



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta :**

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

**SKRIPSI TERAPAN**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI BLU BY BCA DIGITAL  
(Studi Kasus Wilayah Jabodetabek)**



Disusun Oleh:

**Nursyahbani Eka Septianingtias Putri / 2104421071**

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta :**

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

**SKRIPSI TERAPAN**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI BLU BY BCA DIGITAL  
(Studi Kasus Wilayah Jabodetabek)**



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

Disusun Oleh:

**Nursyahbani Eka Septianingtias Putri / 2104421071**

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



## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nursyahbani Eka Septianingtias Putri  
NIM : 2104421071  
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan  
Jurusan : Akuntansi

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

Depok, 16 Juli 2025



Nursyahbani Eka Septianingtias Putri  
NIM. 2104421071

### Hak Cipta :

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

Laporan Tugas Akhir/ Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Nursyahbani Eka Septianingtias Putri  
NIM : 2104421071  
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan  
Skripsi : “Pengaruh *E-Service Quality* dan *Customer Experience* Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Blu by BCA Digital (Studi Kasus Wilayah Jabodetabek)”

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

### DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Heri Abrianto, S.E., M.M.

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

### DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok  
Tanggal : 16 Juli 2025

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Bambang Waluyo, S.E., 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 LAPORAN SKRIPSI

Nama : Nursyahbani Eka Septianingtias Putri  
NIM : 2104421071  
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/D4 Keuangan dan Perbankan  
Skripsi : “Pengaruh *E-Service Quality* dan *Customer Experience* Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Blu by BCA Digital (Studi Kasus Wilayah Jabodetabek)”

Disetujui oleh Pembimbing

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

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Diketahui Oleh

Kepala Program Studi

Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan

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

### Hak Cipta :

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



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis hanturkan kepada Allah SWT atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi Terapan ini. Laporan Skripsi yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality* dan *Customer Experience* Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Blu by BCA Digital (Studi Kasus Wilayah Jabodetabek)” sebagai syarat tugas akhir masa perkuliahan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen dari Jurusan Akuntansi, Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan, Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam proses penyusunan laporan skripsi terapan ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan, motivasi, hingga doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Syamsyurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., CA., M.Si selaku Ketua Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta.
3. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta.
4. Ibu Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya dan membimbing penulis selama proses penulisan laporan skripsi ini.
5. Serta seluruh dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang telah mengajarkan dan membagikan ilmu pengetahuan selama Penulis menempuh bangku perkuliahan.
6. Kedua orang tua Penulis, yaitu Bapak Purbowo dan Ibu Siti, dua orang yang senantiasa dalam hidup peneliti, dua orang yang selalu mengusahakan saya menempuh Pendidikan yang layak dan selalu mendoa kan segala kebaikan untuk peneliti. Terima kasih atas sayang tanpa batas dan terima kasih atas segala hal yang telah kalian berikan yang tak terhitung jumlahnya.
7. Kepada Ervia, Shelli, Alya yang selalu setia menjadi tempat berbagi cerita peneliti dan menjadi teman diskusi peneliti serta sumber semangat



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 doa. Terima kasih atas segala motivasi dan doa dalam proses penyusunan skripsi ini.

8. Kepada Farhan Hidayat yang menjadi teman berbagi keluh kesah peneliti dalam Menyusun skripsi ini dan teman berbagi ide maupun diskusi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman dari kelas BKT 8C Angkatan 2021 yang sudah berjuang bersama menempuh perkuliahan hingga akhir.
10. Kepada teman-teman seperbimbingan, yang telah menjadi teman diskusi, saling memberikan bantuan dan motivasi untuk mengerjakan hingga menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu, atas dukungan semangat dan doa yang diberikan saat penyusunan skripsi ini.

Depok, 11 Juni 2025

Penulis

Nursyahbani Eka Septianingtias Putri  
NIM. 2104421071

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Nursyahbani Eka Septianingtias Putri  
NIM : 2104421071  
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan  
Jurusan : Akuntansi  
Jenis Karya : Skripsi

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

**“Pengaruh E-Service Quality dan Customer Experience Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Blu by BCA Digital (Studi Kasus Wilayah Jabodetabek)”**

Dengan hak bebas royalti noneksklusif 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 : 16 Juli 2025

Yang menyatakan

Nursyahbani Eka Septianingtias Putri

**Hak Cipta :**

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





Nursyahbani Eka Septianingtias Putri  
Keuangan dan Perbankan Terapan

**“Pengaruh *E-Service Quality* dan *Customer Experience* Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Blu by BCA Digital (Studi Kasus Wilayah Jabodetabek)”**

**ABSTRAK**

Pesatnya perkembangan digital banking di Indonesia, khususnya dalam kalangan generasi muda, mendorong persaingan antar aplikasi layanan keuangan digital. Meskipun jumlah pengguna Blu terus meningkat sejak 2021, berbagai keluhan yang tercatat dalam *Google Play Store* menunjukkan adanya permasalahan dalam kualitas layanan dan pengalaman pengguna yang dapat memengaruhi minat menggunakan aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh *E-Service Quality* dan *Customer Experience* Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Blu by BCA Digital (Studi Kasus Wil Jabodetabek). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode kausalitas. Sampel sebanyak 150 responden dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yang merupakan pengguna aktif Blu di wilayah Jabodetabek. Analisis data dilakukan dengan metode SEM-PLS menggunakan SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik *E-Service Quality* maupun *Customer Experience* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi Blu by BCA Digital, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi pemasaran digital dan peningkatan layanan Blu by BCA Digital agar dapat mempertahankan loyalitas pengguna dalam jangka panjang.

**Kata Kunci:** Blu by BCA Digital, *Customer Experience*, *E-Service Quality*, Minat Menggunakan

**Hak Cipta :**

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



Nursyahbani Eka Septianingtias Putri  
Applied Finance and Banking

***“The Effect of E-Service Quality and Customer Experience on Interest in Using the Blu by BCA Digital Application (Case Study of the Jabodetabek Region)”***

**ABSTRAC**

The rapid growth of digital banking in Indonesia, especially among the younger generation, is driving competition among digital financial services apps. Although the number of Blu users has continued to increase since 2021, various complaints recorded in the Google Play Store indicate problems in service quality and user experience that may affect interest in using the application. This study aims to analyze the effect of E-Service Quality and Customer Experience on Interest in Using the Blu by BCA Digital Application (Case Study in Jabodetabek). This study uses a quantitative approach with a causality method. A sample of 150 respondents was selected using purposive sampling technique, who are active Blu users in the Jabodetabek area. Data analysis was carried out using the SEM-PLS method using SmartPLS 4.0. The results showed that both E-Service Quality and Customer Experience have a positive and significant influence on interest in using the Blu by BCA Digital application, both partially and simultaneously. The findings are expected to contribute to the development of digital marketing strategies and improvement of Blu by BCA Digital services in order to maintain user loyalty in the long term.

**Keywords:** Blu by BCA Digital, Customer Experience, E-Service Quality, Interest in Using

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**Hak Cipta :**

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





**Hak Cipta :**

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

|                                                                                   |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------|
| SKRIPSI TERAPAN .....                                                             | i    |
| SKRIPSI TERAPAN .....                                                             | i    |
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....                                              | ii   |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                                           | iii  |
| LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI .....                                          | iv   |
| KATA PENGANTAR.....                                                               | v    |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK<br>KEPENTINGAN AKADEMIS ..... | vii  |
| ABSTRAK .....                                                                     | viii |
| ABSTRAC.....                                                                      | ix   |
| DAFTAR ISI.....                                                                   | x    |
| DAFTAR GAMBAR.....                                                                | xii  |
| DAFTAR TABEL.....                                                                 | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                                             | xiv  |
| BAB 1 PENDAHULUAN .....                                                           | 1    |
| 1.1 Latar Belakang.....                                                           | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                                         | 5    |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian.....                                                    | 6    |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....                                                        | 7    |
| 1.5 Manfaat Penelitian.....                                                       | 7    |
| 1.6 Sistematika Penelitian .....                                                  | 7    |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....                                                       | 9    |
| 2.1 Landasan Teori .....                                                          | 9    |
| 2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i> .....                               | 9    |
| 2.1.2 <i>E-Service Quality (E-S-Qual Model)</i> .....                             | 11   |
| 2.1.3 <i>Customer Experience</i> .....                                            | 13   |
| 2.1.4 Minat Menggunakan .....                                                     | 16   |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                                                    | 17   |
| 2.3 Kerangka Pemikiran .....                                                      | 17   |
| 2.4 Perumusan Hipotesis .....                                                     | 18   |
| BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....                                                 | 20   |
| 3.1 Jenis Penelitian.....                                                         | 20   |
| 3.2 Objek Penelitian.....                                                         | 20   |
| 3.3 Metode Pengambilan Sampel.....                                                | 20   |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....                                         | 22   |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data.....                                                  | 22   |
| 3.6 Variabel Operasional.....                                                     | 23   |
| 3.7 Metode Analisa Data .....                                                     | 25   |
| 3.7.1 Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....                      | 25   |
| 3.7.2 Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....                      | 27   |
| BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....                                       | 28   |





**Hak Cipta :**

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

|                                                                                                 |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>4.1 Hasil Penelitian.....</b>                                                                | <b>28</b> |
| 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                   | 28        |
| 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                                             | 29        |
| 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....                                        | 30        |
| 4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....                                      | 31        |
| 4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                                       | 32        |
| 4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi Blu by BCA Digital.....     | 33        |
| 4.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi Blu by BCA Digital..... | 34        |
| <b>4.2 Hasil Uji SEM PLS .....</b>                                                              | <b>35</b> |
| 4.2.1 Analisis Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) Level Dimensi .....                      | 35        |
| 4.2.2 Analisis Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) Level Variabel.....                      | 39        |
| 4.2.3 Analisis Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....                                     | 43        |
| <b>4.3 Pembahasan Penelitian.....</b>                                                           | <b>45</b> |
| <b>BAB 5 PENUTUP .....</b>                                                                      | <b>50</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....                                                                             | 50        |
| 5.2 Saran Penelitian .....                                                                      | 51        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                     | <b>52</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                            | <b>56</b> |

**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 Performa Bank Digital di Indonesia Tahun 2024.....             | 1  |
| Gambar 2.1 Kerangka Landasan Teori.....                                   | 9  |
| Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....                                        | 18 |
| Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....        | 28 |
| Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                 | 29 |
| Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....            | 30 |
| Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....          | 31 |
| Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....           | 32 |
| Gambar 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan .....    | 33 |
| Gambar 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan..... | 34 |
| Gambar 4. 8 Pengujian Model Pengukuran Tahap 1 .....                      | 36 |
| Gambar 4. 9 Pengujian Model Pengukuran Tahap 2.1 .....                    | 40 |
| Gambar 4. 10 Pengujian Model Pengukuran Tahap 2.2 .....                   | 40 |
| Gambar 4. 11 Hasil Analisis <i>Bootstrapping</i> .....                    | 43 |



