



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

SKRIPSI TERAPAN

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN
PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PENGGUNA APLIKASI HALO BCA**

(Studi Kasus Pengguna Aplikasi Halo BCA di Provinsi DKI Jakarta)



Disusun Oleh:

Adelia Putri Fairuz/2104421031

**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 KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN
PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PENGGUNA APLIKASI HALO BCA**

(Studi Kasus Pengguna Aplikasi Halo BCA di Provinsi DKI Jakarta)



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

Disusun Oleh:
Adelia Putri Fairuz/2104421031

**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 : Adelia Putri Fairuz
NIM : 2104421031
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
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.

Depok, 8 Juli 2025



Adelia Putri Fairuz
NIM.2104421031



Hak Cipta :

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Adelia Putri Fairuz
NIM : 2104421031
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Halo BCA (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Halo BCA di Provinsi DKI Jakarta)

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 : Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si., (Crimf)

Anggota Penguji : Heri Abrianto, S.E., M.M. (H. Abrianto)

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 8 Juli 2025

Ketua Jurusan Akuntansi



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



Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Adelia Putri Fairuz
NIM : 2104421031
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / Keuangan dan Perbankan Terapan
Judul Skripsi :

“Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Halo BCA (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Halo BCA di Provinsi DKI Jakarta)”

Disetujui oleh:
Pembimbing

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

Diketahui Oleh
Ketua Program Studi
Keuangan dan Perbankan Terapan

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

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Halo BCA (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Halo BCA di Provinsi DKI Jakarta)”.

Dalam proses penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan doa dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, maka perkenankan penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta
3. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Politeknik Negeri Jakarta dan Dosen Pembimbing yang telah membantu dan mengarahkan dengan penuh dedikasi sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Ibu Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si., selaku Dosen Penguji, atas saran berharga yang turut mendukung penyusunan skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan lebih baik.
5. Seluruh Dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis selama perkuliahan.
6. Keluarga penulis, Bapak Firdaus, Ibu Mardiah, dan Adik Akhdiyat Rifqy Ghifari. Terima kasih atas cinta kasih sepanjang masa serta motivasi terbesar penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
7. Syahri Bunga Farizka, selaku kakak penulis. Terima kasih atas ruang untuk berbagi dan dukungan selama ini.
8. Cindy Amelia, selaku teman terdekat penulis selama perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan yang menyenangkan dan telah menjadi tempat berbagi cerita.
9. Sabila Assyarifah, Sifa Mukhairoh, Anggi Diah, Alifia Wida, Lufita Anggun, Maharani Salsabiila, Moses, dan Kak Shofwatun Nida selaku teman dekat



Hak Cipta :

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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
- penulis saat masa perkuliahan. Terima kasih untuk seluruh pengalaman berharga dan menyenangkan selama masa kuliah.
10. Andika Diandra, Fina Erfiana, Sri Astuti Maulida, dan Afifah Kamal selaku teman terdekat penulis sejak Sekolah Menengah Atas. Terima kasih untuk seluruh pengalaman berharga di masa SMA hingga saat ini. Terima kasih penulis ucapkan khususnya untuk Andika Diandra, yang selalu mendengarkan dan memberi dukungan untuk setiap peristiwa penting dalam hidup penulis.
11. Claudia Manna Anglelica, teman terdekat penulis sejak Sekolah Menengah Pertama. Terima kasih telah membersamai penulis untuk terus berkembang dengan seluruh agenda menyenangkan yang tiada habisnya.
12. Safinatun Najah dan Padia Salwah, teman dekat penulis sejak Sekolah Menengah Pertama. Terima kasih untuk pengalaman berharga sampai saat ini. Untuk Vita Noor Azizah, selaku teman dekat penulis, terima kasih untuk seluruh pesan hangat dan dukungannya kepada penulis. Untuk Amelia Chairunnisa, selaku teman kecil penulis, terimakasih untuk pengalaman menyenangkan dan dukungan kepada penulis.
13. Selain itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang belum dapat disebutkan, terutama kepada mereka yang berkontribusi selama masa perkuliahan, kegiatan organisasi, magang, hingga penyusunan skripsi.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga masukan dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga karya ini bermanfaat dan dapat menjadi referensi bagi pembaca.

Depok, 8 Juli 2025

Adelia Putri Fairuz



Hak Cipta :

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama Penyusun : Adelia Putri Fairuz
NIM : 2104421031
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

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

“Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Halo BCA (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Halo BCA di Provinsi DKI Jakarta)”. 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 : 8 Juli 2025

Yang Menyatakan

Adelia Putri Fairuz



Hak Cipta :

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

Adelia Putri Fairuz
Keuangan dan Perbankan Terapan

“Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Halo BCA (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Halo BCA di Provinsi DKI Jakarta)”

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi layanan di sektor perbankan, termasuk dalam hal pelayanan pelanggan melalui aplikasi berbasis digital. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh PT Bank Central Asia Tbk adalah pengembangan aplikasi Halo BCA, yang memudahkan nasabah dalam menyampaikan keluhan secara praktis tanpa perlu mengunjungi kantor cabang. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kemudahan penggunaan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Halo BCA, dengan fokus pada pengguna di Provinsi DKI Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan pengumpulan data melalui kuesioner daring kepada 100 responden. Analisis data dilakukan menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda dengan menggunakan SPSS Versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna Aplikasi Halo BCA. Selain itu, kualitas penanganan keluhan juga terbukti berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan, kedua variabel memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna Aplikasi Halo BCA di DKI Jakarta.

Kata Kunci: Halo BCA, Kemudahan Penggunaan, Penanganan Keluhan, Kepuasan Nasabah.

**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

Adelia Putri Fairuz
Bachelor of Applied Finance and Banking

“The Effect of Perceived Ease of Use and Complaint Handling on Customer Satisfaction of Halo BCA Application Users (Case Study of Halo BCA Application Users in DKI Jakarta)”

ABSTRACT

The development of digital technology has encouraged service transformation in the banking sector, including in terms of customer service through digital-based applications. One of the innovations made by PT Bank Central Asia Tbk is the development of the Halo BCA application, which makes it easy for customers to submit complaints practically without the need to visit branch offices. This study aims to examine the effect of perceived ease of use and complaint handling on customer satisfaction of Halo BCA application users, with a focus on users in DKI Jakarta Province. The sampling technique used was purposive sampling with data collection through an online questionnaire to 100 respondents. Data analysis was carried out using Multiple Linear Regression Analysis using SPSS Version 26. The results showed that perceived ease of use has a positive and significant effect on customer satisfaction of Halo BCA Application users. In addition, the quality of complaint handling is also proven to have an effect on customer satisfaction. Simultaneously, the two variables have a significant influence on customer satisfaction of Halo BCA Application users in DKI Jakarta.

Keywords: Halo BCA, Perceived Ease of Use, Complaint Handling, Customer Satisfaction.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

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

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Pertanyaan Penelitian	9
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Manfaat Penelitian	10
1.6. Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Landasan Teori	12
2.1.1. <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2</i>	12
2.1.2. <i>Effort Expectancy</i>	13
2.1.3. Kemudahan Penggunaan.....	14
2.1.4. Penanganan Keluhan	15
2.1.5. <i>Procedural Justice</i>	16
2.1.6. <i>Interactional Justice</i>	16
2.1.7. <i>Distributive Justice</i>	17
2.1.8. Kepuasan Pelanggan	17
2.2. Penelitian Terdahulu	18
2.3. Kerangka Pemikiran.....	20
2.4. Hipotesis	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1. Jenis Penelitian	23
3.2. Objek Penelitian	23
3.3. Metode Pengambilan Sampel.....	23
3.4. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	24
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	24
3.5.1. Studi Pustaka.....	24
3.5.2. Studi Lapangan.....	25
3.5.3. Variabel Operasional.....	25
3.6. Metode Analisis Data	26



Hak Cipta :

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

3.6.1.	Uji Coba Instrumen	26
3.6.2.	Uji Asumsi Klasik	27
3.6.3.	Analisis Regresi Linear Berganda	28
3.6.4.	Uji Hipotesis	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		30
4.1 Hasil Penelitian		30
4.1.1.	Karakteristik Umum Responden	30
4.1.1.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
4.1.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	30
4.1.1.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	31
4.1.1.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
4.1.1.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	32
4.1.1.6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama menggunakan	33
4.1.2.	Gambaran Distribusi Item	34
4.1.2.1.	Variabel Kemudahan Penggunaan (X_1)	34
4.1.2.2.	Variabel Penanganan Keluhan (X_2)	34
4.1.2.3.	Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	35
4.2.	Hasil Uji Coba Instrumen	36
4.2.1.	Hasil Uji Validitas	36
4.2.2.	Hasil Uji Reliabilitas	37
4.3.	Hasil Uji Asumsi Klasik	37
4.3.1.	Uji Normalitas	37
4.3.2.	Uji Multikolinearitas	38
4.3.3.	Uji Heteroskedastisitas	39
4.4.	Uji Analisis Regresi Linear Berganda	40
4.5.	Uji Hipotesis	41
4.5.1.	Uji T (Parsial)	41
4.5.2.	Uji F (Stimultan)	42
4.5.3.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	43
4.6.	Pembahasan	43
4.6.1.	Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Halo BCA di DKI Jakarta	43
4.6.2.	Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Halo BCA	45
4.6.3.	Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah Aplikasi Halo BCA	47
BAB V PENUTUP		49
5.1.	Kesimpulan	49
5.2.	Saran	49
DAFTAR PUSTAKA		51
LAMPIRAN		55



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 1. 1 Penghargaan Halo BCA	2
Tabel 1. 2 Penyelesaian Pengaduan Halo BCA	4
Tabel 1. 3 Waktu Respons Layanan Halo BCA.....	6
Tabel 1. 4 Jumlah Kantor Cabang BCA.....	7
Tabel 1. 5 Komentar Negatif Pengguna Halo BCA	8
Tabel 3. 2 Skor <i>Skala Likert</i>	25
Tabel 3. 3 Variabel Operasional.....	25
Tabel 4. 1 Gambaran Distribusi Item X1	34
Tabel 4. 2 Gambaran Distribusi Item X2	35
Tabel 4. 3 Gambaran Distribusi Item Y	35
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4. 6 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	38
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinearitas.....	39
Tabel 4. 8 Hasil Uji Glejser	40
Tabel 4. 9 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
Tabel 4. 10 Hasil Uji T.....	41
Tabel 4. 11 Hasil Uji F.....	42
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	43

