



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 *SYSTEM AVAILABILITY* DAN *RESPONSIVENESS*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH LINE BANK
(STUDI KASUS PADA PENGGUNA LINE BANK
DI WILAYAH JABODETABEK)**



Disusun oleh:

Muhammad Habib Maulana/2104421079

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



Hak Cipta :

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

SKRIPSI TERAPAN

**PENGARUH *SYSTEM AVAILABILITY* DAN *RESPONSIVENESS*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH LINE BANK
(STUDI KASUS PADA PENGGUNA LINE BANK
DI WILAYAH JABODETABEK)**



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

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

Disusun oleh:

Muhammad Habib Maulana/2104421079

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



Hak Cipta :

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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Habib Maulana
NIM 2104421079
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa yang dituliskan di dalam Skripsi Tahun Akademik 2024/2025 ini, adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan (plagiasi) karya orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Skripsi, telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 14 Juli 2025



Muhammad Habib Maulana
NIM. 2104421079



Hak Cipta :

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

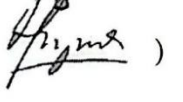
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Habib Maulana
NIM : 2104421079
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
Judul Skripsi : Pengaruh *System Availability* dan *Responsiveness*
Terhadap Kepuasan Nasabah Line Bank (Studi Kasus
pada Pengguna Line Bank di 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 : Efriyanto, S.E, M.M. ()
Anggota Penguji : Ida Syafrida, S.E., M.Si. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 14 Juli 2025



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

NIP. 197009131999031002



Hak Cipta :

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Pada tanggal 07/07/2025, skripsi yang disusun oleh:

Nama : Muhammad Habib Maulana

NIM 2104421079

Judul :

“Pengaruh *System Availability* dan *Responsiveness* Terhadap Kepuasan

Nasabah Line Bank (Studi Kasus pada Pengguna Line Bank di

Wilayah Jabodetabek)”

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

Disetujui oleh:

Pembimbing

Ida Syafrida, S.E., M.Si

NIP. 197602042005012001

Diketahui oleh

Tanggal 07 Juli 2025

KPS D4 Keuangan dan Perbankan

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

NIP. 1965100519977021001



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Muhammad Habib Maulana
NIM : 2104421079
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 Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh *System Availability* dan *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Nasabah Line Bank (Studi Kasus pada Pengguna Line Bank di Wilayah Jabodetabek)”

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini, Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalih media 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 : 14 Juli 2025

Yang menyatakan

(Muhammad Habib Maulana)



Hak Cipta :

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

Muhammad Habib Maulana

Keuangan dan Perbankan Terapan

Pengaruh *System Availability* dan *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Nasabah Line Bank (Studi Kasus pada Pengguna Line Bank di Wilayah Jabodetabek)

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan teknologi mendorong industri perbankan untuk menyediakan layanan secara digital. Salah satu bank digital adalah Line Bank, yang terus mencatat peningkatan pengguna sejak awal peluncurannya. Namun berdasarkan *rating* pengguna, Line Bank masih sering dikeluhkan dan menempati peringkat terbawah dalam penilaian kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengaruh *System Availability* dan *Responsiveness* terhadap kepuasan Nasabah Line Bank dengan studi kasus pada pengguna Line Bank di wilayah Jabodetabek. Data yang digunakan adalah data primer. Populasi penelitian mencakup seluruh nasabah Line Bank, dengan sampel nasabah di wilayah Jabodetabek yang jumlah pastinya tidak diketahui. Penelitian menggunakan *purposive sampling* dengan minimal 125 responden. Metode teknik analisis yang dipakai adalah SEM-PLS, menggunakan *software* Smart PLS 4.0. Hasil penelitian baik secara parsial maupun simultan menunjukkan bahwa *System Availability* dan *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Line Bank.

Kata Kunci: *Bank Digital, System Availability, Responsiveness, Kepuasan Nasabah, Line 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

Muhammad Habib Maulana *Applied Finance and Banking*

The influence of System Availability and Responsiveness on Customer Satisfaction of Line Bank (Case Study on Line Bank Users in Jabodetabek)

ABSTRACT

The fast-paced development of technology has encouraged the banking industry to provide digital services. One such digital bank is Line Bank, which has seen a steady increase in users since its launch. However, based on user ratings, Line Bank is still frequently complained about and ranks lowest in customer satisfaction assessments. This study uses a quantitative approach to analyze the influence of System Availability and Responsiveness on Line Bank customer satisfaction with a case study of Line Bank users in Jabodetabek area. The data used is primary data. The research population includes all Line Bank customers, with a sample of customers in the Jabodetabek area whose exact number is unknown. Research using purposive sampling with a minimum of 125 respondents. The method of analysis technique used SEM-PLS, using Smart PLS 4.0 software. The results of the study both partially and simultaneously show that System Availability and Responsiveness have a positive and significant effect on customer satisfaction in using the Line Bank application.

Keywords: *Digital Banking, System Availability, Responsiveness, Customer Satisfaction, Line Bank*

**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

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas limpahan rahmat, taufik, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi terapan yang berjudul **"Pengaruh *System Availability* dan *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Nasabah Line Bank (Studi Kasus pada Pengguna Line Bank di Wilayah Jabodetabek)"**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi D-IV Keuangan dan Perbankan, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si., selaku Kepala Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta;
2. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi D-IV Keuangan dan Perbankan Politeknik Negeri Jakarta;
3. Ibu Ida Syafrida, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini;
4. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi prodi BKT yang telah berjasa memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Jakarta;
5. Kedua orang tua tercinta atas segala doa, kasih sayang, semangat, dan dukungan moril maupun materil yang tiada henti bagi penulis;
6. Kakak penulis yang telah memberikan dukungan materil dan non-materiil selama penulis menjalani perkuliahan;
7. Rekan-rekan BKT 8C yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan studi penulis selama empat tahun, serta memberikan semangat hingga skripsi ini dapat diselesaikan;
8. Teman-teman seperbimbingan yang turut memberikan bantuan dan masukan yang konstruktif selama proses penyusunan skripsi.



© 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

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi para pembaca.

Depok, 07 Juli 2025

Muhammad Habib Maulana





Hak Cipta :

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

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK	vii
KATAPENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Bank Digital.....	8
2.1.2 Tranformasi Digital Perbankan	8
2.1.3 <i>E-Service Quality</i>	10
2.1.4 <i>System Availability</i>	10
2.1.5 <i>Responseveness</i>	11
2.1.6 <i>Customer Service</i> pada Bank Digital.....	12
2.1.7 Kepuasan (<i>Customer Satisfaction</i>)	13
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kerangka Pemikiran.....	20
2.4 Hipotesis.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Objek Penelitian	22
3.3 Metode Pengambilan Sampel	22
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	23
3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian	23
3.6 Variabel Operasional.....	24
3.7 Metode Analisis Data	28
3.7.1.1 Uji Validitas	29



