



© 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

SKRIPSI TERAPAN

PENGARUH KUALITAS DAN KENDALA LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN APLIKASI JAKONE MOBILE BANK DKI



Disusun oleh:
Laela Nur Anggraeni/2104421019

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



Hak Cipta :

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

SKRIPSI TERAPAN

**PENGARUH KUALITAS DAN KENDALA LAYANAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
APLIKASI JAKONE MOBILE BANK DKI**



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

Disusun Oleh:
Laela Nur Anggraeni/2104421019

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



Hak Cipta :

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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Laela Nur Anggraeni

NIM : 2104421019

Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan

Jurusan : Akuntansi

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

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Depok, 08 Juli 2025



Laela Nur Anggraeni

NIM. 2104421019



Hak Cipta :

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

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Laela Nur Anggraeni
NIM : 2104421019
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Dan Kendala Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi *JakOne Mobile* Bank DKI

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 Terapan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M. ()
Anggota Penguji : Heri Abrianto, S.E., M.M. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 08 Juli 2025

Ketua Jurusan Akuntansi



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



Hak Cipta :

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

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Laela Nur Anggraeni
NIM : 2104421019
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / D4 Keuangan dan Perbankan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Dan Kendala Layanan Terhadap
Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi
JakOne Mobile Bank DKI

Disetujui oleh Pembimbing

Heri Abrianto, S.E., M.M.

NIP. 196510051997021001

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Diketahui Oleh

Ketua Program Studi

D4 Keuangan dan Perbankan

Heri Abrianto, S.E., M.M.

NIP. 196510051997021001



Hak Cipta :

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

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

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

Nama : Laela Nur Anggraeni
NIM : 2104421019
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

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

**Pengaruh Kualitas Dan Kendala Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan
Pengguna Layanan Aplikasi JakOne Mobile Bank DKI.**

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 08 Juli 2025

Yang menyatakan

Laela Nur Anggraeni



Hak Cipta :

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

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kendala Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi *JakOne Mobile Bank* DKI.” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr) pada Program Studi Keuangan dan Perbankan, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta (PNJ).

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan, dan selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan serta masukan selama proses penulisan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis selama kegiatan perkuliahan.
5. Kepada Bapak dan Mamah, sumber cinta tanpa syarat dan doa tanpa jeda terima kasih atas setiap tetes peluh, setiap doa dalam diam, dan setiap harapan yang menguatkan langkah ini. Skripsi ini adalah buah dari restu dan kasih sayang kalian yang tiada henti.
6. Ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada teman-teman. Terima kasih atas setiap usaha, semangat, dan kebersamaan yang tak pernah lepas selama masa perkuliahan ini. Dari awal langkah kita bersama hingga akhirnya tiba di garis akhir, kalian selalu menjadi bagian yang membuat perjalanan ini terasa begitu dirangkul dan tidak pernah sendiri. Setiap kenangan manis yang tercipta dari tawa di tengah tekanan tugas, dukungan saat lelah



© 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

menghadapi ujian, hingga momen-momen kecil yang tak pernah luput dari hangatnya kebersamaan telah memberi warna dan arti yang begitu dalam. Perjalanan ini tidak hanya soal akademik, tapi juga tentang persaudaraan, dan kalian adalah bagian penting dari cerita ini. Terima kasih telah menjadi rumah yang nyaman dan tempat berbagi di setiap fase perjalanan menuju kelulusan ini.

Terima kasih banyak atas segala bantuan dan doa bagi seluruh pihak yang telah membantu penulis selama penyusunan skripsi yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat yang luas dan digunakan sebagaimana mestinya. Penulis juga menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun guna menyempurnakan skripsi ini di masa yang akan datang.

Depok, 8 Juli 2024

Mahasiswa

Laela Nur Anggraeni

**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

Laela Nur Anggraeni

Keuangan dan Perbankan

“Pengaruh Kualitas Dan Kendala Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi *JakOne Mobile* Bank DKI”

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital dalam industri perbankan telah mendorong lembaga keuangan untuk menyediakan layanan yang lebih efisien dan berbasis digital. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah layanan aplikasi perbankan digital *JakOne Mobile* milik Bank DKI. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kendala layanan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi *JakOne Mobile* Bank DKI. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *survey* kuesioner, yang melibatkan 100 responden pengguna *JakOne Mobile* di wilayah DKI Jakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, dan analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda menggunakan perangkat lunak *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versi 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas layanan dan kendala layanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Secara simultan, kedua variabel tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan aplikasi *JakOne Mobile*.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kendala Layanan, Kepuasan Pengguna, *JakOne Mobile*, Bank DKI.



Hak Cipta :

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

Laela Nur Anggraeni

Finance and Banking

"The Influence of Service Quality and Service Constraints on User Satisfaction of the JakOne Mobile Application Service at Bank DKI"

ABSTRACT

The development of digital technology in the banking industry has driven financial institutions to provide more efficient and digital-based services. One such innovation is the JakOne Mobile digital banking application developed by Bank DKI. This study aims to analyze the influence of service quality and service obstacles on the user satisfaction level of the JakOne Mobile application by Bank DKI. This research employs a quantitative approach using a (questionnaire) survey method involving 100 respondents who are users of JakOne Mobile in the DKI Jakarta area. The sampling technique used was purposive sampling, and the data were analyzed using multiple linear regression with the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 29. The results show that, partially, both service quality and service obstacles have a significant influence on user satisfaction. Simultaneously, these two variables also significantly affect the satisfaction of JakOne Mobile application users.

Keywords: *Service Quality, Service Obstacles, User Satisfaction, JakOne Mobile, Bank DKI.*



Hak Cipta :

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

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	7
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi.....	10
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i>	12
2.1.1 <i>Facilitating Conditions</i> (Kondisi Fasilitas).....	12
2.1.2 <i>Performance Expectancy</i> (Harapan Kinerja)	13
2.1.3 <i>Effort Expectancy</i> (Harapan Kemudahan)	13
2.1.4 <i>Social Influence</i> (Pengaruh Sosial)	13
2.2 Kendala Dalam Penggunaan Teknologi	13
2.2.1 Faktor-Faktor Kendala Dalam Penggunaan Layanan Perbankan Digital	14
2.2.2 Kualitas Layanan Dalam Penggunaan Teknologi	15
2.3 <i>Service Quality (SERQUAL)</i>	16
2.3.1 Dimensi Kualitas Layanan	17
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	19



Hak Cipta :

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

2.4.1 Faktor Utama Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen.....	20
2.4.2 Indikator Kepuasan	21
2.5 Penelitian Terdahulu.....	21
2.6 Kerangka Pemikiran	22
2.7 Pengembangan Hipotesis.....	23
BAB III	26
METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Objek Penelitian	26
3.3 Metode Pengambilan Sampel	27
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	28
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.5.1 Studi Pustaka.....	28
3.5.2 Kuisisioner (Angket)	28
3.5.3 Variabel Operasional.....	29
3.6 Metode Analisis Data	31
3.6.1 Uji Alat Analisis	32
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.6.3 Uji Hipotesis	34
BAB IV	37
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Hasil Penelitian.....	37
4.1.1 Kriteria Umum Responden	38
4.1.2 Gambaran Distribusi Item Pernyataan	43
4.2 Uji Intrumen Data	46
4.2.1 Uji Validitas	46
4.2.2 Uji Reliabel	47
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	48
4.3.1 Uji Normalitas	48
4.3.2 Uji Multikolinearitas	50
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	51
4.4 Uji Regresi Linier Berganda.....	52
4.5 Hasil Uji Hipotesis.....	55
4.5.1 Hasil Uji Signifikansi T (Parsial)	55
4.5.2 Uji Signifikansi F (Simultan).....	56



Hak Cipta :