**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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Saluran layanan yang berkontribusi terhadap kepuasan nasabah.....	3
Gambar 1. 2 Tampilan Utama dan <i>Free Call</i> Halo BCA.....	3
Gambar 1. 3 Fitur <i>Live Chat</i> Halo BCA	4
Gambar 1. 4 Alasan Pelanggan Beralih ke Layanan Lain	5
Gambar 2. 1 Kerangka Landasan Teori	12
Gambar 2. 2 <i>Complaint Handling & Service Recovery</i>	15
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	31
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	31
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	33
Gambar 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama memakai Halo BCA .	33
Gambar 4. 7 <i>Normal Probability Plot (P-Plot)</i>	38
Gambar 4. 8 Grafik <i>Scatterplot</i>	39





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 Penelitian Terdahulu.....	55
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	58
Lampiran 3 Tabulasi Kuesioner Penelitian	63
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	71
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik	73
Lampiran 6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	75
Lampiran 7 Tabel Distribusi R.....	76
Lampiran 8 Tabel Distribusi T.....	77
Lampiran 9 Tabel Distribusi F	80
Lampiran 10 Lembar Bimbingan.....	82





Hak Cipta :

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Digitalisasi memberikan peluang bagi perbankan untuk dapat memperluas jangkauan pasar. Menurut data dari (Bank Indonesia, 2024), nilai transaksi perbankan digital mengalami pertumbuhan tahunan sebesar 54,89%. Peningkatan ini menjadi indikator pesatnya adopsi layanan digital oleh masyarakat, sekaligus menjadi tantangan bagi perbankan untuk terus berinovasi dalam menghadirkan layanan unggul guna memberikan kepuasan kepada nasabah yang dapat diukur melalui perasaan senang setelah membandingkan ekspektasi dan realita penggunaan layanan (Ismulyaty et al., 2022)

Hasil Survei Bisnis Perbankan OJK (2025) Triwulan I menunjukkan bahwa Indeks Orientasi Bisnis Perbankan (IBP) berada di zona optimis, yaitu pada angka 60. Angka ini menunjukkan tingginya keyakinan sektor perbankan terhadap kinerja mereka dan mendorong bank untuk bersaing dalam menghadirkan inovasi layanan yang mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Namun, menurut Rangkuti (2017:10), inovasi tidak lagi menjadi faktor utama dalam memenangkan persaingan, keunggulan sebuah bank justru terletak pada kemampuannya dalam menerapkan *customer care excellence*, yaitu bagaimana bank memberikan pelayanan melebihi harapan serta ekspektasi nasabah.

PT Bank Central Asia Tbk berkomitmen terhadap kepuasan nasabah melalui penyediaan layanan berkualitas dan pendekatan yang berorientasi pada kebutuhan nasabah. Komitmen tersebut terbukti dengan dinobatkannya BCA sebagai *the world's strongest banking brand* oleh Brand Finance, sebuah lembaga konsultan independen terkemuka di bidang strategi dan valuasi merek, sebagaimana dilaporkan oleh Goodstats (2023). Pengakuan ini mencerminkan konsistensi BCA dalam memberikan pelayanan yang responsif dan berkelanjutan selama 68 tahun beroperasi (BCA, 2024).

Salah satu bentuk dari konsistensi tersebut adalah dengan menghadirkan aplikasi pengaduan keluhan berbasis *mobile*, yaitu Halo BCA. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah nasabah dalam mengakses layanan *customer service* tanpa perlu mengunjungi kantor cabang. Secara rata-rata, Halo BCA



Hak Cipta :

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

menangani lebih dari 107.000 kontak per hari dengan tingkat *Service Level Agreement* (SLA) atau tingkat penyelesaian keluhan kepada nasabah pada tahun 2024 adalah sebesar 97,40% (BCA, 2024)

Selain itu, data yang dikutip dari Laporan Tahunan BCA (2024), mencatat bahwa jumlah keluhan nasabah Halo BCA pada tahun 2024 menurun sebesar 0,49%, dibandingkan tahun 2023. Penurunan ini menjadi faktor penentu bahwa terjadi peningkatan kepuasan pengguna aplikasi Halo BCA terhadap layanan yang diberikan. Hal tersebut tersebut juga terlihat dari berbagai penghargaan yang berhasil diraih oleh layanan Halo BCA, diantaranya:

Tabel 1. 1 Penghargaan Halo BCA

NO	Penghargaan yang diraih BCA	Tahun
1.	<i>Contact Center Service Excellence Award (CCSEA)</i>	2021
2.	<i>Global Contact Center World Awards</i>	2023
3.	<i>Top Ranking Performers Awards</i> oleh <i>Contact Center World</i>	2024

Sumber: BCA.co.id

Pada tabel 1.1 terlihat bahwa Halo BCA telah meraih berbagai penghargaan, khususnya pada lingkup *contact center*. Salah satu pencapaian tertingginya adalah saat berhasil meraih posisi *Grand Champion* dalam ajang *The Best Contact Center Indonesia* (TBCCI) 2024, mengungguli 1.114 perusahaan dari seluruh Indonesia. Prestasi ini menegaskan posisi Halo BCA sebagai *contact center* terbaik di Indonesia yang konsisten menjaga kepuasan nasabah melalui layanan prima serta inovasi, khususnya dalam penanganan keluhan melalui platform *mobile*.

Keberhasilan yang telah disebutkan merupakan bukti bahwa Halo BCA telah memberikan kepuasan kepada nasabah dalam mengakses layanan perbankan melalui teknologi digital yang praktis dan efisien. Hal ini sejalan dengan pernyataan Kotler (2017), bahwa *smartphone* merupakan saluran terbaik dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Melalui *smartphone*, nasabah dapat mengakses saluran seperti telepon, pesan, dan sosial media untuk dapat mengakses layanan perbankan.



Hak Cipta :

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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



Gambar 1. 1 Saluran layanan yang berkontribusi terhadap kepuasan nasabah
Sumber: Balasubramanian, 2024

Berdasarkan data yang tertera pada gambar 1.1, tingkat kepuasan pelanggan dapat dinilai dari saluran layanan yang digunakan. *Call support* menjadi saluran yang paling memuaskan dengan persentase sebesar 45%, diikuti oleh *live chat* sebesar 30% dan *email support* sebesar 15%. Sementara itu, *self-service* dan *social media* memperoleh tingkat kepuasan masing-masing sebesar 5%. Hal ini menunjukkan pentingnya menghadirkan layanan beragam dan mudah digunakan seperti yang telah diterapkan aplikasi Halo BCA.

Aplikasi ini memiliki beberapa fitur penting yang menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Halo BCA, diantaranya adalah desain antarmuka yang sederhana serta penyediaan berbagai saluran komunikasi yang *familiar* seperti *free call*, *Live Chat* melalui Whatsapp dan email serta media sosial, sehingga mudah untuk dipelajari. Menurut Muwa et al., (2024) kemudahan merupakan keyakinan bahwa penerapan teknologi dapat membuat hidup lebih mudah dan mengurangi usaha yang diperlukan.



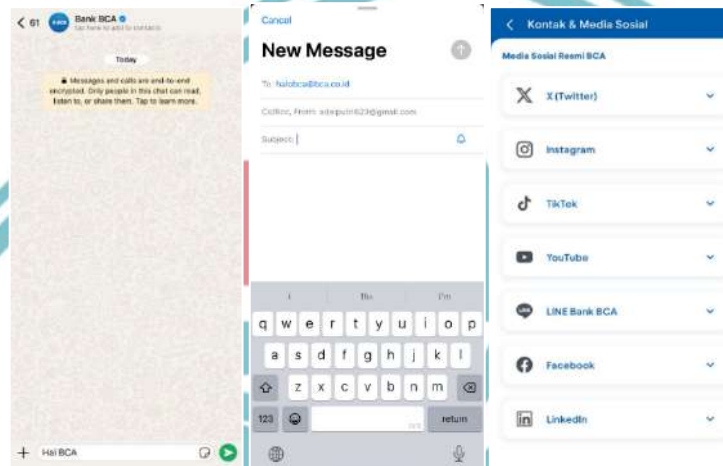
Gambar 1. 2 Tampilan Utama dan Free Call Halo BCA
Sumber: Aplikasi Halo BCA



Hak Cipta :

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

Pada Gambar 1.2 dapat dilihat bawah Halo BCA dilengkapi dengan fitur *Voice Over Internet Protocol* (VoIP), merupakan fitur dengan kemampuan mendeteksi suara dan gambar bergerak dengan jaringan *Internet Protocol* (IP). Melalui fitur ini, nasabah dapat menghubungi pusat layanan BCA secara langsung tanpa perlu menggunakan pulsa, karena seluruh proses komunikasi dilakukan melalui jaringan data (Muntahanah et al., 2020)



Gambar 1. 3 Fitur *Live Chat* Halo BCA
Sumber: Aplikasi Halo BCA

Selain itu, pada gambar 1.3 menunjukkan bahwa Halo BCA dilengkapi fitur *live chat* melalui WhatsApp dan Email yang memungkinkan nasabah untuk dapat mengajukan keluhan dengan mudah dan cepat. Fitur ini mendukung komunikasi secara *real-time* dengan petugas BCA dan memungkinkan nasabah untuk dapat mengakses layanan tersebut dimana saja, bahkan ketika mereka sedang melakukan kegiatan lain. Sementara itu, fitur pada media sosial memungkinkan nasabah untuk berkomunikasi melalui *platform* ‘kekinian’ seperti Twitter, Instagram, Tiktok, Youtube, Line, dan Facebook, sehingga memudahkan nasabah dalam menentukan fitur layanan sesuai dengan situasi yang dihadapi (Rismalia, 2022).

Keberagaman fitur yang ada pada Halo BCA memberikan kemudahan kepada nasabah. Hal ini tercermin dari peningkatan jumlah penyelesaian pengaduan pada tahun 2023-2024, yaitu:

Tabel 1. 2 Penyelesaian Pengaduan Halo BCA

Tahun	Penyelesaian Pengaduan Halo BCA
2024	20.337.396
2023	20.061.559

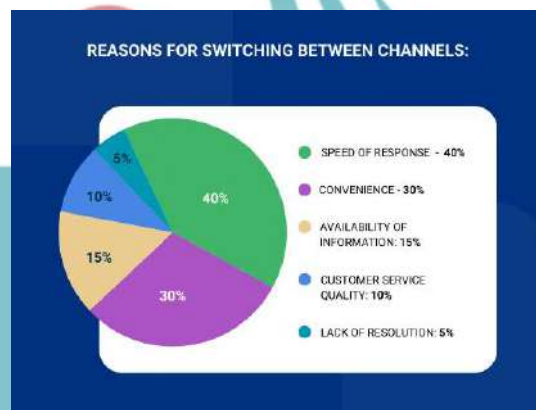
Sumber: Laporan Tahunan BCA, 2024



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 1.2 menunjukkan bahwa kemudahan yang diterapkan Halo BCA memberi dampak positif terhadap peningkatan jumlah penyelesaian pengaduan, dari 20.061.559 pada tahun 2023 menjadi 20.337.396 pada tahun 2024. Namun, kemudahan tersebut belum secara optimal memberikan kepuasan nasabah apabila tidak disertai dengan fungsi utama aplikasi sebagai sarana penanganan keluhan. Menurut Kim dan Oh (2024) Penanganan keluhan adalah proses perusahaan berupaya memperbaiki kegagalan dalam penyampaian layanan. Jika keluhan tidak ditangani dengan baik, dapat menurunkan tingkat kepuasan nasabah, yang pada akhirnya mendorong mereka untuk beralih ke layanan lain.



