



© 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

FAKTOR - FAKTOR PENENTU NASABAH MENGGUNAKAN APLIKASI HALO BCA DI JABODETABEK



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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

SKRIPSI TERAPAN

FAKTOR - FAKTOR PENENTU NASABAH MENGGUNAKAN APLIKASI HALO BCA DI JABODETABEK



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

Disusun oleh:

SALMAN AL FARIZI
NIM. 2104421016

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 mengemukakan 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 : Salman Al Farizi
NIM : 2104421016
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan
Jurusan : Akuntansi

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

Depok, 18 Juli 2025



Salman Al Farizi
NIM. 2104421016



Hak Cipta :

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

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Salman Al Farizi
NIM : 2104421016
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan
Judul Skripsi :

Faktor – Faktor Penentu Nasabah Menggunakan Aplikasi Halo BCA di Jabodetabek

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Heti Suryani Fitri, S.S.T., M.M. ()
Anggota Penguji : Efriyanto, S.E., M.M. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 18 Juli 2025

Ketua Jurusan Akuntansi



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



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Salman Al Farizi
Nomor Induk Mahasiswa : 2104421016
Jurusan/Program Studi : Akuntansi / Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan
Judul Skripsi :

Faktor – Faktor Penentu Nasabah Menggunakan Aplikasi Halo BCA di Jabodetabek

Disetujui oleh Pembimbing

Efriyanto, S.E., M.M.
NIP. 198705142018031003

Diketahui Oleh

Ketua Program Studi
Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan

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

Hak Cipta :

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

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Salman Al Farizi
NIM : 2104421016
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

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

Faktor – Faktor Penentu Nasabah Menggunakan Aplikasi Halo BCA di Jabodetabek

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

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 18 Juli 2025

Yang menyatakan

(Salman Al Farizi)



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Faktor – Faktor Penentu Nasabah Menggunakan Aplikasi Halo BCA di Jabodetabek”. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam menyusun sekaligus menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis banyak sekali mendapat dukungan serta masukan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang sudah membantu, memberikan dukungan, serta masukan untuk penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis secara khusus mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan.
4. Bapak Efriyanto, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak bantuan dan arahan terkait penyusunan skripsi ini hingga dapat tersusun dengan baik.
5. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta, khususnya untuk dosen Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan yang telah memberikan ilmu yang sangat berharga kepada penulis.
6. Kepada orang tua dan keluarga penulis yang menjadi motivasi utama penulis untuk menyelesaikan masa perkuliahan dengan baik dan sepenuh hati hingga saat ini. Terima kasih karena selalu berjuang untuk kehidupan penulis dan tidak pernah berhenti untuk memberikan kasih sayang serta mendoakan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai Sarjana.

Hak Cipta :

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

7. Teman-teman seperjuangan Albbyon, Nurman, Bagas dan Fahrezi yang selalu menemani dan membantu penulis selama masa perkuliahan dengan sabar mengingatkan penulis untuk terus berjuang hingga saat ini.
8. Teman-teman seperjuangan Akbar, Bayu, Dewo dan Nico yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis hingga saat ini dengan penuh canda dan tawa.
9. Teman-teman Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan angkatan 2021, khususnya kelas BKT A yang selalu kompak memberikan dukungan dan membantu selama masa perkuliahan.
10. Teman-teman seperkumpulan, Penerbang Roket, RH *Basecamp* dan Poltangan *Group* yang selalu memberikan dukungan dan menghibur penulis dalam penulisan skripsi hingga saat ini.
11. Seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, Shella Adinda Khoirunisa. Terima kasih telah menjadi bagian dalam proses perjalanan penulis selama masa perkuliahan hingga saat ini. Berkontribusi baik tenaga, waktu, mendukung dan menghibur penulis dalam penulisan ini serta meyakinkan penulis untuk pantang menyerah hingga penyusunan skripsi ini terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran dari para pembaca demi perbaikan dan penyempurnaan. Akhir kata penulis sekali lagi mengucapkan banyak terima kasih dan berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri maupun para pembaca.

Depok, 18 Juli 2025

Salman Al Farizi



Hak Cipta :

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

Salman Al Farizi

Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan

FAKTOR-FAKTOR PENENTU NASABAH MENGGUNAKAN APLIKASI HALO BCA DI JABODETABEK

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor nasabah dalam menggunakan aplikasi Halo BCA di wilayah Jabodetabek. Faktor tersebut adalah faktor kemudahan, faktor keamanan, dan faktor fitur layanan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik *purposive sampling* dan pengumpulan data melalui kuesioner terhadap 100 responden yang merupakan nasabah BCA pengguna aplikasi Halo BCA. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 26.0 untuk menguji pengaruh masing-masing variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, faktor keamanan dan fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi, sedangkan faktor kemudahan tidak berpengaruh signifikan secara individu. Namun, secara simultan ketiga variabel tersebut secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi Bank BCA sebagai tambahan pengetahuan baru dalam menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi Halo BCA.

Kata Kunci: Keputusan Penggunaan, Kemudahan, Keamanan, Fitur Layanan, 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Salman Al Farizi

Bachelor of Applied Finance and Banking

***CUSTOMER DETERMINING FACTORS USING HALO BCA APPLICATION
IN JABODETABEK***

ABSTRACT

This research aims to determine the factors influencing customers in using the Halo BCA application in the Jabodetabek area. These factors include ease of use, security, and service features. The research method employed is a quantitative approach using purposive sampling, with data collected through questionnaires distributed to 100 respondents who are BCA customers and users of the Halo BCA application. Data analysis was conducted using multiple linear regression with the help of SPSS version 26.0 to examine the influence of each variable. The results show that, partially, the factors of security and service features have a significant influence on the decision to use the application, while the factor of ease of use does not have a significant individual effect. However, simultaneously, the three variables collectively have a significant impact on the usage decision. The findings of this study are expected to provide valuable insights for Bank BCA in further understanding the factors influencing the use of the Halo BCA application.

Keywords: Usage Decision, Ease of Use, Security, Service Features, 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 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
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1. <i>Theory of Planned Behavior</i>	11
2.1.2. Keputusan Penggunaan	12



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

2.1.3.	Faktor Kemudahan	14
2.1.4.	Faktor Keamanan	15
2.1.5.	Bauran Pemasaran	18
2.1.5.1.	Fitur Layanan	19
2.1.6.	<i>Digital Banking</i>	20
2.1.7.	Halo BCA	21
2.2.	Penelitian Terdahulu	23
2.3.	Kerangka Penelitian	25
2.4.	Pengembangan Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN		29
3.1	Jenis Penelitian	29
3.2	Objek Penelitian	29
3.3	Metode Pengambilan Sampel	29
3.4	Sumber Data Penelitian	31
3.5	Metode Pengumpulan Data Penelitian	31
3.6	Operasional Variabel	32
3.7	Metode Analisis Data	36
3.7.1.	Uji Instrumen Data	36
3.7.2.	Uji Asumsi Klasik	38
3.7.3.	Analisis Regresi Linear Berganda	39
3.7.4.	Uji Hipotesis	40
3.7.5.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		43
4.1	Hasil Penelitian	44
4.1.1.	Kriteria Umum Responden	45



Hak Cipta :

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

4.1.2.	Gambaran Distribusi Item Pernyataan	52
4.2	Hasil Uji Instrumen Data	55
4.2.1.	Uji Validitas	55
4.2.2.	Uji Reliabilitas	56
4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik	57
4.3.1.	Uji Normalitas	57
4.3.2.	Uji Multikolinearitas	59
4.3.3.	Uji Heteroskedastisitas	60
4.4	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	61
4.5	Hasil Uji Hipotesis	63
4.5.1.	Uji t (Parsial)	63
4.5.2.	Uji F (Simultan)	64
4.6	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	65
4.7	Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian	67
4.7.1.	Pengaruh Faktor Kemudahan terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Halo BCA	68
4.7.2.	Pengaruh Faktor Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Halo BCA	69
4.7.3.	Pengaruh Faktor Fitur Layanan terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Halo BCA	70
4.7.4.	Pengaruh Faktor Kemudahan, Faktor Keamanan dan Faktor Fitur Layanan terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Halo BCA ...	71
BAB V PENUTUP		73
5.1	Kesimpulan	73
5.2	Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....		76



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tingkat Penetrasi Internet Berdasarkan Kelompok Generasi	1
Gambar 2. 1 Fitur-Fitur Aplikasi Halo BCA.....	22
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 4. 1 Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Gambar 4. 2 Kriteria Responden Berdasarkan Kelompok Usia	47
Gambar 4. 3 Kriteria Responden Berdasarkan Domisili.....	48
Gambar 4. 4 Kriteria Responden Berdasarkan Pendidikan.....	49
Gambar 4. 5 Kriteria Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
Gambar 4. 6 Kriteria Responden Berdasarkan Jumlah Menggunakan Halo BCA	51
Gambar 4. 7 Grafik <i>Normal Probability Plot</i>	58
Gambar 4. 8 <i>Scatterplot</i> Uji Heteroskedastisitas	60



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 10 Provinsi dengan Nasabah Bank Terbanyak di Indonesia	3
Tabel 1. 2 Jumlah Keluhan Bank BCA di Indonesia Tahun 2020 - 2024.....	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3. 1 Skor Indikator.....	32
Tabel 3. 2 Operasional Variabel	32
Tabel 4. 1 Data Responden Diolah.....	43
Tabel 4. 2 Gambaran Distribusi Item Kemudahan.....	52
Tabel 4. 3 Gambaran Distribusi Item Keamanan	53
Tabel 4. 4 Gambaran Distribusi Item Fitur Layanan.....	54
Tabel 4. 5 Gambaran Distribusi Item Keputusan Penggunaan	54
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas	56
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4. 8 Hasil Uji <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov</i>	58
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
Tabel 4. 10 Hasil Uji <i>Glejser</i>	60
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	61
Tabel 4. 12 Hasil Uji <i>t</i> (Parsial).....	63
Tabel 4. 13 Hasil Uji <i>F</i> (Simultan).....	65
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	65



Hak Cipta :

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	82
Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden (Tabulasi)	89
Lampiran 3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	101
Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik.....	105
Lampiran 5 Analisis Regresi Linear Berganda	106
Lampiran 6 Uji Hipotesis	106
Lampiran 7 Koefisien Determinasi (R^2).....	107
Lampiran 8 r Tabel	108
Lampiran 9 T Tabel	109
Lampiran 10 F Tabel	112
Lampiran 11 Lembar Bimbingan	115
Lampiran 12 Lembar Persetujuan Sidang	116