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

4.5.3 Uji Koefisiensi Determinasi (Uji R^2)	57
4.6 Analisis dan Pembahasan Penelitian	58
4.6.1 Pengaruh kualitas layanan yang mencakup <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan aplikasi <i>JakOne Mobile</i> ?	58
4.6.2 Pengaruh kendala layanan seperti kendala sistem terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan aplikasi <i>JakOne Mobile</i> ?	59
4.6.3 Pengaruh kualitas layanan dan kendala layanan secara simultan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan aplikasi <i>JakOne Mobile</i> ?	60
BAB V	62
PENUTUP	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	67

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Metode UTAUT.....	11
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Gambar 4. 3 Kriteria responden berdasarkan kelompok usia	39
Gambar 4. 4 Kriteria responden berdasarkan domisili.....	39
Gambar 4. 5 Kriteria responden berdasarkan pekerjaan	40
Gambar 4. 6 Kriteria responden berdasarkan.....	41
Gambar 4. 7 Kriteria responden berdasarkan lama.....	42
Gambar 4. 8 Kriteria responden berdasarkan jangka waktu	42
Gambar 4. 9 Grafik Normal Probability Plot.....	49
Gambar 4. 10 Grafik histogram residual.....	49
Gambar 4. 11 Grafik P-Plot of regression standardized residual.....	51



Hak Cipta :

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

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Jurnal Terdahulu	21
Tabel 3. 1 Skala Likert	29
Tabel 3. 2 Indikator Variabel Operasional	30
Tabel 4. 1 Gambaran distribusi item kualitas pelayanan	44
Tabel 4. 2 Gambaran distribusi item kendala layanan	45
Tabel 4. 3 Gambaran distribusi item kendala layanan	45
Tabel 4. 4 Tabel r (Koefisien korelasi Sederhana)	46
Tabel 4. 5 Uji Validitas	47
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4. 7 Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	48
Tabel 4. 8 Hasil uji multikolinearitas	50
Tabel 4. 9 Hasil uji glejser	52
Tabel 4. 10 Hasil uji regresi linier berganda	53
Tabel 4. 11 Hasil uji parsial (Uji T)	55
Tabel 4. 12 Hasil uji simultan (Uji F)	56
Tabel 4. 13 Hasil uji koefisiensi determinan (Uji R ²)	57

Hak Cipta :

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

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Revolusi industri 4.0 merupakan suatu perubahan mendasar dalam struktur sosial masyarakat yang secara cepat memengaruhi sektor industri dan seluruh aspek perekonomian, melalui pemanfaatan teknologi *modern*. Era revolusi industri 4.0 membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk sektor keuangan dan perbankan, dengan pemanfaatan teknologi digital serta konektivitas internet yang semakin berkembang pesat (Tiffany et al., 2023).

Arti kata dari revolusi industri 4.0 terdiri dari dua suku kata yaitu revolusi dan industri. Revolusi dapat diartikan sebagai perubahan yang signifikan dalam pola sosial, budaya, serta kebiasaan masyarakat yang berpengaruh terhadap bagian penting dalam kehidupan (Harahap, 2020). Sedangkan Industri merupakan kegiatan memproses atau mengolah barang dengan menggunakan sarana dan prasarana (Oktima, 2018). Industri berawal dari konsep manufaktur cerdas, yaitu sistem adaptif yang mampu menangani berbagai jenis produk serta kondisi yang kerap mengalami perubahan (Hاتمoko et al., 2021:4).

Sejalan dengan perkembangan revolusi industri 4.0, industri perbankan juga mengalami transformasi digital guna menghadapi tantangan yang muncul dengan *financial technology* (*fintech*). Perbankan harus terus beradaptasi dengan perkembangan digital, untuk memberikan kemudahan akses layanan keuangan kepada masyarakat (Kholis, 2020).

Dalam upaya mendukung transformasi digital, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah mengeluarkan regulasi terkait layanan perbankan digital, seperti POJK No.12/POJK.03/2018 dan POJK No.13/POJK.03/2020, guna memberikan perlindungan optimal kepada masyarakat pengguna layanan perbankan, serta memastikan keberlanjutan transformasi digital dalam sektor keuangan (Otoritas Jasa Keuangan, 2018).

Transformasi perbankan digital membawa berbagai tantangan, salah satunya adalah pengurangan biaya operasional melalui efisiensi layanan. *Customer service*,



© 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

yang awalnya berasal dari *department store* perdagangan, mengalami perubahan peran seiring dengan perkembangan teknologi perbankan. Hal ini menyebabkan berkurangnya interaksi langsung antara nasabah dengan *customer service* dan *teller* di kantor cabang, serta mengakibatkan pengurangan jumlah pegawai. Oleh karena itu, perbankan digital harus mampu memberikan layanan yang efisien dan tetap mempertahankan kualitas layanan demi meningkatkan kepuasan nasabah (Alwi et al., 2023).

Menurut Kotler (2005:70), kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Setiap industri perusahaan dituntut untuk mampu membuat nasabahnya merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, menyadari bahwa perusahaan harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat.

Dalam sektor perbankan yang bergerak di bidang layanan jasa, tingkat kepuasan nasabah menjadi faktor krusial yang tidak dapat diabaikan. Apabila harapan nasabah tidak terpenuhi, nasabah cenderung dengan mudah beralih ke bank lain. Berdasarkan kenyataan tersebut, industri perbankan dituntut untuk lebih inovatif dan kreatif dalam menghadirkan produk serta layanan yang mampu memberikan keunggulan kompetitif di tengah persaingan yang semakin ketat. Khususnya dalam hal penyediaan fasilitas layanan, beberapa bank telah mengembangkan inovasi layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, seperti layanan perbankan *elektronik (e-banking)*, anjungan tunai mandiri (ATM), mesin *electronic data capture (EDC)*, uang elektronik, dan berbagai layanan digital lainnya (Samsuri, 2022).

Menurut Chandra et al (2020;155), kualitas adalah semua sifat dan karakteristik suatu produk atau layanan yang menentukan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan, baik yang terlihat jelas maupun yang tersembunyi. Perusahaan secara aktif terus meningkatkan kualitas produk atau layanan untuk menjaga daya saing dan memenuhi ekspektasi nasabah yang semakin tinggi. perusahaan melakukan evaluasi berkala, menerapkan standar mutu yang ketat, serta



© 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

melibatkan nasabah dalam proses umpan balik untuk memastikan kualitas tetap terjaga.

Indikator kualitas pelayanan terdiri atas lima aspek utama yang diukur dengan skala teori *Service Quality (SERQUAL)* meliputi: pertama adalah *tangibles* (keberwujudan) yaitu pelayanan dan fasilitas fisik tampak rapi dan profesional. Kedua *reliability* (keandalan) yaitu kemampuan memenuhi tenggat waktu dan menghasilkan hasil yang bebas kesalahan. Ketiga *responsiveness* (daya tanggap) yaitu pelayanan yang cepat dan *Customer service* yang bersedia untuk membantu dengan sigap dan segera. Keempat *assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan teknis yang memadai, transaksi yang aman, serta menginspirasi kepercayaan. Dan kelima *empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian pribadi, kemampuan penyedia layanan untuk memberikan perhatian yang tulus dan personal kepada nasabah (Cahyono et al., 2022:15).

Layanan yang berkualitas akan menciptakan pengalaman positif, kepada nasabah dan juga mendorong nasabah untuk membangun hubungan emosional yang kuat dengan perusahaan. Untuk menciptakan loyalitas nasabah, perusahaan perlu membangun ikatan emosional yang kuat serta memahami secara mendalam harapan dan kebutuhan setiap nasabah. Melalui pemahaman ini, perusahaan dapat memberikan layanan yang lebih personal dan tepat sasaran, sehingga nasabah merasa dihargai dan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasinya (Yulianto, 2018).