Gambar 1. 4 Alasan Pelanggan Beralih ke Layanan Lain
Sumber: Balasubramanian, 2024

Gambar 1.4 menyatakan bahwa sebagian besar pelanggan beralih ke layanan lain disebabkan oleh kurangnya kecepatan respons (40%), faktor kenyamanan (30%), kurangnya ketersediaan informasi (15%), kualitas layanan pelanggan (10%), dan ketidakpuasan akibat masalah yang tidak terselesaikan (5%). Oleh karena itu, Halo BCA memastikan bahwa setiap keluhan ditangani secara adil dengan memperhatikan prinsip penanganan keluhan, seperti proses sesuai SOP dengan cepat, pelayanan yang penuh perhatian dan kepedulian, serta pemberian kompensasi atas ketidakpuasan nasabah (Wirtz dan Lovelock, 2022).

Tahap pertama adalah penanganan keluhan harus disesuaikan dengan standar operasional perusahaan (SOP) secara cepat dan minim kesalahan. Menurut Forrester Research (2024), 77% pelanggan menganggap waktu respons yang cepat sebagai indikator utama kualitas layanan pelanggan. Hal ini sejalan dengan komitmen Halo BCA dalam menjaga waktu respons layanan sesuai dengan SOP, seperti tertera pada tabel di bawah 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tabel 1. 3 Waktu Respons Layanan Halo BCA

Media	Waktu Respons layanan
Telepon	20 detik
Media Sosial	3 menit
Live Chat	2 menit
Email	Kurang dari 1 jam

Sumber: Laporan Tahunan BCA, 2024

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa waktu respons layanan Halo BCA untuk saluran telepon, media sosial, dan *live chat* berada di bawah 5 menit, sedangkan untuk email kurang dari satu jam. Cara penanganan keluhan selanjutnya adalah dengan kemampuan *Interpersonal* petugas dan kompensasi yang diberikan Halo BCA. Menurut laporan dari McKinsey & Company (2023), perusahaan yang mengutamakan pengalaman pelanggan mengalami peningkatan loyalitas hingga 20%. Hal ini berarti Halo BCA harus terus mengembangkan kualitas layanan dalam membangun hubungan dengan nasabah serta memberikan solusi yang adil dan sesuai, guna meningkatkan tingkat kepuasan nasabah.

Pernyataan di atas menunjukkan upaya BCA dalam meningkatkan kualitas layanan. Namun, pada kenyataannya masih terdapat tantangan yang perlu diatasi. Hal ini terlihat dari komentar negatif yang disampaikan oleh pengguna aplikasi Halo BCA melalui *review* AppStore dan media sosial. Beberapa keluhan umum yang disampaikan nasabah meliputi kesulitan login akibat kendala verifikasi akun, respons *customer service* yang kurang memadai, serta lambatnya antrian untuk menyampaikan keluhan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun Halo BCA telah menghadirkan kemudahan penggunaan, namun kualitas penanganan keluhan masih perlu ditingkatkan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Anisyah (2023), menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan mampu memenuhi ekspektasi dan berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan. Selain itu, Maulana dan Novita (2023) menegaskan bahwa penanganan keluhan yang dilakukan secara solutif mampu memperbaiki pengalaman negatif pelanggan, sehingga mendorong loyalitas serta meningkatkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan.

Namun, tidak semua penelitian menunjukkan hasil yang serupa. Muwa et al. (2024) menemukan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa faktor lain seperti keamanan 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kepercayaan lebih dominan dalam membentuk kepuasan pelanggan. Meskipun ketiga penelitian tersebut memberikan kontribusi terhadap pemahaman mengenai kepuasan pengguna layanan digital, belum ada penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh kemudahan penggunaan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah pada aplikasi Halo BCA sebagai layanan penanganan keluhan berbasis *mobile*. Agar didapat pemahaman yang baik terhadap perbedaan hasil penelitian tersebut, diperlukan fokus penelitian di wilayah yang memiliki tingkat interaksi yang tinggi.

Tabel 1. 4 Jumlah Kantor Cabang BCA

Kota	Jumlah Kantor Cabang
Bandung	94
Surabaya	135
Semarang	128
Makassar	102
Medan	89
Malang	73
Palembang	80
Jakarta	563

Sumber: Laporan Tahunan BCA, 2024

Tabel 1.4 menunjukkan bahwa BCA memiliki 1.264 kantor cabang di seluruh Indonesia, dengan DKI Jakarta sebagai wilayah dengan jumlah terbanyak, yaitu 55 kantor cabang utama, 434 kantor cabang pembantu, dan 74 kantor kas. Halo BCA merupakan aplikasi yang berfungsi sebagai pelengkap layanan *customer service* di kantor cabang. Konsentrasi kantor dan nasabah yang tinggi di wilayah DKI Jakarta menjadikannya lokasi yang representatif untuk menilai pengaruh kemudahan penggunaan dan penanganan keluhan melalui aplikasi Halo BCA sebagai bentuk digitalisasi layanan nasabah.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kemudahan penggunaan dan penanganan keluhan yang dilakukan oleh BCA untuk menumbuhkan rasa kepuasan pada nasabahnya. Oleh sebab itu, peneliti mengangkat judul **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Halo BCA (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Halo BCA di Provinsi DKI 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

1.2. Rumusan Masalah

Aplikasi Halo BCA secara resmi diluncurkan pada bulan Juli 2021 dan hingga Mei 2025 telah diunduh oleh lebih dari 5 juta pengguna. Selama empat tahun beroperasi, Halo BCA telah menerima 18.400 ulasan serta memperoleh rating sebesar 3,8 dari skala 5,0 pada Appstore dan rating 4,0 dari skala 5,0 pada Playstore. Angka tersebut menunjukkan bahwa Halo BCA mendapat tanggapan yang cukup positif dari pengguna. Rating tersebut juga menjadi indikator tingkat kepuasan terhadap layanan dan fitur yang disediakan dalam aplikasi.

Namun, di balik respon positif tersebut, masih terdapat sejumlah keluhan yang dapat menjadi celah kepuasan nasabah. Untuk mendalami hal tersebut, penulis melakukan pra-survei terhadap komentar negatif yang paling sering muncul pada aplikasi Halo BCA selama Januari hingga Mei 2025 melalui platform pengunduh aplikasi. Beberapa di antaranya adalah:

Tabel 1. 5 Komentar Negatif Pengguna Halo BCA

Komentar Negatif Pengguna Halo BCA			Persentase
Kemudahan Penggunaan	Aksesibilitas aplikasi	Verifikasi OTP sulit didapat	25%
		Beberapa fitur tidak dapat diakses oleh pengguna	
		Keterbatasan penggunaan (Fleksibilitas)	
	Aplikasi berfungsi tidak optimal	Aplikasi sering mengalami <i>crash</i> (keluar saat digunakan) Tampilan dan fitur membingungkan Performa sistem yang lambat	19%
Penanganan Keluhan	Kualitas pelayanan Halo BCA	<i>Customer service</i> yang dianggap tidak solutif	37%
		Kompensasi yang tidak sesuai	
		Kurangnya etika komunikasi dari <i>customer service</i>	
	Efisiensi layanan	Waktu antrean di aplikasi yang panjang Proses penanganan keluhan yang tidak sistematis Ketidaksesuaian prosedur dengan standar operasional yang berlaku (SOP)	19%

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 1.5, komentar negatif dari pengguna Halo BCA menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi dan penanganan keluhan masih menjadi kendala bagi sebagian nasabah. Sebanyak 25% keluhan berkaitan dengan aksesibilitas aplikasi dan 19% keluhan menyampaikan bahwa aplikasi tidak



Hak Cipta :

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

berfungsi secara optimal, yang menyebabkan sebagian nasabah tetap harus mengunjungi kantor cabang untuk menyelesaikan urusan mereka.

Sementara itu, komentar negatif terbanyak justru terdapat pada aspek penanganan keluhan, khususnya pada kualitas pelayanan, yang mencatatkan angka tertinggi sebesar 37%. Hal ini menjadi perhatian penting karena penanganan keluhan merupakan fungsi utama dari layanan Halo BCA. Selain itu, aspek efisiensi layanan juga menjadi tantangan, dengan 19% keluhan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun Halo BCA telah memberikan kemudahan melalui layanan digital, hambatan dalam aspek penggunaan aplikasi masih perlu mendapat penanganan agar kepuasan nasabah dapat ditingkatkan secara menyeluruh.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, terdapat pertanyaan penelitian yang akan dibahas, antara lain:

1. Apakah faktor kemudahan penggunaan, berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Halo BCA di DKI Jakarta?
2. Apakah faktor penanganan keluhan, berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Halo BCA di DKI Jakarta?
3. Apakah faktor kemudahan penggunaan dan penanganan keluhan, berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Halo BCA di DKI Jakarta?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, terdapat tujuan penelitian yang akan dibahas, antara lain:

1. Menganalisis pengaruh faktor kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Halo BCA di DKI Jakarta
2. Menganalisis pengaruh faktor penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Halo BCA di DKI Jakarta
3. Menganalisis pengaruh faktor kemudahan penggunaan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Halo BCA di DKI 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

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dibuat untuk memberikan manfaat bagi sejumlah pihak, sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
Menambah ilmu dan wawasan bagi penulis tentang pengaruh kemudahan penggunaan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Halo BCA dan sebagai bahan acuan sejauh mana pengetahuan dan pemahaman yang diperoleh penulis saat menjalani kuliah di Politeknik Negeri Jakarta.
2. Bagi Bank
Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan bank BCA agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi Halo BCA dan penelitian ini juga dapat menjadi rujukan bagi bank-bank lain untuk turut menghadirkan aplikasi serupa guna memberikan kemudahan bagi nasabahnya.
3. Bagi Politeknik Negeri Jakarta
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi baru untuk penelitian selanjutnya terkait dengan topik sejenis.
4. Bagi Pembaca
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pembaca dalam rangka mengedukasi faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna aplikasi Halo BCA.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini akan terdiri dari lima bab, dengan tujuan agar pembaca dapat lebih mudah memahami setiap bagian. Berikut adalah sistematika penulisannya:

BAB I, Pendahuluan. Berisi latar belakang penelitian, alasan pemilihan judul, uraian rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II, Tinjauan Pustaka. Berisi pembahasan mengenai teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis yang mendasari perumusan masalah penelitian.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

BAB III, Metodologi Penelitian. Berisi jenis penelitian dan metode penelitian yang digunakan dalam melakukan penelitian, membahas objek penelitian, metode pengambilan sampel, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV, Hasil dan Pembahasan. Berisi hasil dari penelitian yang telah dilakukan, disertai dengan pembahasannya.