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

3.7.1.2 Uji Realibilitas	30
3.7.2 <i>Inner Model</i> (Evaluasi Model Struktural)	30
3.7.2.1 <i>Uji R-Square</i>	31
3.7.2.2 Uji Hipotesis - <i>Path Coefficient (Bootstrapping)</i>	31
3.7.2.3 Uji F (Uji Simultan)	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Desain Penelitian	33
4.1.1 Uji Validitas (<i>Pre-Test</i>)	33
4.1.2 Uji Reliabilitas (<i>Pre-Test</i>)	35
4.2 Karakteristik Responden	36
4.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.2.2 Berdasarkan Kelompok Usia	36
4.2.3 Berdasarkan Tingkat Pendidikan	37
4.2.4 Berdasarkan Domisili	38
4.2.5 Berdasarkan Pekerjaan	38
4.2.6 Berdasarkan Penghasilan Perbulan	39
4.3 Hasil Analisis Data	40
4.3.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	40
4.3.1.1 Uji Validitas Konvergen (<i>Outer Loadings</i>)	40
4.3.1.2 <i>Discriminant Validity</i>	43
4.3.1.3 <i>Composite Reliability</i>	44
4.3.1.4 <i>Cronbach's Alpha</i>	44
4.3.2 Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	45
4.3.2.1 <i>Uji R-Square</i>	45
4.3.2.2 Uji Hipotesis - <i>Path Coefficient (bootstrapping)</i>	46
4.3.2.3 Uji F (Uji Simultan)	47
4.4 Pembahasan	48
4.4.1 Pengaruh <i>System Availability</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Line Bank	48
4.4.2 Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Line Bank	49
4.4.3 Pengaruh <i>System Availability</i> dan <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Line Bank	51
4.4.4 Implikasi Hasil Penelitian	51
BAB V PENUTUP	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55



Hak Cipta :

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rating 17 Bank Digital per-April 2025.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Skala Likert 1-4	22
Tabel 3.2 Variabel Operasional Penelitian.....	22
Tabel 3.3 Syarat Uji Validitas dan Realibilitas <i>Outer Model</i>	27
Tabel 3.4 Syarat Uji Hipotesis pada Tahap <i>Inner Model</i>	29
Tabel 4.1 Uji Validitas <i>Outer Loadings (Pre-Test)</i>	30
Tabel 4.2 Uji Validitas (AVE)	31
Tabel 4.3 Uji Validitas HTMT.....	32
Tabel 4.4 Uji Realibilitas (<i>Pre-Test</i>).....	32
Tabel 4.5 Presentase Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.6 Persentase Kelompok Usia.....	33
Tabel 4.7 Persentase Tingkat Pendidikan	34
Tabel 4.8 Persentase Domisili Responden	35
Tabel 4.9 Persentase Pekerjaan Responden	35
Tabel 4.10 Persentase Penghasilan Responden.....	36
Tabel 4.11 Outers Loadings Sebelum Modifikasi.....	38
Tabel 4.12 Outers Loadings Setelah Modifikasi.....	39
Tabel 4.13 Nilai AVE	40
Tabel 4.14 Nilai <i>Composite Realibility</i>	40
Tabel 4.15 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	41
Tabel 4.16 Nilai <i>R-Square</i>	42
Tabel 4.17 Nilai <i>Path Coefficients</i>	42

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 2.1 Model Pengukuran	37





Hak Cipta :

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	55
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian Melalui <i>Google Form</i>	56
Lampiran 3. Karakteristik Responden.....	60
Lampiran 4. Hasil Kuesioner	62
Lampiran 5. Uji Validitas (<i>Pre-Test</i>)	71
Lampiran 6. Uji Realibilitas (<i>Pre-Test</i>).....	71
Lampiran 7. Uji Validitas Nilai Outers Loadings (Sebelum dan Sesudah Modifikasi).....	72
Lampiran 8. Uji Realibilitas.....	73
Lampiran 9. <i>R-Square</i>	73
Lampiran 10. Uji Hipotesis Bootstrapping (<i>Path Coeficient</i>)	73





Hak Cipta :

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi telah meningkatkan kehidupan manusia secara signifikan di berbagai industri, termasuk industri perbankan. Bank-bank saat ini terus berinovasi dan berlomba-lomba menghadirkan produk dan layanan yang dapat membantu nasabah menyelesaikan transaksi dengan lebih mudah. Salah satu bentuk kemudahan tersebut adalah penggunaan layanan keuangan digital yang lebih praktis dan efisien dibandingkan dengan layanan perbankan konvensional. Statistik data dari Bank Indonesia per-November 2024, menunjukkan bahwa transaksi perbankan digital mengalami peningkatan pesat, dengan nilai pada tahun 2021 sebesar Rp40,853 triliun, kemudian pada tahun 2024 tumbuh menjadi Rp63,433 triliun. Menurut situs *Fintechnews-id* (2025), negara Indonesia saat ini memiliki 17 bank digital dan merupakan negara tertinggi di Asia Tenggara. Dengan hadirnya perbankan digital, membuat Masyarakat Indonesia merasakan kenyamanan dan kemudahan, karena dapat diakses menggunakan perangkat seluler. Menurut laman resmi Motion Bank (2024), bank harus senantiasa berinovasi, dengan menawarkan berbagai kemudahan dan keuntungan penggunaan bagi nasabahnya.

Line Bank adalah bank digital inovatif di Indonesia, yang didirikan pada Juni 2021 oleh PT Bank KEB Hana Indonesia yang berkolaborasi dengan Line Plus Corporation, perusahaan penyedia layanan perpesanan instan. Menurut Head Bank Hana, Limyanton (2021), Line Bank menargetkan Gen Z dan Milenial karena mudah beradaptasi dengan *digital banking*. Selain itu, pengguna aplikasi Line banyak didominasi oleh Gen Z dan Milenial. Adapun salah satu fitur Line Bank yang berbeda dengan bank digital lainnya, yaitu gratis *top up e-wallet* dan transfer hingga 50 kali, serta nasabah mendapatkan fasilitas Kartu Debit dengan karakter Line yang dapat digunakan untuk tarik tunai di mesin ATM dan ATM Hana Bank. Berdasarkan laporan keuangan tahunan Hana Bank (2024), jumlah total jaringan ATM Hana Bank ialah sebanyak 164 lokasi, dan berdasarkan fitur “temukan ATM” yang tersedia pada Aplikasi Line Bank (2025), jumlah persebaran jaringan ATM di Jabodetabek sebanyak 61, dengan rincian Jakarta sebanyak 23



© 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

lokasi, Bogor 7 lokasi, Depok 13 lokasi, Tangerang 8 lokasi, dan Bekasi 10 lokasi. Adanya fasilitas penarikan tunai di mesin ATM Bersama (yang tergabung dalam ATM Prima, ATM berlogo GPN, Visa/Plus), maupun di ATM Hana Bank memberikan fleksibilitas bagi pengguna Line Bank, khususnya di Jabodetabek yang tidak hanya melakukan transaksi finansial secara digital, namun juga mampu melakukan tarik tunai melalui mesin ATM Hana Bank. Dengan inovasi perbankan digital yang ditawarkan, Line Bank pada tahun 2024 telah mendapatkan total nasabah sebanyak 1.196.222 atau tumbuh 279% dibandingkan tahun 2021 sebanyak 315.592 nasabah (Line Bank *annual report*, 2024).

Tabel 1. 1 Rating 17 Bank Digital per-April 2025

No.	Bank Digital	Play Store	App Store	No.	Bank Digital	Play Store	App Store
1	SeaBank	4,9	4,9	10	Digibank DBS	4,4	4,6
2	Krom Bank	4,8	4,9	11	Aladin Syariah	4,2	4,6
3	Blu by BCA	4,6	4,8	12	Bank Capital	4	4,5
4	Bank Jago	4,5	4,8	13	Allo Bank	4	4
5	Bank Saqu	4,6	4,8	14	Motion Bank	3,6	3,9
6	Bank Raya	4,4	4,7	15	Bank Neo	3,4	3,7
7	Superbank	4,4	4,5	16	Bank Jenius	3,3	4,2
8	Hibank	4,6	4,4	17	Line Bank	3,1	3,4
9	TMRW UOB	4,5	4,4				

Sumber: Rating aplikasi *Play Store* dan *App Store*, data diolah

Meskipun Line Bank mengalami peningkatan pengguna sejak awal rilis, hal tersebut belum tentu mencerminkan peningkatan kepuasan pada nasabah suatu bank. Permasalahan tersebut dapat diketahui melalui aplikasi Line Bank yang masih banyak dikeluhkan oleh para pengguna. Berdasarkan Tabel 1.1 terkait penilaian (*rating*) bank digital dari *platform* unduhan aplikasi *Play Store* dan *App Store*, Line Bank per-April 2025 memperoleh *rating* secara keseluruhan di *Play Store* sebesar (3,1/5) dan *App Store* sebesar (3,4/5). Kemudian, berdasarkan ulasan per-tanggal 01 November 2024 hingga 29 April 2025, terdapat 562 keluhan nasabah Line Bank, diantaranya: gangguan sistem *error*, sulit untuk *login*, memasukan *password* dan PIN dikeluhkan 258 pengguna (45,91%); transaksi tidak masuk, namun saldo sudah terpotong dikeluhkan 172 pengguna (30,60%); sulitnya pengaduan kepada *Customer Sevices*, pelayanan buruk dan dirasa kurang membantu dikeluhkan sebanyak 132 pengguna (23,49%).



