



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

SKRIPSI TERAPAN

**ANALISIS PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY PENGGUNA *SUPER APP* BYOND BY
BSI MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* DENGAN
METODE *E-SERVQUAL***



**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
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

**ANALISIS PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY PENGGUNA *SUPER APP* BYOND BY
BSI MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* DENGAN
METODE *E-SERVQUAL***

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

Disusun oleh:

Gilang Ramadhan/2104411035

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gilang Ramadhan

NIM : 2104411035

Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Jurusan : Akuntansi

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

Depok, 25 Juni 2025



Gilang Ramadhan

NIM. 2104411035



© 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

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Gilang Ramadhan
NIM : 2104411035
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : “Analisis Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *Customer Loyalty* Pengguna *Super App* Byond By BSI Melalui *Customer Satisfaction* Dengan Metode *E-Servqual*”

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M.

Anggota Penguji : Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 10 Juli 2025

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si.

NIP. 197009131999031002



Hak Cipta :

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Gilang Ramadhan
NIM : 2104411035
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : “Analisis Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *Customer Loyalty* Pengguna *Super App* Byond By BSI Melalui *Customer Satisfaction* Dengan Metode *E-Servqual*”

Disetujui oleh Pembimbing

Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M

NIP. 199004252024062002

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Diketahui Oleh

KPS D4 Keuangan dan Perbankan Syariah

Nurul Hasanah, S.ST., M.Si.

NIP. 199201122018032001



Hak Cipta :

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

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. atas rahmat dan karunia-Nya telah memberikan kemudahan dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi terapan ini. Shalawat dan salam semoga senantiasa selalu tercurahkan kepada suri teladan kita, Nabi Muhammad SAW. beserta keluarga, para sahabat dan seluruh umatnya hingga akhir zaman.

Alhamdulillahirrabbi'l'alam, penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *Customer Loyalty* Pengguna *Super App* Byond By BSI Melalui *Customer Satisfaction* Dengan Metode *E-Servqual*” ini dapat terselesaikan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah, Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta. Dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun material dalam proses penyusunan skripsi ini.

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. Ibu Nurul Hasanah, S.ST., M.Si. selaku Kepala Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah.
4. Ibu Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, bantuan, arahan dan saran selama proses penyusunan skripsi.
5. Seluruh Dosen dan Staff Administrasi Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama menjalani perkuliahan.
6. Kepada orang tua penulis yang senantiasa memberikan doa dan dukungan moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Sahabat penulis, Erzi Satria Putra yang telah menjadi pendengar dan selalu memberikan dukungan kepada penulis dalam keadaan suka maupun duka.



© 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

8. Seluruh teman-teman Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah angkatan 2021, terutama Afifa Aulya Anwar yang selalu membantu dan mendengarkan keluh kesah penulis selama ini.
9. Seluruh teman-teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas doa, dukungan dan semangat yang diberikan.
10. Kepada seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu berharganya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
11. Terakhir, untuk diri saya sendiri, Gilang Ramadhan. Terima kasih telah berjuang sampai saat ini dan mampu melewati berbagai macam hambatan dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi terapan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis menerima adanya kritik dan saran yang dapat dikirimkan melalui email gilang18r@gmail.com dengan harapan dapat menjadikan skripsi ini menjadi lebih baik. Akhir kata, penulis berharap penelitian ini mampu memberikan manfaat kepada berbagai pihak terutama pihak Bank Syariah Indonesia maupun pembaca dan peneliti selanjutnya.

Depok, 25 Juni 2025

Penulis

Gilang Ramadhan

NIM. 2104411035



© 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

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Gilang Ramadhan
NIM : 2104411035
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Loyalty Pengguna Super App Byond By BSI Melalui Customer Satisfaction Dengan Metode E-Servqual**. 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 : 25 Juni 2025

Yang menyatakan

Gilang Ramadhan



Gilang Ramadhan

Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

**Analisis Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *Customer Loyalty* Pengguna
Super App Byond By BSI Melalui *Customer Satisfaction* Dengan Metode
*E-Servqual***

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis pengaruh *E-Service Quality mobile banking* Byond by BSI terhadap *Customer Loyalty* yang dimediasi oleh *Customer Satisfaction* dalam menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI. Penelitian ini menggunakan metode *Purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 150 nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI yang berdomisili di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan secara online. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis *Partial Least Squares* (PLS) menggunakan *software* SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*, *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty*, *Customer Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty*. Penelitian ini menunjukkan bahwa *Customer Satisfaction* secara signifikan memediasi hubungan antara *E-Service Quality* dan *Customer Loyalty*, artinya ketika kepuasan nasabah meningkat, maka loyalitas mereka dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI juga akan semakin tinggi.

Kata Kunci: *E-Service Quality*, *Mobile Banking*, *Customer Satisfaction*, *Customer Loyalty*, Perbankan Syariah, Layanan Perbankan Digital

Hak Cipta :

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



Gilang Ramadhan

Bachelor of Applied Science in Islamic Finance and Banking

***Analysis of the Effect of E-Service Quality on Customer Loyalty of Super App
Byond By BSI Users Through Customer Satisfaction with the
E-Servqual Method***

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of E-Service Quality mobile banking Byond by BSI on Customer Loyalty which is mediated by Customer Satisfaction in using Byond by BSI mobile banking services. This study uses purposive sampling method with a sample size of 150 customers who use the Byond by BSI application who live in the Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang and Bekasi areas. Data was collected using a questionnaire distributed online. Data analysis was carried out using Partial Least Squares (PLS) analysis techniques using SmartPLS 4.0 software. The results showed that E-Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, E-Service Quality has a positive and significant effect on Customer Loyalty, Customer Satisfaction has a positive and significant effect on Customer Loyalty. This study shows that Customer Satisfaction significantly mediates the relationship between E-Service Quality and Customer Loyalty, meaning that when customer satisfaction increases, their loyalty in using the Byond by BSI application will also be higher.

Keywords: *E-Service Quality, Mobile Banking, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Islamic Banking, Digital Banking Services*

Hak Cipta :

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



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 <i>E-Service Quality</i> (Kualitas Layanan Elektronik).....	12
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Nasabah)	14
2.1.3 <i>Customer Loyalty</i> (Loyalitas Nasabah).....	16
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Pemikiran	24
2.4 Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Objek Penelitian.....	27
3.3 Metode Pengambilan Sampel	28
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	29
3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian.....	29
3.6 Definisi Operasional Variabel	30
3.7 Metode Analisis Data.....	32

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

3.7.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	33
3.7.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Profil Responden	36
4.1.2 Tanggapan Responden	39
4.1.3 Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	44
4.1.4 Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	48
4.2 Pembahasan	51
4.2.1 Hubungan antara <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Menggunakan Byond By BSI	51
4.2.2 Hubungan antara <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> Menggunakan Byond By BSI	53
4.2.3 Hubungan antara <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> Menggunakan Byond By BSI	55
4.2.4 Hubungan antara <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i>	57
BAB V PENUTUP	60
5.1 Simpulan	60
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	67

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Statistik pengguna BSI mobile tahun 2021 - 2024.....	3
Gambar 1. 2 Statistik mobile banking terpopuler di Indonesia 2024 (Populix).....	3
Gambar 1. 3 Aplikasi BSI Mobile dan Byond by BSI	4
Gambar 1. 4 Pre Research Penelitian.....	5
Gambar 1. 5 Rating App Store aplikasi Byond by BSI 16/02/2025.....	6
Gambar 1. 6 Rating Play Store aplikasi Byond by BSI 16/02/2025	6
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	24
Gambar 4. 1 <i>Outer Loading</i>	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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3. 1 Skala Likert	30
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	30
Tabel 4. 1 Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4. 2 Kelompok Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4. 3 Kelompok Responden Berdasarkan Domisili	37
Tabel 4. 4 Kelompok Responden Berdasarkan Pendidikan	38
Tabel 4. 5 Kelompok Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 4. 6 Kelompok Responden Berdasarkan Pendapatan.....	39
Tabel 4. 7 Hasil Kuesioner Bagian <i>E-Service Quality</i>	39
Tabel 4. 8 Hasil Kuesioner Bagian <i>Customer Satisfaction</i>	42
Tabel 4. 9 Hasil Kuesioner Bagian <i>Customer Loyalty</i>	43
Tabel 4. 10 Hasil Uji <i>Outer Loading</i>	45
Tabel 4. 11 Nilai AVE	46
Tabel 4. 12 <i>Cross Loadings</i>	47
Tabel 4. 13 Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	48
Tabel 4. 14 Hasil Uji <i>R-Square</i> (R^2).....	48
Tabel 4. 15 Hasil Uji GoF	49
Tabel 4. 16 <i>Path Coefficient</i>	50
Tabel 4. 17 Hasil Uji Hipotesis X terhadap Z	51
Tabel 4. 18 Hasil Uji Hipotesis X terhadap Y	53
Tabel 4. 19 Hasil Uji Hipotesis Z terhadap Y	55
Tabel 4. 20 Hasil Uji Hipotesis X terhadap Y melalui Z.....	57

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 2 Hasil Tanggapan Responden	73
Lampiran 3 Hasil Uji Outer Model.....	87
Lampiran 4 Hasil Uji Inner Model.....	89





Hak Cipta :

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam beberapa tahun terakhir sektor perbankan syariah mengalami perkembangan yang signifikan, hal tersebut juga dibarengi dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap penerapan prinsip-prinsip syariah khususnya di sektor ekonomi. Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan, aset perbankan syariah pada akhir tahun 2023 mencapai Rp892,17 triliun atau meningkat sebesar 11,21% dibandingkan tahun 2022. Pertumbuhan rata-rata aset perbankan syariah selama lima tahun terakhir tetap kuat, hal tersebut ditunjukkan dengan persentase pertumbuhan aset perbankan syariah yang konsisten berada di angka dua digit (Departemen Perbankan Syariah Otoritas Jasa Keuangan, 2024). Salah satu pendorong utama pertumbuhan sektor perbankan syariah diyakini berasal dari digitalisasi layanan yang dapat menambah jumlah nasabah sekaligus meningkatkan indeks literasi dan inklusi keuangan syariah (Nasir Tajul Aripin, 2022).