BAB V, Penutup. Berisi kesimpulan dari hasil penelitian, serta saran guna memberikan rekomendasi yang berguna bagi perusahaan.





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan (X_1) mendorong peningkatan kepuasan nasabah pengguna Aplikasi Halo BCA. Artinya, kepuasan akan tercapai apabila aplikasi dirancang secara sederhana dan mudah dipahami (*easy to learn*), nasabah diberikan kebebasan dalam memilih fitur penyampaian keluhan (*controllable*), aplikasi dapat diakses sesuai dengan kebutuhan (*flexible*), serta penyelesaian keluhan dapat dilakukan secara praktis tanpa harus datang ke kantor cabang (*easy to use*).

Penanganan keluhan (X_2) juga memberikan kontribusi dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa keluhan yang ditangani dengan cara yang sistematis, disampaikan dengan empati dan kepedulian, serta diikuti dengan solusi atau kompensasi yang sesuai, dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Kemudahan penggunaan dan penanganan keluhan secara bersamaan memberikan kontribusi terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Halo BCA.

Berdasarkan hasil koefisien determinasi, diketahui bahwa kemudahan penggunaan dan penanganan keluhan memberikan kontribusi terhadap kepuasan nasabah sebesar 50,7%, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan. Untuk Halo BCA, disarankan untuk terus meningkatkan kemudahan penggunaan dengan menyederhanakan tampilan aplikasi sehingga dapat mempermudah seluruh kelompok usia dan latar belakang pengguna. Selain itu, penanganan keluhan perlu dikelola secara lebih sistematis, dengan memperkuat kompetensi *customer service* dalam hal komunikasi dengan sopan, solutif, dan memastikan pemberian solusi atau kompensasi yang sesuai terhadap kerugian yang dialami nasabah. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar menambahkan variabel-variabel lain yang relevan, seperti kepercayaan atau motivasi penggunaan,



© 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

guna memahami lebih lanjut mengenai faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan nasabah pengguna aplikasi Halo BCA. Selain itu, cakupan wilayah penelitian juga sebaiknya diperluas ke luar wilayah DKI Jakarta, agar hasil penelitian dapat lebih representatif terhadap populasi yang lebih luas.





Hak Cipta :

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

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, R. R., Vveinhardt, J., Warraich, U. A., Ul Hasan, S. S., & Baloch, A. (2020). Customer satisfaction & loyalty and organizational complaint handling: Economic aspects of business operation of airline industry. *Engineering Economics*, 31 (1), 114–125. <https://doi.org/10.5755/j01.ee.31.1.8290>
- Akbar, D., Supriyadi, A., Supriyadi, A., & Salamet, R. A. R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi ojek online Grab di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Bisnis*, 10 (1), 153–168. <https://doi.org/10.62739/jb.v10i1.28>
- Andrianto, A. (2020). Faktor yang Memengaruhi Behavior Intention untuk Penggunaan Aplikasi Dompot Digital Menggunakan Model UTAUT 2. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 25 (2), 111–122. <https://doi.org/10.35760/eb.2020.v25i2.2412>
- Anisyah. (2023). Pengaruh Literasi Digital, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Penggunaan PLN Mobile di ULP Panam. In *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam: Vol. VIII* (Issue I).
- Bank Indonesia. (2024). *Nilai Transaksi Perbankan Digital 2021-2023*. bi.go.id
- Basuki, N. Y., & Hasanah, N. (2024). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Kepercayaan Gen Milenial Dan Gen Z Terhadap Minat Melakukan Top Up E-Money Melalui Tokopedia. *Indonesian Journal of Economy, Business, Entrepreneurship and Finance*, 4(3), 596–605.
- BCA. (2024). *BCA.co.id*. <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/media-riset/pressroom/siaran-pers/2024/08/21/10/13/mewakili-indonesia-bca-raih-6-penghargaan-internasional-dalam-sebulan>
- Dagnoush, S. M. M., & Khalifa, G. S. A. (2021). the Effect of Users' Effort Expectancy on Users' Behavioral Intention To Use M-Commerce Applications: Case Study in Libya. *International Journal on Recent Trends in Business and Tourism*, 5(4), 1–7. <https://doi.org/10.31674/ijrtbt.2021.v05i04.001>
- Delphia, R. (2022). *60 Persen Gen Z Memiliki Indeks Literasi Digital Tinggi*. Katadata Insight Center.
- Dwitjahyoyo, A. (2021). *Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Penduduk DKI Jakarta Tahun 2021*. BPS Provinsi DKI Jakarta.
- Federspiel, E., & Loch, F. (2025). Is Technology Adoption More Than Just Utility? The Role of Social Bonding and Motivation in UTAUT. *Journal of BCSS* 2025, 9311.
- Forrester, R. (2024). *Customer Experience Index Rankings*. <https://www.forrester.com/press-newsroom/forrester-2024-us-customer->



Hak Cipta :

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

experience-index/

- Ghozali. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gonchar, T. (2023). *Customer Service Skills: Best Practices*. Voiptime.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis EIGHTH EDITION*. Annabel Ainscow.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. In *Unitomo Press* (Vol. 11, Issue 1).
- Ismulyaty, S., Nurmaini, & Roni, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI Kalirejo). *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 8(1), 66–75. <https://doi.org/10.30997/jn.v8i1.6117>
- Kim, K., & Oh, H. (2024). When excessive service turns bad: Service alignment for transaction-specific needs. *Journal of Consumer Behaviour*, August 2024, 109–125. <https://doi.org/10.1002/cb.2403>
- Kotler, P. (2017). *Marketing 4.0: Bergerak dari Tradisional ke Digital*. Gramedia Pustaka Utama.
- Listyawati, L., & Nurpuspita, A. (2020). Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Tertanggung Pada PT. Asuransi Multi Artha Guna Tbk Surabaya. *Jiabi*, 4(2), 107–124.
- Maulana, A. A., & Novita, U. (2023). Pengaruh Customer Experience, Kepercayaan Konsumen, dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Konsumen Jama'ah pada PT Hamkagiat di Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial (JEIS)*, 02 (01).
- Maulida, Z., Ridha, A., Nurbismi, Ivana, F., & Ramli, M. R. (2024). Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Universitas Syiah Kuala (USK) 1 Banda Aceh. *Jurnal Sains Riset (JSR)*, 14 (April), 536–542.
- Maulidan, A., & Nizam, A. (2020). Pengaruh Keadilan Distributif, Prosedural, dan Interaksional terhadap Customer Retention pada Pengguna Produk PT Telekomunikasi Indonesia Tbk di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 5(4), 689–701. <http://www.jim.unsyiah.ac.id/EKM/article/view/14040>
- McKinsey, C. (2023). *Experience-led growth: A new way to create value*.
- Meiners, N., Reucher, E., Khan, H., & Spille, L. (2021). Consumer NonComplaint Behavior: An Empirical Analysis of Senior Consumer in Germany.
- Muntahanah, Toyib, R., & Wardiman, I. (2020). Implementasi Voice Over Internet Protocol (VOIP) Berbasis Linux (Studi Kasus SMK Negeri 03 Bengkulu). *Jurnal Pseudocode*, 41–49.



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

- Muwa, E. P., Sri, I., & Poppy, I. (2024). Persepsi Kegunaan, Kemudahan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna pada Alat Pembayaran Digital. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Keuangan*, 4(2), 1–7.
- Naseem, N., Dutta, S., & Yaprak, A. (2024). Finding the Sweet Spots: Optimizing Compensation in Proactive Service Recovery. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 37(1), 51–83.
- Noersanti, & Ernawati. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan pada Aplikasi OVO. *Jurnal Ecodemica*, 1–15.
- OJK. (2025). *Optimisme Kinerja Perbankan Di Tengah Ekspektasi Terhadap Stabilitas Kondisi Makroekonomi, Survei Orientasi Bisnis Perbankan OJK Triwulan I 2025*.
- Perdana, R. (2025). *Data Jumlah Penduduk Jakarta Berdasarkan Tingkat Pendidikan pada 2024*. DataIndonesia.Id.
- Permana, E., Cahyani, D. S., Famita, W., & Syamsurizal. (2024). Analisis Kepuasan Generasi Z Terhadap Layanan E-Commerce. *Jurnal Ilmiah Ekonomi, Akuntansi dan Pajak*, 337-355.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence*. K (Permana, Cahyani, Famita, & Syamsurizal, 2024) ompas Gramedia.
- Riana, I. D., Lestari, N. W. F., & Puspitarini, D. A. (2021). Pemulihan Layanan Melalui Customer Affection pada Kepuasan Penanganan Keluhan Mitra Pengemudi Online. *Jurnal Maneksi*, 34–31.
- Rismalia, S. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat Dan Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan Uang Elektronik dengan Sikap Sebagai Variabel Intervening pada Pengguna Dana di Universitas Esa Unggul. *Sinomika Journal*, 561–579.
- Salma, Rafidah, & Alawiyah, R. (2023). Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Prabumulih. *Jurnal ECo-Buss*, 6(1), 697–707.
- Saras, D., Putra, E. S., & Idham, K. (2023). Pengaruh Citra Merek dan Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Mobile Banking BCA. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5(2), 172–181.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. In *Bandung: Alfabeta* (Issue 2002, pp. 2008–2010). Alfabeta.
- Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model*. CV. Seribu Bintang.
- Wijaya, A. P., Prananta, W., & Permana, M. V. (2023). Peran Keadilan Prosedural dan Keadilan Antar Pribadi dalam Menentukan Keberhasilan dan Kepuasan Penanganan Komplain. *Jurnal Bisnis Terapan*, 7(1), 21–32.