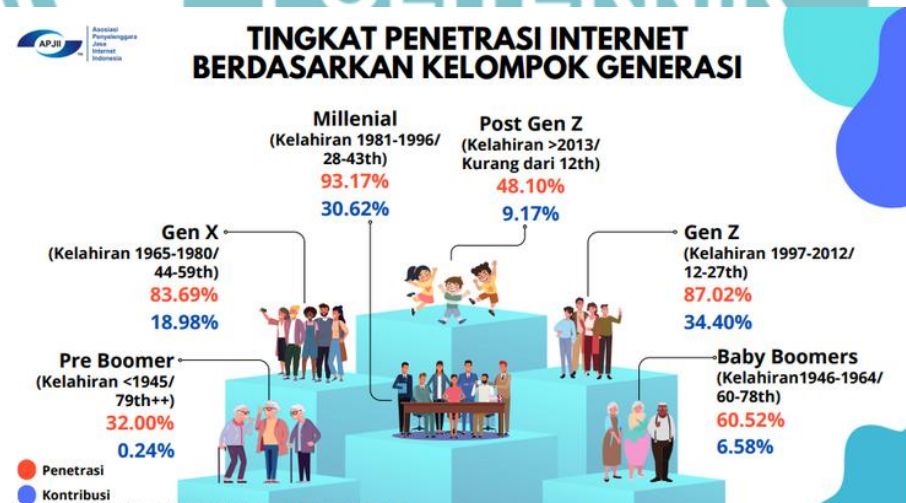
Hak Cipta :

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

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi saat ini berlangsung dengan cepat, di mana perkembangan tersebut membawa dampak signifikan pada berbagai aspek kehidupan. Teknologi dilahirkan guna memudahkan urusan manusia. Berbagai tipe teknologi yang tidak terbatas jumlahnya bisa dijumpai pada era yang modern ini. Pencarian informasi, bertukar informasi, serta melaksanakan komunikasi jarak jauh dengan mudah (Samsudin, et al., 2023). Salah satu teknologi yang digunakan masyarakat di Indonesia adalah internet. Dalam beberapa tahun terakhir pengguna internet di Indonesia semakin berkembang, internet digunakan karena memberikan kemudahan penggunaannya dalam melakukan berbagai kegiatan. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mengumumkan jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2024 mencapai 221 juta jiwa dari total populasi 278 juta jiwa penduduk Indonesia tahun 2024. Hal tersebut terungkap dalam laporan "Survei Penetrasi Internet Indonesia 2024".



Gambar 1. 1 Tingkat Penetrasi Internet Berdasarkan Kelompok Generasi
Sumber: Survei Penetrasi Internet Indonesia 2024 (APJII)



Hak Cipta :

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

Dari hasil survei penetrasi internet Indonesia 2024 yang dirilis APJII (2024), tingkat penetrasi internet Indonesia menyentuh angka 79,5%. Angka penetrasi internet tersebut konsisten tumbuh dalam tiga tahun terakhir. Mulai 2022, angka penetrasi internet Indonesia berada di angka 77,01%. Kemudian tumbuh menjadi 78,19% pada 2023 dan mencapai 79,5% pada 2024. Berdasarkan umur, orang yang berselancar di dunia maya ini mayoritas adalah Gen Z (kelahiran 1997-2012) sebanyak 34,40%. Lalu, berusia Generasi Milenial (kelahiran 1981-1996) sebanyak 30,62%. Kemudian berikutnya, Gen X (kelahiran 1965-1980) sebanyak 18,98%, Post Gen Z (kelahiran kurang dari 2023) sebanyak 9,17%, *Baby Boomers* (kelahiran 1946-1964) sebanyak 6,58% dan *Pre Boomer* (kelahiran 1945) sebanyak 0,24%. Maka dari itu, Perkembangan teknologi saat ini menciptakan kebiasaan baru pada masyarakat yaitu ketergantungan terhadap efisiensi teknologi untuk kegiatan sehari-hari. Salah satunya untuk kegiatan fasilitas finansial.

Secara esensial, perkembangan teknologi ini yang diintegrasikan oleh sektor perbankan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan interaksi yang nyaman antara nasabah dan bank (Putri & Sundari, 2024). Menurut Alwi, et al (2024), beberapa aspek inovasi keuangan dan transformasi perbankan mungkin belum terungkap secara menyeluruh dan pemahaman terhadap tantangan yang dihadapi. Untuk mendukung akselerasi digital, OJK telah menerbitkan dua regulasi yang mendukung transformasi digital yaitu POJK No. 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum dan POJK No.13/POJK.03/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, sehingga regulasi dan kebijakan mampu menjembatani inovasi layanan perbankan digital, sekaligus memberikan perlindungan kepada nasabah pengguna layanan perbankan.

Di wilayah Jabodetabek sebagai pusat ekonomi dan bisnis Indonesia, adopsi teknologi digital dalam sektor perbankan semakin berkembang pesat. Selain itu, dengan tingginya kepadatan penduduk 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

mobilitas yang tinggi di Jabodetabek, teknologi juga memungkinkan bank untuk menghadirkan solusi yang lebih efisien dalam hal waktu dan jarak.

Tabel 1. 1 10 Provinsi dengan Nasabah Bank Terbanyak di Indonesia

Nomor	Provinsi	Jumlah Nasabah
1	DKI Jakarta	104 juta
2	Jawa Barat	71,7 juta
3	Jawa Timur	65,4 juta
4	Jawa Tengah	58 juta
5	Sumatera Utara	25 juta
6	Banten	17,1 juta
7	Sulawesi Selatan	16 juta
8	Sumatera Selatan	11,95 juta
9	Lampung	11,93 juta
10	Riau	9,7 juta

Sumber: data.goodstats.id 2023

Pada tabel 1.1 daerah Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi) yang berada di dalam provinsi DKI Jakarta dan Jawa Barat merupakan wilayah yang mencerminkan aktivitas ekonomi secara dinamis. Hal ini terlihat dari jumlah nasabah bank terbanyak yang tercatat di DKI Jakarta, yang mencapai 104 juta nasabah, serta Jawa Barat dengan 71 juta nasabah. Kedua provinsi ini menunjukkan konsentrasi ekonomi yang sangat besar, di mana Jakarta sebagai ibu kota negara dan pusat bisnis memberikan dampak signifikan terhadap perekonomian wilayah sekitarnya. Oleh karena itu, daerah Jabodetabek memiliki peran penting dalam perekonomian Indonesia, baik dari sisi konsumsi masyarakat maupun sektor perbankan yang terus tumbuh pesat. Dengan demikian, teknologi telah menjadi kunci utama dalam transformasi sektor perbankan di Jabodetabek, memfasilitasi hubungan yang lebih efisien antara bank dan nasabah, serta menciptakan peluang baru dalam pelayanan keuangan yang semakin relevan dengan gaya hidup digital saat ini (Putri A. A., 2023).

Sebagai lembaga yang terus berkembang, sektor perbankan melihat peluang yang sangat besar. Bank memantau peluang ini untuk memaksimalkan layanan perbankan (Debora & Widiati, 2023). Berdasarkan Laporan Tahunan Bank BCA Tahun 2024, jumlah nasabah BCA mencapai 41 juta nasabah di mana kenaikan ini terjadi setiap tahunnya dari tahun 2021. Dengan fenomena peningkatan jumlah nasabah, Bank 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

melakukan strategi untuk memuaskan nasabahnya yaitu dengan memberikan pelayanan yang unggul. Sebuah aplikasi layanan perbankan berbasis *customer service* diperkenalkan oleh Bank Central Asia (BCA) dengan nama Halo BCA.

Halo BCA adalah layanan bantuan serta layanan produk untuk nasabah dan non nasabah BCA yang dapat diakses kapan saja. Halo BCA memiliki kelebihan dalam aplikasinya seperti Halo BCA selalu siap melayani selama 24 jam di setiap harinya, kemudahan menghubungi Halo BCA melalui berbagai pilihan mulai dari *call*, *live chat*, kontak dan media sosial serta atur fasilitas perbankan untuk layanan bantuan dan produk seperti informasi seputar BCA, pengajuan *request*, pemberian saran dan komplain (BCA, 2025).

Aplikasi ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai permasalahan perbankan secara mudah, cepat dan aman melalui perangkat seluler. Jabodetabek, sebagai wilayah dengan jumlah penduduk terbesar dan konsentrasi teknologi yang tinggi, menjadi area penting dalam adopsi aplikasi ini. Di wilayah ini, banyak pengguna yang terbiasa menggunakan aplikasi digital untuk keperluan perbankan, baik yang bersifat personal maupun untuk keperluan bisnis.

Salah satu bentuk persaingan dalam industri keuangan dan perbankan adalah bagaimana memberikan produk layanan berbasis teknologi dengan kemudahan dalam mengaksesnya. Maka, berdasarkan fenomena di atas penulis tertarik untuk meneliti faktor-faktor penentu nasabah menggunakan aplikasi Halo BCA. Pada umumnya faktor penentu nasabah dalam menggunakan aplikasi Halo BCA tergantung pada nasabah itu sendiri. Namun, agar berkualitas dan memiliki manfaat untuk melayani maka harus diketahui faktor-faktor penentunya. Faktor-faktor yang akan diteliti dalam memengaruhi penggunaan aplikasi Halo BCA adalah faktor kemudahan, faktor keamanan dan faktor fitur layanan terhadap keputusan penggunaan nasabah Bank BCA dalam penggunaan aplikasi Halo BCA.

Ditinjau dari faktor kemudahan yang ditawarkan dalam melakukan berbagai transaksi perbankan. Kemudahan akses ini sangat relevan bagi



Hak Cipta :

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

manusia yang cenderung sibuk dan membutuhkan cara yang lebih efisien dalam mengelola keuangan mereka. Dalam penelitian Ramalda, Widarko & Slamet (2024) kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Menurut Nursiah, et al (2022), manusia akan menggunakan produk pasti menilai dengan berbagai pertimbangan dalam menggunakan suatu produk tertentu. Dalam konteks ini, aplikasi Halo BCA menyediakan layanan yang mudah digunakan dengan antarmuka yang *user-friendly*, sehingga nasabah dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat hanya menggunakan *smartphone* mereka. Selain itu, kemudahan dalam melakukan transaksi 24 jam perhari juga menjadi nilai tambah yang membuat aplikasi ini semakin digemari oleh pengguna yang menginginkan kenyamanan dalam bertransaksi tanpa terbatas waktu dan tempat. Meskipun aplikasi ini menawarkan berbagai kemudahan, penggunaan layanan seperti Halo BCA masih menghadapi kendala teknis, seperti jaringan yang tidak stabil atau aplikasi yang terkadang mengalami *lag* saat dioperasikan. Hal ini dapat menyulitkan sebagian nasabah, terutama ketika mereka membutuhkan akses cepat untuk melakukan transaksi atau mendapatkan layanan perbankan secara *real-time*.