Kendala merupakan rintangan, hambatan, atau batasan yang membatasi kemampuan seseorang atau suatu entitas dalam mencapai tujuan. Adapun kendala yang umum terjadi pada layanan perbankan yaitu, gangguan koneksi internet yang tidak stabil dapat menyebabkan transaksi *online* terganggu dan gagal, kerusakan sistem pada aplikasi perbankan dapat menyebabkan gangguan layanan, antrian panjang dapat terjadi karena jumlah nasabah yang terus meningkat, pencurian data nasabah dapat terjadi melalui *skimming*, penipuan atau *hacker*, infrastruktur terbatas seperti kurangnya konektivitas internet, dapat membuat layanan perbankan digital sulit beroperasi.

Menurut Chandra et al (2020:157), Kepuasan nasabah merupakan suatu dorongan keinginan individu yang diarahkan pada tujuan untuk memperoleh



© 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

kepuasan. Jika keinginan nasabah dapat terpenuhi bahkan melebihi harapan, maka nasabah akan merasakan puas, namun jika kenyataan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka akan timbul rasa kecewa. Pada dasarnya setiap bisnis bertujuan untuk menciptakan pengalaman yang dapat memberikan kepuasan bagi para nasabahnya, termasuk dalam sektor perbankan, di mana kepuasan nasabah menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu layanan.

Salah satu bentuk digitalisasi layanan perbankan adalah *Mobile Banking*. *Mobile Banking (M-Banking)* merupakan salah satu bentuk transformasi layanan perbankan yang memanfaatkan kemajuan teknologi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Layanan ini mengintegrasikan teknologi *General Packet Radio Service (GPRS)* yang memungkinkan akses perbankan melalui perangkat *ponsel seluler*. Dengan menggunakan fasilitas ini, nasabah dapat mengakses berbagai *fitur* perbankan dengan lebih praktis dan *efisien*, tanpa terbatas oleh lokasi dan waktu (Dasgupta et al., 2011).

Karakteristik utama dari *digital banking* terletak pada kemudahan serta kemandirian nasabah dalam mengakses beragam layanan perbankan tanpa perlu berinteraksi langsung dengan petugas bank. Dengan memanfaatkan *platform* digital, nasabah memiliki kebebasan untuk memperoleh informasi, melakukan registrasi, membuka rekening, hingga menjalankan berbagai transaksi secara mandiri tanpa batasan tempat dan waktu. Selain menyediakan layanan perbankan konvensional maupun syariah, *digital banking* juga menawarkan akses terhadap layanan *non-perbankan*, seperti konsultasi keuangan, inovasi investasi, serta transaksi dalam ekosistem *e-commerce* (Puspitadewi 2019).

Digital banking dipandang sebagai konsep baru dalam menjalankan transaksi perbankan karena kemampuannya yang sangat efektif dalam menekan biaya operasional. Lebih dari sekedar digitalisasi berbagai produk dan layanan yang telah ada sebelumnya, institusi perbankan perlu melihat transformasi ini sebagai perubahan mendasar yang mencakup pergeseran pola pikir serta pendekatan bisnis yang lebih inovatif. Dengan mengadopsi solusi digital yang selaras dengan gaya hidup masyarakat *modern*, perbankan dapat memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin mengutamakan kecepatan, kenyamanan, serta fleksibilitas dalam mengelola keuangan nasabah. Selain itu, teknologi baru dalam perbankan digital



© 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

dapat dikatakan canggih apabila mampu menghadirkan sistem yang mudah diakses oleh penggunanya dan dirancang dengan tampilan yang sederhana serta *user-friendly*, sehingga dapat memberikan pengalaman yang optimal bagi setiap nasabah (Kholis, 2020).

Sejalan dengan perkembangan tersebut, industri perbankan secara keseluruhan terus beradaptasi dengan perubahan teknologi guna meningkatkan daya saing dan mempertahankan relevansi di era digital. Dalam upaya menghadapi tantangan ini, berbagai bank mulai memperkuat investasi di bidang teknologi, tidak hanya untuk mengantisipasi ekspansi *fintech* tetapi juga untuk meningkatkan layanan perbankan digital agar tetap kompetitif. Tidak hanya bank besar nasional dan swasta, tren transformasi digital ini juga mulai diadopsi oleh bank milik pemerintah daerah. Salah satu bagian dari industri perbankan yang turut mengambil langkah strategis ini adalah Bank DKI, yang berupaya mengembangkan inovasi digital demi memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin dinamis (Kholis, 2020).

Sebagai Bank milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, PT Bank DKI terus mengembangkan layanan perbankan digital dengan meluncurkan aplikasi *JakOne Mobile* pada tahun 2017. Hingga kuartal keempat tahun 2023, jumlah pengguna aplikasi ini telah mencapai 2,23 juta secara keseluruhan, meningkat 12,11% dibandingkan tahun sebelumnya. Sebagian besar pengguna berasal dari kalangan mahasiswa, Aparatur Sipil Negara (ASN), dan tenaga pendidik, yang awalnya menggunakan rekening Bank DKI untuk kebutuhan wajib seperti penerimaan gaji, tunjangan, dan beasiswa. Namun, seiring berjalannya waktu, banyak yang tetap memanfaatkan *JakOne Mobile* untuk berbagai transaksi keuangan lainnya, seperti pembayaran tagihan listrik, air, internet, pembelian pulsa, serta *transfer* antarbank. Selain itu, aplikasi ini juga digunakan dalam administrasi keuangan, seperti pencairan tunjangan, pelaporan keuangan, serta pembayaran pajak dan retribusi daerah. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi *JakOne Mobile* tidak hanya bergantung pada kebijakan penyaluran dana, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan serta kendala yang dialami dalam penggunaannya. Dengan meningkatnya jumlah pengguna, variasi pengalaman dalam menggunakan aplikasi ini pun semakin beragam, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat



© 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

kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan digital yang disediakan oleh Bank DKI (Bank DKI, 2022).

Sebagai salah satu Bank Pembangunan Daerah di Indonesia, Bank DKI memiliki peran penting dalam menyediakan layanan keuangan bagi masyarakat Jakarta dan sekitarnya. Statusnya yang telah naik menjadi kategori Kelompok Bank Berdasarkan Modal Inti (KBMI) II, dengan modal inti lebih dari Rp 6 triliun hingga Rp 14 triliun, menunjukkan kapasitasnya dalam menghadirkan layanan perbankan digital yang semakin berkembang. Klasifikasi KBMI di Indonesia terbagi menjadi empat kelompok: KBMI 1 dengan modal inti sampai dengan Rp 6 triliun. KBMI 2 dengan modal inti lebih dari Rp 6 triliun hingga Rp 14 triliun. KBMI 3 dengan modal inti lebih dari Rp 14 triliun hingga Rp 70 triliun, dan KBMI 4 dengan modal inti lebih dari Rp 70 triliun. Klasifikasi ini diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Konsolidasi Bank Umum (Peraturan OJK, 2021).

Meskipun memiliki kapasitas besar dan jumlah pengguna *JakOne Mobile* yang terus bertambah, tingkat kepuasan pengguna masih menjadi isu utama. Sejumlah keluhan muncul terkait kendala teknis dalam aplikasi, seperti keterlambatan pemrosesan transaksi dan gangguan sistem yang menghambat kenyamanan pengguna (Hasyim et al., 2023). Oleh karena itu, kepuasan pelanggan ditetapkan sebagai variabel dependen dalam penelitian ini, mengingat perannya yang strategis sebagai indikator keberhasilan layanan perbankan digital. Tingkat kepuasan tidak hanya mencerminkan kualitas layanan yang diterima, tetapi juga berpengaruh terhadap keberlanjutan penggunaan aplikasi serta citra lembaga perbankan di era transformasi digital.

Kualitas layanan aplikasi *JakOne Mobile* mencakup beberapa aspek penting yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu diantaranya, kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan antarmuka yang ramah pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Alifandi dan Fasa (2024) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kecepatan transaksi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun, terdapat kendala yang dapat menghambat pengalaman optimal tersebut. Gangguan sistem, navigasi yang kompleks, dan efektivitas dukungan nasabah merupakan beberapa hambatan yang sering dihadapi pengguna.