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 1.1 Jumlah Pengguna Blu by BCA Digital .....             | 2  |
| Tabel 1.2 Keluhan Pengguna Periode Januari-Desember 2024 ..... | 3  |
| Tabel 3. 1 Skala Kuisisioner.....                              | 22 |
| Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....                           | 23 |
| Tabel 4. 1 Outer Loading Tahap 1 .....                         | 37 |
| Tabel 4. 2 Uji Diskriminan Validitas Tahap 1 .....             | 38 |
| Tabel 4. 3 Uji Reabilitas Tahap 1.....                         | 39 |
| Tabel 4. 4 Outer Loading Tahap 2 .....                         | 40 |
| Tabel 4. 5 Fornell-Larcker Tahap 2.....                        | 41 |
| Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas Tahap 2 .....                      | 42 |
| Tabel 4. 7 Uji Signifikansi <i>Path Coefficient</i> .....      | 44 |
| Tabel 4. 8 Koefisien Determinasi.....                          | 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 LAMPIRAN

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Ulasan <i>Google Play Store</i> Bulan Maret 2024 ..... | 57 |
| Lampiran 2 Penelitian Terdahulu.....                              | 58 |
| Lampiran 3 Kuisioner Penelitian.....                              | 57 |





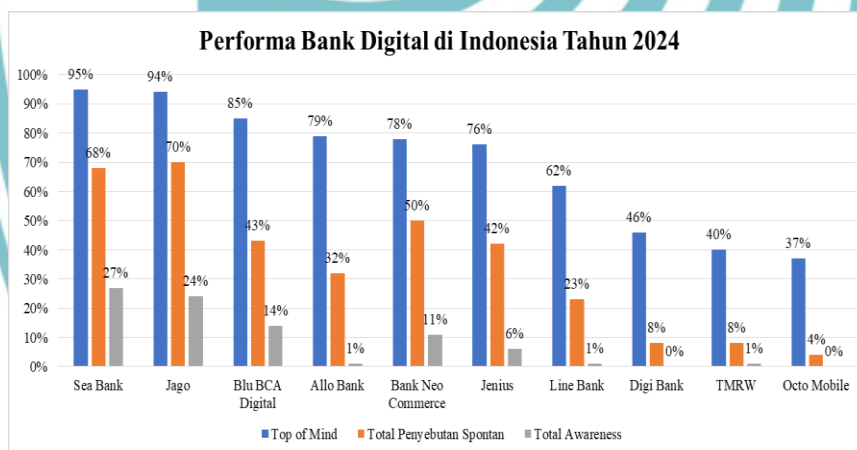
### Hak Cipta :

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

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di Indonesia perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi yang cepat telah mendorong perubahan dalam berbagai sektor, termasuk layanan perbankan. Perubahan ini mendorong sektor perbankan untuk melakukan transformasi digital, dari sistem layanan konvensional menuju layanan berbasis digital, yang semakin banyak digunakan masyarakat sebagai alternatif baru dalam melakukan transaksi keuangan. Berdasarkan data dari Bank Indonesia (BI), mencatat nilai transaksi perbankan digital tumbuh 54,89% secara tahunan (*Year-on-Year/yoy*) pada September 2024 dengan nilai transaksi Rp. 63.433,78 Triliun (Antaraneews, 2024). Hal ini, menggambarkan bahwa semakin banyak masyarakat yang melakukan transaksi keuangan dengan menggunakan perbankan digital.



**Gambar 1.1 Performa Bank Digital di Indonesia Tahun 2024**

Sumber: (Populix, 2024)

Berdasarkan laporan survei populix tahun 2024, menyatakan bahwa terdapat tiga bank digital yang paling banyak dikenal dan diketahui oleh masyarakat di Indonesia. Salah satu bank digital tersebut adalah Blu by BCA Digital, yang menempati posisi ke tiga dengan tingkat penyebutan spontan sebesar 43% dan *Top of Mind* mencapai 85% terutama di kalangan generasi muda. Hal tersebut menandakan bahwa masyarakat memiliki tingkat kesadaran merek yang tinggi terhadap Blu by BCA Digital, sehingga dapat menjadi salah satu bank digital yang diminati di Indonesia. Blu by BCA Digital, yang merupakan bagian dari PT. Bank



**Hak Cipta :**

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

Central Asia Tbk., pencapaian tersebut dipengaruhi dari ekosistem yang kuat dan penerapan strategi pemasaran digital yang efektif. Blu by BCA Digital memberikan penawaran diberbagai fitur inovatif yang memudahkan dalam mengelola keuangan, pembukaan rekening yang cepat, kemanan, hingga tampilan antarmuka yang simpel. Hal tersebut, menjadi daya tarik utama dalam meningkatkan minat menggunakan. Dengan memberikan berbagai layanan perbankan yang relevan dengan kebutuhan pengguna, dapat mampu untuk menarik minat menggunakan (Primasari, 2024).

**Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Blu by BCA Digital**

| Tahun | Jumlah Pengguna Aplikasi | Persentase Kenaikan |
|-------|--------------------------|---------------------|
| 2021  | 552 Ribu                 | -                   |
| 2022  | > 1,1 Juta               | 99%                 |
| 2023  | > 1,7 Juta               | 53%                 |
| 2024  | > 2,4 Juta               | 41%                 |

Sumber: Annual Report BCA Digital, data diolah (2025)

Sejak diluncurkan pada bulan Juli 2021, Blu by BCA Digital mengalami peningkatan jumlah pengguna yang signifikan di setiap tahunnya. Berdasarkan tabel 1.1 jumlah pengguna aplikasi Blu by BCA Digital tercatat 552 ribu pengguna pada tahun 2021, dan meningkat sangat signifikan pada tahun 2022 tercatat lebih dari 1,1 juta pengguna dengan peningkatan hingga dua kali lipat dibandingkan tahun lalu. Jumlah pengguna aplikasi Blu by BCA Digital ini terus meningkat pada tahun 2023 sebesar 53%, dan terus meningkat pada tahun 2024 sebesar 41% dari tahun sebelumnya mencapai lebih dari 2,4 juta pengguna. Peningkatan jumlah pengguna tersebut, menggambarkan bahwa Blu by BCA digital berhasil dalam menarik masyarakat untuk memiliki ketertarikan atau minat menggunakan aplikasi.

Bank BCA Digital perlu untuk mempertahankan minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi Blu by BCA Digital. Karena, peningkatan pada jumlah pengguna yang signifikan tidak sepenuhnya mencerminkan keberhasilan Blu by BCA Digital dapat mempertahankan minat menggunakan pengguna. Dalam mempertahankan minat menggunakan aplikasi Blu by BCA Digital harus dapat memberikan kualitas layanan elektronik yang baik dan optimal, serta memberikan pengalaman pengguna yang berkesan. Pada periode Januari sampai Desember 2024 terdapat berbagai keluhan dalam *Google Play Store* yang menggambarkan bahwa





**Hak Cipta :**

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

kualitas layanan elektronik pada aplikasi yang belum optimal, sehingga pelanggan mendapatkan kesan yang buruk dalam menggunakan aplikasi.

**Tabel 1.2 Keluhan Pengguna Periode Januari-Desember 2024**

| No | Keluhan                                     | Jumlah |
|----|---------------------------------------------|--------|
| 1  | Keluhan terkait gangguan sistem             | 119    |
| 2  | Keluhan terkait aplikasi yang tidak optimal | 91     |
|    | Jumlah                                      | 210    |

Sumber: Ulasan Google Play Store (2025)

Berdasarkan tabel 1.2 pada tahun 2024 ditemukan 210 keluhan yang terdiri dari 119 keluhan pengguna yang berkaitan dengan gangguan sistem, seperti *crash* aplikasi atau *force close*, gagal transaksi, hingga eror pada saat mengakses. Serta, 91 keluhan yang berkaitan dengan aplikasi yang tidak optimal seperti aplikasi yang lambat, *lag*, dan *bug*, serta tampilan antarmuka yang tidak intuitif. Dari keluhan pengguna tersebut menandakan bahwa kualitas layanan elektronik pada aplikasi Blu by BCA Digital belum optimal dan belum sepenuhnya konsisten.

Terdapat juga salah satu pengguna yang melaporkan bahwa pada tanggal 18 Januari 2025, mengalami kehilangan saldo secara tiba-tiba lebih dari Rp15 juta dalam bluSaving dan Rp 4 juta dalam bluAccount yang diakibatkan karena sistem yang error, keluhan tersebut dilaporkan dalam surat pembaca di web site (Media Konsumen, 2025). Meskipun saldo pada akhirnya dikembalikan, kejadian tersebut menimbulkan rasa khawatir bagi pengguna itu sendiri dan pengguna lain pada keamanan dan keandalan sistem yang ada.

Dari kasus di atas, menandakan adanya permasalahan yang secara tidak langsung dapat berpotensi mempengaruhi minat seseorang dalam menggunakan aplikasi Blu by BCA Digital. Dengan demikian, *E-Service Quality* menjadi penting dalam industri perbankan digital, dikarenakan semua transaksi keuangan dilakukan melalui aplikasi. *E-Service Quality* atau kualitas layanan elektronik tersebut dapat memberikan dampak yang besar baik itu di masa sekarang ataupun masa yang akan datang (Dewi et al., 2024). Dengan memberikan kualitas layanan elektronik yang baik, maka akan memungkinkan berdampak besar pada persepsi seseorang terhadap kualitas layanan elektronik untuk memiliki minat dalam menggunakan aplikasi. Apabila, aplikasi tersebut mengalami gangguan sistem hingga sulitnya mengakses, maka dapat memungkinkan adanya penurunan persepsi pengguna. Menurut



## © 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

Parasuraman et al., (2005), yang menyatakan bahwa dimensi efisiensi, penenuhan, keandalan sistem, dan responsivitas merupakan elemen atau dimensi yang penting dalam mempengaruhi persepsi kualitas layanan elektronik (Isalman et al., 2025). Blu by BCA Digital dapat mempertahankan minat seseorang dengan memberikan kualitas layanan elektronik yang baik. Sehingga, mendorong seseorang untuk memiliki minat menggunakan aplikasi Blu by BCA Digital.

Selain kualitas layanan elektronik, *Customer Experience* atau Pengalaman Pelanggan ini juga berperan penting dalam membentuk persepsi dan minat menggunakan seseorang. Karena pengalaman tersebut dapat bersifat baik dan buruk, yang nantinya akan menjadi motivasi dalam perilaku pengguna (Subagio dan Jessica, 2020). Apabila pengalaman pelanggan itu bersifat buruk, seperti pada kejadian di atas yang menimbulkan rasa khawatir, kecewa dan rasa tidak aman. Maka, perlu untuk memperhatikan dan memastikan pengguna aplikasi Blu by BCA Digital mendapatkan pengalaman yang baik dalam menggunakan. Agar pengguna dapat merasa senang dan puas, sehingga membentuk persepsi yang baik dan juga terus memiliki minat menggunakan. Menurut Schmitt (1999), terdapat lima pengalaman yakni pengalaman sensoris (*Sense*); pengalaman perasaan dan emosi (*Feel*); Pengalaman Kognitif (*Think*); pengalaman perilaku (*Act*) dan pengalaman identitas sosial yang dihasilkan dari hubungan dengan kelompok referensi dan budaya (*Relate*) (Nugroho et al., 2022).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dewi, et al., (2024), menyatakan hasil penelitiannya *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*, dan *Customer Experience* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh Novita dan Parhusip, (2024), menyatakan bahwa hasil dalam temuannya yakni *E-Service Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA, sedangkan *Customer Experience* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA. Serta, penelitian yang dilakukan oleh Nazirwan et al., (2020), menyatakan bahwa *E-Service Quality* tidak berpengaruh terhadap minat perilaku masyarakat.