Menurut POJK Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, layanan perbankan elektronik merupakan layanan kepada nasabah untuk memperoleh informasi, berkomunikasi, dan melakukan kegiatan transaksional melalui media elektronik. Sedangkan layanan perbankan digital merupakan pengembangan dari layanan perbankan elektronik yang mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah agar dapat melayani nasabah dengan lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah serta dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah namun tetap diperhatikan aspek keamanannya. Bentuk-bentuk layanan perbankan elektronik dapat berupa layanan fisik dan non-fisik seperti mesin anjungan tunai mandiri (ATM), mesin EDC, SMS banking, phone banking, internet banking, hingga mobile banking. Layanan yang termasuk non-fisik dapat disebut juga dengan istilah layanan digital. Berdasarkan demikian, dapat dianalogikan layanan perbankan elektronik sebagai sebuah ruangan dan layanan perbankan digital merupakan isi dari ruangan tersebut (Nasir Tajul Aripin, 2022).



© 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

Peningkatan jumlah pengguna internet yang signifikan dalam lima tahun terakhir menandakan semakin berkembangnya era digital di Indonesia. Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2024 mencapai 221,56 juta jiwa atau sekitar 79.50% dari 278,69 juta jiwa populasi penduduk di Indonesia. Angka tersebut meningkat pesat dari tahun 2018 yang mencapai 64.80% (APJII, 2024). Dalam menanggapi perubahan perilaku konsumen di era digital, industri perbankan syariah meluncurkan inovasi *digital banking* sebagai bentuk transformasi digital layanannya. Salah satu produk layanan perbankan digital adalah *mobile banking* yang memberikan nasabah kemudahan mengakses layanan keuangan melalui *smartphone* seperti mengecek saldo, transfer uang, melakukan pembayaran, dan transaksi lainnya (Muzayyana Tartila, 2022).

Sejak didirikan pada tahun 2021, Bank Syariah Indonesia (BSI) yang merupakan hasil gabungan dari tiga bank syariah milik pemerintah seperti BRI Syariah, BNI Syariah dan BSM, resmi menjadi bank syariah terbesar di Indonesia yang memiliki total aset mencapai Rp265,3 Triliun dan jumlah nasabah sebesar 15,5 juta jiwa di tahun pertama. Pada tahun pertama, BSI mencatatkan sebanyak 3,47 juta pengguna aktif *mobile banking* BSI Mobile dengan volume transaksi mencapai Rp150,84 Triliun. Dalam mengembangkan *mobile banking*, pihak BSI menjamin kelengkapan fitur yang dimiliki dengan sejumlah inovasi untuk memberikan kemudahan bagi nasabahnya dalam melakukan transaksi keuangan di era digital, sehingga mampu menarik minat para nasabah untuk menggunakan layanan digital tersebut. Pada dasarnya, layanan perbankan digital pada perbankan syariah memang diharapkan dapat memudahkan dalam melakukan interaksi dengan bank, membuka rekening, mengelola rekening, melakukan transaksi, dan memperoleh informasi produk dan layanan perbankan berdasarkan prinsip syariah (Laelasari, Iqbal Fasa, & Susanto, 2024).

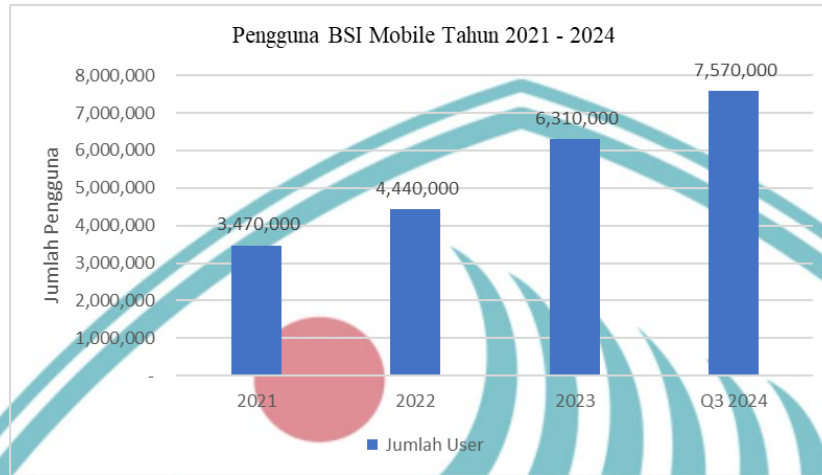
Jumlah pengguna BSI Mobile telah meningkat pesat sejak peluncurannya pada tahun 2021. Data yang dikumpulkan menunjukkan pertumbuhan sebesar 27,9 persen dari tahun sebelumnya menjadi 4.44 juta pengguna pada tahun 2022. Jumlah pengguna BSI Mobile terus meningkat pada tahun 2023, dengan kenaikan sebesar 6,31 juta pengguna. Hingga kuartal ketiga tahun 2024, jumlah pengguna meningkat



Hak Cipta :

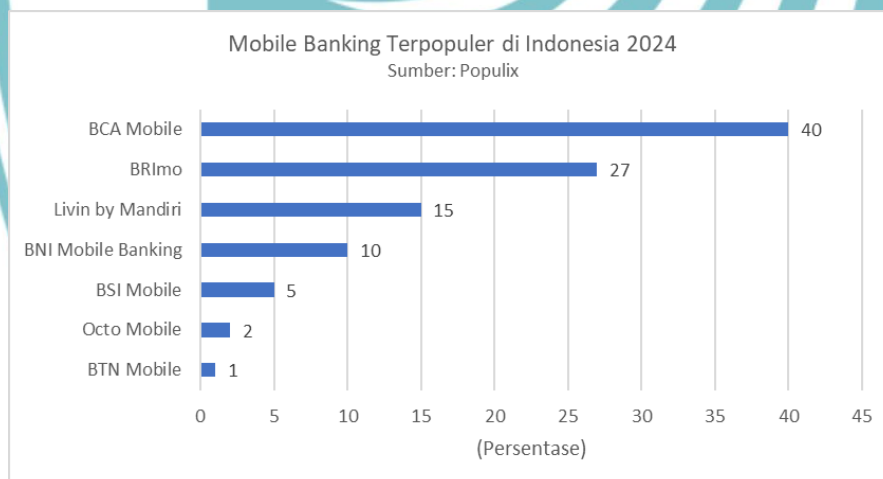
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

secara signifikan, mencapai 7,57 juta pengguna, meningkat sebesar 16,3% dari tahun 2023, hal ini menunjukkan tren adopsi yang terus meningkat di kalangan nasabah Bank Syariah Indonesia.



Gambar 1. 1 Statistik pengguna BSI mobile tahun 2021 - 2024

Sumber: data diolah (2025)



Gambar 1. 2 Statistik mobile banking terpopuler di Indonesia 2024 (Populix)

Sumber: data diolah (2025)

Berdasarkan hasil survei Populix, BSI Mobile menempati peringkat kelima sebagai aplikasi *mobile banking* terpopuler di Indonesia tahun 2024. Meskipun baru diluncurkan pada tahun 2021, BSI Mobile mampu bersaing dengan aplikasi perbankan digital seperti BCA Mobile, BRImo, Livin by Mandiri, dan BNI Mobile Banking. Sebanyak 40% responden memilih BCA Mobile sebagai *mobile banking* paling diminati, sedangkan BSI mobile memperoleh 5%, berada tepat dibawah BNI mobile yang memperoleh 10% (Yonatan, 2024). Pencapaian ini



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

menunjukkan BSI mampu meningkatkan dan memperluas jangkauan layanan perbankan digital syariah mereka.

Dalam menghadapi era transformasi digital yang semakin berkembang pesat, Bank Syariah Indonesia telah mengambil langkah strategis untuk menjawab kebutuhan nasabah yang semakin kompleks dan dinamis dengan meluncurkan *super app* terbarunya, yakni Byond by BSI. Sebagai sebuah *super app*, Byond by BSI dilengkapi dengan fitur yang lengkap dengan menghadirkan layanan finansial, sosial dan spiritual dalam satu platform yang didukung dengan teknologi dan infrastruktur IT yang canggih dengan adanya pengembangan teknologi baru, peningkatan keamanan siber dan infrastruktur (PT Bank Syariah Indonesia Tbk, 2024). Berdasarkan definisi dari Deloitte, *Super app* adalah platform yang menggabungkan berbagai produk dan layanan dalam satu ekosistem terpadu untuk memberikan pengalaman *one-stop shop*. Konsep ini kemudian berkembang menjadi bentuk khusus seperti *Financial Super app*, yang secara khusus menawarkan layanan keuangan komprehensif yang meliputi perbankan, pembayaran digital, investasi, dan uang tunai, dengan tujuan mengintegrasikan berbagai layanan finansial sehingga pengalaman pengguna menjadi mudah dan lancar.