Hak Cipta :

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

Transaksi yang tidak selalu berjalan lancar dan aksesibilitas fitur yang belum sepenuhnya optimal dapat menjadi tantangan bagi nasabah dalam memanfaatkan layanan perbankan digital secara efisien. Selain itu, mekanisme bantuan nasabah yang tersedia masih perlu ditingkatkan untuk memastikan responsivitas yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kendala-kendala ini dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dan menurunkan daya saing aplikasi *JakOne Mobile* di tengah persaingan industri perbankan digital yang semakin ketat. Berdasarkan berbagai tantangan tersebut, diperlukan upaya evaluasi terhadap kualitas layanan dan kendala yang dihadapi pengguna aplikasi *JakOne Mobile*.

Pentingnya penelitian ini didasarkan pada kebutuhan untuk memperkuat daya saing layanan perbankan digital di tengah peningkatan persaingan industri dan tuntutan nasabah terhadap kualitas layanan yang lebih tinggi. Aplikasi *JakOne Mobile* sebagai salah satu inovasi digital Bank DKI harus mampu memenuhi ekspektasi pengguna untuk mempertahankan loyalitas dan meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian ini difokuskan untuk mengkaji faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna berdasarkan kualitas layanan dan kendala penggunaan aplikasi *JakOne Mobile*.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penting untuk memahami kualitas layanan serta kendala dalam penggunaan aplikasi *JakOne Mobile*. Sejalan dengan hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"PENGARUH KUALITAS DAN KENDALA LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN APLIKASI JAKONE MOBILE BANK DKI"**.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Perkembangan teknologi digital dalam industri perbankan telah mendorong berbagai institusi keuangan untuk menghadirkan layanan inovatif guna memenuhi kebutuhan nasabah, salah satunya melalui layanan *mobile banking* yang memungkinkan transaksi keuangan dilakukan secara praktis. Bank DKI sebagai bagian dari transformasi digital, menghadirkan aplikasi *JakOne Mobile* untuk memberikan kemudahan bagi penggunanya.



Hak Cipta :

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

Namun, di tengah meningkatnya jumlah pengguna aplikasi *JakOne Mobile* periode kuartal keempat 2023 mencapai 2,23 juta pengguna secara nasional, meningkat sebesar 12,11% dibanding periode yang sama pada kuartal keempat 2022, kepuasan terhadap layanan aplikasi ini masih menjadi isu yang perlu diperhatikan. Sejumlah keluhan muncul terkait kendala teknis, seperti keterlambatan pemrosesan transaksi dan gangguan sistem yang menghambat kenyamanan pengguna.

Kualitas layanan menjadi faktor utama yang berperan dalam membentuk tingkat kepuasan pengguna, yang dapat diukur melalui skala teori lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *tangibles* (keberwujudan), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kendala dalam layanan, seperti gangguan sistem dan lambatnya respons terhadap keluhan pengguna, dapat memengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan dan kendala yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi *JakOne Mobile* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna serta mengidentifikasi faktor utama yang paling berkontribusi terhadap permasalahan yang dihadapi.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka pertanyaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan yang mencakup *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan aplikasi *JakOne Mobile*?
2. Apakah kendala layanan seperti kendala sistem berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan aplikasi *JakOne Mobile*?
3. Apakah kualitas layanan dan kendala layanan secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan aplikasi *JakOne Mobile*?



Hak Cipta :

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

1.4 Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan penelitian yang didasarkan pada pertanyaan penelitian yang di kemukakan:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan yang mencakup *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*, terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan aplikasi *Jakone Mobile*.
2. Untuk mengetahui pengaruh kendala layanan seperti kendala sistem terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan aplikasi *Jakone Mobile*.
3. Untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas layanan dan kendala layanan secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan aplikasi *Jakone Mobile*.

1.5 Manfaat Penelitian

Keuntungan yang didapat dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat teoritis
 Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian akademik terkait kualitas layanan, kendala layanan, serta kepuasan pengguna dalam konteks perbankan digital. Secara teoritis, penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai penerapan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* dan metode *SERVQUAL* dalam menilai efektivitas layanan digital perbankan.
2. Manfaat praktis
 Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, khususnya bagi Bank DKI sebagai penyedia layanan *JakOne Mobile*. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk memahami sejauh mana kualitas layanan dan kendala yang ada berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sehingga dapat menjadi dasar dalam merancang strategi peningkatan layanan yang lebih efektif. Bagi nasabah penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman lebih baik mengenai faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital, sehingga nasabah dapat lebih selektif dalam memilih layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasinya.



Hak Cipta :

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

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk mempermudah penelitian penulis membaginya ke dalam beberapa bab sebagai berikut:

Bab I, Pendahuluan. Bab ini berisi gambaran umum mengenai penelitian, termasuk latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan, manfaat, serta metodologi yang digunakan dalam penulisan

Bab II, Tinjauan Pustaka. Bab ini menjelaskan teori-teori dasar yang relevan dengan topik penelitian, serta tinjauan pustaka yang mendasari pembahasan masalah yang diangkat dalam penelitian ini.

Bab III, Metodologi penelitian. Bab ini mencakup jenis penelitian, objek penelitian, metode penentuan sampel, sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab IV, Pembahasan. Pada bab ini, penulis akan membahas hasil penelitian yang berkaitan dengan pertanyaan-pertanyaan yang ingin dijawab. Hasil penelitian ini digunakan untuk menarik kesimpulan dan memberikan jawaban terhadap permasalahan yang diangkat dalam penelitian.

Bab V, Penutup. Bab ini menyajikan rangkuman dari hasil penelitian, membahas pertanyaan dan tujuan penelitian, serta memberikan saran-saran kepada pihak-pihak terkait.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

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

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas layanan dan kendala layanan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi *JakOne Mobile* Bank DKI, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi *JakOne Mobile*, seperti tampilan aplikasi yang menarik, pelayanan yang cepat dan tepat, serta rasa aman dan nyaman dalam penggunaan *JakOne Mobile*, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna *JakOne Mobile*.
- b. Kendala layanan juga memengaruhi kepuasan pengguna. Semakin sedikit kendala atau hambatan yang dialami pengguna dalam menggunakan aplikasi *JakOne Mobile* Bank DKI, seperti gangguan teknis atau kesulitan saat mengakses fitur, maka pengguna cenderung merasa lebih puas terhadap layanan yang diberikan.
- c. Secara bersama-sama, kualitas layanan dan kendala layanan memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Dengan kata lain, kombinasi antara pelayanan yang baik dan minimnya hambatan dalam penggunaan aplikasi dapat meningkatkan pengalaman pengguna *JakOne Mobile* secara keseluruhan, sehingga berdampak positif terhadap kepuasan pengguna *JakOne Mobile*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas layanan dan kendala layanan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi *JakOne Mobile* Bank DKI, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh pihak terkait:

- a. kualitas layanan aplikasi *JakOne Mobile*, terutama pada aspek *responsiveness* dan *assurance*. Peningkatan dapat dilakukan melalui pengembangan sistem layanan pelanggan yang lebih tanggap, seperti fitur *live chat* dan pusat bantuan yang aktif 24 jam aplikasi *JakOne Mobile*. Selain itu, diperlukan pelatihan serta



© 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

evaluasi berkala terhadap petugas layanan guna meningkatkan kinerja dan memastikan pelayanan yang optimal.