**Hak Cipta :**

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

Dari fenomena yang telah dipaparkan, mencerminkan bahwa adanya kesenjangan antara harapan pengguna terhadap kualitas layanan elektronik dan pengalaman pengguna yang aman, stabil, dan juga nyaman, dengan realitas layanan perbankan digital yang diberikan masih muncul tantangan teknis. Serta, berdasarkan ketidakkonsistenan temuan yang dilakukan oleh peneliti terdahulu menunjukkan adanya kesenjangan teoritis yang perlu untuk dikaji lebih lanjut, terutama pada aplikasi bank digital seperti Blu by BCA Digital yang sedang berkembang di Indonesia.

Dengan melihat fenomena yang ada dan kesenjangan teori dalam literatur, maka penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut secara mendalam mengenai **“Pengaruh E-Service Quality dan Customer Experience Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Blu by BCA Digital (Studi Kasus di Jabodetabek)”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Seiring dengan pesatnya perkembangan bank digital di Indonesia, layanan perbankan berbasis digital seperti Blu by BCA Digital menjadi salah satu layanan yang cukup dikenal dan diminati oleh masyarakat generasi muda. Hal ini terlihat pada jumlah pengguna yang meningkat signifikan setiap tahunnya sejak tahun 2021. Namun, peningkatan tersebut tidak sepenuhnya mencerminkan keberhasilan Blu by BCA Digital dalam mempertahankan minat menggunakan aplikasi, terutama di tengah persaingan antar bank digital yang semakin ketat dan terus meningkatnya ekspektasi pengguna terhadap kualitas layanan elektronik.

Berdasarkan data dari Ahmad dan Mirati, (2024), pada bulan Maret 2024 penilaian aplikasi Blu by BCA Digital data *Google Play Store* 4,6/5, mengalami penurunan dari tahun 2021 dengan penilaian 4,9/5. Faktor penurunan penilaian aplikasi tersebut dikarenakan tidak sedikit pengguna yang memberi keluhan dan menurunkan penilaian menjadi bintang satu pada kolom ulasan *google play store*. Hal ini, menjadi indikasi adanya permasalahan pada kualitas layanan elektronik dan memberikan pengalaman pengguna yang buruk.

Selama tahun 2024, khususnya pada bulan Maret beberapa pengguna mengeluhkan permasalahannya pada kolom ulasan *Google Play Store* seperti, sulit mengakses aplikasi, *force close* pada saat melakukan pembayaran *Qris*, kehilangan saldo, serta aplikasi yang berat, lambat, dan sering terjadi *lag/bug*. Beberapa ulasan





**Hak Cipta :**

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

tersebut terlampir pada lampiran 1 yang mencerminkan bahwa adanya kesenjangan antara harapan pengguna terhadap layanan yang ideal seperti layanan yang cepat, stabil, dan aman dengan keadaan sebenarnya aplikasi belum sepenuhnya optimal.

Kondisi tersebut, menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik (*E-Service Quality*) dan pengalaman pengguna (*Customer Experience*) merupakan faktor penting dalam memengaruhi persepsi dan minat menggunakan aplikasi Blu by BCA Digital. Kedua faktor tersebut secara teoritis terbukti menjadi faktor yang penting dalam membentuk minat menggunakan aplikasi pada penelitian (Dewi, et al., 2024). Sedangkan, hasil dari penelitian terdahulu lainnya menunjukkan adanya ketidakkonsistenan yang berkaitan dengan kedua faktor tersebut terhadap minat menggunakan. Hal ini, menunjukkan adanya kesenjangan teoritis yang belum terjawab secara menyeluruh, khususnya pada aplikasi bank digital di Indonesia.

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan dengan mengkaji lebih dalam bagaimana *E-Service Quality* dan *Customer Experience* mempengaruhi minat menggunakan aplikasi Blu by BCA Digital. Penelitian ini juga perlu untuk dilakukan, karena diharapkan dapat berkontribusi untuk membantu dalam memahami aspek mana saja yang perlu ditingkatkan guna mempertahankan minat menggunakan aplikasi Blu by BCA Digital, serta sekaligus memperkuat posisi kompetitif Blu by BCA Digital dalam industri perbankan digital yang semakin berkembang di Indonesia.

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas, maka pertanyaan penelitian yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *E-Service Quality* secara parsial terhadap minat menggunakan aplikasi Blu by BCA Digital?
2. Bagaimana pengaruh *Customer Experience* secara parsial terhadap minat menggunakan aplikasi Blu by BCA Digital?
3. Bagaimana pengaruh *E-Service Quality* dan *Customer Experience* secara simultan terhadap minat menggunakan aplikasi Blu by BCA 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *E-Service Quality* terhadap minat menggunakan aplikasi Blu by BCA Digital.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Customer Experience* terhadap minat menggunakan aplikasi Blu by BCA Digital.
3. Mengidentifikasi dan menganalisis Pengaruh *E-Service Quality* dan *Customer Experience* Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Blu by BCA Digital.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis  
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam kajian ilmiah dalam bidang pemasaran digital dan juga perilaku konsumen, khususnya mengenai hubungan antara *E-Service Quality*, *Customer Experience*, dan Minat Menggunakan aplikasi digital banking.
2. Manfaat Praktis  
Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam strategi bagi manajemen Blu by BCA Digital guna sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas layanan digital dan pengalaman pengguna, sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan minat masyarakat terhadap aplikasi Blu by BCA Digital.

## 1.6 Sistematika Penelitian

Bagi pembaca yang ingin memahami isi penelitian ini, maka sistematika penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan ini menguraikan latar belakang, rumusan masalah penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi yang digunakan dalam penelitian.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA





## © 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

Dalam bab tinjauan pustaka ini menjelaskan mengenai landasan teori yang dipakai dalam penelitian, definisi yang berkaitan dengan penelitian, penelitian-penelitian, kerangka teori, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab metode penelitian menjelaskan mengenai jenis penelitian yang digunakan, objek penelitian, metode pengambilan data penelitian, teknik pengumpulan data penelitian, serta metode analisis data penelitian.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab hasil dan pembahasan ini memuat mengenai teknik penelitian yang digunakan serta hasil yang didapat dari analisis data yang telah diolah. Hasil tersebut disertai dengan pembahasan yang bertujuan untuk menjelaskan hasil pengolahan data yang diperoleh secara detail.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab kesimpulan dan saran ini menjelaskan mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan untuk dijadikan referensi penelitian selanjutnya.

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**





## BAB 5

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan pada Blu by BCA Digital, sebuah layanan perbankan digital berbasis aplikasi yang ditujukan untuk generasi muda Indonesia yang akrab dengan teknologi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh *E-Service Quality* dan *Customer Experience* Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Blu by BCA Digital (Studi Kasus Wilayah Jabodetabek). Maka, dari temuan penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pertama, kualitas layanan digital (*E-Service Quality*) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi Blu by BCA Digital. Ketika pengguna merasa aplikasi ini cepat diakses, sistemnya stabil dan aman, serta responsif terhadap kebutuhan, maka akan mendorong pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi Blu by BCA Digital. Serta, hal ini juga dapat diartikan bahwa semakin baik persepsi pengguna terhadap layanan digital yang ditawarkan, semakin besar pula minat pengguna untuk menggunakan aplikasi Blu by BCA Digital.

Kedua, pengalaman pengguna (*Customer Experience*) terbukti berpengaruh positif terhadap minat menggunakan aplikasi Blu by BCA Digital. Dengan memperhatikan aspek sensorik, emosional, perilaku, dan sosial, hal ini dapat mendorong minat menggunakan seseorang. Temuan ini juga, menegaskan bahwa pentingnya pengalaman positif yang dirasakan pengguna, baik dari segi tampilan, kemudahan penggunaan, kesesuaian dengan gaya hidup, hingga rasa keterikatan sosial sebagai bagian dari komunitas pengguna Blu. Hal tersebut dapat menjadi faktor penting dalam mempertahankan dan meningkatkan minat menggunakan pengguna.

Ketiga, secara bersamaan, kedua faktor tersebut sama-sama berperan penting dalam membentuk minat menggunakan aplikasi Blu by BCA Digital. Hal ini sejalan dengan perilaku generasi muda sebagai mayoritas pengguna, yang tidak hanya mempertimbangkan kualitas teknis layanan, tetapi juga pengalaman digital yang menyenangkan, relevan dan sesuai dengan kebutuhan serta gaya hidup

#### Hak Cipta :

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



**Hak Cipta :**

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

pengguna. Maka, dalam temuan penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan aplikasi Blu by BCA Digital dalam mempertahankan dan meningkatkan minat menggunakan pengguna.

Dengan demikian, dalam meningkatkan minat menggunakan aplikasi Blu by BCA Digital perlu untuk memperhatikan keseimbangan antara kualitas layanan digital yang andal dan pengalaman pengguna yang inovatif serta relevan bagi target pasar Blu by BCA Digital. Temuan ini juga sejalan dengan teori perilaku konsumen dan penelitian terdahulu yang menekankan pentingnya kedua aspek tersebut dalam meningkatkan niat perilaku pengguna aplikasi keuangan digital.

## 5.2 Saran Penelitian

Berdasarkan simpulan di atas, penulis memberikan beberapa saran sebagai implikasi praktis dan akademis dari hasil penelitian ini:

### 1. Bagi Blu by BCA Digital

Disarankan untuk terus menjaga dan meningkatkan kecepatan akses, stabilitas sistem, serta keamanan data. Selain itu, penting juga untuk meningkatkan responsivitas dalam menangani pertanyaan, keluhan, dan kebutuhan pengguna secara *real-time* agar pengguna merasa dihargai dan diperhatikan.

Blu dapat menghadirkan fitur-fitur baru yang mendukung gaya hidup generasi muda, seperti fitur analisis keuangan, *challenge* menabung, atau desain antarmuka yang lebih dinamis. Komunikasi *brand* yang kreatif dan interaktif juga dapat meningkatkan rasa memiliki dan keterikatan emosional pengguna terhadap aplikasi.

### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini masih terbatas pada dua variabel independen. Peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas model penelitian dengan memasukkan variabel lain seperti persepsi manfaat (*perceived usefulness*), kepercayaan (*trust*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), atau pengaruh sosial (*social influence*). Sehingga, dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi minat menggunakan aplikasi keuangan digital. Selain itu, peneliti berikutnya disarankan untuk membandingkan antar aplikasi perbankan digital lain seperti Jenius, Line Bank, atau SeaBank, guna melihat perbedaan dalam membentuk minat menggunakan berdasarkan *brand* dan layanan.