Hak Cipta :

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

<https://doi.org/10.24123/jbt.v7i1.5335>

Wirtz, J., & Lovelock, C. (2022). *Service Marketing: People, Technology, Strategy*. World Scientific.

Wiyono. (2020). Keadilan Organisasional dan Kepuasan Kerja: Pengujian Keterkaitan Equity Theory Dengan Work Outcomes. *Jurnal Manajemen*.

Yunita, M. M. (2024). Kebiasaan Belajar Generasi Z: Implikasi Psikologis dari Pendidikan Berbasis Teknologi. *Jurnal Konsorsium Psikologi Ilmiah Nusantara*.





Hak Cipta :

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

No.	Nama Peneliti	Jurnal	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Saras, Putra, dan Khalik (2023)	Sumber: Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol. 5 No.2	Pengaruh Citra Merek dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Mobile Banking BCA.	Variabel Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking BCA.	Variabel tambahan yang diteliti, yaitu <i>brand image</i>
2.	Anisyah (2023)	Sumber: Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial	Pengaruh Literasi Digital, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Penggunaan PLN Mobile di ULP Panam	Variabel persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan	Variabel yang digunakan, yaitu literasi digital
3.	Salma, Rafidah, dan Alawiya h (2023)	Sumber: Jurnal eCo-Business Vol.6, No.02	Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Prabumulih.	Variabel penanganan keluhan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Prabumulih.	Metode yang digunakan yakni menggunakan rumus slovin

Hak Cipta :

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

(lanjutan)

4.	Maulana dan Novita (2023)	Sumber: Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial (JEIS) Vol.02, No.01	Pengaruh <i>Customer Experience</i> , Kepercayaan Konsumen, dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Konsumen Jama'ah Umroh pada PT Hamkagiat di Pekanbaru	Variabel penanganan keluhan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen jama'ah umroh pada PT Hamkagiat di Pekanbaru.	Subjek penelitian, berupa Jama'ah Umroh
5.	Muwa, Indah, dan Indrihastuti (2024)	Sumber: Jurnal Kajian Akuntansi dan Keuangan Vol. 4 No.2	Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna Alat Pembayaran Digital	Variabel kemudahan penggunaan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna alat pembayaran digital	Variabel yang berbeda, yaitu kegunaan, dan kepercayaan

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

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

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Kuesioner Penelitian

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Perkenalkan, Saya Adelia Putri Fairuz, Mahasiswa Jurusan Akuntansi, Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan, Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini Saya sedang melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian studi akhir (skripsi) dengan judul "Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Halo BCA (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Halo BCA di Provinsi DKI Jakarta)".

Sehubungan dengan hal tersebut, Saya memohon ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu dan berpartisipasi dalam pengisian kuesioner. Jawaban yang diberikan sangat berharga guna membantu dan mendukung kelancaran serta keberhasilan penelitian ini. Dalam penelitian ini dibutuhkan responden yang memiliki kriteria sebagai berikut:

1. Nasabah PT Bank Central Asia Tbk.
2. Pernah menggunakan Aplikasi Halo BCA (minimal 1x).
3. Berdomisili di DKI Jakarta (meliputi Jakarta Timur, Jakarta Barat, Jakarta Selatan, Jakarta Utara, Jakarta Pusat, dan Kepulauan Seribu).
4. Berusia minimal 17 tahun saat mengisi kuesioner ini.

Apabila Bapak/Ibu/Saudara/i memenuhi kriteria tersebut, Saya memohon ketersediaannya untuk berpartisipasi dalam kuesioner penelitian ini. Seluruh data dan informasi yang ada pada kuesioner ini dijaga kerahasiannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Apabila terdapat kendala atau pertanyaan, saran, serta masukan terkait penelitian, silakan menghubungi saya melalui email:

♥ adelia.putri.fairuz.ak21@mhswn.pnj.ac.id

Atas perhatian dan partisipasinya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Adelia Putri Fairuz.



Hak Cipta :

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

I. Pertanyaan Penyaring

Sebelum melanjutkan pengisian kuesioner ini, mohon terlebih dahulu menjawab pertanyaan penyaring untuk memastikan bahwa Anda memenuhi kriteria sebagai responden. Jika jawaban Anda terhadap salah satu pertanyaan tersebut adalah "Tidak", maka Anda tidak perlu melanjutkan pengisian kuesioner.

1. Apakah Anda merupakan nasabah PT Bank Central Asia Tbk?
 - a. Ya
 - b. Tidak (Silakan berhenti mengisi survei)
2. Apakah Anda pernah menggunakan aplikasi Halo BCA? *(Minimal 1x)*
 - a. Ya
 - b. Tidak (Silakan berhenti mengisi survei)
3. Apakah Anda berdomisili di wilayah DKI Jakarta?
 - a. Ya
 - b. Tidak (Silakan berhenti mengisi survei)
4. Apakah saat pengisian kuesioner ini, Anda sudah berusia 17 tahun?
 - a. Ya
 - b. Tidak (Silakan berhenti mengisi survei)

II. Identitas Responden

Berikut ini merupakan pertanyaan terkait profil responden. Diharapkan untuk menjawab setiap pertanyaan dengan benar dan jujur. Data yang telah diberikan pada kuesioner ini akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan akan dijaga kerahasiaannya.

No	Keterangan	Jenis Isian
1.	Jenis Kelamin	a. Laki-Laki b. Perempuan
2.	Usia	a. 17-22 tahun b. 23-30 tahun c. 31-40 tahun d. >40 tahun
3.	Pendidikan Terakhir	a. SMA/Sederajat b. Diploma (D1/D2/D3) c. Sarjana (D4/S1/S2/S3) d. Lainnya

Hak Cipta :

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

(lanjutan)

4.	Pekerjaan	a. Pelajar/Mahasiswa b. Pegawai Swasta c. Pegawai Negeri d. Wirausaha
5.	Domisili	a. Jakarta Selatan b. Jakarta Pusat c. Jakarta Timur d. Jakarta Barat e. Jakarta Utara f. Kepulauan Seribu
6.	Lama Menggunakan Aplikasi Halo BCA	a. <1 tahun b. 1-2 tahun c. 3-4 tahun

III. Kuesioner Penelitian (Kemudahan Penggunaan)

Responden diharapkan untuk membaca setiap pernyataan dengan cermat dan memberikan jawaban secara jujur berdasarkan keyakinan pribadi. Pilihan jawaban menggunakan Skala Likert 5 poin dengan ketentuan sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Cukup Setuju (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Contoh Pengisian:

Pernyataan: "Aplikasi Halo BCA menyediakan berbagai fitur yang memudahkan saya dalam menyampaikan keluhan"

Jika Anda sangat setuju dengan pernyataan tersebut, maka pilihlah:

5 = Sangat Setuju

Tidak ada jawaban yang benar atau salah dalam kuesioner ini. Silakan isi sesuai dengan keadaan dan pendapat pribadi Anda.



Hak Cipta :

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

Kemudahan Penggunaan (X1)

No	Pernyataan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa tampilan aplikasi Halo BCA dirancang secara sederhana sehingga mudah untuk dipahami.					
2	Saya tidak mengalami kesulitan saat pertama kali menggunakan aplikasi Halo BCA.					
3	Aplikasi Halo BCA menyediakan berbagai fitur yang memudahkan saya dalam menyampaikan keluhan.					
4	Saya dapat dengan mudah memilih fitur yang sesuai dengan kebutuhan Saya.					
5	Saya merasa Aplikasi Halo BCA sangat fleksibel, karena dapat digunakan kapan saja dan dimana saja.					
6	Saya tidak perlu pergi ke kantor cabang untuk menyelesaikan keluhan karena adanya aplikasi Halo BCA.					
7	Saya merasa proses penyampaian keluhan melalui aplikasi Halo BCA sangat praktis karena tidak membutuhkan banyak usaha (effortless)					

Penanganan Keluhan (X2)

No	Pernyataan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa proses penanganan keluhan dilakukan secara sistematis sesuai dengan standar operasional bank.					
2	Saya dapat mengikuti setiap tahapan penyelesaian keluhan yang saya ajukan.					
3	Saya merasa customer service Halo BCA memperhatikan keluhan yang saya ajukan dengan sungguh-sungguh.					
4	Saya merasa customer service Halo BCA menunjukkan etika komunikasi yang baik (Etika komunikasi yang baik: sopan, ramah, dan penuh hormat)					
5	Saya dapat memahami penjelasan yang diberikan oleh customer service Halo BCA.					
6	Saya merasa kompensasi yang diberikan sesuai dengan kerugian yang saya alami (Kompensasi yang diberikan dapat berupa: permintaan maaf, pengembalian dana, perbaikan, atau penyesuaian layanan)					
7	Saya merasa solusi yang diberikan membantu menyelesaikan permasalahan perbankan yang saya hadapi.					



Hak Cipta :

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

No	Pernyataan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa harapan saya terhadap layanan aplikasi Halo BCA sesuai dengan kenyataan yang saya alami.					
2	Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan pengalaman menggunakan aplikasi Halo BCA.					
3	Saya berniat menggunakan Halo BCA kembali jika mengalami masalah perbankan.					
4	Saya tertarik menggunakan Aplikasi Halo BCA dalam jangka waktu yang lama.					
5	Saya merasa puas dan bersedia membagikan ulasan positif tentang aplikasi Halo BCA.					
6	Saya bersedia merekomendasikan aplikasi Halo BCA kepada teman atau keluarga.					