Gambar 1. 3 Aplikasi BSI Mobile dan Byond by BSI

Sumber: Bank BSI

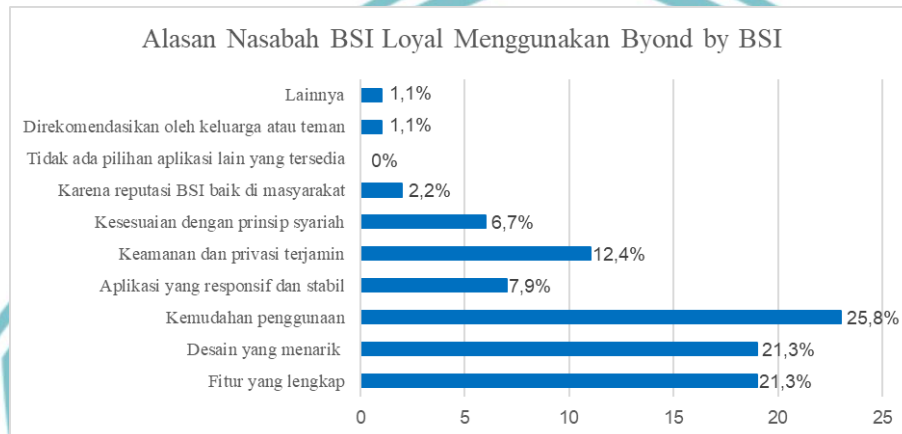
Pasca diluncurkan pada bulan November 2024, Byond by BSI telah mencatatkan peningkatan yang signifikan dalam dua bulan dengan 3 juta pengguna aktif dan total 15 juta kali transaksi. BSI menargetkan pengguna BSI Mobile dapat melakukan migrasi penuh ke platform Byond by BSI di tahun 2025. Dengan demikian, layanan BSI Mobile akan dihentikan secara bertahap setelah tahun 2025. Selain itu, BSI juga menetapkan tujuan untuk meningkatkan jumlah pengguna aktif Byond by BSI hingga 10 juta pada tahun 2025. Langkah ini menunjukkan upaya



Hak Cipta :

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

BSI untuk menggabungkan layanan digital untuk meningkatkan efisiensi operasional dan mempercepat adopsi teknologi berbasis *super-app* di sektor keuangan syariah. Menurut pihak Bank BSI, Byond by BSI dirancang untuk memberikan *experience* layanan perbankan yang lebih intuitif dan relevan bagi generasi muda, khususnya bagi yang ingin merasakan proses transaksi yang serba cepat dan mudah.



Gambar 1. 4 Pre Research Penelitian

Sumber: data diolah (2025)

Peneliti melakukan *pre research* terhadap 27 responden yang merupakan nasabah Bank BSI yang menggunakan *Super App* Byond by BSI. Hasil *pre research* menunjukkan bahwa alasan utama nasabah Bank BSI merasa puas dan loyal dalam menggunakan Byond by BSI disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya 25,8% karena kemudahan dalam penggunaan aplikasi, 21,3% karena desain *user interface* aplikasi yang menarik, 21,3% karena fitur yang ditawarkan oleh aplikasi lengkap dan 12,4% karena keamanan dan privasi yang terjamin. Keempat alasan utama tersebut berada pada lingkup kualitas layanan elektronik dari aplikasi Byond by BSI sehingga peneliti menggunakan variabel kualitas layanan elektronik atau *e-service quality* pada penelitian ini.

Secara konseptual, kualitas layanan elektronik didefinisikan sebagai kesenjangan antara harapan pelanggan terhadap kinerja layanan yang diharapkan dan persepsi mereka tentang kinerja layanan sebenarnya (Sasono, et al., 2021). Kualitas layanan (*e-service quality*) memegang peran penting dalam menyediakan layanan perbankan yang efisien kepada pelanggan mereka. Bank harus terus menyediakan layanan mereka untuk mempertahankan daya saing mereka dan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

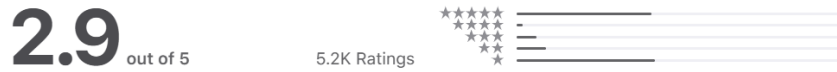
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

menjamin penyajian layanan dengan kualitas tertinggi (Haza Fatikah & Al-Banna, 2022).

App Store Preview

BYOND by BSI

Ratings and Reviews

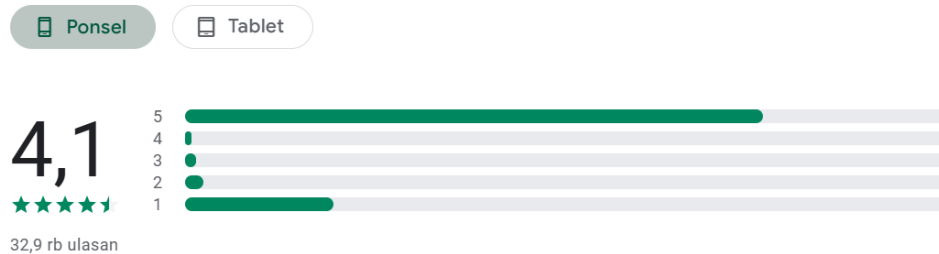


Gambar 1. 5 Rating App Store aplikasi Byond by BSI 16/02/2025

Sumber: App Store

Rating dan ulasan →

Rating dan ulasan telah diverifikasi ⓘ



Gambar 1. 6 Rating Play Store aplikasi Byond by BSI 16/02/2025

Sumber: Play Store

Data rating aplikasi Byond by BSI yang diambil pada tanggal 16 Februari 2025 di *App store* yang merupakan toko aplikasi di platform IOS menunjukkan tingkat rating yang kurang bagus yakni 2.9 dari 5. Sedangkan, pada *Play store* yang merupakan toko aplikasi untuk platform Android sedikit lebih tinggi yakni 4.1 dari 5. Meskipun demikian, pada *review* yang dituliskan oleh pengguna masih terdapat cukup banyak keluhan perihal aplikasi yang ditandai dengan jumlah bintang satu mencapai 6.931, bintang dua mencapai 795, dan bintang tiga mencapai 494 *review*.

Berdasarkan *review* atau ulasan pengguna aplikasi Byond by BSI di *play store*, terdapat beberapa masalah yang dialami pengguna salah satu yang cukup sering dikeluhkan yakni proses pendaftaran dan login yang bermasalah seperti verifikasi wajah yang selalu gagal, kode otp tidak masuk dan gagal memasukan pin. Pengguna juga mengeluhkan akses perizinan aplikasi yang mengharuskan pengguna menonaktifkan mode pengembang perangkat, mengharuskan *gps* menyala, hingga meminta akses *alarm*. Selanjutnya pengguna mengapresiasi tampilan aplikasi yang bagus dan *fresh*, namun aplikasi menjadi terasa lebih berat



© 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

dan lemot saat dibuka bahkan terkadang tidak bisa diakses sehingga terkadang menyulitkan pengguna. Selain itu, beberapa pengguna juga mengeluhkan tidak bisa melakukan *screenshot* pada aplikasi dan kesulitan mengirim bukti transfer. Pengguna yang memberikan ulasan banyak yang berpendapat bahwa aplikasi BSI mobile masih lebih baik sehingga sebagian dari mereka memilih kembali beralih BSI mobile.

Selain permasalahan di atas, Byond by BSI sudah beberapa kali mengalami gangguan sehingga nasabah tidak dapat melakukan transaksi melalui aplikasi tersebut. Selama beberapa hari pada bulan Februari 2025, pelanggan tidak dapat menggunakan aplikasi Byond by BSI. Akibatnya, mereka tidak dapat melakukan transaksi keuangan seperti transfer, pembayaran, atau pengecekan saldo sehingga memicu gelombang keluhan di media sosial. Keluhan-keluhan tersebut menunjukkan ketidakpuasan nasabah terhadap kualitas layanan, kurangnya komunikasi transparan, dan kekhawatiran tentang keamanan data dan dana mereka. Banyak nasabah yang mengancam akan memindahkan dananya ke bank lain, menunjukkan bahwa ketidakpuasan nasabah dapat mengurangi loyalitas nasabah dan membahayakan reputasi Bank BSI.

Berdasarkan pemaparan permasalahan yang dialami pengguna *super app* Byond by BSI, peneliti tertarik untuk melakukan analisis pengaruh dari kualitas layanan perbankan elektronik terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna *super app* Byond by BSI. Penelitian ini menggunakan metode *E-ServQual* sebagai model yang digunakan untuk menentukan standar kualitas. Model *Electronic Service Quality* atau *E-ServQual* merupakan salah satu cara untuk mengukur kepuasan pelanggan dari penyedia layanan berbasis internet yang mencakup pembelian dan penyampaian barang atau jasa (Rizky Ramadhanty, Wulandari, & Normalia Kusmayanti, 2020). Metode *E-ServQual* yang digunakan adalah model yang dikembangkan oleh Parasuraman (2005) yang terdiri dari dimensi *Efficiency*, *Fulfillment*, *System availability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, dan *Contact* yang ditambahkan dengan dua dimensi tambahan yakni *Design* dan *Trust*.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Arruan (2024) ditemukan hasil bahwa semua dimensi *E-SERVQUAL* memiliki nilai gap negatif yang menandakan terjadi kesenjangan antara harapan dan kinerja layanan *mobile*



© 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

banking (Arruan Lolok, Ferdinand Marini, & Natalia Anastasye Lotte, 2024). Pada penelitian yang dilakukan oleh Azizah (2022) menunjukkan seluruh dimensi *e-servqual* tidak berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan pada variabel loyalitas nasabah hanya indikator *tangible* saja yang berdampak signifikan (Azizah A & Rahmat Hidayat, 2022). Berdasarkan hasil penelitian Dewi (2023) menunjukkan bahwa *e-service quality* tidak berpengaruh positif terhadap *e-customer satisfaction* dan *e-customer loyalty*, bahkan tidak ditemukan peran mediasi pada variabel *e-customer satisfaction* (Dewi & Ramli, 2023). Sedangkan berdasarkan Setyawan (2023) *customer satisfaction* tidak memiliki pengaruh terhadap *customer loyalty* (Setyawan & Nabhan, 2023)

Penelitian ini menggunakan metode *E-ServQual* untuk melakukan analisis gap di sembilan dimensi tersebut dalam mengukur *e-service quality* dari *super app* Byond by BSI. *Super app* Byond by BSI baru resmi diluncurkan pada bulan November 2024 sehingga belum terdapat penelitian sejenis terhadap *super app* Byond by BSI. Peneliti ingin mengetahui seberapa efektif sistem layanan *super app* Byond by BSI bagi para penggunanya dan mengukur tingkat kepuasan dalam menggunakan aplikasi tersebut sehingga dapat meningkatkan *customer loyalty* dalam menggunakan *super app* Byond by BSI. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian ini dengan judul “ANALISIS PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PENGGUNA *SUPER APP* BYOND BY BSI MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* DENGAN METODE *E-SERVQUAL*”

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, permasalahan utama yang ditemukan yakni rendahnya kualitas layanan *super app* Byond by BSI yang ditunjukkan oleh rating aplikasi yang tidak optimal (2.9 di App store dan 4.1 di Play store), dengan keluhan beragam perihal masalah teknis seperti verifikasi wajah, kode OTP, akses yang lemot serta gangguan sistem berulang yang sering mengganggu proses transaksi pengguna. Hal tersebut memiliki potensi untuk menurunkan kepuasan dan loyalitas mereka, dan bahkan dapat menyebabkan dana berpindah ke bank lain. Meskipun transformasi digital melalui pengembangan



Hak Cipta :

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

banking super app menjadi strategi utama BSI, pada penerapannya masih belum dapat memenuhi harapan para penggunanya.