Hak Cipta :

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

Melalui fenomena permasalahan yang terjadi pada Line Bank, meskipun jumlah nasabah terus mengalami peningkatan, akan tetapi untuk *rating* kepuasan nasabah berada paling bawah dibandingkan bank digital lainnya. Melalui keluhan- keluhan tersebut, terdapat permasalahan meliputi ketersediaan sistem (*System Availability*) dan daya tanggap/ respon dari *Customer Service (Responsiveness)*. Adanya permasalahan ini dapat menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan dari pengguna LINE Bank sehingga akan mendorong nasabah untuk beralih pada bank digital lainnya.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jika konsumen mengalami kinerja dibawah harapan, maka akan timbul rasa kekecewaan, namun jika kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa puas (senang atau gembira). Kepuasan pelanggan juga diartikan sebagai kondisi ketika terpenuhinya suatu kebutuhan, harapan pelanggan, dan keinginan pelanggan terhadap sebuah produk atau jasa (Walker, 2014). Oleh sebab itu, munculnya kepuasan didasarkan atas perasaan puas dari pihak konsumen setelah menggunakan produk atau jasa. Line Bank merupakan *software* bank digital yang beroperasi dengan menggunakan sistem dan memungkinkan nasabah untuk melakukan kegiatan transaksi keuangan seperti transfer antar bank, pembayaran tagihan, pengecekan informasi saldo dan mutasi rekening, serta laporan keuangan (*Corporate Banking System*, 2025).

Pada konteks penggunaan sistem aplikasi, *system availability* ini merupakan indikasi fungsi teknis yang benar, seperti tidak mengalami gangguan sistem ataupun tidak mengalami gangguan transaksi, pada suatu layanan *platform* elektronik dan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna (Yau *et.al.*, 2021). Pada ulasan *rating* di *Play Store*, sebanyak 258 pengguna (45,91%) mengalami gangguan kinerja teknis pada saat menggunakan aplikasi Line Bank, seperti sistem yang *error*, nasabah sulit untuk *login*, sulit untuk memasukan *password* dan PIN. Kemudian adapun sebanyak 172 pengguna (30,60%) nasabah Line Bank mengeluhkan terjadinya kegagalan transaksi yang tidak masuk, namun saldo sudah terpotong. Berdasarkan keluhan-keluhan tersebut, terjadi gangguan pada kinerja sistem/ fungsi teknis yang mana dapat mempengaruhi kepuasan pengguna Line Bank. Menurut Haria dan Mulyadi (2019), ketika pelanggan tidak bisa mengakses sistem *online* saat



Hak Cipta :

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

dibutuhkan, pelanggan akan beralih ke perusahaan berbasis elektronik lainnya. Menurut Feranika et. al., (2022) terkait kepuasan nasabah terhadap digitalisasi produk, *system availability* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya menurut Fidia dan Harsoyo (2022) terkait kepuasan pelanggan transportasi ojek *online*, *system availability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Adapun Laksono et.al., (2020) terkait kepuasan pengguna aplikasi komunikasi, *system availability* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Selain aspek *system availability*, terdapat aspek daya tanggap (*responsiveness*) layanan perbankan terhadap nasabah. Dalam pelayanan perbankan digital, *responsiveness* merupakan aspek yang krusial ketika nasabah dihadapkan suatu kendala atau permasalahan dalam melakukan kegiatan transaksi. Kapasitas karyawan untuk memberikan layanan secara tepat waktu dan responsif dikenal sebagai daya tanggap (*Responsiveness*). Kapasitas karyawan untuk memenuhi harapan pelanggan jika ada permintaan atau masalah dengan produk perusahaan menentukan apakah mereka responsif atau tidak. Pada fenomena permasalahan ini, berdasarkan ulasan/ *rating* aplikasi Line Bank, sebanyak 132 pengguna (23,49%) mengeluhkan daya tanggap/ *responsiveness* dari *Customer Services* dirasa buruk, kurang membantu, dan sulit melakukan pengaduan kepada CS. Menurut Ellyawati (2021), ketika pelanggan mengalami '*services failure*', beberapa pelanggan akan memberitahu ketidakpuasan-nya kepada teman dan kerabat, dan terkadang menghindari berbisnis dengan perusahaan tersebut. Pujiyanto (2018), *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh Neggasa dan Japee (2023) terkait kepuasan nasabah di perbankan India, *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Menurut Lelasari dan Bernanto (2023) terkait kepuasan nasabah *mobile banking*, menyatakan menyatakan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Melihat terdapat fenomena permasalahan terkait ketersediaan sistem (*System Availability*) dan daya tanggap (*Responsiveness*) *Customer Service* dari Bank Digital Line Bank yang dirasakan oleh nasabah yang mempengaruhi kepuasan pengguna, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh *System Availability* dan *Responsiveness* terhadap Kepuasan Nasabah Line Bank (Studi Kasus pada Pengguna Line Bank di Jabodetabek)".



Hak Cipta :

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

1.2 Rumusan Masalah

Line Bank adalah salah satu bank digital inovatif di Indonesia. Line Bank didirikan pada Juni 2021 oleh PT Bank KEB Hana Indonesia bekerja sama dengan Line Plus Corporation. Berdasarkan laporan keuangan tahunan, Line Bank pada tahun 2024 telah mendapatkan total nasabah sebanyak 1.196.222 atau tumbuh 279% dibandingkan tahun 2021 sebanyak 315.592 nasabah. Meskipun Line Bank mendapatkan pertumbuhan pengguna sejak awal rilis tahun 2021, Line Bank masih banyak dikeluhkan oleh para pengguna. Hal tersebut dapat diketahui pada penilaian (*rating*) pengguna dari aplikasi unduhan *Play Store* dan *App Store*, yang mana Line Bank per-April 2025 memperoleh *rating* secara keseluruhan di *Play Store* sebesar (3,1/5) dan *App Store* sebesar (3,4/5). Kemudian berdasarkan jumlah keluhan terbanyak, keluhan terkait gangguan sistem *error*, sulit *login*, sulit memasukan PIN atau *password* dikeluhkan sebanyak 258 pengguna (45,91%); Transaksi gagal masuk namun saldo sudah terpotong dikeluhkan sebanyak 172 pengguna (30,60%); dan Pelayanan CS yang dirasa buruk dan kurang membantu sebanyak dikeluhkan sebanyak 132 pengguna (23,49%)/ Diduga bahwa masalah dengan daya tanggap (*Responsiveness*) dan ketersediaan sistem (*System Availability*) yang dirasakan oleh beberapa pengguna tidak menghalangi pengguna untuk terus menggunakan perbankan digital Line Bank.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian berikut ini dapat dirumuskan berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas:

1. Bagaimana pengaruh *System Availability* terhadap kepuasan nasabah bank digital Line Bank?
2. Bagaimana pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah bank digital Line Bank?
3. Bagaimana pengaruh *System Availability* dan *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah bank digital Line Bank?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah diuraikan di atas, tujuan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh *System Availability* terhadap kepuasan nasabah 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

digital Line Bank.