- b. Aplikasi *JakOne Mobile* juga perlu melakukan evaluasi berkala terhadap sistem dan infrastruktur teknologi untuk meminimalkan kendala layanan. Upaya yang dapat dilakukan dengan cara melalui pemeliharaan atau *maintenance* aplikasi *JakOne Mobile* secara rutin, pembaruan sistem secara berkala, serta pengawasan performa server untuk mengantisipasi gangguan teknis yang dapat menghambat pengalaman pengguna aplikasi *JakOne Mobile*.
- c. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan agar dapat menambahkan variabel lain di luar kualitas layanan dan kendala layanan, seperti keamanan dan kepercayaan terhadap tingkat kepuasan. Hal ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam konteks layanan *JakOne Mobile*.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

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

DAFTAR PUSTAKA

- Alifandi, T., & Fasa, M. I. (2024). *Analisis Pengaruh Digitalisasi Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Penggunaan Bank BSI Di Bandar Lampung* *Analysis of the Influence of Banking Digitalization on Customer Satisfaction in Using BSI Bank in Bandar Lampung*. November, 7306–7314.
- Alzghaibi, H. (2025). Barriers to the Utilization of mHealth Applications in Saudi Arabia: Insights from Patients with Chronic Diseases. *Healthcare (Switzerland)*, 13(6). <https://doi.org/10.3390/healthcare13060665>
- Asti, M., & Fanny Humairah. (2018). Peran Digital Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Kredit (Studi Kasus Pt.Bank Tabungan Negara Syariah). *MONETER (Jurnal Keuangan & Perbankan)*, 6(2), 37–44. <https://doi.org/https://doi.org/10.32832/moneter.v6i2.2409>
- Chandra et al. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Dasgupta, S., Paul, R., & Fuloria, S. (2011). An Empirical Study to Understand the Different Antecedents of Relationship Quality in the Indian Context with Reference to the Mobile Telecommunication Sector. *Romanian Journal of Marketing*, 6(1), 1–117.
- Meithiana Indrasari. (2019). Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. In Unitomo Press (Ed.), *Sustainability (Switzerland)* (Pertama, Vol. 11, Issue 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_Sistem_Pembetulan_Terpusat_Strategi_Melestari
- Dwi Cahyono, Shavira Febriana Putri, E. L. (2022). *Accounting Service Quality* (Alfiatin (ed.); p. 13). CV. Diva Pustaka.
- Fandy, T. (2011). *Pemasaran jasa*. (Bayumedia).
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23*.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26 (10 ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap, N. J. (2020). *Mahasiswa Dan Revolusi Industri 4.0 Nova*. 2(2), 1–8.
- Hasyim, Zuhra, I., Septi, A. J., & Dabutar, A. R. (2023). Pengaruh kualitas layanan BRI Mobile terhadap kepuasan nasabah (Studi pengguna BRI Mobile di fakultas ekonomi, Universitas Negeri Medan). *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(4), 764–778. <https://doi.org/10.30651/jms.v8i4.20789>
- Hatmoko, J. U. D., Susi Tjen, Vanio Praba, Dany Nofiyanto, & Skolastika Cynthia. (2021). *“Revolusi Industri 4.0: Perspektif Teknologi, Manajemen, dan Edukasi.”*
- Jean, W. (2001). The Meansurement Of Word Of Mouth Communication and An Investigation Of Service Quality and Customer Committed As Potential Antecedents. *Jurnal of Service Research.*, Vol. 4(No. 1), pp 60-75.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan* (Andi (ed.)).
- Kholis, N. (2020). Perbankan Dalam Era Baru Digital. *Economicus*, 12(1), 80–88. <https://doi.org/10.47860/economicus.v12i1.149>
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran*. (Prehalindo. (ed.); Edisi Mile).
- Kotler, P. (2005). *Marketing Management*, Millenium Edition. *Beyond*



© 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

- Management*, 43–57. <https://doi.org/10.4135/9781446218952.n3>
- Kotler, P., & Erlangga. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). (2009). *Marketing Management. Marketing Management*.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management Information Systems. Managing the Digital Firm*. Pearson.
- Mitra, D., & Golder, P. N. (2006). How Does Objective Quality Affect Perceived Quality? Short-term Effects, Long-Term Effects, and Asymmetries. *Marketing Science*, 25(3), 230-247. <https://doi.org/https://doi.org/10.1287/mksc.1050.0175>
- Nurdin, Alwi Muchamad et al. (2023). Tantangan Dan Peluang Perbankan Digital: Studi Kasus Inovasi Keuangan Dan Transformasi Perbankan. *Jurnal Cahaya Mandalika ISSN 2721-4796 (Online)*, 3(2), 2160-2177.
- Nurul Oktima. (2018). *KAMUS EKONOMI*.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2018). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum. *Ojk RI*, I, 1–55.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for future Research. *Journal of Marketing*, 49 (4), 41. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman; Lovelock, C. H., dan Wirtz, J. (2004). *Services marketing: People, technology, strategy*.
- Peraturan OJK. (2021). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum (KBMI). *Www.Ojk.Go.Id*, 2, 1–113. <https://sikepo.ojk.go.id/SIKEPO/DatabasePeraturan/PeraturanUtuh/84c36c57-c4bb-4815-9b13-c229>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (M. Sutopo.). CV ALFABETA.
- Puspitadewi, I. (2019). Pengaruh Digitalisasi Perbankan Terhadap Efektivitas Dan Produktivitas Kerja Pegawai. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 5(2), 247–258. <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/JMBI/article/view/2925/0>
- Rena Deliyana, Berlantina Permatasari, D. S. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, Dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Mobile Banking Bca. *Journals of Economics and Business*, 2(2), 1–16. <https://doi.org/10.33365/jeb.v2i2.112>
- Samsuri. (2022). Strategi Keunggulan Bersaing Melalui Digitalisasi Layanan Produk Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Rogojampi. *Rahmad Hendi Zaelani*, 1, 1–13.
- Schiffman, L., & Kanuk, L. L. (2008). *Perilaku konsumen edisi 7* (Indeks.).
- Shafira, A. S., Aris Sunindyo, & Septian Yudha Kusuma. (2023). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Research and Development Student*, 1(2), 62–74. <https://doi.org/10.59024/jis.v1i2.318>
- Soelasih, Y. (2017). Kepuasan Konsumen Tidak Selalu Membentuk Loyalitas. *Jurnal Manajemen*, 21(3), 363. <https://doi.org/10.24912/jm.v21i3.257>
- Sugiyono. (2017). *Statistik untuk Penelitian* (Alfabeta.).



© 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

- Sugiyono. (2018). *Analisis Regresi untuk Penelitian*. Deepublish.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (2 ed.)*. Alfabeta.
- Sukarnoto, T. (2021). Pengaruh Atribut Produk, Tingkat Kualitas Pelayanan Dan Jaringan Kantor Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Inklusif (Jurnal Pengkajian Penelitian Ekonomi Dan Hukum Islam)*, 6(1), 25. <https://doi.org/10.24235/inklusif.v6i1.8433>
- Tambunan Tifanny, R. N. P. I. . (2023). *Tantangan dan Strategi Perbankan Dalam Menghadapi Perbankan Transformasi Digital Di Era 4.0*. 2, 148–156.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. (Andi (ed.); Edisi Kedu).
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Andi (ed.)).
- Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B., Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.1016/j.inoche.2016.03.015>
- Yulianto, A. R. (2018). Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Oleh : Andri Rizko Yulianto. Bina Sarana Informatika (BSI). *Jurnal Ekonomi, Volume 20 Nomor 2, Juni 2018 Copyright @ 2018, Oleh Program Pascasarjana, Universitas Borobudur*, 20(Juni), 242–245. <https://repository.bsi.ac.id/repo/files/258368/download/jurnal-unbor-DZT-juli-18.pdf>
- Zeithaml, P. (1985). Communication and Control Processes in the Delivery Service. *Communication and Control Processes in Delivey of Service Quality*, 52(2), 35–48. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/1251263>

**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





Hak Cipta :

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

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Halo!