Penelitian terdahulu yang membahas kualitas layanan digital perbankan (*mobile banking*) sudah berhasil mengungkapkan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna, akan tetapi penelitian tersebut masih terbatas pada model *ServQual* klasik. Pada konteks *super app* seperti Byond by BSI yang diperlukan adalah model *E-ServQual* yang mampu mengukur *e-service quality* secara lebih komprehensif, dimensi seperti *system availability*, *design*, dan *trust* masih belum banyak diuji oleh peneliti terdahulu sehingga pada penelitian ini digunakan model *E-ServQual* yang mencakup sembilan dimensi agar mampu mengukur *e-service quality super app* secara lebih komprehensif. Saat ini belum terdapat penelitian sejenis terhadap *super app* Byond by BSI yang menghubungkan *e-service quality* dengan *customer loyalty* melalui variabel mediator *customer satisfaction*. Dengan demikian, penelitian bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan melakukan analisis pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pengguna *super app* Byond by BSI menggunakan metode *E-ServQual* yang diperluas yakni *Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, *Contact*, *Design*, dan *Trust*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan hasil uraian latar belakang dan rumusan masalah penelitian, berikut adalah pertanyaan-pertanyaan penelitian yang dapat diajukan;

1. Bagaimana pengaruh *e-service quality* terhadap *customer satisfaction super app* Byond by BSI?
2. Bagaimana pengaruh *e-service quality* terhadap *customer loyalty super app* Byond by BSI?
3. Bagaimana pengaruh *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty super app* Byond by BSI?
4. Apakah *customer satisfaction* memiliki peran sebagai mediator antara hubungan *e-service quality* dan *customer loyalty super app* Byond by BSI?



Hak Cipta :

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

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh *e-service quality* terhadap *customer satisfaction super app* Byond by BSI
2. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh *e-service quality* terhadap *customer loyalty super app* Byond by BSI
3. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty super app* Byond by BSI
4. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui peran variabel *customer satisfaction* sebagai mediator antara hubungan *e-service quality* dan *customer loyalty super app* Byond by BSI

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, berikut manfaat dari penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini akan berkontribusi dalam literatur perbankan syariah dengan mendalami pengaruh *e-service quality* perbankan digital terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna *super app* Byond by BSI yang merupakan *mobile banking* milik bank syariah terbesar di Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian sejenis di masa depan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam menetapkan strategi untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam bertransaksi menggunakan Byond by BSI sehingga mampu meraih loyalitas nasabah yang tinggi.
 - b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumber referensi pembelajaran dan dasar penelitian selanjutnya yang terkait dengan



Hak Cipta :

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

bidang perbankan syariah khususnya yang membahas *mobile banking* milik perbankan syariah dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Penelitian ini disajikan dalam lima bab yang setiap bagiannya memiliki keterkaitan pada pembahasannya. Berikut merupakan susunan penulisan dari penelitian ini secara berurutan:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menyajikan gambaran penelitian secara sederhana yang terdiri atas latar belakang penelitian, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menyajikan pembahasan teori dan model yang dijadikan landasan teori penelitian, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran. Selain itu, dijelaskan juga pengembangan hipotesis.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini menyajikan metodologi penelitian yang terdiri atas jenis penelitian, objek penelitian, metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data penelitian, dan metode analisis data.

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan pembahasan hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan analisis data dengan interpretasi yang mengaitkan hasil penelitian terhadap dengan landasan teori dan kerangka penelitian.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan dan saran yang didapatkan dari hasil penelitian. Kesimpulan diuraikan berdasarkan tujuan dari penelitian dan saran diberikan kepada pihak terkait serta peneliti berikutnya.

Hak Cipta :

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

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui kuesioner dan hasil analisis data menggunakan *software* SmartPLS 4.0 didapatkan bahwa variabel *E-Service Quality*, *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* saling berpengaruh signifikan dan positif baik secara langsung maupun tidak langsung dimana variabel *Customer Satisfaction* berperan sebagai mediator antara hubungan variabel *E-Service Quality* dan *Customer Loyalty*. Dengan demikian maka dapat ditarik empat kesimpulan utama berdasarkan hipotesis penelitian sebagai berikut:

E-Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* dalam menggunakan Byond by BSI. Kualitas layanan elektronik yang dirasakan oleh pengguna, utamanya pada aspek kemudahan fungsional (dimensi *Fullfilment* dan *Efficiency*), keandalan sistem (dimensi *System Availability*) dan desain (dimensi *Design*) yang intuitif terbukti menjadi faktor-faktor utama yang mampu memenuhi ekspektasi pengguna, sehingga secara langsung dapat meningkatkan kepuasan mereka dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI.

E-Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty* dalam menggunakan Byond by BSI. Pengalaman menggunakan aplikasi yang positif dan konsisten serta didukung oleh kepercayaan pengguna dalam melakukan transaksi keuangan secara langsung mampu membentuk loyalitas behavioral. Hal tersebut ditunjukkan oleh para pengguna yang lebih memilih menggunakan aplikasi Byond by BSI sebagai *mobile banking* utama untuk memenuhi kebutuhan transaksi mereka yang tercermin pada pernyataan CL2 dalam variabel *Customer Loyalty*.

Customer Satisfaction berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty* dalam menggunakan Byond by BSI. Terpenuhinya ekspektasi para pengguna terhadap kinerja aplikasi yang tercermin pada tingginya tingkat kesetujuan pada pernyataan CS2, mampu menciptakan kepuasan yang menjadi pendorong terbentuknya komitmen para pengguna untuk terus menggunakan layanan digital banking tersebut secara rutin. Hasil temuan ini mengonfirmasi



Hak Cipta :

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

bahwa kepuasan merupakan jembatan krusial yang mampu mengubah pengguna menjadi pelanggan yang loyal.

Customer Satisfaction secara signifikan memediasi hubungan antara *E-Service Quality* dan *Customer Loyalty* dalam menggunakan Byond by BSI. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap loyalitas pengguna tidak hanya terjadi secara langsung tetapi juga terjadi secara tidak langsung dengan dimediasi oleh kepuasan pengguna yang memiliki peran sebagai fondasi untuk terbentuknya loyalitas jangka panjang. Meski demikian, proses mediasi tersebut belum dapat dicapai secara optimal dengan adanya temuan negatif pada dimensi *Compensation* dan *System Availability* yang menghambat tercapainya kepuasan secara menyeluruh (kepuasan holistik), sehingga loyalitas yang ada belum mencapai ke titik loyalitas advokasi, dimana para pengguna memiliki kesediaan untuk merekomendasikan aplikasi Byond by BSI.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan dalam penelitian ini, terdapat saran yang dapat diberikan yakni berupa saran praktis untuk pihak Bank Syariah Indonesia dan saran akademis untuk penelitian selanjutnya.

Bagi Bank Syariah Indonesia, agar dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna aplikasi Byond by BSI diharapkan dapat memprioritaskan perbaikan-perbaikan pada bagian-bagian yang teridentifikasi pada penelitian ini. Untuk mengatasi rendahnya tingkat kesetujuan pada indikator CP1 pada dimensi *Compensation*, Bank BSI sebaiknya menerbitkan kebijakan kompensasi yang jelas berupa “*Service Level Agreement (SLA)* dan *Kebijakan Kompensasi*” yang dapat diakses oleh nasabah. Contoh kebijakan misalnya: bila terjadi transaksi gagal namun saldo nasabah terpotong, Bank BSI akan menjamin dana akan kembali dalam 1x24 jam. Bila melebihi batas waktu, maka nasabah dapat mendapatkan kompensasi bebas biaya administrasi bulanan. Selain itu, Bank BSI juga dapat menyediakan menu khusus di Byond yang memungkinkan nasabah melaporkan masalah dan melacak status pengaduan secara *real time*.

Selanjutnya, dalam mengatasi rendahnya indikator SA3 pada dimensi *System Availability*, Bank BSI disarankan untuk mengimplentasikan *tools Application Performance Monitoring* yang dapat secara otomatis melacak dan



© 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

melaporkan jika terjadi *crash* atau *error* secara *real time* sehingga perbaikan dapat dilakukan sebelum banyak nasabah yang mengeluh. Bank BSI juga disarankan untuk memperketat proses *Quality Assurance* sebelum melakukan perilsan fitur dengan melakukan pengujian otomatis dan manual serta *stress testing* untuk memastikan server tidak *down* pada jam-jam sibuk. Untuk memberikan transparansi, Bank BSI dapat menyediakan situs web untuk menunjukkan status operasional dari setiap layanan utama Byond by BSI.