## DAFTAR PUSTAKA

- Abrilia, N. D., & Sudarwanto, T. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 8(3), 1006–1012.
- Ahmad, A., & Mirati, R. E. (2024). Pengaruh Brand Image dan Product Design Terhadap Keputusan Menggunakan Bank Digital (Studi Kasus Blu by BCA Digital). *Seminar Nasional Akuntasni dan Manajemen*, 5 No. 1. <https://prosiding.pnj.ac.id/index.php/SNAM/article/view/3147/1612>
- Antaranews. (2024). *Transaksi Perbankan Digital 2024 Tumbuh Pesat*. Antaranews.Com. <https://www.antaranews.com/infografik/4504889/transaksi-perbankan-digital-2024-tumbuh-pesat>
- Anwar, R. N., & Ivanka, A. (2022). The Impact of Customer Experience, Ease of Use, and Trust on the Use Adoption of E-Wallet Funds in Jakarta. *Jurnal Ilmu Sosial Politik Dan Humaniora*, 5(2), 43–55. <https://doi.org/10.36624/jisora.v5i2.89>
- Azjen, I. (1991). Reporting Behaviour of People with Disabilities in relation to the Lack of Accessibility on Government Websites: Analysis in the light of the Theory of Planned Behaviour. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 33(1), 52. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Badan Pengembangan SDM Komdigi. (n.d.). *Indeks Masyarakat Digital Indonesia 2024*. [https://imdi.sdmdigital.id/publikasi/02122024\\_Buku%20IMDI\\_BAB%201-5\\_V6\\_compressed.pdf](https://imdi.sdmdigital.id/publikasi/02122024_Buku%20IMDI_BAB%201-5_V6_compressed.pdf)
- Dewi, A. N. P., Farida, N., & Hadi, S. P. (2024). *Pengaruh E-Service Quality, Customer Experiemce, dan Perceived Value Terhadap Behavioeral Intention Pada Pengguna Grab di Kota Semarang*. 13(3).
- Dewi, A. N. P., Farida, N., Hadi, S. P., Bisnis, D. A., & Diponegoro, U. (2024). *PERCEIVED VALUE TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION PADA Pendahuluan Pesatnya perkembangan teknologi akhirnya berdampak pada hampir semua pekerjaan*. 13(3), 765–776.

### Hak Cipta :

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





**Hak Cipta :**

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

- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A Workbook*. Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). The Results of PLS-SEM Article information. *European Business Review*, 31(1), 2–24.
- Hakim, M. farhan, & Rubiyanti, N. (2019). *Analisis Minat Perilaku Konsumen Dalam Menggunakan Digital Perbankan Dengan Pendekatan Theory Of Planned Of Behavior (Studi Pada Kota Bandung Dan Jakarta) Analysis Of Interest Consumer Behavior In Using Digital Banking With Theory Of Planned Of Behavior A*. 6(3), 5941–5947.
- IDN Research Institute. (n.d.). *Indonesia Millennial and Gen Z Report 2025*. <https://cdn.idntimes.com/content-documents/indonesia-millennial-genz-report-2025.pdf>
- Isalman, Ahmad Mubaraq, Conny, & Ajeng Purwati Ningtyas. (2025). *URGENSI E-SERVICE QUALITY UNTUK PENGUATAN KEPERCAYAAN DALAM KEPUTUSAN PEMBELIAN*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 17(1), 112–125. <https://doi.org/10.55598/jmk.v17i1.29>
- Media Konsumen. (2025). *Sejumlah Nominal Uang “Hilang” di BluBCA Karena Sistem Error yang Sangat Aneh*. *Mediakonsumen.Com*. <https://mediakonsumen.com/2025/01/18/surat-pembaca/sejumlah-nominal-uang-hilang-di-blubca-karena-sistem-error-yang-sangat-aneh#comments>
- Nasermoadeli, A., Ling, K. C., & Maghnati, F. (2013). Evaluating the Impacts of Customer Experience on Purchase Intention. *International Journal of Business and Management*, 8(6). <https://doi.org/10.5539/ijbm.v8n6p128>
- Nazirwan, N.-, Halim, N. M., & Fadhil, R. (2020). Peran Trust, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived E-Service Quality, Dan Perceived Risk Terhadap Behavior Intention: Suatu Penelitian Pada Kiosk Tyme Digital. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 8(2), 235–245. <https://doi.org/10.31846/jae.v8i2.316>
- Novita, R. D., & Parhusip, A. A. (2024). Jurnal dunia pendidikan. *Jurnal Dunia Pendidikan*, 3(November), 67–78.



**Hak Cipta :**

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

- Nugroho, Y. F., Listiawati, R., Rimenda, T., & Marbun, J. (2022). Experiential Marketing as a Driver of Customer Satisfaction. *Proceedings of the International Conference on Applied Science and Technology on Social Science 2022 (iCAST-SS 2022)*, 541–545. [https://doi.org/10.2991/978-2-494069-83-1\\_96](https://doi.org/10.2991/978-2-494069-83-1_96)
- Nur, V. P., & Hidayat, K. (2025, July 16). *Jumlah Nasabah BCA Digital Sudah Hampir Capai 3 Juta*. <https://keuangan.kontan.co.id/news/jumlah-nasabah-bca-digital-sudah-hampir-capai-3-juta>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Populix. (2024). *Seperti Apa Pengguna Bank Digital di Indonesia?* Info.Populix.Co. [https://info.populix.co/articles/bank-digital-di-indonesia/#pll\\_switcher](https://info.populix.co/articles/bank-digital-di-indonesia/#pll_switcher)
- Pramana, A. M., & Suryani, E. (2024). ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI ADOPSI DIGITAL BANKING DI INDONESIA MENGGUNAKAN MODEL UTAUT2. *IDEALIS: InDonEsiA journal Information System*, 7(1), 31–40. <https://doi.org/10.36080/idealis.v7i1.3114>
- Primasari, P. G. (2024). *Blu by BCA Digital, Layanan Finansial yang Jadi Penyelamat dan Solusi Kesemrawutan Masyarakat Urban*. Mojok.Co. <https://mojok.co/terminal/blu-by-bca-digital-layanan-finansial-penyelamat-masyarakat-urban/>
- Priyanto, A. (2025, Mei). Generasi Z Mulai Tahun Berapa? Simak Berdasarkan Tahun Lahirnya [Blog]. *Blog.Unmaha.Ac.Id*. <https://blog.unmaha.ac.id/gen-z-mulai-tahun-berapa-simak-berdasarkan-tahun-lahirnya/>
- Saputra, S., Selli, S., & Yuwono, W. (2025). The Influence Of Customer Experience, Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness, Perceived Risk On Behavioral Intention To Use Mobile Banking In Malaysia. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 13. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v13i1>
- Sarstedt, M., Hair, J. F., Cheah, J.-H., Becker, J.-M., & Ringle, C. M. (2019). How to Specify, Estimate, and Validate Higher-Order Constructs in PLS-SEM.





**Hak Cipta :**

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

*Australasian Marketing Journal*, 27(3), 197–211.  
<https://doi.org/10.1016/j.ausmj.2019.05.003>

Schmitt, B. (1999). Experiential Marketing. In *Journal of Marketing Management* (Issue 15, pp. 53–67).

Schmitt, B. (2009). Kundenorientierung im Marketing. *Handbuch Kommunikation*, 697–711.

Schmitt, B., & Zarantonello, L. (2013). Consumer experience and experiential marketing: A critical review. In *Review of Marketing Research* (Vol. 10). Emerald Group Publishing Limited. [https://doi.org/10.1108/S1548-6435\(2013\)0000010006](https://doi.org/10.1108/S1548-6435(2013)0000010006)

Setiabudhi, H., Suwomo, Setiawan, Y. A., & Karim, S. (2025). *Analisis Data Kuantitatif dengan Smart PLS 4*.

Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*.

Steven, J., Ramli, A. H., & Mariam, S. (2023). E-Service Quality, E-Wallet Dan Kepercayaan Terhadap Minat Beli Pada Pengguna Pembayaran Non Tunai Aplikasi Shopee. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11(2), 267–278.  
<https://doi.org/10.37641/jimkes.v11i2.1997>

Subagio, H., & Jessica, J. (2020). *Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Subjective Norm, dan Customer Experience Terhadap Intention To Use Mytelkomsel* (Studi Kasus Pada Mahasiswa Petra Surabaya). *Jurnal Strategi Pemasaran*, Vol.7 No.1.  
<https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/10072>

Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. In 2 (p. III–434).

Wardhana, A. (2024). *MODEL PENGUKURAN E-SERVICE QUALITY* (Issue October).

Yolanda, F. A., & Handayan, S. S. (2024). The Impact of E-Service Quality on E-Loyalty Through Customer Satisfaction of Private Bank Mobile Banking Users in Indonesia. *International Journal of Scientific and Management Research*, 07(02), 41–51. <https://doi.org/10.37502/ijsmr.2024.7204>



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta



### Hak Cipta :

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





## Lampiran 1 Ulasan Google Play Store Bulan Maret 2024

| No | Pengguna                | Keluhan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Sumber     |
|----|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1  | Lany                    | “Mau login aja susahnya minta ampun, muter mulu. Ngulang-ngulang masukin PIN sampai berkali-kali mental terus”                                                                                                                                                                                                                                                                      | Play Store |
| 2  | Adrian Arya Putra Rahma | “Eror dalam pembayaran Qris selalu force close aplikasinya, tolong diperbaiki karena sangat mengganggu transaksi sehari-hari.”                                                                                                                                                                                                                                                      | Play Store |
| 3  | Global Noob             | “Saya kehilangan uang 50k, karena gangguan transfer tetapi saldo saya tetap kepotong dan tidak masuk ke rekening penerima. saya coba hubungi customer dll, tetapi gak ada hasilnya. kemarin juga saya pas bayar pake qris ketika gangguan juga kepotong saldonya tapi uangnya tidak masuk ke penerima. saya sangat kecewa, tolong balikin uang saya.”                               | Play Store |
| 4  | Anwar Sodikin           | “Berat banget aplikasinya, sangat tidak nyaman digunakan. Kedepannya semoga ada perbaikan.”                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Play Store |
| 5  | Suhino Giawa            | “Banyak bug dan lambat, tolong di perbaiki dan di tingkatkan!”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Play Store |
| 6  | Nailul Farikh           | “Aplikasinya lambat tidak smooth, depev tolong di perbaiki aplikasinya dong buat gak berat.”                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Play Store |
| 7  | Andi Tibessi            | “Aplikasi nya lambat banget harap di perbaiki, bintang sesuai kulit, intinya lambat sesuai yang dirasakan pengguna lain, coba bandngkan dengan bank digital lai mana yang lebih lambat”                                                                                                                                                                                             | Play Store |
| 8  | Rendy Dwi Putra         | “Melakukan pembayaran di mutasi berhasil, dipenerima kaga masuk. tiap ada masalah gini di persulit”                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Play Store |
| 9  | Nanda Eka Yolanda       | “Halo min, tadi saya kan top up ke gopay tapi tidak berhasil masuk ke gopaynya, tapi saldo saya berkurang di bca blu, terus di top up ke 2 berhasil, saya liat riwayat gitu ga ada notif tanda klw saya udah top up gopaynya, tapi top up gopay ke 2 ada riwayat masuknya top up ke gopay, ko bisa kek gitu, saldo saya hilang 50K loh, itu lumayan bagi saya, tolonglah di proses” | Play Store |
| 10 | Amoy TV                 | “Aplikasi nya terlalu lambat lambat. Mungkin terlalu 3D dan banyak animasi. Mohon di sempurnakan lagi agar lebih cepat masik aplikasi enteng dan tidak banyak animasi.”                                                                                                                                                                                                             | Play Store |