Saya Laela Nur Anggraeni, mahasiswi Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir atau skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas dan Kendala Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi *JakOne Mobile* Bank DKI" Kuesioner ini ditujukan kepada pengguna aplikasi *JakOne Mobile* dari Bank DKI, dan bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan dan kendala yang dialami pengguna dapat memengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan tersebut. Partisipasi Bapak, Ibu dan kakak sangat berarti untuk mendukung kelancaran dan keberhasilan penelitian ini. Seluruh data yang dikumpulkan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik.

Atas perhatian dan kerja samanya, saya ucapkan terimakasih.

I. Identitas Responden

1. Nama Lengkap
2. Jenis Kelamin
 - a. Laki – laki
 - b. Perempuan
3. Usia
 - a. 17–20 tahun
 - b. 21–25 tahun
 - c. 31–35 tahun
 - d. 36–40 tahun
 - e. 41–45 tahun
 - f. 46–50 tahun
 - g. 51–55 tahun
 - h. 56–60 tahun
 - i. 61–64 tahun
4. Domisili
 - a. Jakarta Pusat
 - b. Jakarta Utara
 - c. Jakarta Barat



© 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

- d. Jakarta Timur
- e. Jakarta Selatan
- f. Kepulauan Seribu
5. Pekerjaan Saat Ini
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Pegawai Negeri Sipil
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Wirausaha
 - e. Ibu Rumah Tangga
6. Apakah anda pengguna aktif aplikasi *JakOne Mobile*?
 - a. Ya
 - b. Tidak
7. Seberapa sering anda menggunakan aplikasi *JakOne Mobile*?
 - a. Setiap hari
 - b. Beberapa kali seminggu
 - c. Sekali seminggu
 - d. Beberapa kali dalam sebulan
 - e. Jarang (kurang dari 1x per bulan)
8. Sudah berapa lama anda menggunakan aplikasi *JakOne Mobile*?
 - a. < 6 bulan
 - b. 6 bulan – 1 tahun
 - c. 1–2 tahun

II. Indikator Pernyataan Penelitian

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silakan berikan penilaian anda terhadap pernyataan berikut berdasarkan pengalaman anda menggunakan aplikasi *JakOne Mobile*.

Gunakan skala berikut:

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

1. Kualitas Layanan (X1)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Desain antarmuka aplikasi <i>JakOne Mobile</i> menarik dan profesional					
2	Aplikasi <i>JakOne Mobile</i> konsisten dalam memberikan layanan tanpa gangguan					
3	Saya mudah menghubungi <i>customer service</i> melalui aplikasi <i>JakOne Mobile</i>					
4	Saya percaya terhadap keamanan dan keandalan aplikasi <i>JakOne Mobile</i>					
5	Saya merasa mudah mendapatkan bantuan sesuai kebutuhan melalui aplikasi <i>JakOne Mobile</i>					

2. Kendala Layanan (X2)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Saya merasa waktu pemrosesan transaksi pada aplikasi <i>JakOne Mobile</i> cukup lambat					
2	Saya mengalami kesulitan dalam melakukan login atau autentikasi saat menggunakan aplikasi <i>JakOne Mobile</i>					
3	Pemeliharaan sistem yang dilakukan sering mengganggu kelancaran penggunaan aplikasi <i>JakOne Mobile</i>					
4	Aplikasi <i>JakOne Mobile</i> terkadang tidak stabil dan berhenti secara tiba-tiba saat digunakan					
5	Saya kesulitan menemukan solusi atau bantuan ketika mengalami kendala teknis pada aplikasi <i>JakOne Mobile</i>					

3. Kepuasan Pengguna (Y)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Aplikasi <i>JakOne Mobile</i> berjalan dengan lancar tanpa sering mengalami gangguan atau <i>error</i>					
2	Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan transaksi dalam aplikasi cukup efisien dan sesuai dengan harapan saya					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

3	Saya merasa aman dan nyaman menggunakan aplikasi <i>JakOne Mobile</i> untuk bertransaksi					
4	Aplikasi <i>JakOne Mobile</i> mempermudah aktivitas transaksi keuangan saya, dan saya ingin terus menggunakannya di masa depan					
5	Saya bersedia merekomendasikan aplikasi <i>JakOne Mobile</i> kepada orang lain karena puas dengan layanan yang diberikan					





© 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 Tabulasi Data
TABULASI DATA KUESIONER PENELITIAN

No	X1 (KUALITAS LAYANAN)					T	X2 (KENDALA LAYANAN)					T
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	5	1	5	5	5	21	5	5	5	4	5	24
2	4	4	4	3	5	20	4	4	4	3	5	20
3	5	5	2	4	5	21	4	5	3	5	5	22
4	5	4	4	5	5	23	2	5	5	4	4	20
5	4	5	4	4	5	22	5	4	4	5	4	22
6	4	3	5	5	5	22	5	5	5	5	3	23
7	4	5	5	5	5	24	5	5	2	3	5	20
8	3	4	5	5	5	22	5	3	5	4	4	21
9	5	4	5	5	3	22	5	4	3	4	5	21
10	4	5	3	5	5	22	5	5	4	5	5	24
11	3	5	5	5	5	23	4	5	5	5	5	24
12	5	5	4	4	2	20	4	5	5	5	4	23
13	5	4	3	4	5	21	5	5	4	5	1	20
14	5	5	5	5	2	22	5	3	4	4	4	20
15	4	5	5	5	5	24	5	4	5	5	4	23
16	5	5	3	3	4	20	4	5	5	4	5	23
17	4	4	5	5	5	23	4	3	4	5	5	21
18	4	4	3	4	5	20	4	4	5	5	5	23
19	4	5	5	5	2	21	3	3	5	5	4	20
20	5	3	5	5	2	20	5	4	4	5	3	21
21	5	5	3	5	4	22	4	5	4	5	5	23
22	5	4	5	3	5	22	4	5	4	5	4	22
23	4	5	4	3	4	20	5	4	5	5	4	23
24	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25
25	3	3	5	5	2	18	5	4	4	5	2	20
26	3	3	5	5	4	20	4	4	5	5	5	23
27	3	5	4	5	5	22	5	4	5	5	4	23
28	3	4	3	5	5	20	5	5	5	4	4	23
29	5	4	5	5	2	21	4	4	5	4	3	20
30	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	4	23
31	5	5	3	4	5	22	4	4	4	5	5	22
32	3	4	4	5	4	20	4	4	5	5	5	23
33	5	2	5	4	4	20	4	5	5	5	4	23
34	3	5	5	4	3	20	5	5	5	5	5	25
35	3	5	5	4	5	22	4	4	5	5	5	23
36	5	4	4	5	4	22	2	5	4	4	5	20
37	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	4	23
38	4	3	4	4	5	20	4	5	5	5	4	23
39	5	5	3	3	4	20	5	5	4	4	5	23
40	4	5	5	4	5	23	5	4	5	3	5	22
41	2	4	5	3	5	19	5	4	5	3	3	20
42	4	3	4	4	5	20	3	5	5	5	5	23
43	5	5	4	4	3	21	4	4	5	5	5	23
44	5	4	5	4	4	22	3	5	3	4	5	20
45	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	3	22
46	5	3	5	2	4	19	3	5	5	4	4	21