Lampiran 3 Tabulasi Kuesioner Penelitian

Kemudahan Penggunaan (X1)

No.Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	Total X1
1	4	4	4	4	4	4	4	28
2	1	1	1	2	4	4	4	17
3	4	4	4	4	4	4	5	29
4	4	3	5	5	3	4	3	27
5	5	5	4	5	5	5	5	34
6	5	5	5	5	5	5	5	35
7	4	4	4	4	4	4	4	28
8	3	3	3	3	3	3	3	21
9	5	4	4	5	5	4	4	31
10	5	5	5	5	5	5	5	35
11	5	4	5	4	4	5	5	32
12	4	3	4	5	4	4	4	28
13	4	3	4	4	4	4	4	27
14	5	5	5	5	5	5	5	35
15	5	3	5	5	5	5	5	33
16	5	4	4	5	5	5	4	32
17	4	5	5	5	5	4	4	32
18	4	5	4	5	4	4	5	31
19	5	5	5	5	5	4	5	34
20	4	4	5	3	4	4	5	29
21	5	5	5	5	5	5	5	35
22	5	5	5	5	5	5	5	35
23	4	5	3	4	5	4	4	29
24	5	5	5	5	5	5	5	35
25	5	4	5	5	5	4	4	32
26	5	4	4	5	4	4	5	31
27	5	4	4	5	5	3	3	29
28	4	4	3	4	4	5	5	29
29	4	3	5	4	5	5	4	30
30	5	4	4	5	5	5	3	31
31	5	5	5	5	5	5	5	35
32	5	5	4	4	5	5	4	32
33	4	4	5	4	5	4	3	29
34	4	3	4	4	5	5	3	28
35	3	5	3	4	5	3	5	28
36	4	4	5	4	5	3	4	29
37	5	4	4	5	5	4	4	31
38	4	4	5	3	4	3	5	28
39	4	5	4	4	5	5	3	30
40	4	4	3	4	5	4	4	28

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

(lanjutan)

41	4	5	4	5	5	4	4	31
42	5	5	5	5	5	5	5	35
43	5	5	5	4	4	4	4	31
44	4	4	5	4	4	3	4	28
45	4	5	5	5	3	4	4	30
46	5	5	4	4	5	5	3	31
47	4	4	5	5	5	3	4	30
48	5	4	5	3	2	4	5	28
49	4	5	5	4	5	5	3	31
50	4	4	4	5	4	5	4	30
51	5	4	5	5	4	3	5	31
52	4	5	5	4	4	5	4	31
53	4	4	5	4	5	5	5	32
54	4	5	5	5	4	4	5	32
55	5	5	5	5	5	5	5	35
56	5	5	4	4	4	5	5	32
57	5	5	4	4	4	4	4	30
58	5	4	5	3	4	3	5	29
59	5	5	5	5	5	5	5	35
60	4	5	5	5	5	5	5	34
61	5	5	5	4	5	5	4	33
62	5	4	5	4	5	3	5	31
63	4	3	4	5	5	4	4	29
64	5	5	4	4	5	2	2	27
65	5	4	4	5	4	3	3	28
66	5	4	5	5	5	3	3	30
67	4	3	4	4	5	4	4	28
68	4	3	5	4	5	3	3	27
69	4	3	5	4	5	3	4	28
70	5	4	5	4	5	3	5	31
71	5	5	4	4	5	3	3	29
72	4	4	4	5	4	4	4	29
73	5	5	4	5	5	5	5	34
74	5	5	5	5	5	5	3	33
75	5	5	5	5	5	5	5	35
76	5	5	4	4	5	2	4	29
77	4	5	4	5	5	3	3	29
78	4	4	5	4	4	5	5	31
79	4	5	5	4	5	5	4	32
80	5	4	4	5	5	4	4	31
81	4	5	4	3	5	4	5	30
82	5	5	4	5	4	5	5	33
83	5	5	5	5	5	5	5	35



Hak Cipta :

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

(lanjutan)

84	4	4	4	5	5	4	4	30
85	5	4	4	5	5	4	3	30
86	5	4	5	5	4	5	5	33
87	5	4	5	5	4	5	4	32
88	4	5	5	5	4	4	4	31
89	5	4	5	5	4	3	5	31
90	5	5	5	4	5	4	4	32
91	3	4	5	4	5	4	5	30
92	5	5	5	5	4	5	3	32
93	5	3	5	4	5	5	4	31
94	4	5	5	5	4	3	4	30
95	3	4	3	4	3	4	5	26
96	5	5	5	5	4	5	4	33
97	4	4	5	4	5	5	5	32
98	2	1	1	2	1	1	1	9
99	3	2	1	2	2	2	1	13
100	5	5	5	5	5	5	5	35

Penanganan Keluhan (X2)

Penanganan Keluhan (X2)								
No Resp.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	Total X2
1	4	4	4	4	4	4	4	28
2	4	4	4	4	4	3	3	26
3	4	4	4	4	4	5	5	30
4	5	4	5	3	3	4	5	29
5	5	5	5	5	5	5	5	35
6	5	5	5	5	5	5	5	35
7	4	4	4	4	4	4	4	28
8	4	4	3	3	3	3	3	23
9	5	4	4	5	4	5	4	31
10	5	5	5	5	5	5	5	35
11	5	5	5	5	5	5	4	34
12	5	4	3	5	4	3	3	27
13	4	4	4	4	4	4	4	28
14	5	5	5	5	5	5	5	35
15	4	4	5	5	5	3	4	30
16	3	3	4	4	4	4	5	27
17	3	3	4	4	4	5	4	27
18	4	5	5	5	5	4	4	32
19	5	5	5	5	5	4	5	34
20	3	4	5	5	5	4	4	30
21	5	5	5	5	4	4	4	32



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

(lanjutan)

22	5	5	5	5	5	5	5	35
23	4	4	5	5	5	4	4	31
24	4	4	5	5	4	4	4	30
25	5	5	5	5	5	3	4	32
26	5	5	5	4	5	4	5	33
27	4	4	4	4	4	3	4	27
28	3	3	4	4	4	3	4	25
29	3	4	4	5	4	3	5	28
30	4	5	3	4	4	4	5	29
31	5	5	5	5	5	5	5	35
32	5	4	4	5	3	4	3	28
33	5	4	4	5	4	5	4	31
34	3	4	3	4	3	4	4	25
35	5	5	3	3	5	4	4	29
36	5	4	5	5	4	4	4	31
37	4	4	5	4	4	4	5	30
38	4	4	5	3	5	4	5	30
39	3	4	4	5	4	3	4	27
40	4	3	4	4	4	4	3	26
41	5	5	3	4	4	3	5	29
42	5	5	5	5	5	5	5	35
43	4	4	4	4	4	4	5	29
44	5	5	5	4	5	5	5	34
45	5	5	5	4	5	4	5	33
46	4	4	3	4	4	5	5	29
47	4	5	3	4	4	3	4	27
48	4	5	2	3	2	4	4	24
49	4	5	5	5	4	3	4	30
50	3	4	3	4	4	3	4	25
51	5	4	5	5	3	5	4	31
52	4	4	5	5	4	3	5	30
53	4	3	4	5	5	5	4	30
54	5	4	4	5	5	5	4	32
55	5	5	5	5	5	5	5	35
56	4	4	4	5	5	3	4	29
57	5	5	5	5	5	5	5	35
58	4	5	5	5	4	3	4	30
59	5	5	5	5	5	5	5	35
60	5	5	5	5	5	5	5	35
61	3	4	5	5	5	3	4	29
62	4	4	4	5	4	3	5	29
63	4	4	3	4	4	4	4	27
64	4	4	4	5	5	4	5	31



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

(lanjutan)

65	5	4	5	4	4	5	4	31
66	5	4	4	5	5	4	5	32
67	4	5	5	5	5	5	4	33
68	5	4	5	5	4	5	5	33
69	4	4	5	5	5	5	4	32
70	5	4	4	5	4	5	4	31
71	4	3	4	5	4	3	4	27
72	3	4	5	5	4	3	4	28
73	5	4	5	5	5	3	4	31
74	4	4	3	4	4	4	4	27
75	5	5	5	5	5	5	5	35
76	4	4	5	4	4	4	4	29
77	4	5	4	4	5	4	4	30
78	4	5	5	5	4	4	4	31
79	4	4	5	5	4	5	5	32
80	5	4	4	5	4	4	5	31
81	4	3	4	5	5	4	5	30
82	5	5	4	4	5	4	5	32
83	5	5	5	5	5	5	5	35
84	4	4	4	4	4	4	4	28
85	4	5	5	3	4	4	4	29
86	4	5	4	5	5	4	4	31
87	4	4	5	4	5	5	4	31
88	4	5	5	4	4	5	4	31
89	4	4	5	4	5	5	4	31
90	5	4	4	5	5	4	5	32
91	5	3	5	5	5	4	5	32
92	4	5	3	4	5	5	5	31
93	3	5	5	4	5	5	5	32
94	5	5	5	3	5	5	4	32
95	4	5	5	3	4	4	5	30
96	5	4	5	5	5	5	5	34
97	5	4	4	4	5	4	4	30
98	3	3	3	3	4	3	2	21
99	5	5	5	5	5	5	5	35
100	5	5	5	5	5	5	5	35



Kepuasan Nasabah (Y)

No Resp.	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Total Y
1	4	4	4	4	4	4	24
2	3	3	3	3	3	4	19
3	4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	3	5	4	4	25
5	5	5	5	5	5	5	30
6	5	5	5	5	5	5	30
7	4	4	4	4	4	4	24
8	4	4	4	4	4	4	24
9	4	4	5	4	5	4	26
10	5	5	5	5	5	5	30
11	5	5	5	5	4	4	28
12	4	4	4	5	4	5	26
13	4	4	3	3	4	4	22
14	5	5	5	5	5	5	30
15	4	5	5	3	5	5	27
16	4	5	4	5	5	5	28
17	5	5	5	5	5	5	30
18	5	4	4	5	5	4	27
19	5	5	5	5	5	5	30
20	4	5	5	4	3	4	25
21	5	5	5	5	5	5	30
22	5	5	5	5	5	5	30
23	4	5	4	4	5	4	26
24	5	5	5	4	5	5	29
25	4	4	5	5	4	4	26
26	5	5	4	5	4	5	28
27	4	4	4	4	4	4	24
28	3	4	4	5	5	5	26
29	4	3	5	5	4	5	26
30	4	4	5	5	4	5	27
31	5	5	5	5	5	5	30
32	4	5	4	3	4	4	24
33	5	5	4	5	4	4	27
34	4	5	3	2	4	3	21
35	5	4	4	5	4	3	25
36	4	4	4	5	3	4	24
37	4	5	4	4	4	4	25
38	5	4	4	3	5	4	25
39	4	5	4	4	5	4	26
40	4	4	4	5	3	4	24
41	3	5	4	5	3	4	24

Hak Cipta :

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

(lanjutan)

42	5	5	5	5	5	5	30
43	5	5	5	5	5	5	30
44	4	5	4	5	4	5	27
45	5	5	5	4	5	5	29
46	4	4	5	4	5	5	27
47	4	4	5	5	4	4	26
48	5	4	5	3	5	4	26
49	4	4	3	4	5	4	24
50	4	5	4	4	5	4	26
51	4	5	3	5	4	4	25
52	4	5	4	5	3	4	25
53	4	3	3	4	5	5	24
54	4	5	4	4	5	4	26
55	5	5	5	5	5	5	30
56	4	5	5	4	4	5	27
57	3	4	4	4	4	4	23
58	4	4	3	5	5	4	25
59	5	5	5	5	5	5	30
60	5	5	5	5	5	5	30
61	5	5	5	4	5	5	29
62	5	4	5	4	5	4	27
63	4	4	4	4	4	4	24
64	5	4	4	5	4	4	26
65	4	5	4	4	5	5	27
66	4	5	4	4	5	5	27
67	4	4	4	5	5	5	27
68	4	4	5	4	5	5	27
69	4	5	5	4	5	5	28
70	4	4	4	5	5	5	27
71	4	4	5	5	3	5	26
72	4	4	4	4	4	5	25
73	4	5	5	5	4	4	27
74	4	5	3	3	2	2	19
75	5	5	5	5	5	5	30
76	4	4	5	5	4	5	27
77	4	5	5	4	4	5	27
78	4	4	4	4	4	5	25
79	5	4	5	5	5	4	28
80	5	4	4	5	5	4	27
81	4	5	4	4	3	4	24
82	5	4	4	5	5	4	27
83	4	5	4	5	5	5	28
84	4	5	5	5	5	5	29