2. Menganalisis pengaruh *Resposiveness* terhadap kepuasan nasabah bank digital Line Bank.
3. Menganalisis pengaruh *System Availability* dan *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah bank digital Line Bank.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis, seperti yang diuraikan di bawah ini:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi atau sumber informasi ilmiah bagi penelitian (*research*) selanjutnya yang ingin meneliti mengenai dampak dari *System Availability* dan *Responsiveness* terhadap layanan perbankan digital.

2. Manfaat Praktis

Temuan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi para pelaku sektor perbankan digital, khususnya PT KEB Hana Bank Indonesia, dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi Line Bank dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah.

1.6 Sistematika Penulisan

Metodologi penulisan yang digunakan dalam penelitian ini disusun berdasarkan topik-topik yang dibahas dalam setiap bab, yang berusaha memberikan penjelasan mengenai hasil penelitian. Terdapat lima (5) bab dalam sistem penulisan penelitian ini, sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, memberikan informasi latar belakang mengenai alasan peneliti memilih topik ini sebagai objek dan judul penelitian, formulasi masalah yang terkait dengan topik, pertanyaan-pertanyaan yang akan menjadi masalah dalam penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistem penelitian yang mencakup ringkasan singkat seluruh penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka, yang menguraikan sumber data dan landasan teoritis yang digunakan oleh penulis untuk memberikan dasar dan dukungan bagi penelitian ini. Bab ini mencakup referensi terhadap penelitian sebelumnya, kerangka konseptual, dan formulasi hipotesis penelitian.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Bab III Metode Penelitian menjelaskan jenis penelitian, data yang akan dikumpulkan oleh peneliti, metode sampling yang digunakan, jenis dan sumber data penelitian, serta metode analisis data yang akan digunakan penulis untuk memproses hasil penelitian.

Bab IV Analisis dan Pembahasan. Pada bab ini, penulis akan menjelaskan analisis data dan temuan penelitian yang dihasilkan dari prosedur pengolahan data yang digunakan pada bab sebelumnya.

Bab V Kesimpulan, yang berisi kesimpulan dan rekomendasi. Bab ini merangkum temuan penelitian dan memberikan rekomendasi bagi pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian ini.



Hak Cipta :

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

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan terkait Pengaruh *System Availability* dan *Responsiveness* terhadap Kepuasan Nasabah Line Bank di wilayah Jabodetabek, maka didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada variabel *System Availability* mendapatkan hasil berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan Nasabah Line Bank, maka hipotesis pertama diterima. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasakan ketersediaan sistem Line Bank ketika digunakan stabil, jarang mengalami gangguan *system (error)* saat digunakan untuk transaksi finansial seperti kegiatan pembayaran *online* ataupun kegiatan transfer antar bank.
2. Pada variabel *Responsiveness* mendapatkan hasil berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan Nasabah Line Bank, maka hipotesis kedua diterima. Hal tersebut menunjukan bahwa daya tanggap *Customer Service* Line Bank terhadap nasabah ketika terdapat keluhan, permintaan perubahan data ataupun kendala sistem seperti transaksi yang belum masuk, mampu diselesaikan dengan cepat dan tanggap sehingga mempengaruhi kepuasan nasabah ketika menggunakan Line Bank.
3. Pada hasil uji variabel *System availability* dan *Responsiveness* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Nasabah Line Bank, sehingga hipotesis ketiga diterima. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah bank digital Line Bank merasa *system availability* pada Line Bank tersedia dengan baik dan stabil, yang secara bersamaan diwujudkan juga dengan pelayanan *Customer Service* Line Bank yang responsif ketika nasabah mengalami permasalahan atau kendala saat menggunakan Line Bank untuk bertransaksi. Dengan ketersediaan sistem yang konsisten stabil dan daya tanggap CS Line Bank yang performanya terus meningkat, akan membuat nasabah Line Bank merasa puas sehingga percaya untuk terus bertransaksi menggunakan Line 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis, adapun saran yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut:

1. Perusahaan Line Bank, disarankan agar terus meningkatkan ketersediaan sistem (*system availability*) dengan memastikan aplikasi selalu dapat diakses secara stabil, cepat, dan minim gangguan teknis. Hal tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan infrastruktur *server*, pemeliharaan sistem secara berkala, serta melakukan deteksi dini terhadap potensi gangguan sistem lainnya. Selain itu, untuk meningkatkan daya tanggap (*responsiveness*), Line Bank perlu memperkuat layanan nasabah melalui *Customer Service* dengan mempercepat waktu respons, memberikan solusi yang tepat dan ramah, serta menyediakan berbagai saluran komunikasi yang mudah diakses, seperti *live chat* yang aktif 24/7 atau layanan *chatbot* yang dapat diakses oleh nasabah. Peningkatan pada kedua aspek ini tidak hanya akan mendorong kepuasan nasabah, tetapi juga berpotensi memperkuat loyalitas nasabah untuk terus menggunakan Line Bank sebagai pilihan utama dalam melakukan transaksi finansial.
2. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel-variabel lain yang sesuai dengan fenomena yang ada seperti variabel *compensation*, *Perceived ease of use* (persepsi kemudahan), keamanan (*secure*), ataupun tampilan *user interface* (UI) aplikasi, agar diketahui pengaruh variabel lainnya yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan Line Bank. Selain itu, cakupan objek penelitian juga sebaiknya diperluas, misalnya dengan melibatkan responden dari wilayah kota besar, seperti Surabaya, Bandung, Semarang, ataupun wilayah selain di pulau Jawa, seperti Sumatra, Sulawesi, dan lain-lain. Selain itu bisa pada responden yang sudah bekerja, seperti karyawan swasta, ASN, wiraswasta, dan sebagainya, sehingga hasil penelitian menjadi lebih representatif dan mampu menggambarkan kepuasan nasabah Line Bank secara lebih luas dan beragam.



Hak Cipta :

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

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, I. N. (2025, March 12). *Top 6 Fintech Events in Indonesia in 2025*. Fintechnews.Id. <https://fintechnews.id/107728/events/top-6-fintech-events-in-indonesia-in-2025/>
- Anderson, G., Batra, R., Bookstein, F., Cha, J., Chatterjee, R., Guolla, M., Home, D., Huff, L., Johnson, M., Lehmann, D., Mccracken, P., Robinson, B., Ryan, M., Warneryd, K.-E., Julander, C.-R., & Yi, Y. (1992). Claes Fornell A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. In *of Michigan Business Journal of Marketing* (Vol. 56). <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/1252129>
- Antara. (2021, June 24). *Line Bank Hadir Sasar Generasi Z dan Milenial*. Hilda Limyanton. <https://www.antaranews.com/berita/2230286/line-bank-hadir-sasar-generasi-z-dan-milenial>
- Antara. (2024, December 3). *Transaksi Perbankan Digital 2024 Tumbuh Pesat*. Antara Kantor Berita Indonesia. <https://www.antaranews.com/infografik/4504889/transaksi-perbankan-digital-2024-tumbuh-pesat>
- Bank KEB Hana Indonesia Laporan Tahunan, P. (2024). *2024 Annual Report PT Bank KEB Hana Indonesia Convenience Banking through Innovation*. <https://www.hanabank.co.id/en/about/investor/reports>
- Cheng, B. L., Gan, C. C., Imrie, B. C., & Mansori, S. (2019). Service recovery, customer satisfaction and customer loyalty: Evidence from Malaysia's hotel industry. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 11(2), 187–203.
- Ellyawati, J. (2021). Article 2 Part of the Marketing Commons Recommended Citation Recommended Citation Ellyawati. *ASEAN Marketing Journal*, 9(1), 18. <https://doi.org/10.21002/amj.v9i1.5634>
- Fahira, A. (2021). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Nasabah. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan*. Medan: UIN Sumatra Utara Repository.
- Feranika, A., Borroek, M. R., & Gunardi. (2023). Pengaruh Digitalisasi Produk Perbankan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank 9 Jambi. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 4, 455–462. <https://doi.org/10.47065/jtear.v4i2.1087>
- Fidia, H. N., & Harsoyo, T. D. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek. In *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik 79 JPSB* (Vol. 10, Issue 1).
- Firdaus, M.A., Dananjaya, I. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah BCA Mobile. Fakultas Ekonomi