Keamanan juga menjadi faktor yang penting dalam penggunaan aplikasi perbankan digital. Dalam penelitian Astuti & Mahmud (2023) keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Mengingat maraknya ancaman *cybercrime* dan risiko kebocoran data pribadi, nasabah tentu mengutamakan keamanan saat melakukan transaksi perbankan melalui aplikasi. Halo BCA menyediakan berbagai fitur keamanan yang canggih untuk melindungi data nasabah, seperti verifikasi dua langkah (2FA), *fingerprint* login dan enkripsi data. Sistem keamanan yang ketat ini memberikan rasa aman bagi nasabah yang khawatir dengan potensi ancaman pencurian data atau penipuan digital. Keamanan yang terjamin ini menjadi alasan penting bagi nasabah Jabodetabek untuk memilih menggunakan Halo BCA. Namun, meskipun berbagai fitur keamanan telah diterapkan, pada Januari (2025), BCA mengeluarkan peringatan mengenai maraknya penipuan melalui SMS



Hak Cipta :

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

(*smishing*) yang mengatasnamakan BCA, di mana pelaku mengirimkan pesan dengan tautan yang dapat mencuri data pribadi nasabah. BCA menegaskan bahwa mereka tidak pernah meminta data pribadi nasabah melalui sarana apapun dan mengimbau nasabah untuk selalu waspada terhadap modus penipuan semacam ini.

Dalam pengambilan keputusan penggunaan aplikasi Halo BCA, fitur layanan juga menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi nasabah untuk menggunakan aplikasi Halo BCA. Fitur layanan mencakup berbagai aspek yang disediakan oleh aplikasi untuk menunjang kemudahan, kecepatan dan keandalan transaksi perbankan. Adanya rasa kemudahan ini mendorong sebuah layanan untuk terus meningkatkan fitur layanan yang mudah dan efisien untuk memberikan rasa puas pengguna dalam memenuhi kebutuhan nasabah (Firnanda & Ahmadi, 2025). Dalam aplikasi Halo BCA, fitur-fitur seperti *call*, *live chat*, kontak dan media sosial, atur fasilitas perbankan serta layanan customer service 24 jam memberikan nilai tambah yang sangat relevan dengan kebutuhan nasabah saat ini yang mengutamakan efisiensi dan respons cepat. Menurut Rumuar & Nugroho (2024) fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan, di mana semakin lengkap dan mudah diakses fitur yang ditawarkan membuat nasabah memutuskan untuk menggunakannya. Meskipun salah satu alasan utama nasabah dalam menggunakan aplikasi ini adalah untuk menghindari interaksi langsung dengan kantor bank, kenyataannya masih terdapat beberapa layanan yang belum dapat sepenuhnya dilakukan secara digital seperti penggantian kartu ATM yang hilang atau rusak tetap mewajibkan nasabah untuk hadir secara langsung ke kantor cabang. Penelitian lebih lanjut sangat penting dilakukan untuk memahami bagaimana persepsi nasabah terhadap keterbatasan ini dapat memengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap layanan digital yang ditawarkan bank. Maka, berdasarkan fenomena dan *gap* yang ditemukan dari pemaparan di atas. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “FAKTOR FAKTOR PENENTU NASABAH MENGGUNAKAN APLIKASI HALO BCA DI JABODETABEK”.



Hak Cipta :

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

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Tabel 1. 2 Jumlah Keluhan Bank BCA di Indonesia Tahun 2020 - 2024

Tahun	Jumlah Keluhan	Keluhan Diselesaikan sesuai SLA
2020	1.796	1.784
2021	1.772	1.763
2022	1.082	1.061
2023	1.261	1.226
2024	1.178	1.148

Sumber: Laporan Tahunan Bank BCA Tahun 2024

Seiring dengan meningkatnya jumlah nasabah BCA yang kini telah mencapai lebih dari 41 juta, muncul berbagai macam keluhan seperti kesulitan dalam transaksi, keterlambatan pelayanan serta kebutuhan informasi yang tidak selalu dapat terpenuhi secara langsung. Kondisi ini menuntut adanya solusi yang cepat, efisien dan mudah diakses untuk membantu nasabah dalam menyelesaikan permasalahannya. Menanggapi kebutuhan tersebut, BCA menghadirkan aplikasi Halo BCA, sebuah platform digital yang dirancang untuk memfasilitasi komunikasi antara nasabah dan pihak bank, khususnya dalam menangani keluhan serta memberikan informasi layanan perbankan secara *real-time*. Berdasarkan data pengaduan yang diterima Bank BCA pada periode 2020–2024, terlihat adanya fluktuasi jumlah keluhan yang masuk, namun tingkat penyelesaian setiap tahunnya tetap tinggi. Pada tahun 2020 tercatat 1.796 keluhan dengan 1.784 berhasil diselesaikan, sementara pada tahun 2021 terjadi sedikit penurunan menjadi 1.772 keluhan dengan 1.763 terselesaikan. Tahun 2022 menunjukkan penurunan signifikan dengan 1.082 keluhan dan 1.061 terselesaikan, sebelum kembali naik pada 2023 menjadi 1.261 keluhan dan 1.226 terselesaikan. Pada 2024, jumlah keluhan kembali menurun menjadi 1.178, dengan 1.148 terselesaikan sesuai *Service Level Agreement* (SLA). Data ini mengindikasikan bahwa meskipun keluhan masih terjadi, efektivitas penanganannya terus ditingkatkan, salah satunya melalui inovasi digital seperti aplikasi Halo BCA. Dalam praktiknya, terdapat berbagai faktor yang memengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan aplikasi ini sebagai sarana penyelesaian masalah. Beberapa faktor yang diduga



Hak Cipta :

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

berperan penting antara lain kemudahan dalam akses dan penggunaan aplikasi, keamanan terkait perlindungan data pribadi serta kepercayaan terhadap sistem dan fitur layanan yang disediakan dalam aplikasi. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan judul “Faktor-Faktor Penentu Nasabah Menggunakan Aplikasi Halo BCA di Jabodetabek.”.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka penulis dapat merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh faktor kemudahan terhadap keputusan nasabah menggunakan Aplikasi Halo BCA?
- b. Bagaimana pengaruh faktor keamanan terhadap keputusan nasabah menggunakan Aplikasi Halo BCA?
- c. Bagaimana pengaruh faktor fitur layanan terhadap keputusan nasabah menggunakan Aplikasi Halo BCA?
- d. Bagaimana pengaruh faktor kemudahan, keamanan dan fitur layanan akan berpengaruh simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan Aplikasi Halo BCA?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang penulis harap bisa dicapai adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menguji dan menganalisis faktor kemudahan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan Aplikasi Halo BCA
- b. Untuk menguji dan menganalisis faktor keamanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan Aplikasi Halo BCA
- c. Untuk menguji dan menganalisis faktor fitur layanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan Aplikasi Halo BCA
- d. Untuk menguji dan menganalisis faktor kemudahan, keamanan dan fitur layanan akan berpengaruh simultan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.5 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai faktor penentu dalam menggunakan Aplikasi Halo BCA pada Bank BCA. Kemudian, hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi literatur untuk seseorang yang akan melakukan penelitian selanjutnya mengenai faktor penentu nasabah dalam menggunakan Aplikasi Halo BCA.

b. Manfaat Praktis

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa kontribusi dalam perkembangan digitalisasi perbankan yang bisa menjangkau semua pihak untuk memberikan kemudahan dalam melakukan berbagai aspek kegiatan di perbankan.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk memberikan gambaran mengenai struktur penulisan skripsi, penulis membagi penelitian ini menjadi lima bab dengan pembahasan yang terperinci pada masing-masing bagian. Adapun ringkasan isi dari setiap bab adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini, penulis menguraikan latar belakang penelitian, kerangka berpikir, serta rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian. Bab ini juga mencakup pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian. Selain itu, disertakan juga sistematika penulisan yang menggambarkan struktur penelitian secara keseluruhan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang sumber data yang digunakan, dasar teori yang relevan sebagai landasan penelitian, serta kajian pustaka dari penelitian terdahulu yang mendukung. Selain itu, dalam bab ini juga dibahas kerangka pemikiran dan pengembangan hipotesis yang akan diuji dalam penelitian.



Hak Cipta :

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

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini, penulis akan menguraikan jenis penelitian yang diterapkan, objek penelitian, teknik pengambilan sampel, serta metode analisis data yang digunakan untuk memperoleh hasil yang valid dalam penelitian ini.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil analisis data yang diperoleh serta hasil penelitian yang didapatkan, dilengkapi dengan pembahasan yang mengkaji hasil tersebut dalam kaitannya dengan topik penelitian.

BAB V: PENUTUP

Di bab terakhir, penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta rekomendasi yang dapat diberikan untuk pihak-pihak terkait. Selain itu, saran untuk penelitian selanjutnya juga disampaikan untuk pengembangan lebih lanjut dalam bidang yang sama.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

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

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang sudah dilakukan pada dalam penelitian ini, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah:

1. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dan analisis regresi, bahwa faktor kemudahan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi. Temuan ini menunjukkan bahwa faktor kemudahan belum cukup kuat menjadi pertimbangan utama dalam keputusan nasabah untuk menggunakan Aplikasi Halo BCA secara parsial. Hal ini memperlihatkan bahwa dalam praktiknya, kemudahan belum menjadi faktor dominan. Pengguna aplikasi perbankan saat ini cenderung memiliki ekspektasi dasar bahwa semua aplikasi layanan keuangan haruslah mudah digunakan, sehingga kemudahan bukan lagi pembeda yang signifikan. Hal ini menandakan bahwa kemudahan hanya dianggap sebagai prasyarat minimum agar aplikasi layak digunakan, serta bukan sebagai faktor penentu yang dapat memperkuat keputusan penggunaan.
2. Hasil penelitian faktor keamanan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penggunaan Aplikasi Halo BCA. Nasabah yang merasa aman ketika mengakses dan melakukan transaksi melalui Aplikasi Halo BCA lebih cenderung untuk menggunakannya secara aktif. Keamanan yang dimaksud meliputi perlindungan data pribadi, otentikasi transaksi, serta upaya pencegahan terhadap penyalahgunaan sistem. Hal ini menegaskan bahwa rasa aman yang dirasakan pengguna dapat meningkatkan kepercayaan terhadap aplikasi, sehingga keamanan menjadi salah satu faktor penting dalam mempertahankan loyalitas pengguna terhadap layanan Halo BCA.
3. Fitur layanan memberikan pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Ketersediaan informasi yang jelas, keberagaman fitur, serta inovasi layanan dalam aplikasi mendorong



Hak Cipta :

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

pengguna untuk lebih yakin dan nyaman dalam menggunakannya. Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi yang menyediakan fitur yang lengkap, informatif dan terus berkembang sesuai kebutuhan nasabah mampu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, pengembangan fitur layanan yang responsif terhadap kebutuhan nasabah menjadi strategi penting dalam meningkatkan penggunaan Aplikasi Halo BCA.

