10

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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





Hak Cipta :

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

## Lampiran 10 Lembar Bimbingan

### Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing 1



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
 Jalan Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425  
 Telepon (021) 7270036 Fax (021) 7270034  
 Laman: <http://www.pnj.ac.id> E-mail: [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

#### LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa	:	Gracetianie Wand
NIM	:	4417040031
Program Studi	:	D4 Keuangan dan Perbankan
Nama Dosen Pembimbing	:	Petrus Hari Kuncoro Seno, S.E., M.B.A

No	Tanggal	Kegiatan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	28 April 2021	Pembahasan secara singkat mengenai BAB I	
2.	16 Juni 2021	Bab II Landasan Teori Mengenai Struktural Penulisan	
3.	23 Juli 2021	Bab II Landasan Teori Mengenai Struktural Penulisan	
4.	30 Juli 2021	Bab II Landasan Teori Mengenai Penelitian Terdahulu	
5.	05 Agustus 2021	Bab II Landasan Teori Mengenai Struktur Penulisan dan Gap Penelitian	
6.	09 Agustus 2021	Bab II Landasan Teori Mengenai Struktural Penulisan Bab I Latar Belakang Mengenai Struktural Penulisan dan Isi Latar Belakang Bab III Metodologi Penelitian Mengenai Metode Analisis Data	
7.	16 Agustus 2021	Bab IV Analisis Hasil Penelitian Bab V Kesimpulan Saran Bab I Latar Belakang Bab III Metodologi Penelitian	





Hak Cipta :

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

(Lanjutan Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing 1)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

Jalan Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425  
Telepon (021) 7270036 Fax (021) 7270034  
Laman: <http://www.pnj.ac.id> E-mail: [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

**LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa	:	Gracetanie Wand
NIM	:	4417040031
Program Studi	:	D4 Keuangan dan Perbankan
Nama Dosen Pembimbing	:	Petrus Hari Kuncoro Seno, S.E., M.B.A

No	Tanggal	Kegiatan	Tanda Tangan Pembimbing
8.	18 Agustus 2021	Bab IV Analisis Data Penelitian Bab V Kesimpulan Saran Lampiran	
9.	19 Agustus 2021	Acc Bab I – V Persetujuan Sidang	

Menyetujui Ketua Program Studi  
Keungan dan Perbankan Terapan  
Depok, 06 September 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing 2



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

Jalan Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425  
Telepon (021) 7270036 Fax (021) 7270034  
Laman: <http://www.pnj.ac.id> E-mail: [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

### LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa	:	Gracetianie Wand
NIM	:	4417040031
Program Studi	:	D4 Keuangan dan Perbankan
Nama Dosen Pembimbing	:	Dr. Ida Nurhayati, S.H., M.H

No	Tanggal	Kegiatan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	22 Juni 2021	Pembahasan secara singkat mengenai BAB I	
2.	13 Agustus 2021	Bab II Landasan Teori	
3.	18 Agustus 2021	Bab II Landasan Teori Bab III Metodologi Penelitian	
4.	19 Agustus 2021	Acc Bab I-V Persetujuan Sidang	
5.			
6.			
7.			

Menyetujui Ketua Program Studi  
Keuangan dan Perbankan Terapan  
Depok, 06 September 2021

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