Hak Cipta :

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

(lanjutan)

85	5	4	5	5	4	5	28
86	4	5	4	5	4	5	27
87	4	5	4	4	5	4	26
88	5	4	4	5	5	4	27
89	5	4	4	5	5	3	26
90	5	5	4	4	3	5	26
91	4	5	5	5	5	5	29
92	4	5	4	4	4	5	26
93	5	5	5	5	5	5	30
94	5	5	4	3	5	5	27
95	5	4	5	5	4	3	26
96	4	5	5	3	5	5	27
97	4	4	5	5	4	5	27
98	4	2	2	2	3	2	15
99	5	5	5	5	5	5	30
100	5	5	5	5	5	5	30

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

A. Uji Validitas

1. Kemudahan Penggunaan

Hak Cipta :

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

		Correlations							
		X1.01	X1.02	X1.03	X1.04	X1.05	X1.06	X1.07	X1
X1.01	Pearson Correlation	1	.192	.369*	.672**	.457*	.174	.432*	.627**
	Sig. (2-tailed)		.309	.045	.000	.011	.358	.017	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.02	Pearson Correlation	.192	1	.502**	.302	.112	.379*	.380*	.631**
	Sig. (2-tailed)	.309		.005	.104	.555	.039	.038	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.03	Pearson Correlation	.369*	.502**	1	.288	.201	.475**	.725**	.775**
	Sig. (2-tailed)	.045	.005		.123	.286	.008	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.04	Pearson Correlation	.672**	.302	.288	1	.448*	.276	.397*	.651**
	Sig. (2-tailed)	.000	.104	.123		.013	.140	.030	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.05	Pearson Correlation	.457*	.112	.201	.448*	1	.174	.432*	.536**
	Sig. (2-tailed)	.011	.555	.286	.013		.358	.017	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.06	Pearson Correlation	.174	.379*	.475**	.276	.174	1	.536**	.692**
	Sig. (2-tailed)	.358	.039	.008	.140	.358		.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.07	Pearson Correlation	.432*	.380*	.725**	.397*	.432*	.536**	1	.836**
	Sig. (2-tailed)	.017	.038	.000	.030	.017	.002		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1	Pearson Correlation	.627**	.631**	.775**	.651**	.536**	.692**	.836**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	
	N	30	30	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).

2. Penanganan Keluhan

		Correlations							
		X2.01	X2.02	X2.03	X2.04	X2.05	X2.06	X2.07	X2
X2.01	Pearson Correlation	1	.710**	.564**	.716**	.647**	.465**	.604**	.857**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000	.010	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.02	Pearson Correlation	.710**	1	.452*	.712**	.598**	.582**	.484**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000		.012	.000	.000	.001	.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.03	Pearson Correlation	.564**	.452*	1	.603**	.529**	.361*	.657**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.001	.012		.000	.003	.050	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.04	Pearson Correlation	.716**	.712**	.603**	1	.562**	.398*	.529**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.001	.029	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.05	Pearson Correlation	.647**	.598**	.529**	.562**	1	.493**	.464**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.001		.006	.010	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.06	Pearson Correlation	.465**	.582**	.361*	.398*	.493**	1	.598**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.010	.001	.050	.029	.006		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.07	Pearson Correlation	.604**	.484**	.657**	.529**	.464**	.598**	1	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.000	.003	.010	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.857**	.818**	.760**	.797**	.759**	.719**	.800**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

3. Kepuasan Nasabah

Correlations

		Y.01	Y.02	Y.03	Y.04	Y.05	Y.06	Y
Y.01	Pearson Correlation	1	.654**	.646**	.438*	.523**	.531**	.791**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.015	.003	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.02	Pearson Correlation	.654**	1	.671**	.720**	.657**	.532**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.03	Pearson Correlation	.646**	.671**	1	.321	.479**	.786**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.084	.007	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.04	Pearson Correlation	.438*	.720**	.321	1	.740**	.437*	.742**
	Sig. (2-tailed)	.015	.000	.084		.000	.016	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.05	Pearson Correlation	.523**	.657**	.479**	.740**	1	.598**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.007	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.06	Pearson Correlation	.531**	.532**	.786**	.437*	.598**	1	.812**
	Sig. (2-tailed)	.003	.002	.000	.016	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y	Pearson Correlation	.791**	.867**	.810**	.742**	.821**	.812**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

B. Uji Reliabilitas

1. Kemudahan Penggunaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.802	7

2. Penanganan Keluhan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.889	7

3. Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	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

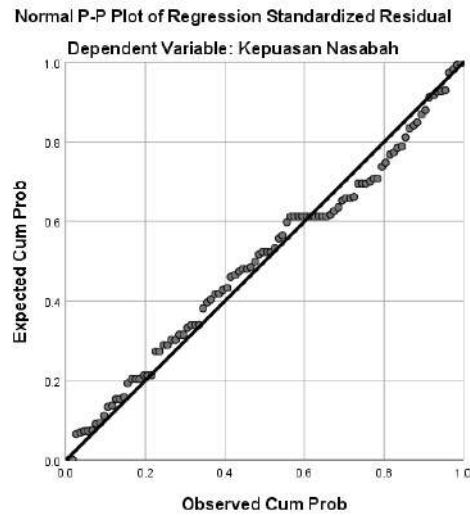
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

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

Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik

A. Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.83376868
Most Extreme Differences	Absolute	.080
	Positive	.080
	Negative	-.054
Test Statistic		.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.113 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Hak Cipta :

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

B. Uji Multikolinearitas

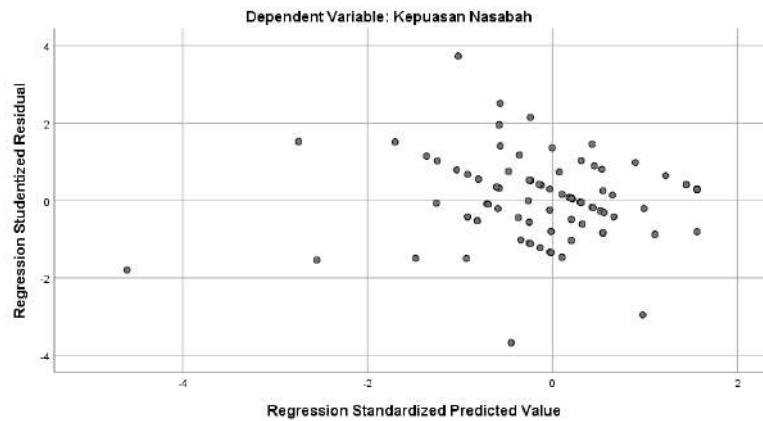
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.936	1.951		3.556	.001		
	Kemudahan Penggunaan	.223	.054	.339	4.132	.000	.740	1.352
	Penanganan Keluhan	.421	.071	.484	5.900	.000	.740	1.352

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

C. Uji Heterokedastisitas

Scatterplot



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.504	1.230		4.473	.000
	Kemudahan Penggunaan	-.056	.034	-.182	-1.639	.104
	Penanganan Keluhan	-.081	.045	-.200	-1.793	.076

a. Dependent Variable: ABS_RES



Hak Cipta :

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

Lampiran 6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

A. Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.936	1.951		3.556	.001
	Kemudahan Penggunaan	.223	.054	.339	4.132	.000
	Penanganan Keluhan	.421	.071	.484	5.900	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

B. Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	356.082	2	178.041	51.876	.000 ^b
	Residual	332.908	97	3.432		
	Total	688.990	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Penanganan Keluhan, Kemudahan Penggunaan

C. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.719 ^a	.517	.507	1.853

a. Predictors: (Constant), Penanganan Keluhan, Kemudahan Penggunaan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Lampiran 7 Tabel Distribusi R

DF = n-2	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
	r 0,005	r 0,05	r 0,025	r 0,01	r 0,001
1	0,9877	0,9969	0,9995	0,9999	1,0000
2	0,9000	0,9500	0,9800	0,9900	0,9990
3	0,8054	0,8783	0,9343	0,9587	0,9911
4	0,7293	0,8114	0,8822	0,9172	0,9741
5	0,6694	0,7545	0,8329	0,8745	0,9509
6	0,6215	0,7067	0,7887	0,8343	0,9249
7	0,5822	0,6664	0,7498	0,7977	0,8983
8	0,5494	0,6319	0,7155	0,7646	0,8721
9	0,5214	0,6021	0,6851	0,7348	0,8470
10	0,4973	0,5760	0,6581	0,7079	0,8233
11	0,4762	0,5529	0,6339	0,6835	0,8010
12	0,4575	0,5324	0,6120	0,6614	0,7800
13	0,4409	0,5140	0,5923	0,6411	0,7604
14	0,4259	0,4973	0,5742	0,6226	0,7419
15	0,4124	0,4821	0,5577	0,6055	0,7247
16	0,4000	0,4683	0,5425	0,5897	0,7084
17	0,3887	0,4555	0,5285	0,5751	0,6932
18	0,3783	0,4438	0,5155	0,5614	0,6788
19	0,3687	0,4329	0,5034	0,5487	0,6652
20	0,3598	0,4227	0,4921	0,5368	0,6524
21	0,3515	0,4132	0,4815	0,5256	0,6402
22	0,3438	0,4044	0,4716	0,5151	0,6287
23	0,3365	0,3961	0,4622	0,5052	0,6178
24	0,3297	0,3882	0,4534	0,4958	0,6074
25	0,3233	0,3809	0,4451	0,4869	0,5974
26	0,3172	0,3739	0,4372	0,4785	0,5880
27	0,3115	0,3673	0,4297	0,4705	0,5790
28	0,3061	0,3610	0,4226	0,4629	0,5703
29	0,3009	0,3550	0,4158	0,4556	0,5620
30	0,2960	0,3494	0,4093	0,4487	0,5541
31	0,2913	0,3440	0,4032	0,4421	0,5465
32	0,2869	0,3388	0,3972	0,4357	0,5392
33	0,2826	0,3338	0,3916	0,4296	0,5322
34	0,2785	0,3291	0,3862	0,4238	0,5254
35	0,2746	0,3246	0,3810	0,4182	0,5189
36	0,2709	0,3202	0,3760	0,4128	0,5126
37	0,2673	0,3160	0,3712	0,4076	0,5066
38	0,2638	0,3120	0,3665	0,4026	0,5007