### Hak Cipta :

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





## Lampiran 2 Penelitian Terdahulu

| No | Nama Peneliti dan Tahun                                                                                                           | Judul Penelitian                                                                                                                                                                                                                | Metode Penelitian                                      | Variabel                                                                                                                                                                                              | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                         |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Aulia Nurputtik Puspita Dewi, Naili Farida, dan Sudharto Prawata Hadi<br><br>Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 2024                | Pengaruh <i>E-Service Quality</i> , <i>Customer Experience</i> , dan <i>Perceived Value</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i> pada Pengguna Grab Di Kota Semarang                                                            | Pendekatan Kuantitatif (SPSS for windows version 25.0) | <i>E-Service Quality</i> (X1), <i>Customer Experience</i> (X2), dan <i>Perceived Value</i> (X3)<br><br><i>Behavioral Intention</i> (Y)                                                                | <b><i>E-Service Quality</i></b> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Behavioral Intention</i> .<br><b><i>Customer Experience</i></b> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Behavioral Intention</i> . |
| 2  | Rina Dian Novita, Austin Alexander Parhusip<br><br>Jurnal Dunia Pendidikan Volume 5 Nomor 3 Desember 2024                         | Pengaruh <i>E-Service Quality</i> , Keamanan Transaksi dan Pengalaman Pengguna Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet pada Aplikasi Dana (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Dana Di Kota Medan)                                        | Kuantitatif (SPSS Versi 25)                            | <i>E-Service Quality</i> (X1), Keamanan Transaksi (X2), dan Pengalaman Pengguna (X3)<br><br>Minat Menggunakan (Y)                                                                                     | <b><i>E-Service Quality</i></b> secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Menggunakan.<br><b>Pengalaman Pengguna</b> tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Menggunakan          |
| 3  | Nabilla Nazirwan, Natasha Mannuela Halim, Raihan Fadhill<br><br>E-Jurnal Apresiasi Ekonomi Volume 8, Nomor 2, Juli 2020 : 235-245 | Peran <i>Trust</i> , <i>Perceived Usesfulness</i> , <i>Perceived Ease of Use</i> , <i>Perceived E-Service Quality</i> , dan <i>Perceived Risk</i> Terhadap <i>Behavior Intention</i> : Suatu Penelitian pada Kiosk Tyme Digital | <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)              | <i>Trust</i> (X1), <i>Perceived Usesfulness</i> (X2), <i>Perceived Ease of Use</i> (X3), <i>Perceived E-Service Quality</i> (X4), dan <i>Perceived Risk</i> (X5)<br><br><i>Behavior Intention</i> (Y) | <b><i>Perceived e-Service Quality</i></b> tidak terbukti berpengaruh positif terhadap <i>Behavior Intention</i> .                                                                                                        |
| 4  | Jacob Steven, Abdul Haeba Ramli, Siti Mariam<br><br>Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan<br><br>JIMKES Edisi Agustus 2023             | <i>E-Service Quality</i> , <i>E-Wallet</i> Dan Kepercayaan Terhadap Minat Beli Pada Pengguna Pembayaran Non Tunai Aplikasi Shopee                                                                                               | Metode Kuantitatif (SEM SmartPLS)                      | <i>E-Service Quality</i> (X1), <i>E-Wallet</i> (X2) Dan Kepercayaan (X3)<br><br>Minat Beli (Y)                                                                                                        | <b><i>E-Service Quality</i></b> terhadap minat beli menunjukkan adanya berpengaruh positif dan signifikan.                                                                                                               |

### Hak Cipta :

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

|   |                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                             |                                            |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                        |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | Suyono Saputra, Selli, Wisnu Yuwono<br><br>Ekombis Review-Jurnal Ekonomi dan Bisnis<br>January 2025<br>page: 563–576  | <i>The Influence Of Customer Experience, Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness, Perceived Risk On Behavioral Intention To Use Mobile Banking In Malaysia</i>                                          | (PLS-SEM with SmartPLS 3.0)                | <i>Customer Experience (X1), Perceived Ease Of Use (X2), Perceived Usefulness (X3), Perceived Risk (X4) Behavioral Intention (Y)</i>   | <b>Customer Experience</b> mempengaruhi niat pelanggan dalam melakukan pembelian ulang atau tidak.                                                                                                                     |
| 6 | Amir Nasermoadeli, Kwek Choon Ling dan Farshad Maghnati<br><br>International Journal of Business and Management; 2013 | <i>Evaluating the Impacts of Customer Experience on Purchase Intention</i>                                                                                                                                  | (SPSS Versi 20)                            | <i>Customer Experience (X1) Purchase Intention (Y)</i>                                                                                 | Pengalaman emosional dan pengalaman sosial yang berhubungan positif dengan niat beli                                                                                                                                   |
| 7 | Hartono Subagio, Julia Jessica<br><br>Jurnal Strategi Pemasaran, 2020                                                 | Pengaruh <i>Perceived Usefulness, Perceived Ease of Uses, Subjective Norm, dan Customer Experience Terhadap Intention to Use MYTekomsel (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Kristen Petra Surabaya)</i> | Metode Kuantitatif (SmartPLS dan PLS-Path) | <i>Perceived Usefulness (X1), Perceived Ease of Uses (X2), Subjective Norm (X3), dan Customer Experience (X4) Intention to Use (Y)</i> | Subjective Norm dan <b>Customer Experience</b> adanya pengaruh terhadap Intention to Uses dan <i>perceived usefulness</i> dengan <i>perceived ease of use</i> tidak memiliki pengaruh terhadap <i>intention to use</i> |
| 8 | Resa Nurlaela Anwar, Alda Ivanka<br><br>Jurnal Ilmu Sosial Politik dan Humaniora, 2022                                | <i>The Impact of Customer Experience, Ease of Use, and Trust on the Use Adoption of E-Wallet Funds in Jakarta</i>                                                                                           | Metode Kuantitatif (SPSS)                  | <i>Customer Experience (X1), Ease of Use (X2), and Trust (X3) on the Use Adoption (Y)</i>                                              | <b>Customer Experience</b> berpengaruh Positif terhadap adopsi                                                                                                                                                         |





**Hak Cipta :**

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

**Lampiran 3 Kuisisioner Penelitian**

**KUISISIONER PENELITIAN**

**Bagian 1 (Perkenalan dan Screening Kriteria Responden)**

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Nursyahbani Eka Septianingtias Putri. Saya mahasiswa/i Politeknik Negeri Jakarta, Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir/skripsi, dengan topik skripsi "Pengaruh E-Service Quality dan Customer Experience Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Blu by BCA Digital (Studi Kasus di Jabodetabek)". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan elektronik (*E-Service Quality*) dan pengalaman pelanggan (*Customer Experience*) dapat mempengaruhi minat dalam menggunakan aplikasi Blu by BCA Digital. Dengan kriteria responden, sebagai berikut:

1. Pengguna aktif dan/atau pernah menggunakan aplikasi Blu by BCA Digital.
2. Berusia minimal 17 tahun.
3. Berdomisili di wilayah Jabodetabek

Untuk itu, saya memohon untuk kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i sebagai responden dapat meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner ini dengan objektif sesuai dengan pengalaman pribadi anda. Seluruh data yang telah di berikan oleh responden akan saya jaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk keperluan akademik.

Atas perhatian, dan partisipasi Anda, saya mengucapkan Terima Kasih telah membantu kelancaran penelitian ini.

Hormat saya,

Nursyahbani Eka Septianingtias Putri

Apakah Anda pengguna aktif dan/atau pernah menggunakan aplikasi Blu by BCA Digital?

- a. Ya
- b. Tidak



## © 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

Apakah Anda berdomisili di JABODETABEK?

- c. Ya
- d. Tidak

### Bagian 2 (Data Diri Responden)

Nama Lengkap

Jenis Kelamin

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

Usia

- a. 17-25 Tahun
- b. 26-30 Tahun
- c. 31-35 Tahun
- d. 36-40 Tahun
- e. 41-45 Tahun

Domisili

- a. Jakarta
- b. Bogor
- c. Depok
- d. Tangerang
- e. Bekasi

Pendidikan Terakhir

- a. SMA/SMK
- b. D3
- c. S1
- d. S2

Pekerjaan

- a. Pelajar/Mahasiswa/i
- b. Karyawan Swasta
- c. Pegawai Negeri
- d. Wiraswasta
- e. Wirausaha

Berapa lama Anda telah menggunakan aplikasi Blu by BCA Digital?

- a. Kurang dari 6 Bulan
- b. 7-12 Bulan
- c. Lebih dari 1 Tahun

Seberapa sering Anda menggunakan aplikasi Blu by BCA Digital untuk melakukan aktivitas keuangan?

- a.  $\geq 5$  kali dalam seminggu (Hampir setiap hari)
- b. 2-4 kali dalam seminggu



- c. 1 kali dalam seminggu
- d. 2-3 kali dalam sebulan
- e. Jarang (Sekali-sekali atau hanya saat dibutuhkan)

**Bagian 3 (Pernyataan *E-Service Quality* (X1))**

| Dimensi             | No | Pernyataan                                                                                   | STS | TS | N | S | SS |
|---------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| Efisiensi           | 1  | Aplikasi Blu dapat memuat halaman dengan cepat pada saat dibuka                              |     |    |   |   |    |
|                     | 2  | Fitur di aplikasi Blu dapat diakses tanpa waktu tunggu yang lama                             |     |    |   |   |    |
|                     | 3  | Saya dapat dengan mudah menemukan fitur dalam navigasi yang saya butuhkan dalam aplikasi Blu |     |    |   |   |    |
|                     | 4  | Navigasi antar halaman pada aplikasi Blu terasa intuitif                                     |     |    |   |   |    |
|                     | 5  | Aplikasi Blu mudah digunakan pada saat melakukan transaksi keuangan sehari-hari              |     |    |   |   |    |
| Ketersediaan Sistem | 6  | Aplikasi Blu dapat diakses kapan saja ketika saya membutuhkannya                             |     |    |   |   |    |
|                     | 7  | Aplikasi Blu berjalan dengan stabil saat digunakan untuk melakukan transaksi                 |     |    |   |   |    |
|                     | 8  | Fitur penting pada aplikasi Blu dapat digunakan dengan lancar                                |     |    |   |   |    |
|                     | 9  | Selama saya menggunakan, fitur aplikasi Blu dapat berfungsi dengan baik                      |     |    |   |   |    |
|                     | 10 | Aplikasi Blu melindungi data dan informasi pribadi saya dengan baik                          |     |    |   |   |    |
|                     | 11 | Saya merasa aman saat melakukan transaksi keuangan melalui aplikasi Blu                      |     |    |   |   |    |
| Pemenuhan           | 12 | Informasi transaksi yang ditampilkan pada aplikasi Blu akurat dan sesuai                     |     |    |   |   |    |
|                     | 13 | Fitur yang saya butuhkan dalam aplikasi Blu selalu dapat digunakan                           |     |    |   |   |    |
|                     | 14 | Saya dapat mengakses layanan pada aplikasi Blu tanpa mengalami kendala                       |     |    |   |   |    |
|                     | 15 | Aplikasi Blu memberikan layanan sesuai dengan harapan saya                                   |     |    |   |   |    |
|                     | 16 | Layanan yang dijanjikan dalam promosi atau informasi aplikasi Blu sesuai dengan kenyataannya |     |    |   |   |    |