4. Keputusan penggunaan nasabah dalam menggunakan Aplikasi Halo BCA dipengaruhi secara signifikan oleh kemudahan, keamanan dan fitur layanan secara simultan berkontribusi signifikan terhadap keputusan penggunaan Aplikasi Halo BCA. Meskipun secara parsial kemudahan tidak berpengaruh signifikan, keberadaannya tetap penting ketika dikombinasikan dengan variabel lain. Ini menunjukkan bahwa nasabah menilai aplikasi secara menyeluruh dari kombinasi berbagai pengalaman layanan yang dirasakan. Dengan demikian, pendekatan pengembangan aplikasi harus mempertimbangkan integrasi antar aspek layanan agar pengalaman nasabah menjadi lebih memuaskan.

5.2 Saran

Sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian, berikut ini merupakan saran untuk Bank BCA dan peneliti selanjutnya:

1. Bank BCA melalui Aplikasi Halo BCA disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam aspek kemudahan akses, tampilan aplikasi yang *user-friendly* serta kejelasan dalam penyampaian informasi. Di samping itu, membangun dan menjaga rasa aman pengguna sangat penting dilakukan melalui penguatan sistem keamanan, transparansi pengelolaan data serta konsistensi dalam pemberian layanan. Peningkatan terhadap kemudahan, keamanan dan fitur layanan ini perlu diintegrasikan secara menyeluruh ke dalam strategi pengembangan aplikasi, agar mampu mendorong keputusan nasabah untuk menggunakan Aplikasi Halo BCA secara lebih aktif dan berkelanjutan.



© 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

2. Peneliti selanjutnya disarankan untuk memasukkan variabel lain di luar variabel yang telah digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan Aplikasi Halo BCA. Selain itu, pelaksanaan penelitian dapat dilakukan di beberapa lokasi lain dan dalam rentang waktu yang lebih panjang, agar dapat melihat perubahan persepsi pengguna secara lebih menyeluruh dan meningkatkan keakuratan hasil penelitian.





Hak Cipta :

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

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, R., & Nasution, M. P. (2024, Juni 08). Analisis Keamanan Data Pada Aplikasi Mobile Banking. *JoSES: Journal of Sharia Economics Scholar*, Volume 2, Nomor 2, June 2023, Halaman 79-83. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.12527995>
- Alwi, M. N., Bahari, F., Ramadhan, A., Andriani, M., & Semmawi, R. (2024, Januari). Tantangan dan Peluang Perbankan Digital: Studi Kasus Inovasi Keuangan dan Transformasi Perbankan. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 2163.
- Amanda , N., & Ibadillah, M. N. (2023). Pengaruh Faktor Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Generasi Milenial Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Al-Fatih Global Mulia*, 31-44. Retrieved from <https://jurnalglobalmulia.or.id/index.php/alfatih>
- APJII. (2024, Februari 07). *APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang*. Retrieved from APJII: <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>
- Aprilia, R. W., & Susanti, D. N. (2022, Juni). Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana di Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 399-409.
- ArdiansyahPS, T. E. (2024). E-Service and Features on Banking Customer Satisfaction in the. *International Journal of Management Analytics (IJMA)*, 35-54. doi:<https://doi.org/10.59890/ijma.v2i1.1181>
- Arwin, A., Yuliana, Y., Weny, W., Lo, C., & Kuan, J. (2022). Analisis Niat Konsumen dalam menggunakan QRIS Dengan Pendekatan Theory of Planned Behavior (TPB). *Jurnal E-Bis: Ekonomi-Bisnis*, 680-690. doi:<https://doi.org/10.37339/e-bis.v6i2.1032>



Hak Cipta :

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

- Astuti, D. Y., & Mahmud. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat, Keamanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Ovo. *Jurnal Mirai Management* , 414-430.
- Attaqi, M. F., Suryono, A., Kussujaniatun, S., & Sudaryatie. (2022, Juni). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Niat Beli Ulang. *Jurnal Impresi Indonesia (JII)*, 694-700. Retrieved from <https://rivierapublishing.id/JII/index.php/jii/index>
- BCA. (2025, Januari 26). *Hati-Hati Penipuan Smishing Mengatasnamakan BCA*. Retrieved from bca.co.id: https://www.bca.co.id/id/informasi/awas-modus/2025/01/26/15/08/Hati-Hati-Penipuan-Smishing-Mangatasnamakan-BCA?utm_source=chatgpt.com
- BCA. (2025, Maret 10). *Informasi dan Solusi Perbankan*. Retrieved from bca.co.id: <https://www.bca.co.id/id/Individu/layanan/Customer-Service/HaloBCA>
- Darsono, Darmaningrum, K., Rumaningsih, M., Alhusin, S., Handoko, T., & Kurniawati, S. B. (2023). Penerapan Theory of Planned Behaviour dalam keputusan konsumen untuk membeli Makanan Organik. *Jurnal Mirai Management*, 261 - 272.
- Debora, M., & Widiati, E. (2023, Desember). Minat Penggunaan Aplikasi MY BCA Dalam Perspektif Model TAM. *Management & Accounting Expose*, 65.
- Firnanda, M. H., & Ahmadi, M. A. (2025). Pengaruh Kemudahan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Pengguna Bank BCA Dengan Peran Mediasi Kualitas Pelayanan. *Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi*, 145-159. Retrieved from <https://journal.hasbaedukasi.co.id/index.php/jurmie>
- GoodStats. (2024, November 8). *Preferensi Mobile Banking dan E-Wallet di Kalangan Generasi Muda*. Retrieved from goodstats.id: <https://goodstats.id/article/preferensi-mobile-banking-dan-e-wallet-di-kalangan-generasi-muda-OrBZG?>



Hak Cipta :

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

- Gulo, F. P., & Khoiri, M. (2024). Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana Di Kota Batam. *YUME : Journal of Management*, 1006 - 1017.
- Kharislam, D. D., Pravasanti, Y. A., & Ningsih, S. (2021). Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Indomaret Ruko Garuda Mas). *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 783-789.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Principles of Marketing, Twelfth Edition*. London, Inggris: Pearson Education.
- Kumbara, V. B. (2021, Juni). Determinasi Nilai Pelanggan dan Keputusan Pembelian: Analisis Kualitas Produk, Desain Produk dan Endorse. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan Volume 2, Issue 5*, 604-630. doi:<https://doi.org/10.31933/jimt.v2i5>
- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Mujianur, A., Maslichah, & Fakhriyyah, D. D. (2025). Pengaruh Literasi Keuangan, Kemudahan, Keamanan, dan Lifestyle Terhadap Penggunaan Sistem Digital QRIS oleh Mahasiswa Universitas Islam Malang. *e_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 433-440 . Retrieved from <http://jim.unisma.ac.id/index.php/jra>
- NapoleonCat. (2025, Januari 7). *Instagram users in Indonesia*. Retrieved from [napoleoncat.com: https://napoleoncat.com/stats/instagram-users-in-indonesia/2025/01/](https://napoleoncat.com/stats/instagram-users-in-indonesia/2025/01/)
- Nursiah, Ferils, M., & Kamarudin, J. (2022, April). Analisis minat menggunakan mobile banking. *AKUNTABEL: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 91-100.
- OJK. (2018, Agustus 8). *Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum*. Retrieved from [ojk.go.id: https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Pages/Penyelenggaraan-Layanan-Perbankan-Digital-oleh-Bank-Umum.aspx](https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Pages/Penyelenggaraan-Layanan-Perbankan-Digital-oleh-Bank-Umum.aspx)



Hak Cipta :

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

- OJK. (2021, Oktober 31). *Penyelenggaraan Produk Bank Umum*. Retrieved from [ojk.co.id: https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Pages/Penyelenggaraan-Produk-Bank-Umum.aspx](https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Pages/Penyelenggaraan-Produk-Bank-Umum.aspx)
- Olaolu, A. (2022). Digital Banking Adoption in Nigeria: The Place of Technology Acceptance Model. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 59-72. doi:DOI: 10.9734/AJEBA/2022/v22i730579
- Pratomo, L. A., & Indriyani, S. (2022, Juli). Strategi Pemasaran Aplikasi M-Banking Terhadap Kepercayaan Konsumen Pada Bank BRI Unit Sidomulyo Lampung Selatan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis (JMB)*, 54-63.
- Putri, A. A. (2023, Mei 24). *10 Provinsi dengan Jumlah Nasabah Bank Terbanyak 2023, DKI Teratas*. Retrieved from GoodStats: <https://goodstats.id/article/duduki-posisi-pertama-dki-jakarta-tembus-104-juta-nasabah-pada-maret-2023-EPovT>
- Putri, D. M., & Sundari, E. (2024, Januari). Analisis Penerapan Model UTAUT2 (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Terhadap Perilaku Pengguna Mobile Banking: Studi Kasus Mahasiswa Pengguna Mobile Banking di Pekanbaru. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, 210-230. doi:DOI : 10.35931/aq.v18i1.2996
- Rahim, E. (2019). Pengaruh Rasio Lancar dan Rasio Hutang terhadap Ekuitas terhadap Return On Asset di PT. Astra Otoparts Tbk Periode 2008 - 2017. *Jurnal Semarak*, 144-163.
- Rahmi, P. P., Aryanti, A. N., & Azis, D. A. (2023, Maret). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA . *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 710-722. doi:DOI: 10.47065/arbitrase.v3i3.660
- Ramadhan, S., Karim, N. K., & Nurabiah. (2024, Maret 04). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan Shopee Paylater. *Jurnal Ganec Swara*, 209-217. Retrieved from <http://journal.unmasmataram.ac.id/index.php/GARA>



Hak Cipta :