Hak Cipta :

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

- Universitas Gunadarma: Jakarta. J CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah Vol. 3, No. 6, 2024.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, F. J., Hult, M. G. T., I Ringle, C., & Sarstedt, M. (2022). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling. *Long Range Planning*, 46(1–2), 184185–185. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.lrp.2013.01.002>
- Hamid, R., Radji, D. L., & Ismail, Y. L. (2020). Oikos-Nomos: JURNAL KAJIAN EKONOMI Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan. *Jurnal Oikos-Nomos*, 13.
- Hana Bank. (2025). *Hana Bank Corporate Banking System (CBS)*. Hana Bank. <https://www.hanabank.co.id/business/product/corporate-banking-system>
- Haria, T. (2019). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction pada Pengguna Aplikasi Mobile. *Prosding Seminar Dan Lokakarya Kualitatif Indonesia*, 135–140.
- Intan, P., Pulungan, S., Rivai, H. A., Studi, P., Manajemen, M., & Ekonomi, F. (2021). *Pengaruh Locus Of Control Dan Efikasi Diri Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Keterikatan Karyawan Sebagai Variabelintervening Pada Pt Semenpadang*. *Menara Ekonomi, Vii*, 54–65.
- Kuangan, O. J. (n.d.). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan*. Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Retrieved April 25, 2025, from https://www.ojk.go.id/sustainable-finance/id/peraturan/undang-undang/Documents/UU_NO_10_1998%20Tentang%20Perbankan.PDF
- Kuangan, O. J. (2018). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 /Pojk.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum*. Otoritas Jasa Keuangan. <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Penyelenggaraan- Layanan-Perbankan-Digital-oleh-Bank-Umum/POJK%2012-2018.pdf>
- Kuangan, Otoritas J. (2021). *Salinan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 12 /Pojk.03/2021 Tentang Bank Umum*. Otoritas Jasa Keuangan (OJK). <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Bank-Umum/POJK%2012%20-%2003%20-2021.pdf>
- Khan, A. G., Lima, R. P., & Mahmud, M. S. (2018). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. *Global Business Review*, 22, 1–16. <https://doi.org/10.1177/0972150918795551>
- Kotler, P. & Keller. K. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
- Laksono, F. A., Hadi Wijoyo, S., & Perdanakusuma, A. R. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pengguna*



Hak Cipta :

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

MyTelkomsel Dengan Menggunakan Model E-Service Quality dan E-Recovery Service Quality (Studi Kasus: Pengguna Aplikasi MyTelkomsel Malang) (Vol. 4, Issue 2). <http://j-ptiik.ub.ac.id>

- Liu, Pengyu, dkk (2024), *Association of ankylosing spondylitis with cardiovascular disease: a bidirectional two-sample mendelian randomization study*. *Front. Genet.* 15:1260247. doi: 10.3389/fgene.2024.1260247
- Lee, M., & Johnson, K. K. P. (1997). Customer expectations for service at apparel retail outlets. *Journal of Family Adn Consumer Sciences*, 26–30.
- Lusiana, L., Pasda, S., Mustari, M., Ahmad, M. I. S., & Hasan, M. (2020). *Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen GrabBike*. *JEKPEND: Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*, 3(2), 34–40. <https://doi.org/10.26858/jekpend.v3i2.14307>
- Ma Sabiote, C., Ma Frías, D., & Castañeda, J. A. (2012). E-service quality as antecedent to e-satisfaction: The moderating effect of culture. *Online Information Review*, 36(2), 157–174. <https://doi.org/10.1108/14684521211229011>
- Maisah, S. (2023). *Perbedaan SMART PLS dan SPSS Dalam Olah Data Penelitian*.
- Motion Bank. (2023, December 1). *Melihat Tren Layanan Perbankan Digital Tahun 2024*. Motion Bank. <https://motionbank.id/melihat-tren-layanan-perbankan-digital-tahun-2024/>
- Musyafi, A. M., & Khairunnisa, H. D. (2022). *Pascal Books Konsep Dasar Structural Equation Model - Partial Least Square SEM-PLS Menggunakan SMart PLS*.
- Negassa, G. J., & Japee, G. P. (2023). *The Effect of Bonding, Responsiveness and Communication on Customer Retention: The Mediating Role of Customer Satisfaction*. *Journal of Relationship Marketing*, 22(2), 115–131. <https://doi.org/10.1080/15332667.2023.2191111>
- Lelasari, & Innocentius Bernarto. (2023). *The Impact Of Customer Satisfaction On Customer Loyalty Of BCA Mobile Banking*. *Jurnal Manajemen*, 27(1), 169–190. <https://doi.org/10.24912/jm.v27i1.1121>
- Nusrang, M., Fahmuddin, M., & Hafid, H. (2023). Prosiding Seminar Nasional Penerapan Metode Structural Equation Modelling-Partial Least Squares (Sem-Pls) Dalam Mengevaluasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pdrb Di Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional*, 1, 543–548. <https://journal.unm.ac.id/index.php/Semnasdies62/index>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Bitner, M. j. (1998). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41–50. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.2307/1251430>



Hak Cipta :

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

- Prabowo, A., Kindangen, P., & Tumewu, F. J. (2022). *The Influence Of Atmosphere And Responsiveness On Customer Satisfaction Of Bank Sulut Go*. *Jurnal EMBA*, 10, 292–301.
- Pujianto, S., & Trisakti, S. (2018). *Pengaruh Responsiveness, Ease Of Use, Reliability, Convenience, Fulfillment, Dan Security And Privacy Terhadap Customer Satisfaction Mandiri Mobile*. (Vol. 20, Issue 2). <http://jurnaltsm.id/index.php/JBA>
- Pratiwi, G., Lubis, T. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan UD ADLI di Desa Sukajadi Kecamatan Perbaungan. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*.2, 20.
- Sabiote, C., Ma Frias, D., & Castañeda, J. A. (2012). E-service quality as antecedent to e-satisfaction: The moderating effect of culture. *Online Information Review*, 36(2), 157–174. <https://doi.org/10.1108/14684521211229011>
- Safitri, A., Kusumastuti, E., & Haryanti, T. (2022). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Di Kota Purwokerto). *Jurna; Pustaka Aktiva*, 2, 20.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Santri., Kurniawati. (2024). Pengaruh Design User Interface Terhadap kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jaksehat di Puskesmas kebon Jeruk. *Journal of Science and Social Research*. VIII (2): 3283 – 3289.
- Supriyantini, Suyadi, I., & Riyadi. (2014). *Pengaruh Efficiency, Fulfillment, System Availability, Dan Privacy Terhadap Esatisfaction*. (Survei pada Nasabah PT. Danareksa Sekuritas Cabang Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing.
- Tjitono, F., & Chandra, G. (2011). *Pemasaran Strategik* (2nd ed.). ANDI.
- Walker, et. al. (2014). *Managing Customer Dissatisfaction Through Effective Complaint Manajemen System*.
- Yati Yulianty. (2020). Pengaruh Dimensi Bauran Pemasaran Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal MANNERS*, 3, 55.
- Yau, H. K. Siu. M. K. Tang. H. Y. (2021). Effects of e-service Quality Dimensions on Overall e-banking Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Hong Kong Banking Sector. In S. I. Ao, O. Castillo, C. Douglas, & D. D. Feng (Eds.), *28th International MultiConference of Engineers and Computer Scientists (IMECS 2021)* (pp. 218–221). Newswood Limited.
- Zeithaml, V. A., Bitner. M. J., & Gremler. D. D. (2009). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGrawHill Education.