© 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

TABULASI DATA KUESIONER PENELITIAN

No	X1 (KUALITAS LAYANAN)					T	X2 (KENDALA LAYANAN)					T
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
47	5	5	5	4	5	24	5	5	4	4	3	21
48	5	3	5	4	3	20	5	5	5	4	5	24
49	5	3	3	4	5	20	4	5	5	4	5	23
50	3	5	3	4	5	20	4	5	4	5	5	23
51	4	3	4	4	5	20	5	5	5	5	4	24
52	4	5	5	3	3	20	5	5	4	5	5	24
53	5	2	4	5	4	20	5	5	5	3	5	23
54	4	5	1	5	5	20	4	5	5	5	4	23
55	3	4	5	3	5	20	5	5	5	5	5	25
56	5	3	5	3	4	20	3	5	5	5	5	23
57	5	4	4	3	4	20	5	3	5	5	5	23
58	3	3	5	5	4	20	4	4	5	5	5	23
59	5	5	4	2	4	20	5	3	5	5	5	23
60	5	5	4	4	5	23	5	3	4	5	3	20
61	5	5	5	5	3	23	5	4	4	4	3	20
62	5	4	5	5	4	23	5	5	2	5	3	20
63	5	4	4	5	3	21	5	4	3	4	4	20
64	4	3	5	5	4	21	5	3	3	5	3	19
65	4	4	4	5	4	21	5	3	5	3	4	20
66	5	5	5	3	5	23	5	4	5	3	3	20
67	5	5	5	5	3	23	5	4	3	5	3	20
68	4	5	4	4	4	21	5	3	5	2	5	20
69	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	3	20
70	4	3	5	3	3	18	5	2	4	4	5	20
71	3	4	5	5	4	21	4	4	5	5	5	23
72	4	5	4	3	5	23	5	2	4	5	4	20
73	3	3	4	5	5	20	5	3	4	3	5	20
74	4	5	5	5	4	23	5	4	4	5	5	23
75	5	3	4	4	4	20	5	4	5	4	5	23
76	5	3	4	5	3	20	5	4	5	5	4	23
77	4	4	4	3	5	20	5	4	5	4	5	23
78	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	4	23
79	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
80	4	5	5	2	5	21	4	4	3	4	5	20
81	5	3	4	5	4	21	3	3	5	5	5	21
82	5	3	4	3	5	20	4	2	4	5	5	20
83	5	3	4	4	5	21	5	4	5	5	4	23
84	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25
85	4	3	4	5	5	21	5	5	5	5	5	25
86	5	3	4	3	5	20	5	3	5	5	5	23
87	4	4	5	3	4	20	5	3	4	4	5	21
88	3	4	5	5	3	20	5	5	5	5	5	25
89	5	5	4	3	5	22	5	4	5	5	4	23
90	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25
91	3	4	5	4	5	21	3	4	4	5	5	21
92	5	3	3	4	5	20	5	5	5	5	5	25

TABULASI DATA KUESIONER PENELITIAN

No	X1 (KUALITAS LAYANAN)					T	X2 (KENDALA LAYANAN)					T
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
93	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	5	23
94	5	4	3	4	4	20	5	5	3	5	3	21
95	5	4	3	3	5	20	5	5	3	5	3	21
96	5	3	4	4	5	21	4	5	4	5	2	20
97	5	4	3	3	5	20	5	4	5	5	4	23
98	4	3	3	5	4	19	4	4	3	5	4	20
99	5	5	4	3	3	20	5	5	5	4	4	23
100	5	3	4	3	4	19	4	3	4	5	3	19

No	Y (KEPUASAN PENGGUNA)					T
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	
1	5	5	5	5	5	25
2	5	5	3	5	3	21
3	5	5	5	5	5	25
4	4	5	5	5	4	23
5	5	4	5	4	5	23
6	5	5	5	4	5	24
7	5	5	5	5	5	25
8	3	5	5	5	4	22
9	5	5	5	5	5	25
10	5	5	4	5	4	23
11	4	5	4	5	5	23
12	5	5	4	5	5	24
13	4	3	4	3	4	18
14	5	5	5	5	4	24
15	5	5	5	5	4	24
16	5	5	5	5	5	25
17	5	5	5	5	5	25
18	5	5	5	5	5	25
19	5	5	4	3	3	20
20	5	5	5	3	5	23
21	5	5	4	5	4	23
22	5	4	4	4	5	22
23	5	5	5	5	5	25
24	5	5	5	5	5	25
25	5	5	4	4	3	21
26	3	5	4	4	5	21
27	5	5	3	5	5	23
28	5	5	4	5	5	24
29	3	3	4	4	5	19
30	5	4	5	5	5	24
31	5	5	4	5	3	22
32	5	5	5	4	5	24
33	4	4	3	4	5	20
34	5	5	5	5	5	25
35	3	5	4	5	5	22

Hak Cipta :

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

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

No	Y (KEPUASAN PENGGUNA)					T
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	
36	4	4	4	4	4	20
37	5	5	5	5	5	25
38	4	4	4	4	4	20
39	5	3	2	5	5	20
40	5	5	5	3	5	23
41	1	5	4	5	5	20
42	5	5	4	5	5	24
43	5	5	5	5	5	25
44	3	5	3	4	5	20
45	5	5	5	5	5	25
46	4	5	3	4	5	21
47	5	5	4	4	5	23
48	5	5	5	5	5	25
49	5	5	5	5	5	25
50	4	5	5	5	4	23
51	5	5	5	5	5	25
52	5	5	5	5	5	25
53	5	5	5	5	5	25
54	5	5	5	5	5	25
55	5	5	5	5	5	25
56	4	5	5	5	5	24
57	5	5	5	5	5	25
58	5	3	5	5	5	23
59	5	3	4	4	4	20
60	5	4	5	3	3	20
61	5	3	5	3	5	21
62	4	5	5	5	4	23
63	3	5	5	5	5	23
64	5	4	5	4	2	20
65	5	4	4	3	4	20
66	3	4	5	4	4	20
67	5	3	4	3	5	20
68	5	4	5	3	3	20
69	4	4	4	4	4	20
70	5	5	2	4	3	19
71	5	5	5	5	5	25
72	4	4	4	3	5	20
73	4	5	4	4	4	21
74	5	4	3	4	5	21
75	5	5	5	5	5	25
76	5	5	5	4	5	24
77	5	5	3	4	4	21
78	5	5	5	5	5	25
79	5	5	5	5	5	25
80	5	5	5	4	4	23
81	5	5	5	5	5	25



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

No	Y (KEPUASAN PENGGUNA)					T
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	
82	4	4	4	5	3	20
83	4	5	4	5	5	23
84	5	5	5	5	5	25
85	5	5	5	4	4	23
86	4	4	4	3	5	20
87	4	5	5	5	5	24
88	5	5	5	4	4	23
89	5	5	3	5	5	22
90	5	5	5	4	5	24
91	5	5	4	3	5	21
92	4	5	5	5	4	23
93	4	5	4	5	5	23
94	4	4	4	4	5	21
95	5	4	5	3	5	22
96	5	5	4	4	3	21
97	5	5	4	4	5	23
98	5	3	4	4	5	21
99	5	5	5	5	4	24
100	4	3	5	4	4	20

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

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

Lampiran 2. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

Kualitas Layanan (X1)

Uji Validitas

		Correlations					
		X1.01	X1.02	X1.03	X1.04	X1.05	TOTAL
X1.01	Pearson Correlation	1	.914**	.692**	.448*	.413*	.896**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.013	.023	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.02	Pearson Correlation	.914**	1	.830**	.448*	.315	.919**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.013	.090	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.03	Pearson Correlation	.692**	.830**	1	.506**	.474**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.004	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.04	Pearson Correlation	.448*	.448*	.506**	1	.703**	.710**
	Sig. (2-tailed)	.013	.013	.004		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.05	Pearson Correlation	.413*	.315	.474**	.703**	1	.629**
	Sig. (2-tailed)	.023	.090	.008	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.896**	.919**	.875**	.710**	.629**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.861	.871	5



Hak Cipta :

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

Kendala Layanan (X2)

Uji Validitas

		Correlations					
		X2.06	X2.07	X2.08	X2.09	X2.10	JUMLAH
X2.06	Pearson Correlation	1	.914**	.897**	.867**	.924**	.959**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.07	Pearson Correlation	.914**	1	.824**	.839**	.885**	.933**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.08	Pearson Correlation	.897**	.824**	1	.975**	.975**	.969**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.09	Pearson Correlation	.867**	.839**	.975**	1	.948**	.961**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.10	Pearson Correlation	.924**	.885**	.975**	.948**	1	.984**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
JUMLAH	Pearson Correlation	.959**	.933**	.969**	.961**	.984**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.978	.979	5