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

- Ramalda, N., Widarko, A., & Slamet, A. R. (2024). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan E-wallet (DANA) di Kota Malang (Studi Kasus Pada Masyarakat di Kota Malang) . *e – Jurnal Riset Manajemen*, 2323-2334. Retrieved from <http://riset.unisma.ac.id/index.php/jrm>
- Ratnasari, A. D., & Safitri, R. (2024). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan BSI Mobile di Malang Raya. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* , 6798–6817. doi:DOI: 10.47467/alkharaj.v6i9.3650
- Rosano, A., & Islami, V. (2023, Oktober 4). Peranan Digital Banking pada Kepuasan Nasabah Bank ABC Kantor Cabang Semarang . *Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer* , 1788-1794. doi:<http://doi.org/10.33395/remik.v7i4.12990>
- Rumuar, A., & Nugroho, H. S. (2024, September 1). Pengaruh Kepercayaan, Fitur Layanan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking di Kalangan Generasi-Z. *Media Mahardhika*, 190-201.
- Samsudin, A., N, R. H., Kirana, K. S., Primastika, E. A., Pramesti, A. N., Kristiana, D., & Salsabilah, P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa pada PT BCA . *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 531-538.
- Sarjita. (2020, Maret). Pengaruh Kepercayaan dan Keamanan Terhadap Minat Beli Konsumen Secara Online Pada Situs OLX. *JBMA – Vol. VII, No. 1*, 69-82.
- Sinambela, L. P. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Teoritik dan Praktik*. DEPOK: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., & Davis, F. (2003, September). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478. Retrieved from <https://www.jstor.org/stable/30036540>



© 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

Widodo, A. R., & Ariandi, F. (2024, Oktober). Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan dan Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking BCA di Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini*, 01-14. doi:<https://doi.org/10.61132/jumbidter.v1i3.337>

Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). Hipotesis Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 96-102.

Yusuf, M. A., Herman, H. T., Abraham, A., & Rukmana, H. (2024). Analisis Regresi Linier Sederhana dan Berganda Beserta Penerapannya. *Journal on Education*, 13331-13344 . Retrieved from <http://jonedu.org/index.php/joe>





Hak Cipta :

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

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

FAKTOR – FAKTOR PENENTU NASABAH MENGGUNAKAN APLIKASI HALO BCA DI JABODETABEK

Yth,

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden Penelitian

Perkenalkan, saya Salman Al Farizi mahasiswa tingkat akhir Politeknik Negeri Jakarta, Jurusan Akuntansi, Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan. Saat ini saya sedang melakukan penelitian sebagai bagian dari tugas akhir dengan judul "**Faktor - Faktor Penentu Nasabah Menggunakan Aplikasi Halo BCA di Jabodetabek**".

Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner ini. Jawaban yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan semata-mata digunakan untuk kepentingan akademis. Pengisian kuesioner ini tidak akan memakan waktu lama dan sangat berarti bagi keberhasilan penelitian ini. Saya sangat menghargai partisipasi dan kontribusi Bapak/Ibu/Saudara/i.

Atas waktu dan kesediaannya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya
Salman Al Farizi
Mahasiswa 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

Petunjuk Umum Pengisian Kuesioner:

1. Bacalah dan pahami seluruh pernyataan dengan teliti
2. Jawablah setiap pernyataan yang tersedia dalam kuesioner
3. Pilih jawaban yang sesuai dengan keadaan dan apa yang dirasakan
4. Tidak ada jawaban yang benar atau salah dalam kuesioner ini

I. Penyingkapan Responden

1. Apakah Anda merupakan nasabah Bank BCA yang menggunakan Aplikasi Halo BCA dan berdomisili di Jabodetabek?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

Jika Anda menjawab “Ya” silahkan lanjutkan ke pertanyaan berikutnya. Jika Anda menjawab “Tidak” berhenti menjawab pertanyaan sampai di sini.

2. Apakah Anda berusia ≥ 18 Tahun?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

Jika Anda menjawab “Ya” silahkan lanjutkan ke pertanyaan berikutnya. Jika Anda menjawab “Tidak” berhenti menjawab pertanyaan sampai di sini.

**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

II. Data Diri Responden

Nomor	Keterangan	Jenis Isian
1	Nama Lengkap	
2	Email	
3	Jenis Kelamin	☐ Laki-Laki ☐ Perempuan
4	Usia	☐ 18-28 Tahun ☐ 29-39 Tahun ☐ 40-50 Tahun ☐ Di atas 50 Tahun
5	Domisili	☐ Jakarta ☐ Bogor ☐ Depok ☐ Tangerang ☐ Bekasi
6	Pendidikan Terakhir	☐ Tidak menempuh pendidikan ☐ SD/Sederajat ☐ SMP/Sederajat ☐ SMA/Sederajat ☐ Diploma (D1, D2, D3) ☐ Sarjana (D4, S1) ☐ Pascasarjana (S2, S3)
7	Pekerjaan	☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ ASN (PNS/PPPK) ☐ Karyawan Swasta ☐ Karyawan BUMN ☐ Wiraswasta ☐ Lainnya
8	Berapa kali Anda pernah menggunakan Aplikasi Halo BCA?	☐ 1 Kali ☐ 2-5 Kali ☐ Lebih dari 5 Kali
9	Nomor telepon yang terdaftar E-Wallet (Digunakan sebagai pengiriman hadiah)	



Hak Cipta :

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

III. Pernyataan Penelitian

Kriteria Jawaban:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Ragu-Ragu (RG)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Isi dengan tanda (✓)

Faktor Kemudahan (X1)

Nomor	Pernyataan	Skala				
		STS (1)	TS (2)	RG (3)	S (4)	SS (5)
1	Saya memahami fungsi dari setiap layanan yang tersedia di Aplikasi Halo BCA dengan jelas					
2	Saya tidak mengalami kesulitan dalam memahami petunjuk penggunaan Aplikasi Halo BCA					
3	Saya dapat menyelesaikan permasalahan perbankan melalui Aplikasi Halo BCA tanpa usaha yang rumit					
4	Saya merasa Aplikasi Halo BCA mudah digunakan dalam aktivitas harian perbankan					
5	Saya merasa Aplikasi Halo BCA memudahkan saya untuk menyelesaikan berbagai kebutuhan layanan perbankan					
6	Saya merasa bahwa Aplikasi Halo BCA merespon kebutuhan dan permintaan secara cepat dan tepat					



© 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

Faktor Keamanan (X2)

Nomor	Pernyataan	Skala				
		STS (1)	TS (2)	RG (3)	S (4)	SS (5)
1	Saya merasa aman dalam mengakses Aplikasi Halo BCA					
2	Saya merasa Aplikasi Halo BCA memiliki sistem yang aman untuk melindungi aktivitas perbankan					
3	Saya yakin data pribadi terlindungi saat menggunakan Aplikasi Halo BCA					
4	Saya percaya bahwa Aplikasi Halo BCA tidak membagikan data pribadi ke pihak ketiga tanpa izin					
5	Aplikasi Halo BCA memiliki sistem verifikasi ganda untuk menghindari penyalahgunaan akun					
6	Saya merasa bahwa Aplikasi Halo BCA secara rutin memperbaharui sistem keamanannya untuk mencegah risiko penyalahgunaan					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Faktor Fitur Layanan (X3)

Nomor	Pernyataan	Skala				
		STS (1)	TS (2)	RG (3)	S (4)	SS (5)
1	Saya merasa Aplikasi Halo BCA memberikan informasi yang jelas tentang layanan perbankan					
2	Aplikasi Halo BCA memberikan beberapa layanan transaksi					
3	Saya merasa Aplikasi Halo BCA menyediakan banyak fitur layanan					
4	Saya merasa fitur-fitur yang tersedia dalam Aplikasi Halo BCA relevan dan mendukung kebutuhan pengaduan masalah perbankan					
5	Saya melihat Aplikasi Halo BCA terus melakukan pengembangan dan penambahan fitur baru					
6	Saya merasakan adanya peningkatan kualitas layanan seiring dengan pembaruan Aplikasi Halo BCA secara berkala					

Hak Cipta :

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

Keputusan Penggunaan (Y)

Nomor	Pernyataan	Skala				
		STS (1)	TS (2)	RG (3)	S (4)	SS (5)
1	Saya menyadari bahwa saya membutuhkan tempat pengaduan masalah					
2	Saya mencari informasi tentang Aplikasi Halo BCA melalui pegawai Bank BCA, brosur, <i>website</i> , atau media sosial Bank BCA					
3	Saya mempertimbangkan kelebihan dan kekurangan Aplikasi Halo BCA dibandingkan dengan produk <i>Customer Service</i> digital yang lain					
4	Saya memutuskan untuk menggunakan Aplikasi Halo BCA setelah mempertimbangkan berbagai faktor					
5	Saya merasa puas dengan keputusan penggunaan Aplikasi Halo BCA					
6	Saya akan terus menggunakan Aplikasi Halo BCA untuk menyelesaikan pengaduan masalah perbankan di masa mendatang					



Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden (Tabulasi)

VARIABEL FAKTOR KEMUDAHAN (X1)

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

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	TOTAL X1
41	4	5	4	5	3	4	25
42	3	4	3	5	4	4	23
43	4	3	5	3	4	4	23
44	4	5	4	4	5	3	25
45	5	4	5	4	5	4	27
46	3	4	4	4	5	5	25
47	4	4	5	5	4	5	27
48	5	5	5	5	5	5	30
49	5	4	5	5	4	2	25
50	4	4	5	4	5	5	27
51	5	5	3	5	4	4	26
52	5	5	5	5	5	5	30
53	4	4	5	4	5	4	26
54	5	4	4	5	4	4	26
55	4	5	4	4	4	5	26
56	5	5	3	3	4	3	23
57	4	5	4	4	5	4	26
58	4	4	4	4	4	4	24
59	5	4	3	5	4	4	25
60	5	5	5	5	4	5	29
61	5	5	5	5	5	5	30
62	5	5	4	5	5	4	28
63	5	4	4	5	5	4	27
64	5	5	4	5	4	5	28
65	4	5	5	4	5	4	27
66	4	5	3	4	4	5	25
67	4	3	4	5	5	4	25
68	3	4	4	5	4	4	24
69	4	5	4	5	5	5	28
70	4	4	5	5	4	5	27
71	5	4	5	5	4	4	27
72	4	4	5	4	5	5	27
73	5	4	4	5	4	5	27
74	5	4	3	4	5	4	25
75	5	5	5	5	5	4	29
76	5	4	4	3	4	5	25
77	4	4	5	4	5	4	26
78	5	5	4	5	4	4	27
79	4	4	5	3	5	4	25
80	5	4	4	3	4	5	25
81	5	3	4	4	5	4	25
82	5	4	4	3	4	5	25
83	5	4	4	5	4	3	25