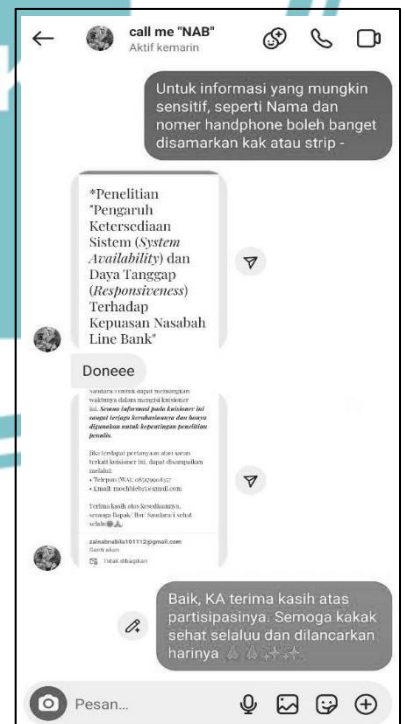
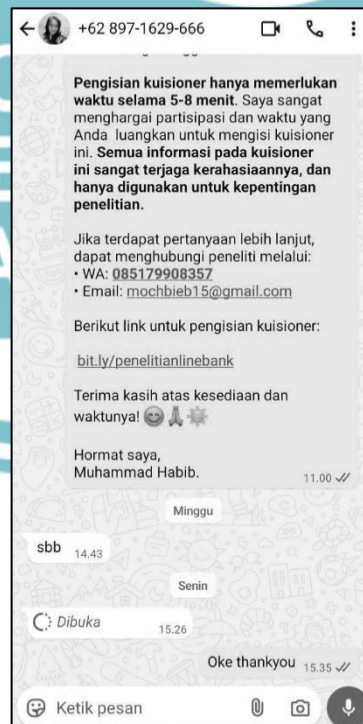
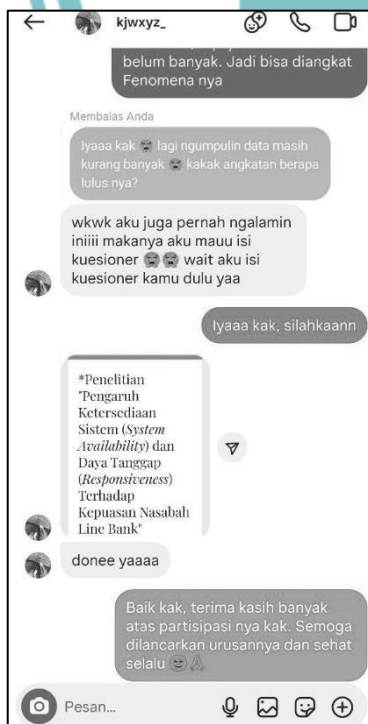
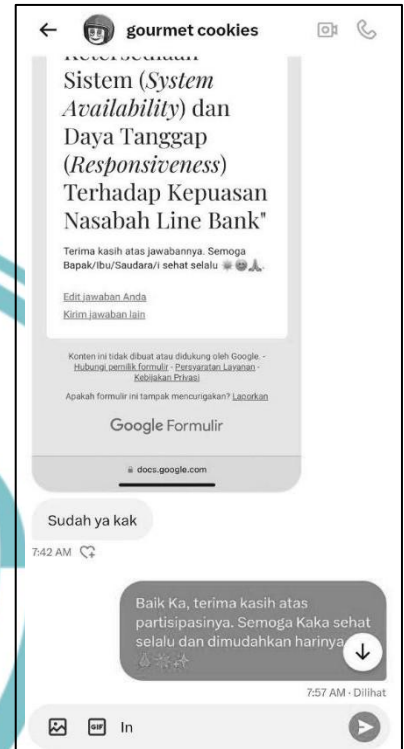


Hak Cipta :

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



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



Hak Cipta :

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

Lampiran 2. Kuesioner penelitian melalui Google Form

Selamat Pagi/ Siang/ Sore/
Malam Kepada Yth. Bapak/
Ibu/ Saudara/i

Perkenalkan saya Muhammad Habib Maulana, mahasiswa tingkat akhir Jurusan Akuntansi program studi D4 - Keuangan dan Perbankan Politeknik Negeri Jakarta. Sehubungan dengan penelitian yang sedang saya lakukan dengan judul "**Pengaruh System Availability dan Responsiveness terhadap Kepuasan Nasabah Line Bank**".

Kriteria Responden:

1. Responden berusia minimal 17 tahun
2. Berdomisili di Jabodetabek
3. Sudah membuka akun dan memiliki tabungan Line Bank
4. Responden pernah atau sekarang ini sedang menggunakan Line Bank

Saya meminta kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i untuk dapat meluangkan waktunya dalam mengisi kuisisioner ini. **Semua informasi pada kuisisioner ini sangat terjaga kerahasiannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian penulis.**

Jika terdapat pertanyaan atau saran terkait kuisisioner ini, dapat disampaikan melalui:

- Telepon (WA): 085179908357
- Email: mochbieb15@gmail.com

Terima kasih atas kesediaannya, semoga Bapak/ Ibu/ Saudara/i sehat selalu 🙏🏻 .

Screening Question

1.	Apakah Anda berusia 17 tahun ke atas?	☐ Ya ☐ Tidak (Jika tidak, maka Anda tidak dapat melanjutkan pengisian kuisisioner)
2.	Apakah Anda berdomisili di Jabodetabek?	☐ Ya ☐ Tidak (Jika tidak, maka Anda tidak dapat melanjutkan pengisian kuisisioner)
3.	Apakah Anda sudah membuka akun dan memiliki tabungan Line Bank?	☐ Ya ☐ Tidak (Jika tidak, maka Anda tidak dapat melanjutkan pengisian kuisisioner)
4.	Apakah Anda pernah atau sekarang ini sedang menggunakan Line Bank?	☐ Ya ☐ Tidak (Jika tidak, maka Anda tidak dapat melanjutkan pengisian kuisisioner)



Hak Cipta :

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

Identitas Responden

1.	Nama atau inisial	(jawaban singkat)
2.	Jenis Kelamin	☐ Laki-Laki ☐ Perempuan
3.	Usia	☐ 17 – 28 Tahun ☐ 29 – 44 tahun ☐ >45 tahun
4.	Pendidikan Terakhir	☐ SMA/k Sederajat ☐ Diploma (D1, D2, D3) ☐ Sarjana (S1, D4) ☐ Pascasarjana (S2, S3)
5.	Domisili (Tempat Tinggal) Sekarang	☐ Jakarta ☐ Bogor ☐ Depok ☐ Tangerang ☐ Bekasi
6.	Pekerjaan	☐ Pelajar/ Mahasiswa ☐ Pegawai Negeri ☐ Pegawai Swasta ☐ Pengusaha/ Wirausaha ☐ Lainnya
7.	Penghasilan	☐ Di bawah Rp2.000.000,- ☐ Rp2.000.000 – Rp4.000.000,- ☐ Rp4.000.000 – Rp6.000.000,- ☐ Di atas Rp6.000.000,-