**Hak Cipta :**

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

|               |    |                                                                                           |  |  |  |  |  |
|---------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| Responsivitas | 17 | Customer service Blu dengan cepat merespon ketika saya mengalami kendala                  |  |  |  |  |  |
|               | 18 | Masalah saya dapat diselesaikan dengan baik melalui bantuan yang diberikan oleh pihak Blu |  |  |  |  |  |
|               | 19 | Keluhan atau kendala saya selalu ditanggapi dengan solusi yang memuaskan                  |  |  |  |  |  |
|               | 20 | Informasi kontak bantuan mudah ditemukan pada aplikasi Blu                                |  |  |  |  |  |

### Bagian 4 (Pernyataan *Customer Experience* (X2))

| Dimensi | No | Pernyataan                                                                                         | STS | TS | N | S | SS |
|---------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| Sense   | 1  | Tampilan aplikasi Blu menarik perhatian saya                                                       |     |    |   |   |    |
|         | 2  | Kombinasi warna pada aplikasi memberikan kesan modern                                              |     |    |   |   |    |
|         | 3  | Desain antarmuka aplikasi Blu memudahkan saya dalam menggunakan                                    |     |    |   |   |    |
|         | 4  | Tata letak menu dalam aplikasi Blu sangat terstruktur                                              |     |    |   |   |    |
|         | 5  | Aplikasi Blu dapat merespon sentuhan layar dengan cepat                                            |     |    |   |   |    |
|         | 6  | Perpindahan antar menu pada aplikasi Blu terasa lancar dan responsif                               |     |    |   |   |    |
| Feel    | 7  | Saya merasa nyaman ketika menggunakan aplikasi Blu dalam melakukan aktivitas keuangan sehari-hari  |     |    |   |   |    |
|         | 8  | Saya merasa senang setiap kali berhasil melakukan transaksi melalui aplikasi Blu                   |     |    |   |   |    |
|         | 9  | Animasi atau maskot Blu memberikan pengalaman yang menyenangkan pada saat menggunakan aplikasi Blu |     |    |   |   |    |
|         | 10 | Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan pengalaman saya selama menggunakan aplikasi Blu        |     |    |   |   |    |
| Think   | 11 | Aplikasi Blu memberikan pengalaman yang unik dan berbeda dari mobile banking lainnya               |     |    |   |   |    |
|         | 12 | Aplikasi Blu mendorong saya untuk mencoba cara baru dalam mengelola keuangan                       |     |    |   |   |    |





## © 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

|        |    |                                                                                                      |  |  |  |  |  |
|--------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
|        | 13 | Aplikasi Blu memotivasi saya untuk mengelola keuangan lebih baik                                     |  |  |  |  |  |
|        | 14 | Promosi atau iklan yang ditawarkan mendorong saya untuk tertarik menggunakan aplikasi Blu            |  |  |  |  |  |
|        | 15 | Latar belakang Blu menjadi daya tarik saya dalam menggunakan aplikasi Blu                            |  |  |  |  |  |
| Act    | 16 | Aplikasi Blu sesuai dengan gaya hidup saya yang serba digital                                        |  |  |  |  |  |
|        | 17 | Saya merasa aplikasi Blu mendukung kebiasaan saya dalam mengelola keuangan secara praktis            |  |  |  |  |  |
|        | 18 | Saya dapat memilih cara untuk bertransaksi yang sesuai dengan kebutuhan saya dalam aplikasi Blu      |  |  |  |  |  |
|        | 19 | Saya dapat mengelompokkan fitur-fitur favorit saya lebih personal                                    |  |  |  |  |  |
|        | 20 | Saya merasa memiliki kendali penuh pada saat menggunakan aplikasi Blu                                |  |  |  |  |  |
|        | 21 | Aplikasi Blu memudahkan saya untuk mengatur dan memonitor keuangan secara mandiri                    |  |  |  |  |  |
| Relate | 22 | Dengan menggunakan aplikasi Blu saya merasa menjadi bagian dari pengguna digital yang modern         |  |  |  |  |  |
|        | 23 | Aplikasi Blu membantu saya membangun citra sebagai pengguna layanan keuangan yang cerdas dan praktis |  |  |  |  |  |
|        | 24 | Semakin saya sering menggunakan, saya merasa semakin terhubung dengan aplikasi Blu                   |  |  |  |  |  |
|        | 25 | Saya dapat membagikan pengalaman saya menggunakan aplikasi Blu kepada orang lain                     |  |  |  |  |  |

### Bagian 5 (Minat Menggunakan (Y))

| No | Pernyataan                                                                    | STS | TS | N | S | SS |
|----|-------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| 1  | Saya memiliki niat untuk menggunakan aplikasi Blu secara rutin                |     |    |   |   |    |
| 2  | Saya berencana untuk menggunakan Blu untuk berbagai transaksi keuangan saya   |     |    |   |   |    |
| 3  | Saya tertarik untuk mencoba fitur-fitur baru yang tersedia dalam aplikasi Blu |     |    |   |   |    |



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

|    |                                                                                             |  |  |  |  |  |  |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 4  | Saya ingin mengeksplorasi layanan lain dari aplikasi Blu yang belum pernah saya gunakan     |  |  |  |  |  |  |
| 5  | Saya akan terus menggunakan aplikasi Blu dimasa mendatang                                   |  |  |  |  |  |  |
| 6  | Aplikasi Blu menjadi salah satu pilihan utama saya untuk bertransaksi keuangan dimasa depan |  |  |  |  |  |  |
| 7  | Saya merasa tertarik dengan layanan yang ditawarkan dalam aplikasi Blu                      |  |  |  |  |  |  |
| 8  | Saya ingin mengetahui lebih dalam mengenai produk dari Blu                                  |  |  |  |  |  |  |
| 9  | Saya cenderung akan selalu menggunakan aplikasi Blu dibandingkan aplikasi keuangan lain     |  |  |  |  |  |  |
| 10 | Saya lebih memilih Blu sebagai aplikasi utama dalam melakukan transaksi digital             |  |  |  |  |  |  |

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



# Lampiran 4 Tabulasi Data Penelitian Kuisioner (E-Service Quality)

| Resp. | Dimensi Efficiency |      |      |      |      | Dimensi System Availability |      |      |      |      |      | Dimensi Fulfillment |     |     |     |     | Dimensi Responsiveness |     |     |     | Total X 1 |
|-------|--------------------|------|------|------|------|-----------------------------|------|------|------|------|------|---------------------|-----|-----|-----|-----|------------------------|-----|-----|-----|-----------|
|       | EF 1               | EF 2 | EF 3 | EF 4 | EF 5 | KS 1                        | KS 2 | KS 3 | KS 4 | KS 5 | KS 6 | P 1                 | P 2 | P 3 | P 4 | P 5 | R 1                    | R 2 | R 3 | R 4 |           |
| 1     | 5                  | 4    | 4    | 4    | 5    | 4                           | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5                   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4                      | 5   | 5   | 5   | 90        |
| 2     | 3                  | 2    | 2    | 4    | 2    | 2                           | 2    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4                   | 5   | 3   | 4   | 2   | 4                      | 4   | 5   | 5   | 67        |
| 3     | 1                  | 2    | 2    | 1    | 2    | 2                           | 1    | 3    | 2    | 4    | 2    | 4                   | 2   | 2   | 3   | 3   | 4                      | 4   | 4   | 1   | 49        |
| 4     | 5                  | 4    | 4    | 4    | 4    | 3                           | 4    | 5    | 5    | 4    | 3    | 4                   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4                      | 5   | 5   | 5   | 85        |
| 5     | 5                  | 4    | 4    | 4    | 5    | 5                           | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5                   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4                      | 5   | 3   | 3   | 88        |
| 6     | 4                  | 4    | 2    | 2    | 2    | 2                           | 2    | 1    | 3    | 4    | 2    | 1                   | 4   | 2   | 2   | 2   | 4                      | 4   | 4   | 4   | 55        |
| 7     | 5                  | 4    | 4    | 4    | 4    | 5                           | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5                   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4                      | 5   | 5   | 5   | 91        |
| 8     | 4                  | 2    | 2    | 2    | 4    | 2                           | 2    | 1    | 2    | 2    | 3    | 1                   | 4   | 3   | 4   | 2   | 3                      | 2   | 2   | 1   | 48        |
| 9     | 5                  | 4    | 4    | 5    | 5    | 4                           | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4                   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5                      | 5   | 5   | 5   | 89        |
| 10    | 4                  | 3    | 2    | 4    | 2    | 2                           | 1    | 2    | 2    | 3    | 2    | 1                   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3                      | 3   | 2   | 1   | 52        |
| 11    | 4                  | 4    | 4    | 4    | 4    | 2                           | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2                   | 1   | 3   | 4   | 2   | 2                      | 1   | 1   | 4   | 52        |
| 12    | 1                  | 1    | 2    | 2    | 2    | 2                           | 2    | 2    | 2    | 4    | 2    | 2                   | 2   | 2   | 4   | 2   | 1                      | 2   | 2   | 1   | 40        |
| 13    | 5                  | 4    | 4    | 4    | 5    | 4                           | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5                   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4                      | 5   | 5   | 5   | 91        |
| 14    | 5                  | 4    | 5    | 4    | 5    | 4                           | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4                   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4                      | 4   | 4   | 4   | 88        |
| 15    | 5                  | 4    | 4    | 4    | 4    | 5                           | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4                   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4                      | 4   | 4   | 4   | 87        |
| 16    | 5                  | 4    | 5    | 5    | 4    | 4                           | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4                   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5                      | 4   | 5   | 5   | 91        |
| 17    | 4                  | 4    | 4    | 4    | 5    | 4                           | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4                   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5                      | 4   | 4   | 4   | 88        |
| 18    | 4                  | 5    | 4    | 5    | 4    | 4                           | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4                   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4                      | 4   | 4   | 4   | 89        |
| 19    | 5                  | 5    | 4    | 5    | 4    | 4                           | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5                   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5                      | 5   | 5   | 5   | 93        |
| 20    | 4                  | 5    | 4    | 5    | 5    | 4                           | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4                   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4                      | 4   | 4   | 4   | 88        |
| 21    | 4                  | 5    | 4    | 4    | 5    | 3                           | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3                   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4                      | 4   | 4   | 3   | 78        |
| 22    | 4                  | 5    | 5    | 5    | 5    | 4                           | 4    | 4    | 4    | 4    | 2    | 4                   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5                      | 5   | 4   | 4   | 85        |
| 23    | 4                  | 4    | 4    | 5    | 5    | 4                           | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5                   | 4   | 4   | 5   | 3   | 4                      | 5   | 5   | 5   | 88        |
| 24    | 3                  | 3    | 4    | 4    | 4    | 2                           | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 3                   | 4   | 1   | 1   | 2   | 2                      | 2   | 2   | 2   | 50        |
| 25    | 4                  | 4    | 5    | 4    | 4    | 5                           | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5                   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4                      | 4   | 5   | 5   | 92        |
| 26    | 4                  | 4    | 5    | 4    | 5    | 4                           | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4                   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4                      | 5   | 5   | 5   | 89        |
| 27    | 5                  | 4    | 4    | 5    | 4    | 4                           | 2    | 4    | 4    | 4    | 2    | 4                   | 3   | 3   | 4   | 4   | 5                      | 4   | 4   | 4   | 77        |
| 28    | 4                  | 4    | 4    | 4    | 5    | 5                           | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5                   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5                      | 4   | 4   | 4   | 89        |
| 29    | 4                  | 4    | 4    | 4    | 4    | 5                           | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5                   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5                      | 4   | 4   | 4   | 87        |
| 30    | 4                  | 5    | 4    | 4    | 4    | 4                           | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5                   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5                      | 5   | 5   | 5   | 90        |
| 31    | 5                  | 4    | 5    | 5    | 4    | 4                           | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5                   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4                      | 4   | 5   | 5   | 90        |
| 32    | 3                  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4                           | 2    | 4    | 4    | 4    | 2    | 2                   | 2   | 2   | 4   | 5   | 4                      | 3   | 3   | 3   | 67        |
| 33    | 4                  | 4    | 4    | 4    | 5    | 4                           | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5                   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4                      | 4   | 4   | 5   | 89        |
| 34    | 3                  | 4    | 3    | 4    | 4    | 4                           | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4                   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2                      | 2   | 2   | 2   | 71        |
| 35    | 4                  | 5    | 4    | 5    | 4    | 4                           | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 2                   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5                      | 5   | 5   | 5   | 85        |
| 36    | 5                  | 4    | 4    | 5    | 4    | 4                           | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5                   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5                      | 5   | 2   | 2   | 85        |
| 37    | 4                  | 4    | 4    | 4    | 5    | 4                           | 4    | 5    | 5    | 4    | 3    | 4                   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3                      | 3   | 4   | 2   | 78        |
| 38    | 4                  | 4    | 4    | 4    | 4    | 2                           | 2    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4                   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4                      | 3   | 4   | 4   | 73        |
| 39    | 4                  | 5    | 4    | 4    | 5    | 4                           | 4    | 4    | 4    | 4    | 2    | 4                   | 3   | 3   | 5   | 5   | 4                      | 4   | 4   | 4   | 80        |
| 40    | 2                  | 2    | 2    | 2    | 2    | 2                           | 1    | 2    | 1    | 2    | 2    | 1                   | 3   | 3   | 2   | 2   | 4                      | 4   | 4   | 3   | 46        |