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	TOTAL X1
84	4	5	4	3	5	4	25
85	4	5	4	3	4	4	24
86	5	4	4	4	5	3	25
87	5	5	3	5	4	4	26
88	5	5	4	3	4	4	25
89	5	4	4	3	5	4	25
90	5	4	3	4	5	4	25
91	4	3	4	5	4	5	25
92	5	4	5	3	4	5	26
93	4	4	5	3	4	5	25
94	4	5	4	3	4	4	24
95	4	4	5	3	5	4	25
96	4	5	4	3	4	5	25
97	5	4	5	4	5	5	28
98	5	4	5	3	4	4	25
99	5	5	4	5	5	4	28
100	5	4	5	5	4	4	27

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



VARIABEL FAKTOR KEAMANAN (X2)

No.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL X2
1	5	5	4	5	4	4	27
2	5	5	5	5	5	5	30
3	4	4	5	4	5	5	27
4	3	3	4	4	4	4	22
5	5	5	4	5	5	5	29
6	4	5	4	4	4	5	26
7	4	4	5	4	5	5	27
8	5	4	4	5	5	3	26
9	5	4	5	5	4	4	27
10	5	4	4	4	5	5	27
11	5	4	5	5	4	4	27
12	5	5	5	5	5	5	30
13	4	4	4	4	5	5	26
14	3	4	3	4	3	4	21
15	4	4	4	4	5	5	26
16	4	5	4	5	5	4	27
17	4	4	4	4	4	4	24
18	4	4	5	5	5	4	27
19	5	5	5	4	4	4	27
20	4	4	5	3	3	3	22
21	4	5	5	4	5	4	27
22	5	4	5	4	5	4	27
23	5	5	5	5	5	4	29
24	5	4	4	4	5	3	25
25	5	5	5	4	5	4	28
26	4	4	4	5	5	5	27
27	4	4	4	4	5	4	25
28	5	5	4	5	4	4	27
29	4	5	4	5	5	5	28
30	3	3	4	4	3	3	20
31	4	4	3	4	4	3	22
32	5	5	5	5	5	5	30
33	4	5	5	5	5	5	29
34	4	5	5	4	4	4	26
35	5	5	5	5	5	5	30
36	5	5	5	4	4	4	27
37	5	5	5	5	5	5	30
38	5	5	4	4	5	5	28
39	5	5	5	5	5	5	30
40	5	4	4	5	5	4	27
41	4	5	4	5	5	4	27

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

No.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL X2
42	4	3	4	3	4	4	22
43	4	4	3	4	4	3	22
44	5	5	5	5	5	5	30
45	5	4	5	5	4	5	28
46	5	5	5	4	4	4	27
47	4	5	5	3	4	5	26
48	4	5	4	5	5	5	28
49	4	5	5	2	3	3	22
50	4	4	5	5	4	5	27
51	5	5	5	5	5	5	30
52	5	5	5	5	5	5	30
53	5	4	5	4	5	5	28
54	5	5	4	4	5	4	27
55	4	4	4	4	4	4	24
56	4	5	4	5	5	5	28
57	4	4	4	5	5	5	27
58	4	4	4	4	4	4	24
59	4	5	4	4	5	5	27
60	5	5	5	5	5	4	29
61	5	5	5	5	5	5	30
62	4	5	4	4	5	4	26
63	5	5	5	5	5	5	30
64	5	4	5	4	5	4	27
65	4	5	3	4	4	5	25
66	5	4	4	3	4	5	25
67	4	5	5	4	5	4	27
68	5	5	4	4	4	5	27
69	4	4	4	3	3	3	21
70	4	5	3	4	5	4	25
71	5	4	3	4	4	5	25
72	5	4	3	4	4	5	25
73	4	4	5	5	4	5	27
74	4	4	4	3	4	3	22
75	4	4	5	5	4	4	26
76	4	5	5	4	3	5	26
77	4	3	4	5	4	5	25
78	4	5	4	4	4	5	26
79	5	3	4	5	4	4	25
80	4	4	5	4	3	5	25
81	5	3	4	5	4	5	26
82	4	3	5	4	5	3	24
83	5	4	5	3	4	4	25
84	5	4	3	5	4	4	25



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

No.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL X2
85	4	5	3	4	5	4	25
86	4	5	4	4	3	5	25
87	4	5	4	3	4	5	25
88	5	4	5	4	3	4	25
89	4	5	4	4	5	4	26
90	5	4	5	4	3	4	25
91	5	4	3	4	5	5	26
92	4	5	4	5	3	5	26
93	5	4	5	4	5	4	27
94	5	5	4	4	5	3	26
95	5	4	5	3	5	4	26
96	4	5	3	4	5	4	25
97	5	5	3	4	4	5	26
98	5	3	4	4	5	5	26
99	5	4	4	5	3	4	25
100	4	5	4	5	4	4	26

**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

VARIABEL FAKTOR FITUR LAYANAN (X3)

No.	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	TOTAL X3
1	5	5	4	5	4	4	27
2	5	5	4	4	4	4	26
3	5	4	5	5	4	5	28
4	4	4	5	4	4	4	25
5	5	3	4	5	5	5	27
6	3	5	5	3	5	4	25
7	4	5	4	4	4	5	26
8	5	5	5	5	4	3	27
9	5	4	5	5	4	4	27
10	4	5	4	4	4	5	26
11	4	5	4	5	3	5	26
12	5	5	5	5	5	5	30
13	4	5	4	5	4	5	27
14	3	4	3	4	3	4	21
15	5	5	5	5	5	5	30
16	4	4	5	5	5	4	27
17	4	4	4	4	4	4	24
18	5	5	4	4	5	5	28
19	5	5	5	4	5	5	29
20	4	5	3	4	4	5	25
21	4	4	3	5	5	4	25
22	5	5	4	4	5	5	28
23	5	5	5	5	5	5	30
24	4	2	2	4	3	3	18
25	4	4	5	5	4	5	27
26	5	5	5	5	5	5	30
27	5	4	4	5	5	5	28
28	4	5	4	5	4	5	27
29	5	5	4	4	4	5	27
30	5	5	5	4	4	5	28
31	3	4	4	4	4	4	23
32	4	4	4	4	5	5	26
33	5	5	5	5	5	5	30
34	5	4	4	5	4	4	26
35	5	5	5	5	5	5	30
36	5	5	4	4	4	5	27
37	5	5	5	5	5	5	30
38	4	4	4	5	5	5	27
39	5	5	5	5	5	5	30
40	5	5	5	5	5	5	30
41	4	5	5	4	4	4	26



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

No.	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	TOTAL X3
42	4	4	4	4	4	4	24
43	4	4	3	5	5	3	24
44	3	4	4	3	3	3	20
45	5	4	5	4	5	4	27
46	4	4	5	4	3	4	24
47	4	4	5	3	5	4	25
48	5	5	5	5	5	5	30
49	4	5	1	5	2	2	19
50	5	5	4	5	4	5	28
51	5	5	5	5	5	5	30
52	5	5	5	5	5	5	30
53	4	4	5	5	4	4	26
54	5	5	5	4	4	4	27
55	5	5	4	4	4	4	26
56	3	3	4	4	4	4	22
57	4	5	5	5	4	4	27
58	4	4	4	4	4	4	24
59	4	5	5	5	4	4	27
60	4	5	4	5	5	4	27
61	5	5	5	5	5	5	30
62	5	5	5	5	5	5	30
63	4	5	4	4	5	4	26
64	4	4	5	4	4	5	26
65	5	4	4	5	5	4	27
66	5	5	4	5	4	4	27
67	4	4	5	4	4	5	26
68	5	4	5	4	4	5	27
69	4	4	3	3	4	3	21
70	5	5	4	5	4	4	27
71	5	4	4	5	4	5	27
72	4	4	5	4	5	5	27
73	4	4	5	4	5	4	26
74	5	3	4	5	3	5	25
75	5	3	4	3	5	5	25
76	5	4	4	5	4	5	27
77	4	4	5	4	3	4	24
78	5	4	4	5	4	5	27
79	5	4	5	4	5	5	28
80	5	3	4	5	5	5	27
81	5	5	4	5	5	4	28
82	5	4	5	4	5	5	28
83	5	4	5	3	4	4	25
84	5	5	4	5	4	5	28



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

No.	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	TOTAL X3
85	5	4	5	4	5	5	28
86	5	4	5	4	5	5	28
87	5	4	5	4	5	5	28
88	5	5	4	5	4	5	28
89	5	2	4	5	4	5	25
90	5	4	5	4	5	5	28
91	5	4	5	4	5	5	28
92	5	5	4	2	4	5	25
93	5	5	4	5	5	4	28
94	5	4	5	5	4	5	28
95	5	4	5	4	5	4	27
96	5	4	5	3	4	5	26
97	5	5	4	5	5	4	28
98	5	5	4	4	5	4	27
99	4	5	5	5	4	4	27
100	4	5	4	4	5	5	27

**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

VARIABEL KEPUTUSAN PENGGUNAAN (Y)

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

No.	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TOTAL Y
42	4	4	4	4	4	4	24
43	5	5	4	4	3	3	24
44	5	3	5	5	4	3	25
45	5	4	4	5	5	5	28
46	4	4	5	4	4	4	25
47	4	5	4	4	3	4	24
48	4	5	5	5	5	5	29
49	5	1	4	5	5	5	25
50	5	5	4	4	5	4	27
51	4	5	4	5	5	5	28
52	5	5	5	5	5	5	30
53	4	4	5	4	5	4	26
54	5	4	5	5	4	4	27
55	5	5	3	4	5	5	27
56	4	5	5	3	3	3	23
57	5	5	5	5	4	4	28
58	4	4	4	4	4	4	24
59	4	5	5	4	5	5	28
60	5	5	5	5	4	5	29
61	5	5	5	5	5	5	30
62	4	5	4	5	5	5	28
63	5	5	4	5	5	5	29
64	4	4	4	5	5	4	26
65	4	5	5	4	5	4	27
66	5	4	4	5	4	5	27
67	4	4	5	5	4	5	27
68	5	4	5	5	5	5	29
69	4	4	4	3	4	3	22
70	5	4	5	4	4	5	27
71	5	4	5	4	4	5	27
72	5	4	4	5	4	5	27
73	5	4	4	4	5	4	26
74	4	5	3	4	4	5	25
75	5	4	4	5	5	4	27
76	5	5	4	5	4	4	27
77	4	4	5	4	4	4	25
78	4	4	5	4	4	4	25
79	5	4	3	4	5	3	24
80	5	3	4	5	5	3	25
81	5	4	5	4	3	5	26
82	5	4	5	3	4	5	26
83	5	4	5	4	3	5	26
84	5	4	3	4	4	5	25