Selain itu, Bank BSI sebaiknya melakukan strategi untuk meningkatkan loyalitas pengguna yang sudah setia menggunakan layanan menjadi loyalitas pengguna yang mampu merekomendasikan layanan kepada orang lain. Bank BSI disarankan untuk tidak hanya fokus memperbaiki keandalan sistem secara teknis, melainkan juga melakukan inovasi produk digital yang ditawarkan di dalam aplikasi Byond by BSI untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Bank BSI dapat meluncurkan fitur investasi syariah berupa reksadana dan sukuk, digitalisasi penuh pada pengajuan pembiayaan, fitur edukasi dan perencanaan keuangan syariah berupa *Financial Health Check-Up*, hingga layanan asuransi syariah yang dapat dikemas dalam bentuk *marketplace* produk keuangan syariah. Jika bank BSI mampu memastikan substansi layanan memiliki keunggulan yang sama dengan *platform* teknisnya, maka Bank BSI telah memberikan alasan yang kuat bagi para nasabah tidak hanya setia menggunakan namun juga mampu percaya diri untuk merekomendasikan Byond by BSI kepada orang lain.

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan mampu mengembangkan cakupan geografis yang lebih besar dari penelitian ini yang terbatas pada responden di wilayah Jabodetabek. Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan sampel hingga seluruh wilayah Indonesia agar mampu mendapatkan gambaran yang representatif secara nasional. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam persepsi responden dengan melakukan wawancara secara mendalam atau *Focus Group Discussion* (FGD) dan menambahkan variabel lain yang relevan seperti *Brand Image* atau Promosi.



DAFTAR PUSTAKA

- APJII. (2024). *Survei Penetrasi Internet Indonesia 2024*. Jakarta: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia.
- Azizah A, N., & Rahmat Hidayat, M. (2022). Analisis E-Servqual Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada Aplikasi Bsi Mobile . *Jurnal Dialektika, Volume 7, Nomor 1*, 63-72.
- Alzaydi, Z. (2024). Examining the mediating effect of multi-channel integration quality in the relationship with service quality, customer satisfaction and customer loyalty in the Saudi banking sector. *Management & Sustainability: An Arab Review Vol. 3 No. 2*, 132-149.
- Anjani, D., & Tresnati, R. (2021). Pengaruh Brand Awareness dan Customer Experience Terhadap Customer Loyalty Pada Sate Cak Ahmad (Survey Konsumen Cak Ahmad di Kota Bandung). *Journal Riset Manajemen Bisnis Volume 1, No. 1*, 75-82.
- Arilaha, M. A., Fahri, J., & Buamonabot, I. (2021). Customer Perception of E-Service Quality: An Empirical Study in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business Vol 8 No 6*, 287-295.
- Arruan Lolok, A., Ferdinand Marini, L., & Natalia Anastasye Lotte, L. (2024). Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking Menggunakan Metode E-Servqual dan Importance Performance Analysis. *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi Vol. 13, No. 2*, 1547-1557.
- Chandra, SE., MM, D., Chandra, B.Bus.Com, MIB, S., & Hafni, S, SE, MM, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Malang: CV IRDH.
- Deloitte . (2024, October). *The landscape of financial services super-apps*. Diambil kembali dari [www2.deloitte.com: https://www2.deloitte.com/in/en/pages/financial-services/articles/the-landscape-of-financial-services-super-apps.html](https://www2.deloitte.com/in/en/pages/financial-services/articles/the-landscape-of-financial-services-super-apps.html)
- Departemen Perbankan Syariah Otoritas Jasa Keuangan . (2024). *Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia 2023*. Jakarta Pusat: Otoritas Jasa Keuangan.
- Dewi, N., & Ramli, A. (2023). E-Service Quality, E-Trust dan E-Customer Satisfaction Pada E-Customer Loyalty Dari Penggunaan E-Wallet OVO. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan Vol. 11 No. 2*, 321-338.
- dr. Hardisman, M. P. (2021). *Analisis Partial Least Square Structural Equation Modelling (PLS-SEM)*. Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani.
- Dr. Sanurdi, M. (2021). *Kualitas Pelayanan Islami Dan Kepuasan Konsumen Teori Dan Praktik*. Mataram: Sanabil .
- Evi, T., & Rachbini, W. (2022). *Partial Least Squares (Teori Dan Praktek)*. Sukoharjo: TAHTA MEDIA GROUP.
- Giovanni, P. D. (2024). The modern meaning of “quality”: analysis, evolution and strategies. *The TQM Journal Vol. 36 No. 9*, 309-327.

Hak Cipta :

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

- Hair, Jr, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2019). *Multivariate Data Analysis: EIGHTH EDITION*.
- Hamid, S.E., M.M, R., & Anwar, Drs., M.M, D. (2019). *Structural Equation Modeling (Sem) Berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis*. Jakarta Pusat: PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Hariyanto, R., & Rachmawati, I. (2022). Effect of E-Service Quality on Loyalty through Customer Satisfaction on Livin' Users by Mandiri . *International Journal of Science and Management Studies (IJSMS)*, 73-81.
- Haza Fatikah, B., & Al-Banna, H. (2022). The Influence Of E-Servqual And E-Trust On E-Loyalty: The Role Of E-Satisfaction As An Intervening On Islamic Mobile Banking Customers. *Journal of Business Management and Islamic Banking Vol. 1 No. 1*, 119-130.
- Heryanto, N., & Sutawidjaya, A. (2017). Analisis Kualitas Layanan Internet Banking Dengan Menggunakan Metode E-SERVQUAL Pada Bank XYZ. *Indikator: Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis* , 49-68.
- Hsin, J. (2022). Empirical Investigation of Website Design Affecting E-Loyalty. *Management Studies Vol. 10, No. 1*, 12-18.
- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan*. Surabaya : Unitomo Press.
- Jufrizen, S., & Sari, W. (2024). E-Satisfaction And E-Loyalty: The Role Of Brand Image And E-Service Quality . *Ekuitas: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Volume 8, Nomor 1*, 1-26.
- Khan, F., Arshad, M., & Munir, M. (2023). Impact of e-service quality on e-loyalty of online banking customers in Pakistan during the Covid-19 pandemic: mediating role of e-satisfaction . *Future Business Journal*, 1-12.
- Laelasari, A., Iqbal Fasa, M., & Susanto, I. (2024). Peran Digitalisasi Dalam Strategi Pengambilan Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia. *JICN: Jurnal Intelpek dan Cendekiawan Nusantara*, 7188-7201.
- Loiacono, E., Watson, R., & Goodhue, D. (2002). Webqual: A Measure Of Website Quality. *AMA Winter Conference*. Austin, TX.
- Mediti, O. C. (2020). Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Shopee. *Jurnal Ilmu Manajemen Volume 8 Nomor 4*, 1290-1300.
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(03) .
- Mofokeng, T. (2021). The impact of online shopping attributes on customer satisfaction and loyalty: Moderating effects of e-commerce experience. *Cogent Business & Management* , 1-33.
- Muzayyana Tartila, A. (2022). Strategi Industri Perbankan Syariah dalam Menghadapi Era Digital. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(03).



© 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

- Nasir Tajul Aripin, N. F. (2022). Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi Dan Inklusi Keuangan Syariah. *SYARIKAT : Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 31.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, Volume 7, No. X, 1-21.
- PT Bank Syariah Indonesia Tbk. (2024, November 11). *SuperApp BYOND by BSI Resmi Diluncurkan! Hadirkan Layanan Komprehensif yang Semakin Nyaman & Aman Diakses*. Diambil kembali dari bankbsi.co.id: <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/superapp-byond-by-bsi-resmi-diluncurkan-hadirkan-layanan-komprehensif-yang-semakin-nyaman-aman-diakses>
- Putri, A., Fataron, Z., & Fuadi, N. (2023). Analysis Of The Quality Of Electronic Service Es-Qual And E-Recs-Qual Models In The Bsi Mobile Application To The Level Of Customer Loyalty At Bsi Bank. *AL-ARBAH: Journal of Islamic Finance and Banking*, 33-54.
- Rahmawati, C., & Fianto, B. (2020). Analisis Deskriptif Pada Dimensi Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah . *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan Vol. 7 No. 6* , 1118-1127.
- Ramadania. (2021). E-S-Qual and E-RecS-Qual Toward Customer Satisfaction, Trust and Loyalty in Electronic Banking Services during the Covid-19 pandemic. *Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan Vol. 15, No. 1*, 100-108.
- Rizky Ramadhanty, E., Wulandari, S., & Normalia Kusmayanti, I. (2020). Analisis Kebutuhan Penggunaan E-Commerce Cotton.Go Menggunakan Integrasi E-Servqual Dan Model Kano (Studi Kasus Pada Pelanggan Cotton.Go Di Kota Bandung). *e-Proceeding of Engineering : Vol.7, No.2*, 5081-5088.
- Rosyida, S., & Priantilianingtiasari, R. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan Dan Letak Geografis Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Via Salon Trenggalek. *Jurnal Maneksi Vol 12, NO. 3*, 656-665.
- Safi'i, I. (2018). Klasifikasi Atribut Pelayanan Mobile Banking dengan Kano Model Berdasarkan Dimensi E-Servqual. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri Vol 2 No 2*, 77-84.
- Sasono, I., Jubaedi, A. D., Novitasari, D., Wioyono, N., Riyanto, R., Oktabrano, O., . . . Waruwu, H. (2021). The Impact of E-Service Quality and Satisfaction on Customer Loyalty: Empirical Evidence from Internet Banking Users in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business Vol 8 No 4*, 465-473.
- Setyawan, M., & Nabhan, F. (2023). Peran Relationship Marketing Dalam Mendorong Peningkatan Customer Value Customer Satisfaction Dan Perceived Service Quality Terhadap Customer Loyalty. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi Vol.2 No.6*, 713-724.
- Sihombing, SST, M.Stat, P., Arsani, SST, MPMA, ME, A., Oktaviani, S.Pd., M.Pd, M., Nugraheni, S.Si., M.Ak., R., Wijaya, A.Md., S.E., M.M.S.I, D., & Muhammad, S.