Hak Cipta :

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



Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

df	Pr	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1		1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2		0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3		0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4		0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5		0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6		0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7		0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8		0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9		0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10		0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11		0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12		0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13		0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14		0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15		0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16		0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17		0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18		0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19		0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20		0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21		0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22		0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23		0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24		0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25		0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26		0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27		0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28		0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29		0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30		0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31		0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32		0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33		0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34		0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35		0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36		0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37		0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38		0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39		0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40		0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Hak Cipta :

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

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Hak Cipta :

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

(lanjutan)

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Lampiran 9 Tabel Distribusi F

$\alpha = 0,05$	$df_1 = (k-1)$							
$df_2 = (n-k-1)$	1	2	3	4	5	6	7	8
1	161.44 ₈	199.500	215.70 ₇	224.583	230.162	233.98 ₆	236.768	238.883
2	18.513	19.000	19.164	19.247	19.296	19.330	19.353	19.371
3	10.128	9.552	9.277	9.117	9.013	8.941	8.887	8.845
4	7.709	6.944	6.591	6.388	6.256	6.163	6.094	6.041
5	6.608	5.786	5.409	5.192	5.050	4.950	4.876	4.818
6	5.987	5.143	4.757	4.534	4.387	4.284	4.207	4.147
7	5.591	4.737	4.347	4.120	3.972	3.866	3.787	3.726
8	5.318	4.459	4.066	3.838	3.687	3.581	3.500	3.438
9	5.117	4.256	3.863	3.633	3.482	3.374	3.293	3.230
10	4.965	4.103	3.708	3.478	3.326	3.217	3.135	3.072
11	4.844	3.982	3.587	3.357	3.204	3.095	3.012	2.948
12	4.747	3.885	3.490	3.259	3.106	2.996	2.913	2.849
13	4.667	3.806	3.411	3.179	3.025	2.915	2.832	2.767
14	4.600	3.739	3.344	3.112	2.958	2.848	2.764	2.699
15	4.543	3.682	3.287	3.056	2.901	2.790	2.707	2.641
16	4.494	3.634	3.239	3.007	2.852	2.741	2.657	2.591
17	4.451	3.592	3.197	2.965	2.810	2.699	2.614	2.548
18	4.414	3.555	3.160	2.928	2.773	2.661	2.577	2.510
19	4.381	3.522	3.127	2.895	2.740	2.628	2.544	2.477
20	4.351	3.493	3.098	2.866	2.711	2.599	2.514	2.447
21	4.325	3.467	3.072	2.840	2.685	2.573	2.488	2.420
22	4.301	3.443	3.049	2.817	2.661	2.549	2.464	2.397
23	4.279	3.422	3.028	2.796	2.640	2.528	2.442	2.375
24	4.260	3.403	3.009	2.776	2.621	2.508	2.423	2.355
25	4.242	3.385	2.991	2.759	2.603	2.490	2.405	2.337
26	4.225	3.369	2.975	2.743	2.587	2.474	2.388	2.321
27	4.210	3.354	2.960	2.728	2.572	2.459	2.373	2.305
28	4.196	3.340	2.947	2.714	2.558	2.445	2.359	2.291
29	4.183	3.328	2.934	2.701	2.545	2.432	2.346	2.278
30	4.171	3.316	2.922	2.690	2.534	2.421	2.334	2.266
31	4.160	3.305	2.911	2.679	2.523	2.409	2.323	2.255
32	4.149	3.295	2.901	2.668	2.512	2.399	2.313	2.244
33	4.139	3.285	2.892	2.659	2.503	2.389	2.303	2.235
34	4.130	3.276	2.883	2.650	2.494	2.380	2.294	2.225
35	4.121	3.267	2.874	2.641	2.485	2.372	2.285	2.217
36	4.113	3.259	2.866	2.634	2.477	2.364	2.277	2.209
37	4.105	3.252	2.859	2.626	2.470	2.356	2.270	2.201
38	4.098	3.245	2.852	2.619	2.463	2.349	2.262	2.194
39	4.091	3.238	2.845	2.612	2.456	2.342	2.255	2.187
40	4.085	3.232	2.839	2.606	2.449	2.336	2.249	2.180
41	4.079	3.226	2.833	2.600	2.443	2.330	2.243	2.174
42	4.073	3.220	2.827	2.594	2.438	2.324	2.237	2.168
43	4.067	3.214	2.822	2.589	2.432	2.318	2.232	2.163
44	4.062	3.209	2.816	2.584	2.427	2.313	2.226	2.157
45	4.057	3.204	2.812	2.579	2.422	2.308	2.221	2.152
46	4.052	3.200	2.807	2.574	2.417	2.304	2.216	2.147
47	4.047	3.195	2.802	2.570	2.413	2.299	2.212	2.143
48	4.043	3.191	2.798	2.565	2.409	2.295	2.207	2.138
49	4.038	3.187	2.794	2.561	2.404	2.290	2.203	2.134
50	4.034	3.183	2.790	2.557	2.400	2.286	2.199	2.130
51	4.030	3.179	2.786	2.553	2.397	2.283	2.195	2.126

Hak Cipta :

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

Hak Cipta :

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

52	4.027	3.175	2.783	2.550	2.393	2.279	2.192	2.122
53	4.023	3.172	2.779	2.546	2.389	2.275	2.188	2.119
54	4.020	3.168	2.776	2.543	2.386	2.272	2.185	2.115
55	4.016	3.165	2.773	2.540	2.383	2.269	2.181	2.112
56	4.013	3.162	2.769	2.537	2.380	2.266	2.178	2.109
57	4.010	3.159	2.766	2.534	2.377	2.263	2.175	2.106
58	4.007	3.156	2.764	2.531	2.374	2.260	2.172	2.103
59	4.004	3.153	2.761	2.528	2.371	2.257	2.169	2.100
60	4.001	3.150	2.758	2.525	2.368	2.254	2.167	2.097
61	3.998	3.148	2.755	2.523	2.366	2.251	2.164	2.094
62	3.996	3.145	2.753	2.520	2.363	2.249	2.161	2.092
63	3.993	3.143	2.751	2.518	2.361	2.246	2.159	2.089
64	3.991	3.140	2.748	2.515	2.358	2.244	2.156	2.087
65	3.989	3.138	2.746	2.513	2.356	2.242	2.154	2.084
66	3.986	3.136	2.744	2.511	2.354	2.239	2.152	2.082
67	3.984	3.134	2.742	2.509	2.352	2.237	2.150	2.080
68	3.982	3.132	2.740	2.507	2.350	2.235	2.148	2.078
69	3.980	3.130	2.737	2.505	2.348	2.233	2.145	2.076
70	3.978	3.128	2.736	2.503	2.346	2.231	2.143	2.074
71	3.976	3.126	2.734	2.501	2.344	2.229	2.142	2.072
72	3.974	3.124	2.732	2.499	2.342	2.227	2.140	2.070
73	3.972	3.122	2.730	2.497	2.340	2.226	2.138	2.068
74	3.970	3.120	2.728	2.495	2.338	2.224	2.136	2.066
75	3.968	3.119	2.727	2.494	2.337	2.222	2.134	2.064
76	3.967	3.117	2.725	2.492	2.335	2.220	2.133	2.063
77	3.965	3.115	2.723	2.490	2.333	2.219	2.131	2.061
78	3.963	3.114	2.722	2.489	2.332	2.217	2.129	2.059
79	3.962	3.112	2.720	2.487	2.330	2.216	2.128	2.058
80	3.960	3.111	2.719	2.486	2.329	2.214	2.126	2.056
81	3.959	3.109	2.717	2.484	2.327	2.213	2.125	2.055
82	3.957	3.108	2.716	2.483	2.326	2.211	2.123	2.053
83	3.956	3.107	2.715	2.482	2.324	2.210	2.122	2.052
84	3.955	3.105	2.713	2.480	2.323	2.209	2.121	2.051
85	3.953	3.104	2.712	2.479	2.322	2.207	2.119	2.049
86	3.952	3.103	2.711	2.478	2.321	2.206	2.118	2.048
87	3.951	3.101	2.709	2.476	2.319	2.205	2.117	2.047
88	3.949	3.100	2.708	2.475	2.318	2.203	2.115	2.045
89	3.948	3.099	2.707	2.474	2.317	2.202	2.114	2.044
90	3.947	3.098	2.706	2.473	2.316	2.201	2.113	2.043
91	3.946	3.097	2.705	2.472	2.315	2.200	2.112	2.042
92	3.945	3.095	2.704	2.471	2.313	2.199	2.111	2.041
93	3.943	3.094	2.703	2.470	2.312	2.198	2.110	2.040
94	3.942	3.093	2.701	2.469	2.311	2.197	2.109	2.038
95	3.941	3.092	2.700	2.467	2.310	2.196	2.108	2.037
96	3.940	3.091	2.699	2.466	2.309	2.195	2.106	2.036
97	3.939	3.090	2.698	2.465	2.308	2.194	2.105	2.035
98	3.938	3.089	2.697	2.465	2.307	2.193	2.104	2.034
99	3.937	3.088	2.696	2.464	2.306	2.192	2.103	2.033
100	3.936	3.087	2.696	2.463	2.305	2.191	2.103	2.032



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 : Adelia Putri Fairuz
2. NIM : 2104421031
3. Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
4. Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Halo BCA (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Halo BCA di Provinsi DKI Jakarta)
5. Dosen Pembimbing : Heri Abrianto, S.E., M.M.

No.	Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Dosen Pembimbing
1.	Senin, 17/02/2025	Bimbingan 1 – Bab 1	
2.	Senin, 24/02/2025	Revisi Bab 1	
3.	Senin, 03/03/2025	Revisi Bab 1	
4.	Senin, 10/03/2025	Revisi Bab 1	
5.	Senin, 17/03/2025	ACC Bab 1, Revisi Bab 2	
6.	Rabu, 09/04/2025	ACC Bab 2, Revisi Bab 3	
7.	Senin, 14/04/2025	Acc Bab 1 - 3	
8.	Senin, 16/06/2025	Bimbingan Bab 4 dan 5	
9.	Senin, 23/06/2025	ACC	

Hak Cipta :

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



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

Menyetujui KPS Keuangan dan Perbankan Terapan
Depok,

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