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

No.	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TOTAL Y
85	3	4	5	5	4	4	25
86	5	5	4	5	4	3	26
87	4	5	3	4	4	5	25
88	5	4	5	3	4	5	26
89	5	4	4	5	3	4	25
90	5	3	4	5	4	5	26
91	4	5	3	4	5	5	26
92	5	4	5	4	4	3	25
93	4	5	4	3	4	5	25
94	5	4	5	3	4	5	26
95	5	3	4	5	4	5	26
96	5	5	4	3	4	5	26
97	5	3	4	5	4	5	26
98	4	5	4	5	3	4	25
99	4	3	4	5	4	5	25
100	3	4	5	4	3	5	24

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Lampiran 3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Output Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Faktor Kemudahan

		Correlations						
		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1
X1_1	Pearson Correlation	1	.392*	.234	.183	.313	.283	.700**
	Sig. (2-tailed)		.032	.214	.334	.092	.130	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1_2	Pearson Correlation	.392*	1	.303	.073	.125	.136	.580**
	Sig. (2-tailed)	.032		.104	.702	.510	.473	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1_3	Pearson Correlation	.234	.303	1	.141	.162	.396*	.617**
	Sig. (2-tailed)	.214	.104		.457	.394	.030	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1_4	Pearson Correlation	.183	.073	.141	1	.320	-.008	.469**
	Sig. (2-tailed)	.334	.702	.457		.084	.967	.009
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1_5	Pearson Correlation	.313	.125	.162	.320	1	.027	.614**
	Sig. (2-tailed)	.092	.510	.394	.084		.886	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1_6	Pearson Correlation	.283	.136	.396*	-.008	.027	1	.497**
	Sig. (2-tailed)	.130	.473	.030	.967	.886		.005
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1	Pearson Correlation	.700**	.580**	.617**	.469**	.614**	.497**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.009	.000	.005	
	N	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).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.606	6

Hak Cipta :

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

NEGERI
JAKARTA



Ouput Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Faktor Keamanan

Correlations

		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2
X2_1	Pearson Correlation	1	.539**	.421*	.421*	.388*	.033	.730**
	Sig. (2-tailed)		.002	.020	.020	.034	.863	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2_2	Pearson Correlation	.539**	1	.202	.404*	.306	.307	.717**
	Sig. (2-tailed)	.002		.285	.027	.100	.099	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2_3	Pearson Correlation	.421*	.202	1	.022	.234	.018	.478**
	Sig. (2-tailed)	.020	.285		.909	.214	.925	.007
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2_4	Pearson Correlation	.421*	.404*	.022	1	.323	.198	.606**
	Sig. (2-tailed)	.020	.027	.909		.081	.293	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2_5	Pearson Correlation	.388*	.306	.234	.323	1	.467**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.034	.100	.214	.081		.009	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2_6	Pearson Correlation	.033	.307	.018	.198	.467**	1	.552**
	Sig. (2-tailed)	.863	.099	.925	.293	.009		.002
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.730**	.717**	.478**	.606**	.731**	.552**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.007	.000	.000	.002	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.708	6

Hak Cipta :

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





Ouput Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Faktor Fitur Layanan

Correlations

		X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5	X3_6	X3
X3_1	Pearson Correlation	1	.190	.368*	.383*	.404*	.269	.672**
	Sig. (2-tailed)		.314	.045	.037	.027	.151	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3_2	Pearson Correlation	.190	1	.405*	-.082	.232	.447*	.611**
	Sig. (2-tailed)	.314		.026	.665	.217	.013	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3_3	Pearson Correlation	.368*	.405*	1	.230	.445*	.243	.743**
	Sig. (2-tailed)	.045	.026		.221	.014	.195	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3_4	Pearson Correlation	.383*	-.082	.230	1	.139	.144	.439*
	Sig. (2-tailed)	.037	.665	.221		.465	.447	.015
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3_5	Pearson Correlation	.404*	.232	.445*	.139	1	.330	.674**
	Sig. (2-tailed)	.027	.217	.014	.465		.075	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3_6	Pearson Correlation	.269	.447*	.243	.144	.330	1	.634**
	Sig. (2-tailed)	.151	.013	.195	.447	.075		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.672**	.611**	.743**	.439*	.674**	.634**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.015	.000	.000	
	N	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).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.700	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Ouput Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Keputusan Penggunaan

		Correlations						
		Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Y
Y_1	Pearson Correlation	1	.319	.253	.132	.424*	.218	.718**
	Sig. (2-tailed)		.086	.178	.486	.020	.247	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y_2	Pearson Correlation	.319	1	.397*	-.004	.239	.271	.640**
	Sig. (2-tailed)	.086		.030	.985	.203	.148	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y_3	Pearson Correlation	.253	.397*	1	.360	.077	.165	.626**
	Sig. (2-tailed)	.178	.030		.051	.685	.382	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y_4	Pearson Correlation	.132	-.004	.360	1	.102	.202	.452*
	Sig. (2-tailed)	.486	.985	.051		.593	.285	.012
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y_5	Pearson Correlation	.424*	.239	.077	.102	1	.108	.575**
	Sig. (2-tailed)	.020	.203	.685	.593		.571	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y_6	Pearson Correlation	.218	.271	.165	.202	.108	1	.510**
	Sig. (2-tailed)	.247	.148	.382	.285	.571		.004
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y	Pearson Correlation	.718**	.640**	.626**	.452*	.575**	.510**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.012	.001	.004	
	N	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).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.631	6

Hak Cipta :

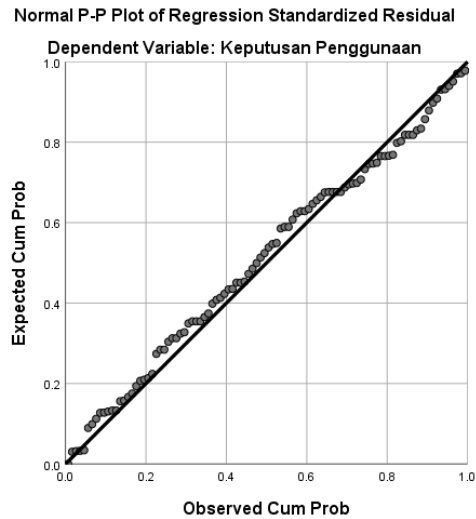
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar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





Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.33142115
Most Extreme Differences	Absolute	.057
	Positive	.052
	Negative	-.057
Test Statistic		.057
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c, d}

- a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.
 d. This is a lower bound of the true significance.

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.003	2.060		3.884	.000		
	Kemudahan	.138	.089	.142	1.541	.127	.623	1.605
	Keamanan	.156	.074	.187	2.112	.037	.677	1.478
	Fitur Layanan	.398	.069	.503	5.756	.000	.692	1.446

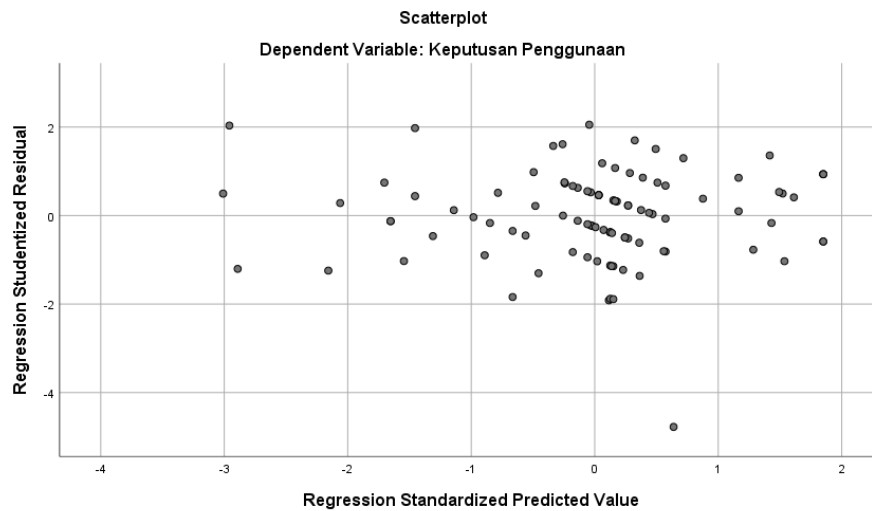
a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

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



Uji Heteroskedastisitas



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.059	1.298		.046	.964
	Kemudahan	.057	.056	.129	1.019	.311
	Keamanan	.058	.047	.149	1.233	.220
	Fitur Layanan	-.077	.044	-.213	-1.778	.079

a. Dependent Variable: ABS_RES

Lampiran 5 Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta		Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.003	2.060		3.884	.000	
	Kemudahan	.138	.089	.142	1.541	.127	.623
	Keamanan	.156	.074	.187	2.112	.037	.677
	Fitur Layanan	.398	.069	.503	5.756	.000	.692

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

Lampiran 6 Uji Hipotesis

Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.003	2.060		3.884	.000		
	Kemudahan	.138	.089	.142	1.541	.127	.623	1.605
	Keamanan	.156	.074	.187	2.112	.037	.677	1.478
	Fitur Layanan	.398	.069	.503	5.756	.000	.692	1.446

a. Dependent Variable: Keputusan 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	170.944	3	56.981	31.170	.000 ^b
	Residual	175.496	96	1.828		
	Total	346.440	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

b. Predictors: (Constant), Fitur Layanan, Keamanan, Kemudahan

Lampiran 7 Koefisien Determinasi (R^2)Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.702 ^a	.493	.478	1.352

a. Predictors: (Constant), Fitur Layanan, Keamanan, Kemudahan

b. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

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



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Lampiran 8 r Tabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	10.000
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
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Lampiran 9 T Tabel