© 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

Pd., M. Si., D. (2024). *Aplikasi Smartpls 4.0 untuk Statistisi Pemula*. Tangerang: Minhaj Pustaka.

Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: ALFABETA, CV.

Tanny Liem, A., Reghuella Chrisanti, I., Sandag, A., & Divakara Pius Purwadaria, D. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Mobile Banking PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual . *Cogito Smart Journal* | VOL. 6 - NO.2, 229-238.

Wolfenbarger, M., & Gilly, M. (2003). e Tail Q: Dimensional zing, measuring and predicting e Tail Quality. *Journal of retailing* 79, 183-198.

Yang, Z., Jun, M., & Peterson, R. (2004). Measuring customer perceived online service quality scale development and managerial. *International Journal of Operations & Production Management Vol. 24 No. 11*, 1149-1174.

Yonatan, A. Z. (2024, June 5). *Mobile Banking Terpopuler di Indonesia 2024*. Diambil kembali dari Goodstats: <https://data.goodstats.id/statistic/mobile-banking-terpopuler-di-indonesia-2024-MdFQB>

Yoo, & Donthu, N. (2001). Developing a Scale to Measure the Perceived Quality of an Internet Shopping Site (SITEQUAL). *Quarterly Journal of Electronic Commerce*, 2 (1), 31-47.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

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



Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Bagian 1

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yth. Bapak/Ibu/Sdr/i Responden,

Perkenalkan, Saya Gilang Ramadhan, Mahasiswa tingkat akhir Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah, Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian sebagai bagian dari tugas akhir dengan judul: "*Analisis Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Loyalty Pengguna Super App BYOND BY BSI Melalui Customer Satisfaction dengan Metode E-SERVQUAL*". Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu dan mengisi kuesioner ini. Informasi yang Anda diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan semata-mata untuk kepentingan akademis.

1. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah:

2. Nasabah Bank Syariah Indonesia
3. Berusia minimal 18 tahun
4. Pengguna super app Byond by BSI
5. Berdomisili di wilayah Jabodetabek

Sebagai bentuk apresiasi, 10 responden terpilih akan mendapatkan saldo e-wallet. Oleh karena itu, mohon kesediaannya untuk mengisi kuesioner ini secara lengkap dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Terima kasih atas waktu dan peran serta yang telah Anda berikan. Semoga kontribusi Anda menjadi amal jariyah yang mendatangkan keberkahan bagi penelitian ini, serta dibalas dengan kebaikan berlimpah oleh Allah SWT.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Hormat Saya,
Gilang Ramadhan

Tahap Penyaringan (*Screening Question*)

1. Apakah anda nasabah Bank Syariah Indonesia?
 - a) Ya
 - b) Tidak (jika tidak, mohon untuk tidak melanjutkan ke pertanyaan berikutnya)
2. Apakah anda menggunakan aplikasi Byond by BSI?
 - a) Ya
 - b) Tidak (jika tidak, mohon untuk tidak melanjutkan ke pertanyaan berikutnya)

Bagian 2

Profil Responden

Pada bagian ini responden diharapkan melengkapi informasi pribadi. Data ini hanya digunakan untuk keperluan penelitian, semua informasi yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya.

1. Nama Lengkap
2. Jenis Kelamin
 - a) Laki-laki
 - b) Perempuan

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

3. Umur
 - a) 18 - 28 Tahun
 - b) 29 - 39 Tahun
 - c) 40 - 50 Tahun
 - d) 51 - 61 Tahun
 - e) > 61 Tahun
4. No. Handphone yang terdaftar E-Wallet
Contoh : 088811119999 - Gopay
5. Pendidikan Terakhir
 - a) SMA/Sederajat
 - b) Diploma (D1, D2, D3)
 - c) Sarjana (D4, S1)
 - d) Magister (S2)
 - e) Doktor (S3)
6. Pekerjaan
 - a) Pelajar/Mahasiswa
 - b) Pegawai Negeri
 - c) Pegawai Swasta
 - d) Wirausaha
7. Berapa Jumlah Pendapatan/Uang Saku Anda Perbulan?
 - a) < Rp1.000.000
 - b) Rp1.000.000 - Rp3.000.000
 - c) Rp3.000.000 - Rp5.000.000
 - d) > Rp5.000.000
8. Domisili
 - a) Jakarta
 - b) Bogor
 - c) Depok
 - d) Tangerang
 - e) Bekasi

Bagian 3

E-Service Quality

Petunjuk Umum Pengisian Kuesioner

1. Bacalah dan pahami seluruh pertanyaan dan pernyataan dengan teliti
2. Jawablah setiap pertanyaan dan pernyataan yang ada dalam kuesioner
3. Tidak ada jawaban benar atau salah, pilihlah jawaban yang sesuai dengan keadaan

Skala Penelitian

Kuesioner ini menggunakan skala likert yang terdiri dari poin 1-4

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

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden			
		STS	TS	S	SS



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

1	Saya dapat melakukan verifikasi login dengan mudah pada aplikasi Byond by BSI.				
2	Byond by BSI memiliki verifikasi transaksi yang mudah dan praktis.				
3	Saya mudah bernavigasi atau berpindah-pindah menu dalam aplikasi Byond by BSI.				
4	Byond by BSI memiliki prosedur layanan bertransaksi yang mudah.				
5	Proses transaksi di Byond by BSI tepat waktu.				
6	Bukti transaksi pada aplikasi Byond by BSI mudah didapatkan dan dibagikan.				
7	Sistem pada aplikasi Byond by BSI dapat bekerja dengan baik 24 jam.				
8	Aplikasi Byond by BSI dapat diakses dengan cepat.				
9	Semua fitur aplikasi Byond by BSI dapat digunakan sebagaimana mestinya dan jarang mengalami gangguan.				
10	Mutasi rekening pada Byond by BSI cepat diperbarui.				
11	Aplikasi Byond by BSI melindungi informasi pribadi nasabah.				
12	Saya merasa aman menggunakan Byond by BSI karena terjamin kerahasiannya.				
13	Aplikasi Byond by BSI cepat memberikan penanganan terhadap masalah yang saya alami.				
14	Aplikasi Byond by BSI memiliki responsivitas yang baik saat digunakan.				
15	Saya mendapatkan kompensasi atas masalah yang terjadi ketika menggunakan Byond by BSI.				
16	Aplikasi Byond by BSI memiliki prosedur transaksi yang mampu mengurangi kesalahan input informasi oleh nasabah.				
17	Aplikasi Byond by BSI menyediakan informasi kontak perusahaan yang dapat dihubungi oleh nasabah.				



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

18	Aplikasi Byond by BSI menyediakan fitur telepon dan layanan chat kepada customer service.				
19	Aplikasi Byond by BSI memiliki desain (warna, ukuran, tulisan, grafik dan animasi) yang kreatif.				
20	Aplikasi Byond by BSI memiliki tampilan layanan yang sangat menarik.				
21	Tampilan aplikasi Byond by BSI mudah dipahami dan digunakan.				
22	Aplikasi Byond by BSI mampu menjamin kepercayaan saya dalam menggunakannya.				
23	Saya percaya untuk melakukan transaksi keuangan menggunakan aplikasi Byond by BSI.				
24	Saya merasa Byond by BSI memiliki reputasi yang baik.				

Bagian 4

Customer Satisfaction

Petunjuk Umum Pengisian Kuesioner

1. Bacalah dan pahami seluruh pertanyaan dan pernyataan dengan teliti
2. Jawablah setiap pertanyaan dan pernyataan yang ada dalam kuesioner
3. Tidak ada jawaban benar atau salah, pilihlah jawaban yang sesuai dengan keadaan

Skala Penelitian

Kuesioner ini menggunakan skala likert yang terdiri dari poin 1-4

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Setuju (S)

4 = Sangat Setuju (SS)

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden			
		STS	TS	S	SS
1	Secara umum, saya merasa senang menggunakan aplikasi Byond by BSI karena sesuai dengan harapan saya.				
2	Saya merasa puas saat menggunakan Byond by BSI dalam setiap transaksi.				
3	Secara keseluruhan, saya puas terhadap produk atau layanan yang ditawarkan oleh Bank BSI melalui Byond by BSI.				



Bagian 5

Customer Loyalty

Petunjuk Umum Pengisian Kuesioner

1. Bacalah dan pahami seluruh pertanyaan dan pernyataan dengan teliti
2. Jawablah setiap pertanyaan dan pernyataan yang ada dalam kuesioner
3. Tidak ada jawaban benar atau salah, pilihlah jawaban yang sesuai dengan keadaan

Skala Penelitian

Kuesioner ini menggunakan skala likert yang terdiri dari poin 1-4

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Setuju (S)

4 = Sangat Setuju (SS)

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden			
		STS	TS	S	SS
1	Saya akan menggunakan Byond by BSI secara rutin dan terus menerus.				
2	Saya lebih memilih menggunakan Byond by BSI untuk kebutuhan transaksi saya.				
3	Saya akan merekomendasikan Byond by BSI kepada kerabat saya dan orang lain.				