Pernyataan Kuesioner

Petunjuk umum pengisian kuesioner:

1. Baca dan pahami seluruh pernyataan dengan sebaik-baiknya
2. Setiap pernyataan diikuti oleh empat (4) skala pilihan, yaitu:
 - Skala 1: Sangat Tidak setuju (STS)
 - Skala 2: Tidak Setuju (TS)
 - Skala 3: Setuju (S)
 - Skala 4: Sangat Setuju (SS)
3. Pilihlah satu (1) jawaban yang dianggap sesuai dengan keadaan sebenarnya

X1 - Ketersediaan Sistem (*System Availability*) Line Bank saat digunakan

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
Aplikasi ini selalu tersedia (<i>This is application always available</i>)					



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

1.	Aplikasi Line Bank tersedia dengan baik untuk bertransaksi tanpa mengalami gangguan sistem.				
2.	Akses terhadap layanan perbankan Line Bank selalu tersedia secara konsisten kapanpun saya membutuhkan-nya.				
Aplikasi dapat langsung diluncurkan (<i>This is application launches and runs right away</i>)					
3.	Proses membuka (<i>loading</i> awal) aplikasi Line Bank berjalan dengan cepat.				
4.	Line Bank tidak memerlukan waktu lama untuk menampilkan halaman utama setelah saya masuk ke dalam aplikasi.				
Aplikasi tidak <i>crash</i>/ bertabrakan saat digunakan (<i>This is application does not crash</i>)					
5.	Line Bank tidak tertutup secara tiba-tiba (<i>force close</i>) saat saya sedang melakukan transaksi finansial.				
6.	Saya dapat menggunakan aplikasi Line Bank secara terus-menerus tanpa membuka ulang akibat <i>crash</i> .				
Aplikasi tidak <i>freeze</i>/membeku setelah memasukan informasi (<i>Application does not freeze after I enter my order information</i>)					
7.	Saya tidak mengalami gangguan seperti layar membeku (<i>not responding</i>) saat memasukkan informasi PIN atau <i>Password</i> .				
8.	Aplikasi Line Bank memberikan respon yang cepat dan langsung saat saya menyentuh atau meng-klik menu tertentu.				

X2 - Responsiveness (Daya Tanggap) Customer Service kepada Nasabah Line Bank

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
Kecepatan <i>customer service</i> dalam menanggapi pelanggan					
1.	Ketika saya menghubungi <i>Customer Service</i> Line Bank, mereka merespon keluhan saya dalam waktu yang singkat.				



Hak Cipta :

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

2.	Proses penyelesaian masalah dari CS berlangsung dengan cepat, tanpa harus menghubungi berulang kali.				
Customer service sigap dalam membantu kesulitan pelanggan					
3.	Customer Service sigap membantu memberikan bantuan ketika saya melaporkan kendala teknis saat menggunakan Line Bank.				
4.	CS Line Bank secara aktif memberikan arahan atau solusi tanpa harus menjelaskan terlalu banyak.				
Ketersediaan customer service memberikan informasi terkait kepastian layanan					
5.	Saya merasa mudah mendapatkan informasi layanan Line Bank melalui kontak atau sosial media yang tersedia.				
6.	Setiap kali saya menanyakan informasi layanan, CS Line Bank memberikan respon yang jelas dan akurat.				
Kesiapan customer service merespon permintaan pelanggan					
7.	Saya merasa permintaan seperti perubahan data atau penutupan akun, cepat ditangani oleh CS.				
8.	CS Line Bank menunjukkan sikap tanggap dan siap membantu saat saya mengalami kegagalan transaksi yang belum masuk.				

Y - Kepuasan (*Satisfaction*) Nasabah Line Bank

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
Kemampuan perusahaan melayani konsumen dibandingkan dengan kompetitor					
1.	Saya merasa pengalaman menggunakan Line Bank untuk bertransaksi lebih memuaskan dibandingkan dengan bank digital lain yang pernah saya gunakan				
2.	Pelayanan dari Line Bank, terutama dari sisi kecepatan dan kejelasan respon, lebih memuaskan daripada Bank digital lainnya.				
Konfirmasi harapan (<i>confirmation of expectation</i>) tingkat kesesuaian antara kinerja dengan ekspektasi					
3.	Pengalaman saya menggunakan Line Bank untuk bertransaksi, sesuai dengan ekspektasi saya terhadap layanan perbankan digital.				
4.	Saya merasa CS Line Bank memberikan bantuan responsif, yang sebanding dengan harapan saya sebagai nasabah.				

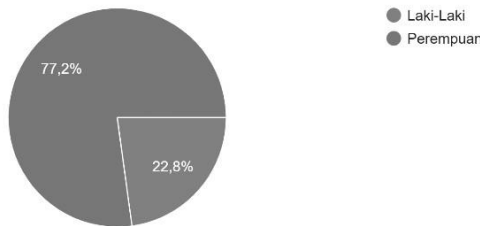
Hak Cipta :

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

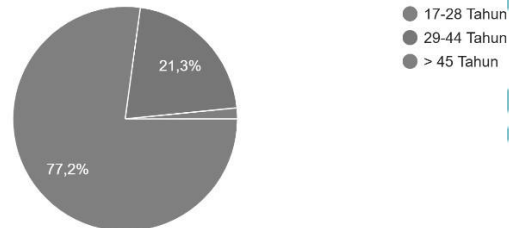
Konsumen akan merekomendasikan kepada orang lain				
5.	Saya percaya aplikasi Line Bank cukup andal untuk saya rekomendasikan kepada teman atau keluarga.			
6.	Daya tanggap yang cepat dari CS membuat saya yakin untuk merekomendasikan Line Bank ke orang lain.			
Konsumen akan menggunakan kembali				
7.	Saya akan terus menggunakan Line Bank karena aplikasi jarang mengalami gangguan (<i>error</i>).			
8.	Saya akan menggunakan kembali Line Bank karena pelayanan CS yang responsif dalam membantu nasabah.			
Kepuasan berdasarkan pengalaman secara menyeluruh				
9.	Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan kombinasi aplikasi yang stabil dan pelayanan nasabah yang diberikan oleh Line Bank.			

Lampiran 3. Karakteristik Responden

Jenis Kelamin
127 jawaban



Usia
127 jawaban



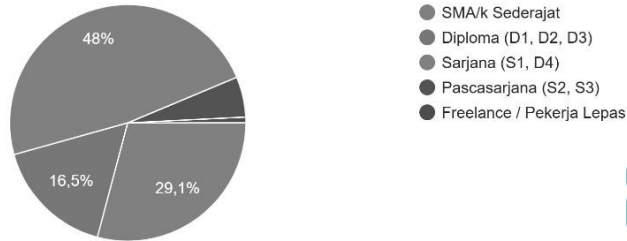


© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

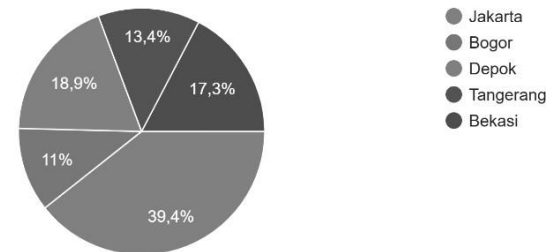
Hak Cipta :