## Hak Cipta :

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



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 41 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 97 |
| 42 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 90 |
| 43 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 94 |
| 44 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 89 |
| 45 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 90 |
| 46 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 89 |
| 47 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 89 |
| 48 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 47 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 96 |
| 50 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 90 |
| 51 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 93 |
| 52 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 96 |
| 53 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 93 |
| 54 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 91 |
| 55 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 90 |
| 56 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 48 |
| 57 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 89 |
| 58 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 92 |
| 59 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 90 |
| 60 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 91 |
| 61 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 57 |
| 62 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 95 |
| 63 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 73 |
| 64 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 92 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 86 |
| 66 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 89 |
| 67 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 85 |
| 68 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 91 |
| 69 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 92 |
| 70 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 91 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 72 |
| 72 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 45 |
| 73 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 89 |
| 74 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 42 |
| 75 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 86 |
| 76 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 92 |
| 77 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 79 |
| 78 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 88 |
| 79 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 51 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 87 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 89 |
| 82 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 95 |
| 83 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 89 |
| 84 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 90 |





## © 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

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 85  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 94 |
| 86  | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 90 |
| 87  | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 91 |
| 88  | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 90 |
| 89  | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 1 | 82 |
| 90  | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 92 |
| 91  | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 89 |
| 92  | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 90 |
| 93  | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 88 |
| 94  | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 93 |
| 95  | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 |
| 96  | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 94 |
| 97  | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 90 |
| 98  | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 39 |
| 99  | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 90 |
| 100 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 95 |
| 101 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 89 |
| 102 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 92 |
| 103 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 92 |
| 104 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 62 |
| 105 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 95 |
| 106 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 45 |
| 107 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 92 |
| 108 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 90 |
| 109 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 91 |
| 110 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 90 |
| 111 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 91 |
| 112 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 90 |
| 113 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 93 |
| 114 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 91 |
| 115 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 90 |
| 116 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 93 |
| 117 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 81 |
| 118 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 81 |
| 119 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 90 |
| 120 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 88 |
| 121 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 93 |
| 122 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 49 |
| 123 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 91 |
| 124 | 5 | 4 | 4 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 82 |
| 125 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 80 |
| 126 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 84 |
| 127 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 89 |
| 128 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 92 |



## © 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

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 129 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 89 |
| 130 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 70 |
| 131 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 48 |
| 132 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 86 |
| 133 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 46 |
| 134 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 89 |
| 135 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 85 |
| 136 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 87 |
| 137 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 84 |
| 138 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 70 |
| 139 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 94 |
| 140 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 90 |
| 141 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 89 |
| 142 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 88 |
| 143 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 51 |
| 144 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 88 |
| 145 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 87 |
| 146 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 92 |
| 147 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 90 |
| 148 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 93 |
| 149 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 95 |
| 150 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 83 |

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA





## Lampiran 5 Tabulasi Data Penelitian Kuisioner (*Customer Experience*)

| Resp. | Dimensi Sense Experience |   |   |   |   | Dimensi Feel Experience |   |   |   |   | Dimensi Think Experience |   |   |   |   | Dimensi Act Experience |   |   |   |   |   | Dimensi Relate Experience |   |   |   | Total X2 |
|-------|--------------------------|---|---|---|---|-------------------------|---|---|---|---|--------------------------|---|---|---|---|------------------------|---|---|---|---|---|---------------------------|---|---|---|----------|
|       | 1                        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 1                        | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1                         | 2 | 3 | 4 |          |
| 1     | 5                        | 5 | 5 | 4 | 4 | 5                       | 5 | 4 | 5 | 5 | 5                        | 5 | 4 | 5 | 5 | 5                      | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                         | 4 | 5 | 5 | 120      |
| 2     | 5                        | 4 | 4 | 5 | 5 | 4                       | 2 | 4 | 4 | 5 | 2                        | 4 | 4 | 3 | 5 | 5                      | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4                         | 3 | 4 | 4 | 103      |
| 3     | 3                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 2                       | 2 | 4 | 2 | 1 | 2                        | 4 | 3 | 2 | 4 | 2                      | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5                         | 4 | 4 | 5 | 74       |
| 4     | 5                        | 5 | 5 | 5 | 4 | 4                       | 5 | 5 | 4 | 5 | 3                        | 4 | 5 | 4 | 4 | 5                      | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4                         | 5 | 4 | 4 | 114      |
| 5     | 5                        | 4 | 4 | 4 | 5 | 5                       | 5 | 5 | 5 | 4 | 4                        | 5 | 4 | 4 | 5 | 5                      | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                         | 5 | 4 | 4 | 115      |
| 6     | 3                        | 4 | 1 | 2 | 4 | 2                       | 2 | 3 | 3 | 2 | 4                        | 2 | 4 | 3 | 4 | 2                      | 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2                         | 3 | 2 | 3 | 68       |
| 7     | 5                        | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                       | 4 | 5 | 5 | 4 | 5                        | 4 | 5 | 4 | 5 | 5                      | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4                         | 5 | 5 | 5 | 119      |
| 8     | 5                        | 5 | 4 | 5 | 5 | 4                       | 2 | 4 | 4 | 1 | 4                        | 3 | 4 | 3 | 4 | 2                      | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3                         | 4 | 4 | 4 | 90       |
| 9     | 4                        | 4 | 5 | 5 | 5 | 4                       | 5 | 5 | 5 | 4 | 5                        | 4 | 5 | 4 | 5 | 4                      | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4                         | 3 | 4 | 5 | 113      |
| 10    | 4                        | 4 | 4 | 4 | 4 | 3                       | 4 | 4 | 4 | 2 | 4                        | 4 | 4 | 4 | 5 | 4                      | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4                         | 5 | 4 | 4 | 102      |
| 11    | 3                        | 4 | 3 | 3 | 2 | 3                       | 2 | 1 | 2 | 2 | 4                        | 4 | 3 | 4 | 4 | 5                      | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4                         | 3 | 1 | 3 | 82       |
| 12    | 4                        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                       | 2 | 4 | 2 | 1 | 2                        | 3 | 4 | 3 | 4 | 2                      | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5                         | 5 | 4 | 5 | 88       |
| 13    | 5                        | 4 | 5 | 4 | 3 | 4                       | 5 | 5 | 4 | 4 | 5                        | 5 | 5 | 4 | 4 | 5                      | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4                         | 4 | 5 | 5 | 112      |
| 14    | 5                        | 5 | 4 | 5 | 5 | 5                       | 5 | 4 | 4 | 4 | 4                        | 4 | 4 | 3 | 4 | 5                      | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5                         | 4 | 4 | 5 | 111      |
| 15    | 5                        | 5 | 4 | 5 | 4 | 5                       | 5 | 4 | 4 | 4 | 4                        | 5 | 5 | 4 | 5 | 5                      | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4                         | 4 | 5 | 5 | 114      |
| 16    | 5                        | 5 | 5 | 5 | 4 | 4                       | 5 | 4 | 4 | 4 | 5                        | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                      | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3                         | 4 | 2 | 4 | 110      |
| 17    | 5                        | 5 | 5 | 5 | 5 | 4                       | 4 | 5 | 5 | 5 | 4                        | 4 | 4 | 5 | 5 | 5                      | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5                         | 4 | 5 | 5 | 117      |
| 18    | 5                        | 5 | 4 | 5 | 5 | 4                       | 5 | 5 | 5 | 5 | 4                        | 5 | 4 | 3 | 5 | 5                      | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5                         | 5 | 5 | 5 | 115      |
| 19    | 5                        | 5 | 5 | 5 | 4 | 5                       | 5 | 5 | 5 | 4 | 5                        | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                      | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5                         | 5 | 5 | 4 | 119      |
| 20    | 5                        | 5 | 4 | 4 | 3 | 4                       | 5 | 5 | 4 | 5 | 4                        | 3 | 5 | 4 | 5 | 5                      | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5                         | 4 | 4 | 5 | 111      |
| 21    | 1                        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                       | 4 | 5 | 5 | 5 | 2                        | 4 | 4 | 4 | 5 | 5                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5                         | 3 | 4 | 5 | 101      |
| 22    | 4                        | 4 | 5 | 5 | 5 | 4                       | 4 | 5 | 5 | 4 | 5                        | 5 | 5 | 5 | 5 | 4                      | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4                         | 4 | 5 | 5 | 117      |
| 23    | 5                        | 4 | 5 | 5 | 5 | 4                       | 5 | 4 | 4 | 4 | 5                        | 4 | 4 | 4 | 5 | 5                      | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4                         | 3 | 4 | 5 | 111      |
| 24    | 3                        | 4 | 5 | 4 | 3 | 4                       | 2 | 2 | 1 | 2 | 4                        | 3 | 4 | 3 | 4 | 2                      | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3                         | 3 | 5 | 5 | 81       |
| 25    | 5                        | 5 | 5 | 4 | 4 | 5                       | 5 | 5 | 4 | 5 | 4                        | 5 | 5 | 4 | 5 | 5                      | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                         | 5 | 4 | 5 | 119      |
| 26    | 5                        | 5 | 5 | 5 | 4 | 4                       | 5 | 5 | 5 | 5 | 4                        | 4 | 4 | 4 | 4 | 5                      | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4                         | 5 | 5 | 5 | 115      |
| 27    | 5                        | 5 | 5 | 5 | 4 | 5                       | 4 | 5 | 5 | 5 | 1                        | 3 | 2 | 3 | 4 | 5                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5                         | 5 | 4 | 2 | 102      |
| 28    | 4                        | 4 | 5 | 5 | 4 | 4                       | 4 | 5 | 5 | 5 | 2                        | 4 | 4 | 3 | 5 | 5                      | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5                         | 5 | 5 | 5 | 110      |
| 29    | 5                        | 5 | 5 | 5 | 4 | 5                       | 4 | 5 | 5 | 5 | 4                        | 4 | 5 | 4 | 4 | 5                      | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                         | 4 | 4 | 5 | 116      |
| 30    | 5                        | 5 | 4 | 3 | 3 | 4                       | 4 | 5 | 5 | 5 | 4                        | 4 | 4 | 4 | 4 | 5                      | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4                         | 5 | 5 | 5 | 108      |
| 31    | 5                        | 5 | 4 | 4 | 4 | 5                       | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                        | 4 | 4 | 4 | 5 | 5                      | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4                         | 4 | 4 | 5 | 114      |
| 32    | 5                        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                       | 5 | 4 | 4 | 2 | 3                        | 5 | 5 | 4 | 5 | 4                      | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2                         | 4 | 5 | 5 | 103      |
| 33    | 5                        | 4 | 4 | 4 | 4 | 3                       | 5 | 4 | 4 | 4 | 4                        | 4 | 3 | 4 | 5 | 5                      | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4                         | 5 | 5 | 5 | 107      |
| 34    | 5                        | 5 | 5 | 5 | 4 | 4                       | 4 | 5 | 4 | 5 | 2                        | 4 | 4 | 4 | 5 | 5                      | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4                         | 5 | 5 | 2 | 108      |
| 35    | 5                        | 5 | 4 | 4 | 3 | 4                       | 5 | 5 | 5 | 4 | 4                        | 4 | 5 | 5 | 5 | 4                      | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4                         | 3 | 4 | 5 | 109      |
| 36    | 3                        | 2 | 4 | 3 | 3 | 4                       | 5 | 5 | 5 | 4 | 3                        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                      | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3                         | 3 | 4 | 5 | 94       |
| 37    | 2                        | 1 | 2 | 3 | 2 | 2                       | 2 | 4 | 2 | 2 | 2                        | 2 | 2 | 2 | 4 | 2                      | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2                         | 2 | 3 | 2 | 59       |
| 38    | 5                        | 4 | 4 | 4 | 5 | 4                       | 5 | 5 | 4 | 4 | 3                        | 1 | 4 | 4 | 5 | 5                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                         | 3 | 4 | 5 | 102      |
| 39    | 5                        | 5 | 5 | 5 | 5 | 4                       | 4 | 5 | 4 | 4 | 4                        | 2 | 4 | 4 | 4 | 4                      | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5                         | 4 | 5 | 4 | 109      |
| 40    | 4                        | 4 | 2 | 2 | 1 | 3                       | 2 | 1 | 2 | 2 | 1                        | 2 | 2 | 3 | 2 | 3                      | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2                         | 2 | 3 | 2 | 63       |
| 41    | 4                        | 5 | 4 | 4 | 5 | 4                       | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                        | 5 | 4 | 5 | 3 | 5                      | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4                         | 5 | 4 | 4 | 114      |