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 2 Hasil Tanggapan Responden

E-Service Quality

Efficiency			Fulfillment			System Availability			
E1	E2	E3	F1	F2	F3	SA1	SA2	SA3	SA4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	2	2	2	3	1	2
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	2	1	1	2	3
3	3	3	2	3	3	2	3	1	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
4	4	3	3	3	3	2	3	2	3
4	3	3	4	4	3	4	3	3	4
3	4	2	4	3	3	2	3	2	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	4	2	3	2	2
3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
2	3	4	4	3	4	2	2	3	3
3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	1	4	4	4	1	3	4	2	4
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	4	4	4	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	2	2	3	2	3

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta 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

3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
4	2	1	2	2	2	4	2	4	2
3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
2	3	1	3	1	3	2	1	2	3
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3	4	4	3	3
3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
2	1	2	1	2	2	2	2	2	1
3	4	4	4	2	3	3	3	3	4
3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
4	3	3	4	3	2	4	3	4	3
3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
4	4	3	3	4	3	4	3	4	4
4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
4	3	4	3	3	4	4	3	4	3
4	3	3	3	3	4	4	3	4	3
1	2	2	4	1	3	3	3	1	2
3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
4	4	3	4	3	4	2	4	4	4
3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
4	3	3	4	4	3	3	3	4	3
3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
4	4	4	3	4	3	3	3	4	4
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	4	2
3	3	4	4	3	3	4	3	3	3



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
1	2	2	2	3	1	1	1	1	2
3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
4	3	4	3	2	2	4	3	4	3
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
2	4	1	3	4	4	3	2	2	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	2	2	2	3
1	2	3	3	2	2	2	3	2	2
3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
4	2	1	3	4	4	4	2	4	2
4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
3	2	3	3	3	3	3	2	3	2
3	3	3	4	3	3	4	3	3	3

Privacy		Responsiveness		Compensation		Contact	
P1	P2	R1	R2	CP1	CP2	C1	C2
3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	2	3	3	3
3	3	3	3	2	3	4	4
2	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3
3	3	2	2	2	3	3	3
2	2	3	2	1	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4
3	3	3	3	2	3	3	3
4	3	3	4	4	4	4	4
4	4	3	3	2	3	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	2	2
4	3	3	3	4	3	3	3



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

4	3	3	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	4	3
3	3	3	4	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	4	3
4	4	4	4	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	3	4	4
3	4	4	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	1	1	1	1	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	3	2	3	4	4
2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	3	2	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4
4	3	3	3	4	3	3	4
4	4	3	4	3	4	3	4
4	4	3	4	3	4	4	4
3	3	2	3	2	3	3	3
3	4	3	4	3	4	2	2
3	4	3	3	3	3	4	3
3	4	4	4	3	4	4	3
4	3	3	4	2	2	4	4
3	3	3	4	4	4	4	4
2	2	2	1	2	1	2	3
2	1	1	2	2	2	2	1
4	4	4	4	3	4	3	3
3	3	4	4	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	4
4	3	4	4	3	4	3	4
4	4	4	4	3	4	4	4
3	4	4	3	3	4	4	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

1	4	3	4	4	4	3	4
3	4	3	4	3	3	4	3
4	3	3	2	4	2	3	3
3	3	3	4	3	4	3	4
3	4	4	3	3	4	4	3
4	3	2	3	4	4	4	4
3	4	3	3	4	4	3	4
4	3	4	4	3	4	4	3
4	3	3	3	3	4	4	4
4	3	4	4	3	3	3	3
3	4	3	3	4	3	4	4
3	3	4	4	3	3	3	4
4	3	4	4	3	4	4	3
4	3	4	3	4	4	3	4
3	2	2	4	2	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	4
3	4	4	3	4	4	3	4
4	3	3	4	4	4	3	4
3	2	3	3	2	3	4	3
4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3
4	3	4	4	3	3	3	3
1	2	2	4	2	1	3	3
3	3	4	4	3	4	4	3
4	3	4	3	4	4	4	4
3	4	3	4	3	3	3	4
3	4	3	3	4	3	3	3
1	3	1	2	1	1	2	2
3	4	3	4	4	4	4	3
4	4	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	1	3	4	4
3	4	3	4	4	3	3	4
1	3	1	3	3	1	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	3
3	4	4	4	4	3	4	4
2	1	2	2	2	2	2	2
4	4	2	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	3	4	3
3	4	3	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

4	4	4	4	3	4	3	3
3	3	4	4	3	4	4	4
3	3	3	4	3	4	3	4
4	3	3	4	3	3	4	4
3	3	3	4	3	4	4	3
2	4	1	3	3	3	2	3
4	4	3	4	4	4	3	3
3	4	4	3	3	3	3	3
3	2	2	4	2	4	4	3
3	4	3	3	4	3	3	3
3	3	4	3	3	3	4	4
3	4	4	3	3	3	3	4
3	4	3	4	3	4	4	4
4	3	4	3	3	4	3	3
4	3	4	4	3	4	3	3
3	3	3	4	4	3	3	4
3	3	3	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	3	4	4
3	4	4	3	3	2	3	4
1	2	2	4	2	1	3	3
4	4	3	4	3	3	3	3
3	3	4	3	3	4	4	3
2	2	3	1	1	2	2	3
4	4	4	3	4	4	4	4
4	3	2	4	3	2	4	4
4	3	3	4	4	3	3	3
1	3	4	3	2	4	3	3
3	4	4	4	4	3	4	4
3	3	4	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	2	2
4	3	3	3	3	3	4	4
4	4	4	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4
4	4	4	4	3	3	4	3
3	3	3	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	3
3	3	2	2	4	1	2	2
3	4	4	3	3	4	4	3
1	3	4	4	2	4	3	3
4	4	4	4	2	1	3	4
4	3	4	4	3	4	4	3
3	3	3	3	2	1	1	3



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

3	4	3	4	2	3	3	3
---	---	---	---	---	---	---	---

Design			Trust		
D1	D2	D3	T1	T2	T3
3	3	3	2	3	2
4	4	4	3	3	3
3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	2
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	4	4
3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	4	3
3	3	3	4	4	3
4	4	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	1
4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3
2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta 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

2	2	3	3	3	3
2	2	2	3	3	3
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	1	4
4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3
2	2	2	2	1	4
4	4	4	4	4	3
4	3	4	4	3	3
3	4	4	4	4	3
4	4	4	4	3	3
3	2	3	1	3	1
2	1	1	2	2	1
3	4	3	3	4	3
4	4	3	3	3	3
4	2	3	3	2	4
3	3	3	3	4	3
4	3	4	3	4	2
4	4	3	4	4	4
4	3	3	3	4	4
3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	3	4
4	3	4	4	4	3
4	4	3	4	4	4
4	4	4	3	3	3
4	3	4	3	4	3
3	4	3	4	3	4
3	3	4	3	3	4
2	4	3	4	3	4
3	3	3	4	3	4
3	4	4	3	4	3
4	3	3	3	4	4
3	3	3	4	4	4
3	4	3	3	3	3
3	4	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4
4	3	4	3	4	3
4	3	3	3	3	3
4	4	3	4	3	3
4	4	3	2	4	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

4	3	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4
4	3	4	4	2	4
3	3	4	3	4	4
2	3	2	1	1	1
4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	3
4	2	3	3	3	4
3	4	3	3	4	3
4	4	4	4	3	4
4	4	4	3	4	4
3	4	3	3	3	3
4	4	3	3	4	3
3	2	3	1	3	1
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	4
4	4	3	4	4	4
4	4	4	2	3	2
4	3	3	4	4	4
3	4	4	4	4	3
2	2	3	2	2	2
4	4	3	3	3	2
3	4	4	3	3	3
4	3	3	4	3	3
4	4	3	3	4	3
4	3	3	4	4	3
3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3
4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	4
3	3	4	4	4	4
3	4	4	3	4	3
4	3	4	4	4	4
3	3	4	3	3	4
3	3	4	3	3	3
3	4	4	4	3	4
4	3	3	2	3	3
3	3	3	3	2	2



© 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

4	4	3	3	4	3
4	4	3	4	4	4
3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	4	4
3	4	3	3	4	4
3	4	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	3
4	4	4	3	3	3
4	4	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
1	3	3	3	2	1
3	4	4	3	3	4
3	3	3	3	3	4
4	4	4	3	4	4
3	4	3	3	3	4
3	3	4	3	3	4
4	3	4	4	4	4

Customer Satisfaction dan Customer Loyalty

Customer Satisfaction			Customer Loyalty		
CS1	CS2	CS3	CL1	CL2	CL3
2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2
3	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	4
3	3	4	4	3	4
3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3
3	4	3	3	4	3
4	3	4	4	3	3



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3
1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2
3	4	4	4	4	4
3	2	3	4	4	4
3	3	2	3	3	3
4	4	4	3	4	4
4	4	3	4	4	4
3	3	4	3	3	3
4	4	3	4	4	4
4	3	4	4	4	4
4	3	4	3	3	3
3	2	2	2	2	2
4	3	3	3	4	4
3	3	3	3	4	3
3	3	4	4	3	4
3	3	4	4	4	4
2	2	3	3	3	2
2	2	2	1	2	1
3	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	4
3	3	2	4	4	2
3	3	4	4	3	3
3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
2	2	2	4	4	3



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

3	3	3	3	3	4
3	4	3	3	3	3
3	4	2	4	4	3
4	3	3	3	4	3
4	4	3	4	4	4
4	3	3	4	4	4
4	3	4	3	3	3
4	3	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	3	4
4	4	3	4	3	3
4	4	3	3	3	4
4	3	4	4	4	3
3	3	4	4	3	3
4	4	2	4	3	4
3	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4
4	4	3	4	4	3
3	4	3	3	4	3
3	4	3	3	4	4
2	4	2	3	4	4
4	4	4	3	4	3
3	3	4	4	3	3
3	3	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3
3	2	1	2	2	3
3	4	3	3	4	3
4	3	3	3	4	4
3	3	4	4	4	2
3	3	3	4	3	4
3	4	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	4
3	4	3	4	4	4
1	1	3	2	3	2
4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	3
4	3	4	4	4	3
4	3	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