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Kepuasan Pengguna (Y)

Uji Validitas

		Correlations					
		Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	SUM
Y11	Pearson Correlation	1	.302	.400*	.302	.281	.603**
	Sig. (2-tailed)		.105	.028	.105	.133	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y12	Pearson Correlation	.302	1	.677**	1.000**	.850**	.889**
	Sig. (2-tailed)	.105		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y13	Pearson Correlation	.400*	.677**	1	.677**	.796**	.869**
	Sig. (2-tailed)	.028	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y14	Pearson Correlation	.302	1.000**	.677**	1	.850**	.889**
	Sig. (2-tailed)	.105	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y15	Pearson Correlation	.281	.850**	.796**	.850**	1	.891**
	Sig. (2-tailed)	.133	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
SUM	Pearson Correlation	.603**	.889**	.869**	.889**	.891**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.863	.888	5



Hak Cipta :

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

Lampiran 3. Hasil Uji Asumsi Klasik

A. Uji Normalitas

1. One Sample Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardize d Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.56377760
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.055
	Negative	-.077
Test Statistic		.077
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.157
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.153
	99% Confidence Interval	Lower Bound .143
		Upper Bound .162

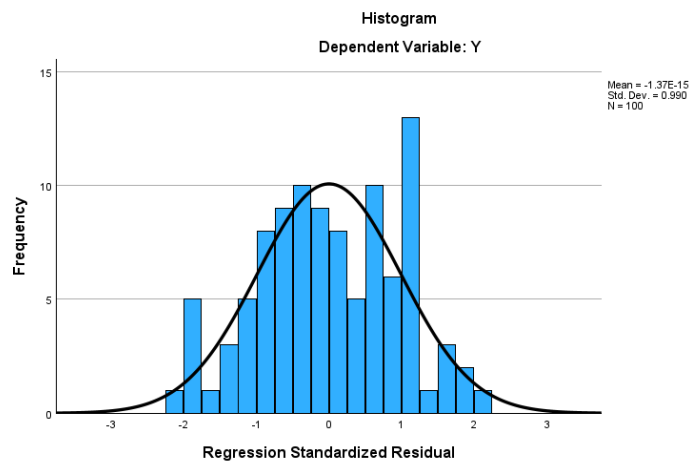
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

2. Histogram

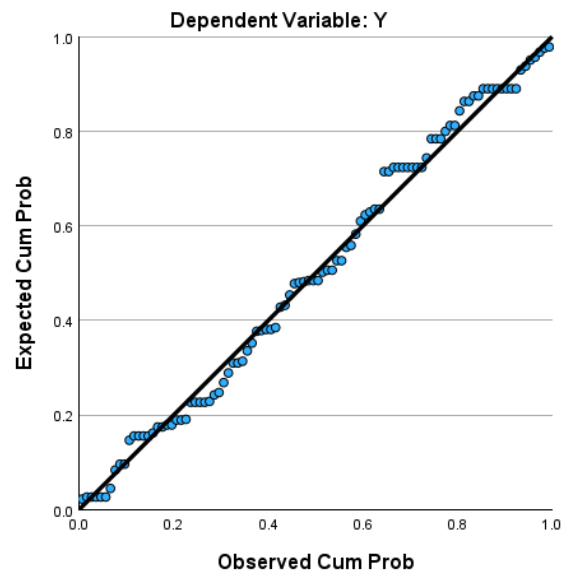




© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

3. Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



B. Uji Multikolinearitas

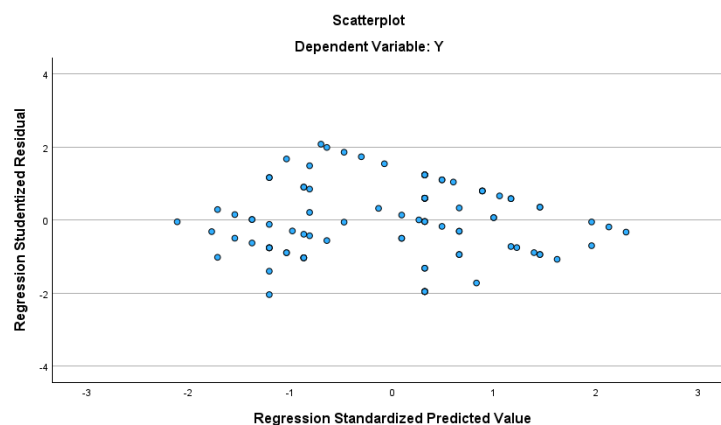
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.897	2.893		1.001	.319		
	X1	.208	.098	.169	2.121	.036	.998	1.002
	X2	.696	.094	.588	7.369	<.001	.998	1.002

a. Dependent Variable: Y

C. Uji Heteroskedastisitas

1. Scatterplot



Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

2. Uji Glejser

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.394	1.625		1.473	.144
	X1	-.033	.055	-.060	-.595	.553
	X2	-.019	.053	-.036	-.352	.726

a. Dependent Variable: ABS_RES

Lampiran 4. Hasil Uji Analisis Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.897	2.893		1.001	.319		
	X1	.208	.098	.169	2.121	.036	.998	1.002
	X2	.696	.094	.588	7.369	<.001	.998	1.002

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 5. Hasil Uji Hipotesis

1. Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.897	2.893		1.001	.319		
	X1	.208	.098	.169	2.121	.036	.998	1.002
	X2	.696	.094	.588	7.369	<.001	.998	1.002

a. Dependent Variable: Y

2. Hasil Uji f (simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	150.015	2	75.008	30.053	<.001 ^b
	Residual	242.095	97	2.496		
	Total	392.110	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Lampiran 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.619 ^a	.383	.370	1.580

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Lampiran 7. Lembar Bimbingan Skripsi



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

LEMBAR BIMBINGAN

- | | |
|------------------------|--|
| 1. Nama Mahasiswa | : Laela Nur Anggraeni |
| 2. NIM | : 2104421019 |
| 3. Program Studi | : Keuangan & Perbankan Terapan |
| 4. Judul Tugas Skripsi | : Pengaruh Kualitas Dan Kendala Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Jakone Mobile Bank DKI |
| 5. Dosen Pembimbing | : Heri Abrianto, S.E., M.M. |

No.	Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Dosen Pembimbing
1.	17/02 2025	Revisi latar belakang fenomena	
2.	24/02 2025	Revisi latar belakang & penulisan rumusan masalah	
3.	07/03 2025	Revisi rumusan masalah penulisan	
4.	17/03 2025	penulisan & pengumpulan bab 2	
5.	09/04 2025	Acc bab 1 revisi penulisan / hipotesis bab 2	
6.	11/04 2025	revisi bab 2 revisi bab 3	
7.	14/04 2025	Acc bab 2 Acc bab 3	
8.	16/06 2025	revisi bab 4 & 5	
9.	25/06 2025	Revisi Bab 4 & 5	
10.	24/06 2025	Acc bab 4 & 5	

Menyetujui Ketua Program Studi
Keuangan & Perbankan Terapan
Depok, 2025

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Lampiran 8. Lembar Persetujuan Sidang Akhir Skripsi

LEMBAR PERSETUJUAN UNTUK SIDANG AKHIR SKRIPSI

Pada tanggal 24/06/2025 skripsi yang disusun oleh:

Nama : Laela Nur Anggraeni
 NIM : 2104421019
 Judul :

"Pengaruh Kualitas Dan Kendala Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi *Jakone Mobile Bank DKI*"

Telah disetujui untuk diteruskan ke tahap sidang akhir sesuai dengan jadwal yang akan ditetapkan kemudian.

Disetujui oleh
 Pembimbing

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

Diketahui Oleh

KPS Program Studi

Tanggal 24 Juni 2025

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