## © 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

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|
| 42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 117 |
| 43 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 107 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 119 |
| 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 115 |
| 46 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 112 |
| 47 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 110 |
| 48 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 59  |
| 49 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 110 |
| 50 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 115 |
| 51 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 104 |
| 52 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 116 |
| 53 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 117 |
| 54 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 118 |
| 55 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 114 |
| 56 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 70  |
| 57 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 75  |
| 58 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 117 |
| 59 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 115 |
| 60 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 119 |
| 61 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 107 |
| 62 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 117 |
| 63 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 5 | 2 | 78  |
| 64 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 106 |
| 65 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 109 |
| 66 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 115 |
| 67 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 111 |
| 68 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 111 |
| 69 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 111 |
| 70 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 117 |
| 71 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 90  |
| 72 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 86  |
| 73 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 114 |
| 74 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 96  |
| 75 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 97  |
| 76 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 117 |
| 77 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 100 |
| 78 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 117 |
| 79 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 77  |
| 80 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 110 |
| 81 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 92  |
| 82 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 112 |
| 83 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 118 |
| 84 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 113 |
| 85 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 115 |
| 86 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 117 |



## © 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

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|
| 87  | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 111 |
| 88  | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 116 |
| 89  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 120 |
| 90  | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 119 |
| 91  | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 104 |
| 92  | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 118 |
| 93  | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 79  |
| 94  | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 117 |
| 95  | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 | 5 | 84  |
| 96  | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 115 |
| 97  | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 118 |
| 98  | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 64  |
| 99  | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 115 |
| 100 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 119 |
| 101 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 113 |
| 102 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 102 |
| 103 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 115 |
| 104 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 97  |
| 105 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 113 |
| 106 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 68  |
| 107 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 119 |
| 108 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 113 |
| 109 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 115 |
| 110 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 71  |
| 111 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 112 |
| 112 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 114 |
| 113 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 115 |
| 114 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 108 |
| 115 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 114 |
| 116 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 113 |
| 117 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 109 |
| 118 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 105 |
| 119 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 114 |
| 120 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 102 |
| 121 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 114 |
| 122 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 93  |
| 123 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 91  |
| 124 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 103 |
| 125 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 115 |
| 126 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 99  |
| 127 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 100 |
| 128 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 114 |
| 129 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 111 |
| 130 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 86  |
| 131 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 89  |





## © 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

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|
| 132 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 115 |
| 133 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 63  |
| 134 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 116 |
| 135 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 76  |
| 136 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 95  |
| 137 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 100 |
| 138 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 4 | 92  |
| 139 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 115 |
| 140 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 97  |
| 141 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 102 |
| 142 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 115 |
| 143 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 5 | 70  |
| 144 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 99  |
| 145 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 92  |
| 146 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 112 |
| 147 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 83  |
| 148 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 118 |
| 149 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 115 |
| 150 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 111 |

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



## Lampiran 6 Tabulasi Penelitian Kuisisioner (Minat Menggunakan)

| Resp. | MM 1 | MM 2 | MM 3 | MM 4 | MM 5 | MM 6 | MM 7 | MM 8 | MM 9 | MM 10 | Total Y |
|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|---------|
| 1     | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5     | 47      |
| 2     | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4     | 42      |
| 3     | 2    | 2    | 4    | 4    | 1    | 4    | 2    | 5    | 1    | 4     | 29      |
| 4     | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 5    | 3     | 42      |
| 5     | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 5    | 3     | 40      |
| 6     | 1    | 1    | 2    | 2    | 2    | 4    | 4    | 2    | 2    | 2     | 22      |
| 7     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4     | 41      |
| 8     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4     | 41      |
| 9     | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4     | 39      |
| 10    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5     | 42      |
| 11    | 4    | 3    | 3    | 4    | 2    | 1    | 4    | 3    | 2    | 2     | 28      |
| 12    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3     | 37      |
| 13    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4     | 49      |
| 14    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5     | 49      |
| 15    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5     | 47      |
| 16    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5     | 45      |
| 17    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5     | 46      |
| 18    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5     | 45      |
| 19    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4     | 46      |
| 20    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4     | 41      |
| 21    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 5    | 4     | 39      |
| 22    | 2    | 2    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 5    | 3     | 33      |
| 23    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4     | 45      |
| 24    | 3    | 2    | 2    | 2    | 4    | 3    | 5    | 4    | 4    | 3     | 32      |
| 25    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3     | 44      |
| 26    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4     | 47      |
| 27    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 3     | 42      |
| 28    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 3     | 43      |
| 29    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5     | 46      |
| 30    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 3    | 5    | 4     | 45      |
| 31    | 3    | 2    | 2    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 5    | 4     | 35      |
| 32    | 2    | 2    | 3    | 2    | 2    | 4    | 2    | 5    | 4    | 4     | 30      |
| 33    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5     | 45      |
| 34    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5     | 46      |
| 35    | 4    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 5    | 4    | 5    | 4     | 36      |
| 36    | 4    | 4    | 3    | 5    | 3    | 2    | 4    | 4    | 4    | 3     | 36      |
| 37    | 2    | 2    | 3    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4     | 38      |
| 38    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 1     | 38      |
| 39    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5     | 46      |
| 40    | 5    | 3    | 3    | 2    | 2    | 2    | 5    | 4    | 5    | 1     | 32      |

### Hak Cipta :

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



## © 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

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 41 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 47 |
| 42 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 45 |
| 43 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 46 |
| 44 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 45 |
| 45 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 45 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 45 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 45 |
| 48 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 25 |
| 49 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 37 |
| 50 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 47 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 45 |
| 52 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 53 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 54 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 45 |
| 55 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 45 |
| 56 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 23 |
| 57 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 37 |
| 58 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 47 |
| 59 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 46 |
| 60 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 43 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 43 |
| 62 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 46 |
| 63 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 35 |
| 64 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 42 |
| 65 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 47 |
| 66 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 46 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 45 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 43 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 43 |
| 70 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 46 |
| 71 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 36 |
| 72 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 43 |
| 73 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 45 |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 5 | 1 | 3 | 32 |
| 75 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 41 |
| 76 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 41 |
| 77 | 2 | 3 | 5 | 5 | 1 | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 28 |
| 78 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 43 |
| 79 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 2 | 38 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 42 |
| 81 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 43 |
| 82 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 39 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 44 |
| 84 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 44 |





## © 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

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 85  | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 34 |
| 86  | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 39 |
| 87  | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 41 |
| 88  | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 39 |
| 89  | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 38 |
| 90  | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 47 |
| 91  | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 41 |
| 92  | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 43 |
| 93  | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 94  | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 46 |
| 95  | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 42 |
| 96  | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 47 |
| 97  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 42 |
| 98  | 4 | 5 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 24 |
| 99  | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 45 |
| 100 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 41 |
| 101 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 45 |
| 102 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 44 |
| 103 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 47 |
| 104 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 3 | 36 |
| 105 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 47 |
| 106 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 4 | 26 |
| 107 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 21 |
| 108 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 45 |
| 109 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 43 |
| 110 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 40 |
| 111 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 39 |
| 112 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 45 |
| 113 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 46 |
| 114 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 46 |
| 115 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 44 |
| 116 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 45 |
| 117 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 46 |
| 118 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 21 |
| 119 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 43 |
| 120 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 42 |
| 121 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 45 |
| 122 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 22 |
| 123 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 45 |
| 124 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 44 |
| 125 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 46 |
| 126 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 39 |
| 127 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 41 |
| 128 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 41 |



## © 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

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 129 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 43 |
| 130 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 27 |
| 131 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 29 |
| 132 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 43 |
| 133 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 29 |
| 134 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 43 |
| 135 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 43 |
| 136 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 2 | 4 | 5 | 4 | 37 |
| 137 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 42 |
| 138 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 30 |
| 139 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 41 |
| 140 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 48 |
| 141 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 44 |
| 142 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 44 |
| 143 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 29 |
| 144 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 45 |
| 145 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 25 |
| 146 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 44 |
| 147 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 1 | 5 | 2 | 4 | 34 |
| 148 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 45 |
| 149 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 46 |
| 150 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 46 |

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**