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	100,000	307,768	631,375	1,270,620	3,182,052	6,365,674	31,830,884
2	0.81650	188,562	291,999	430,265	696,456	992,484	2,232,712
3	0.76489	163,774	235,336	318,245	454,070	584,091	1,021,453
4	0.74070	153,321	213,185	277,645	374,695	460,409	717,318
5	0.72669	147,588	201,505	257,058	336,493	403,214	589,343
6	0.71756	143,976	194,318	244,691	314,267	370,743	520,763
7	0.71114	141,492	189,458	236,462	299,795	349,948	478,529
8	0.70639	139,682	185,955	230,600	289,646	335,539	450,079
9	0.70272	138,303	183,311	226,216	282,144	324,984	429,681
10	0.69981	137,218	181,246	222,814	276,377	316,927	414,370
11	0.69745	136,343	179,588	220,099	271,808	310,581	402,470
12	0.69548	135,622	178,229	217,881	268,100	305,454	392,963
13	0.69383	135,017	177,093	216,037	265,031	301,228	385,198
14	0.69242	134,503	176,131	214,479	262,449	297,684	378,739
15	0.69120	134,061	175,305	213,145	260,248	294,671	373,283
16	0.69013	133,676	174,588	211,991	258,349	292,078	368,615
17	0.68920	133,338	173,961	210,982	256,693	289,823	364,577
18	0.68836	133,039	173,406	210,092	255,238	287,844	361,048
19	0.68762	132,773	172,913	209,302	253,948	286,093	357,940
20	0.68695	132,534	172,472	208,596	252,798	284,534	355,181
21	0.68635	132,319	172,074	207,961	251,765	283,136	352,715
22	0.68581	132,124	171,714	207,387	250,832	281,876	350,499
23	0.68531	131,946	171,387	206,866	249,987	280,734	348,496
24	0.68485	131,784	171,088	206,390	249,216	279,694	346,678
25	0.68443	131,635	170,814	205,954	248,511	278,744	345,019
26	0.68404	131,497	170,562	205,553	247,863	277,871	343,500
27	0.68368	131,370	170,329	205,183	247,266	277,068	342,103
28	0.68335	131,253	170,113	204,841	246,714	276,326	340,816
29	0.68304	131,143	169,913	204,523	246,202	275,639	339,624
30	0.68276	131,042	169,726	204,227	245,726	275,000	338,518
31	0.68249	130,946	169,552	203,951	245,282	274,404	337,490
32	0.68223	130,857	169,389	203,693	244,868	273,848	336,531
33	0.68200	130,774	169,236	203,452	244,479	273,328	335,634
34	0.68177	130,695	169,092	203,224	244,115	272,839	334,793
35	0.68156	130,621	168,957	203,011	243,772	272,381	334,005
36	0.68137	130,551	168,830	202,809	243,449	271,948	333,262
37	0.68118	130,485	168,709	202,619	243,145	271,541	332,563
38	0.68100	130,423	168,595	202,439	242,857	271,156	331,903
39	0.68083	130,364	168,488	202,269	242,584	270,791	331,279
40	0.68067	130,308	168,385	202,108	242,326	270,446	330,688



© 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

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	130,254	168,288	201,954	242,080	270,118	330,127
42	0.68038	130,204	168,195	201,808	241,847	269,807	329,595
43	0.68024	130,155	168,107	201,669	241,625	269,510	329,089
44	0.68011	130,109	168,023	201,537	241,413	269,228	328,607
45	0.67998	130,065	167,943	201,410	241,212	268,959	328,148
46	0.67986	130,023	167,866	201,290	241,019	268,701	327,710
47	0.67975	129,982	167,793	201,174	240,835	268,456	327,291
48	0.67964	129,944	167,722	201,063	240,658	268,220	326,891
49	0.67953	129,907	167,655	200,958	240,489	267,995	326,508
50	0.67943	129,871	167,591	200,856	240,327	267,779	326,141
51	0.67933	129,837	167,528	200,758	240,172	267,572	325,789
52	0.67924	129,805	167,469	200,665	240,022	267,373	325,451
53	0.67915	129,773	167,412	200,575	239,879	267,182	325,127
54	0.67906	129,743	167,356	200,488	239,741	266,998	324,815
55	0.67898	129,713	167,303	200,404	239,608	266,822	324,515
56	0.67890	129,685	167,252	200,324	239,480	266,651	324,226
57	0.67882	129,658	167,203	200,247	239,357	266,487	323,948
58	0.67874	129,632	167,155	200,172	239,238	266,329	323,680
59	0.67867	129,607	167,109	200,100	239,123	266,176	323,421
60	0.67860	129,582	167,065	200,030	239,012	266,028	323,171
61	0.67853	129,558	167,022	199,962	238,905	265,886	322,930
62	0.67847	129,536	166,980	199,897	238,801	265,748	322,696
63	0.67840	129,513	166,940	199,834	238,701	265,615	322,471
64	0.67834	129,492	166,901	199,773	238,604	265,485	322,253
65	0.67828	129,471	166,864	199,714	238,510	265,360	322,041
66	0.67823	129,451	166,827	199,656	238,419	265,239	321,837
67	0.67817	129,432	166,792	199,601	238,330	265,122	321,639
68	0.67811	129,413	166,757	199,547	238,245	265,008	321,446
69	0.67806	129,394	166,724	199,495	238,161	264,898	321,260
70	0.67801	129,376	166,691	199,444	238,081	264,790	321,079
71	0.67796	129,359	166,660	199,394	238,002	264,686	320,903
72	0.67791	129,342	166,629	199,346	237,926	264,585	320,733
73	0.67787	129,326	166,600	199,300	237,852	264,487	320,567
74	0.67782	129,310	166,571	199,254	237,780	264,391	320,406
75	0.67778	129,294	166,543	199,210	237,710	264,298	320,249
76	0.67773	129,279	166,515	199,167	237,642	264,208	320,096
77	0.67769	129,264	166,488	199,125	237,576	264,120	319,948
78	0.67765	129,250	166,462	199,085	237,511	264,034	319,804
79	0.67761	129,236	166,437	199,045	237,448	263,950	319,663
80	0.67757	129,222	166,412	199,006	237,387	263,869	319,526



© 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

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	129,209	166,388	198,969	237,327	263,790	319,392
82	0.67749	129,196	166,365	198,932	237,269	263,712	319,262
83	0.67746	129,183	166,342	198,896	237,212	263,637	319,135
84	0.67742	129,171	166,320	198,861	237,156	263,563	319,011
85	0.67739	129,159	166,298	198,827	237,102	263,491	318,890
86	0.67735	129,147	166,277	198,793	237,049	263,421	318,772
87	0.67732	129,136	166,256	198,761	236,998	263,353	318,657
88	0.67729	129,125	166,235	198,729	236,947	263,286	318,544
89	0.67726	129,114	166,216	198,698	236,898	263,220	318,434
90	0.67723	129,103	166,196	198,667	236,850	263,157	318,327
91	0.67720	129,092	166,177	198,638	236,803	263,094	318,222
92	0.67717	129,082	166,159	198,609	236,757	263,033	318,119
93	0.67714	129,072	166,140	198,580	236,712	262,973	318,019
94	0.67711	129,062	166,123	198,552	236,667	262,915	317,921
95	0.67708	129,053	166,105	198,525	236,624	262,858	317,825
96	0.67705	129,043	166,088	198,498	236,582	262,802	317,731
97	0.67703	129,034	166,071	198,472	236,541	262,747	317,639
98	0.67700	129,025	166,055	198,447	236,500	262,693	317,549
99	0.67698	129,016	166,039	198,422	236,461	262,641	317,460
100	0.67695	129,007	166,023	198,397	236,422	262,589	317,374
101	0.67693	128,999	166,008	198,373	236,384	262,539	317,289
102	0.67690	128,991	165,993	198,350	236,346	262,489	317,206
103	0.67688	128,982	165,978	198,326	236,310	262,441	317,125
104	0.67686	128,974	165,964	198,304	236,274	262,393	317,045
105	0.67683	128,967	165,950	198,282	236,239	262,347	316,967
106	0.67681	128,959	165,936	198,260	236,204	262,301	316,890
107	0.67679	128,951	165,922	198,238	236,170	262,256	316,815
108	0.67677	128,944	165,909	198,217	236,137	262,212	316,741
109	0.67675	128,937	165,895	198,197	236,105	262,169	316,669
110	0.67673	128,930	165,882	198,177	236,073	262,126	316,598
111	0.67671	128,922	165,870	198,157	236,041	262,085	316,528
112	0.67669	128,916	165,857	198,137	236,010	262,044	316,460
113	0.67667	128,909	165,845	198,118	235,980	262,004	316,392
114	0.67665	128,902	165,833	198,099	235,950	261,964	316,326
115	0.67663	128,896	165,821	198,081	235,921	261,926	316,262
116	0.67661	128,889	165,810	198,063	235,892	261,888	316,198
117	0.67659	128,883	165,798	198,045	235,864	261,850	316,135
118	0.67657	128,877	165,787	198,027	235,837	261,814	316,074
119	0.67656	128,871	165,776	198,010	235,809	261,778	316,013
120	0.67654	128,865	165,765	197,993	235,782	261,742	315,954



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Lampiran 10 F Tabel

$\alpha = 0,05$	$df_1 = k$							
$df_2 = (n-k-1)$	1	2	3	4	5	6	7	8
1	161,448	199,500	215,707	224,583	230,162	233,986	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



© 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

$\alpha = 0,05$	$df_1 = k$							
$df_2 = (n-k-1)$	1	2	3	4	5	6	7	8
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
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



© 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

$\alpha = 0,05$	$df_1 = k$							
$df_2 = (n-k-1)$	1	2	3	4	5	6	7	8
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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Lampiran 11 Lembar Bimbingan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS 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 : Salman Al Farizi
2. NIM : 2104421016
3. Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan
4. Judul Tugas Akhir/Skripsi : Faktor-Faktor Penentu Nasabah Menggunakan Aplikasi Halo BCA di Jabodetabek
5. Dosen Pembimbing : Efriyanto, S.E., M.M.

No.	Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Dosen Pembimbing
1	28-02-2025	Perubahan Judul	Y
2	03-03-2025	ACC Judul	Y
3	10-03-2025	Bab 1 ACC	Y
4	21-03-2025	Revisi Bab 2	Y
5	19-04-2025	Bab 2 Revisi	Y
6	22-04-2025	Bab 2 ACC	Y
7	23-04-2025	Bab 3 ACC	Y
8	14-05-2025	Bab IV Revisi Instrumen	Y
9	23-06-2025	Bab IV Revisi	Y
10	07-07-2025	Bab IV	Y
11			

Menyetujui, Ketua Program Studi
Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan
Depok,

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Lampiran 12 Lembar Persetujuan Sidang

LEMBAR PERSETUJUAN UNTUK SIDANG AKHIR SKRIPSI

Pada tanggal 07 Juli 2025 skripsi yang disusun oleh:

Nama : Salman Al Farizi
 NIM : 2104421016
 Judul :

"Faktor – Faktor Penenta Nasabah Menggunakan Aplikasi Halo BCA di Jabodetabek"

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

Disetujui oleh
 Pembimbing


 Efriyanto, S.E., M.M.
 NIP. 198705142018031003

Diketahui Oleh

Ketua Program Studi
 Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan

Tanggal 07 Juli 2025


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