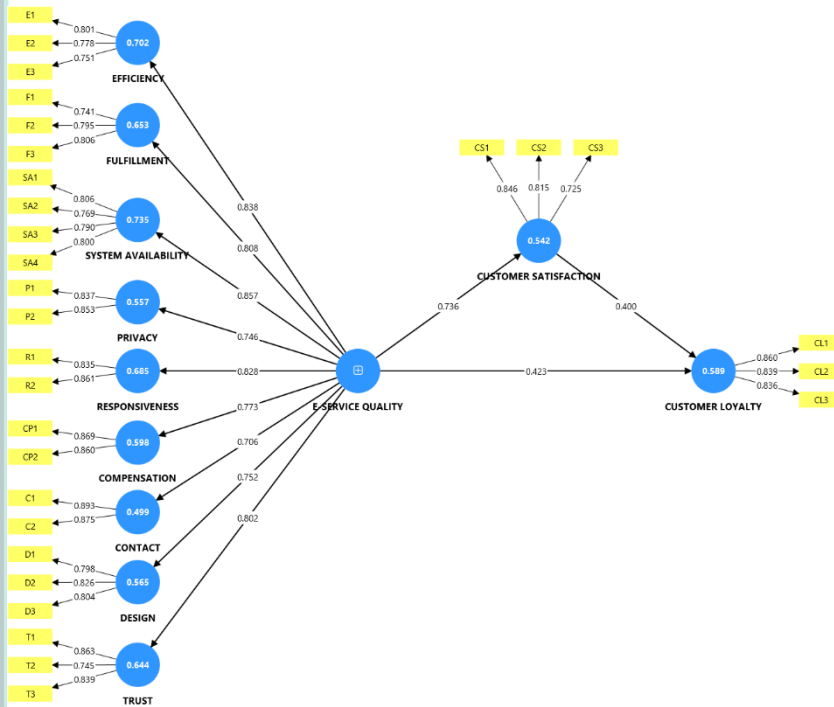
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

3	3	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4
4	4	3	4	4	3
3	4	3	3	3	4
2	2	2	2	2	2
3	3	2	3	4	4
4	4	2	3	3	4
3	3	3	3	4	3
4	3	3	3	4	4
4	3	3	4	4	3
4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	3	3
4	3	2	3	4	3
3	4	2	3	3	3
3	3	2	4	3	3
4	3	3	4	4	4
4	4	3	4	4	3
4	2	3	4	3	3
4	4	3	3	3	3
3	3	4	3	3	4
3	3	3	3	4	3
2	2	3	3	3	3
3	3	3	4	4	4
3	3	3	4	4	4
4	4	4	3	3	3
2	3	2	3	3	3
3	3	4	4	3	4
3	3	3	4	3	4
3	4	3	4	3	4
3	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	4
4	4	3	3	4	4
4	3	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	4
3	4	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3



Lampiran 3 Hasil Uji Outer Model

1. Nilai *Outer Loadings* Model Penelitian



	Outer loadings
C1 <- CONTACT	0.893
C2 <- CONTACT	0.875
CL1 <- CUSTOMER LOYALTY	0.860
CL2 <- CUSTOMER LOYALTY	0.839
CL3 <- CUSTOMER LOYALTY	0.836
CP1 <- COMPENSATION	0.869
CP2 <- COMPENSATION	0.860
CS1 <- CUSTOMER SATISFACTION	0.846
CS2 <- CUSTOMER SATISFACTION	0.815
CS3 <- CUSTOMER SATISFACTION	0.725
D1 <- DESIGN	0.798
D2 <- DESIGN	0.826
D3 <- DESIGN	0.804
E1 <- EFFICIENCY	0.801
E2 <- EFFICIENCY	0.778
E3 <- EFFICIENCY	0.751
F1 <- FULFILLMENT	0.741
F2 <- FULFILLMENT	0.795
F3 <- FULFILLMENT	0.806
P1 <- PRIVACY	0.837
P2 <- PRIVACY	0.853
R1 <- RESPONSIVENESS	0.835
R2 <- E-SERVICE QUALITY	0.728
R2 <- RESPONSIVENESS	0.861
SA1 <- SYSTEM AVAILABILITY	0.806
SA2 <- SYSTEM AVAILABILITY	0.769
SA3 <- SYSTEM AVAILABILITY	0.790
SA4 <- SYSTEM AVAILABILITY	0.800
T1 <- TRUST	0.863
T2 <- TRUST	0.745
T3 <- TRUST	0.839

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

2. Nilai *Average variance extracted* (AVE)

	Average variance extracted (AVE)
CUSTOMER LOYALTY	0.714
CUSTOMER SATISFACTION	0.636
E-SERVICE QUALITY	0.627

3. Nilai *Cross Loading*

	COMPENSATION	CONTACT	CUSTOMER LOYALTY	CUSTOMER SATISFACTION	DESIGN	E-SERVICE QUALITY	EFFICIENCY	FULFILLMENT	PRIVACY	RESPONSIVENESS	SYSTEM AVAILABILITY	TRUST
C1	0.422	0.893	0.483	0.510	0.579	0.647	0.500	0.425	0.432	0.409	0.439	0.590
C2	0.382	0.875	0.584	0.414	0.515	0.601	0.425	0.339	0.432	0.395	0.463	0.526
CL1	0.456	0.602	0.860	0.599	0.437	0.608	0.470	0.403	0.356	0.490	0.518	0.584
CL2	0.465	0.472	0.839	0.596	0.535	0.600	0.467	0.433	0.300	0.488	0.538	0.520
CL3	0.413	0.450	0.836	0.610	0.614	0.613	0.460	0.483	0.392	0.512	0.480	0.535
CP1	0.869	0.372	0.488	0.502	0.388	0.679	0.487	0.514	0.552	0.506	0.709	0.442
CP2	0.860	0.417	0.420	0.436	0.314	0.657	0.501	0.548	0.466	0.628	0.563	0.463
CS1	0.465	0.425	0.588	0.846	0.427	0.606	0.525	0.498	0.457	0.486	0.497	0.525
CS2	0.462	0.388	0.587	0.815	0.502	0.627	0.490	0.481	0.366	0.561	0.569	0.578
CS3	0.364	0.447	0.525	0.725	0.471	0.522	0.400	0.360	0.346	0.415	0.360	0.562
D1	0.365	0.561	0.525	0.432	0.798	0.629	0.491	0.428	0.422	0.451	0.450	0.514
D2	0.347	0.487	0.579	0.506	0.826	0.620	0.466	0.465	0.484	0.408	0.414	0.519
D3	0.269	0.452	0.410	0.482	0.804	0.574	0.417	0.436	0.498	0.392	0.335	0.513
E1	0.496	0.454	0.564	0.531	0.475	0.724	0.801	0.534	0.350	0.638	0.692	0.600
E2	0.441	0.433	0.352	0.336	0.358	0.623	0.778	0.545	0.523	0.412	0.588	0.342
E3	0.386	0.326	0.346	0.512	0.489	0.595	0.751	0.420	0.657	0.392	0.422	0.422
F1	0.457	0.309	0.323	0.336	0.478	0.613	0.490	0.741	0.726	0.451	0.443	0.352
F2	0.478	0.402	0.480	0.520	0.454	0.668	0.538	0.795	0.389	0.680	0.487	0.525
F3	0.503	0.299	0.410	0.458	0.348	0.610	0.482	0.806	0.360	0.536	0.559	0.399
P1	0.495	0.395	0.321	0.454	0.456	0.616	0.645	0.392	0.327	0.442	0.434	0.415
P2	0.502	0.430	0.378	0.377	0.518	0.645	0.445	0.660	0.853	0.469	0.436	0.429
R1	0.545	0.378	0.491	0.486	0.405	0.673	0.480	0.705	0.501	0.835	0.516	0.489
R2	0.564	0.393	0.506	0.554	0.469	0.728	0.584	0.517	0.418	0.861	0.723	0.597
SA1	0.507	0.349	0.466	0.446	0.392	0.655	0.499	0.436	0.340	0.712	0.806	0.481
SA2	0.682	0.365	0.473	0.534	0.427	0.670	0.547	0.531	0.469	0.452	0.769	0.430
SA3	0.494	0.443	0.495	0.456	0.349	0.639	0.572	0.413	0.241	0.571	0.790	0.509
SA4	0.637	0.453	0.484	0.471	0.400	0.742	0.708	0.613	0.554	0.594	0.800	0.460
T1	0.442	0.545	0.541	0.621	0.577	0.695	0.533	0.469	0.493	0.504	0.494	0.863
T2	0.385	0.533	0.520	0.481	0.556	0.586	0.398	0.359	0.338	0.444	0.396	0.745
T3	0.453	0.477	0.527	0.593	0.435	0.681	0.516	0.507	0.385	0.620	0.554	0.839

4. Nilai *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability*

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)
CUSTOMER LOYALTY	0.800	0.800	0.882
CUSTOMER SATISFACTION	0.711	0.718	0.839
E-SERVICE QUALITY	0.925	0.928	0.938



Lampiran 4 Hasil Uji Inner Model

1. Nilai *R-Square* (R^2)

	R-square	R-square adjusted
CUSTOMER LOYALTY	0.590	0.585
CUSTOMER SATISFACTION	0.543	0.540

2. Nilai *Path Coefficients direct effect*

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
CUSTOMER SATISFACTION -> CUSTOMER LOYALTY	0.396	0.379	0.120	3.301	0.001
E-SERVICE QUALITY -> CUSTOMER LOYALTY	0.428	0.442	0.107	3.983	0.000
E-SERVICE QUALITY -> CUSTOMER SATISFACTION	0.737	0.741	0.040	18.437	0.000

3. Nilai *Path Coefficients indirect effect*

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
E-SERVICE QUALITY -> CUSTOMER SATISFACTION -> CUSTOMER LOYALTY	0.292	0.282	0.094	3.114	0.002

Hak Cipta :

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