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

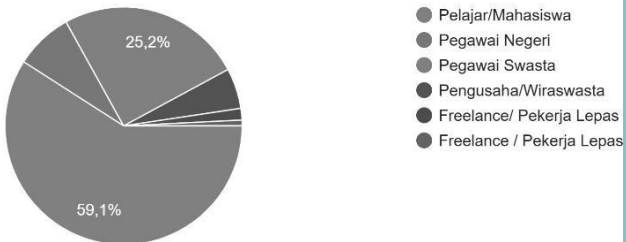
Pendidikan Terakhir
127 jawaban



Domisili (Tempat Tinggal) Sekarang
127 jawaban



Pekerjaan
127 jawaban



Penghasilan
127 jawaban



Lampiran 4. Hasil Kuesioner

X1 – System Availability

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8
1	4	3	3	4	4	4	4	3
2	2	4	3	3	4	4	2	3
3	2	4	4	2	2	3	4	3
4	4	4	3	2	4	4	4	4
5	4	4	4	3	3	3	3	3
6	4	3	4	4	4	4	3	4
7	1	2	1	1	2	1	1	2
8	3	3	3	1	3	3	3	3
9	4	3	3	3	4	4	3	3
10	4	4	4	3	4	3	4	3
11	4	3	3	2	4	3	2	3
12	4	3	4	2	4	4	3	4
13	3	3	3	4	4	4	4	3
14	2	3	2	2	2	3	2	2
15	4	4	3	4	3	4	4	4
16	2	2	1	3	2	1	1	3
17	3	2	3	3	2	2	2	2
18	3	3	2	3	2	2	3	3
19	3	3	4	2	3	4	4	3
20	3	4	4	2	3	3	3	4
21	2	1	1	3	1	2	2	2
22	3	3	4	2	4	3	4	3
23	3	3	4	4	3	4	3	3
24	3	4	4	3	4	3	4	3
25	2	2	3	3	2	3	3	3
26	4	3	3	3	3	3	3	4
27	3	3	3	3	3	4	4	3
28	4	3	3	3	4	3	4	4
29	4	4	3	3	4	3	3	3
30	4	3	4	4	3	3	4	3
31	4	3	3	4	3	4	4	3
32	4	4	3	3	3	4	3	4
33	4	4	4	2	4	3	3	4
34	4	3	4	2	4	3	4	4
35	2	3	2	3	3	3	2	3
36	2	2	2	3	2	2	3	4
37	1	2	2	3	2	1	2	1
38	3	2	4	2	3	4	3	4
39	3	3	3	3	2	3	2	2
40	3	3	4	1	4	3	3	4
41	4	4	3	3	4	3	3	3
42	1	1	1	3	1	2	2	1

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

43	2	4	2	3	2	3	3	4
44	3	4	3	4	4	3	4	4
45	4	4	2	3	2	2	2	3
46	3	4	2	3	3	2	4	4
47	4	3	4	3	3	3	3	3
48	4	3	4	3	4	4	4	4
49	2	2	1	4	2	2	1	1
50	2	3	2	3	2	3	1	1
51	3	3	3	3	4	3	4	4
52	2	2	1	3	3	3	3	2
53	4	3	3	2	3	4	3	4
54	3	3	4	2	4	4	3	3
55	4	4	4	2	3	4	3	4
56	3	4	4	4	4	3	4	3
57	2	3	3	4	2	3	2	2
58	3	4	3	3	4	3	3	4
59	3	3	4	2	3	3	4	3
60	3	3	4	3	3	3	3	4
61	3	4	4	2	4	4	3	4
62	3	4	2	4	2	2	3	3
63	4	3	4	4	4	3	3	4
64	2	1	2	3	1	2	2	2
65	4	4	4	3	3	4	4	3
66	1	1	1	4	1	2	2	1
67	3	4	4	4	3	4	4	3
68	3	3	4	3	2	2	2	2
69	3	3	3	3	3	4	3	4
70	3	4	3	4	4	4	3	4
71	3	4	3	4	4	3	4	4
72	3	4	3	3	4	4	3	4
73	4	3	2	3	4	2	2	4
74	3	3	2	2	2	2	3	2
75	4	4	4	4	4	3	3	4
76	3	3	3	4	3	3	4	4
77	3	4	3	4	4	3	4	3
78	3	3	4	3	3	4	3	3
79	3	4	3	4	4	4	4	4
80	2	4	2	3	2	2	3	4
81	2	3	2	3	2	2	3	2
82	4	2	3	4	4	2	2	3
83	4	4	3	4	3	4	4	2
84	3	4	3	4	4	3	2	3
85	3	3	4	4	3	3	3	3
86	3	4	4	4	4	3	4	4
87	1	2	1	4	1	1	1	2

Hak Cipta :

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

88	4	2	2	4	2	2	3	3
89	4	4	3	4	3	3	3	4
90	3	4	3	3	4	3	3	4
91	4	3	4	4	4	4	4	4
92	4	3	3	3	3	4	3	3
93	3	4	4	3	3	3	3	3
94	2	3	3	4	2	2	2	3
95	3	4	3	4	3	3	3	3
96	3	4	3	3	4	3	3	4
97	4	4	3	3	3	4	4	3
98	3	2	4	3	3	2	2	3
99	3	4	4	1	3	3	4	3
100	1	2	1	1	3	2	2	2
101	3	4	3	1	3	3	4	4
102	4	3	3	3	3	3	4	3
103	4	4	3	2	4	4	3	3
104	3	4	3	4	3	3	3	4
105	1	1	2	3	1	3	3	3
106	3	4	4	2	4	3	4	3
107	3	3	4	2	4	4	3	3
108	4	4	4	3	3	4	4	3
109	4	4	4	4	4	4	3	3
110	3	2	3	3	3	3	2	2
111	2	1	1	2	3	2	2	1
112	3	3	4	2	3	4	4	3
113	4	3	3	3	3	3	3	4
114	4	4	4	4	4	3	3	3
115	4	4	3	3	3	4	3	3
116	2	1	2	2	1	1	2	2
117	4	4	3	2	3	3	3	3
118	4	4	4	3	3	3	3	3
119	4	3	4	4	4	4	4	4
120	3	3	3	3	3	3	4	4
121	3	3	4	2	3	4	3	3
122	3	2	1	2	1	2	2	2
123	2	3	3	4	3	3	3	2
124	4	3	3	2	3	2	2	2
125	3	4	3	2	4	3	3	4
126	2	3	3	2	3	4	4	3
127	4	4	4	3	4	4	3	2

X2 – Responsiveness

Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8
1	4	4	4	4	4	3	4	3
2	4	3	2	3	3	4	3	2



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

48	3	4	3	3	3	4	4	3
49	3	3	3	4	4	3	3	3
50	3	2	2	4	2	1	3	2
51	4	3	3	3	4	3	4	4
52	3	4	3	3	3	4	3	4
53	3	3	3	2	4	4	4	3
54	2	4	4	3	4	3	2	4
55	3	3	4	3	4	3	3	3
56	1	3	2	4	2	1	1	3
57	3	3	4	4	4	3	3	3
58	3	3	4	3	3	3	4	3
59	4	4	4	2	3	4	3	3
60	4	3	3	4	3	4	4	4
61	4	4	3	4	4	4	4	3
62	4	4	3	4	4	4	3	4
63	4	3	4	2	4	3	3	4
64	1	1	2	3	1	2	1	1
65	4	3	3	4	3	3	4	4
66	4	4	3	4	4	3	4	3
67	3	4	4	4	4	4	3	4
68	3	3	4	3	4	3	2	4
69	4	3	4	3	3	4	3	4
70	2	2	3	4	3	2	2	3
71	4	4	4	2	3	4	3	3
72	4	3	2	4	3	3	2	4
73	3	4	2	4	2	2	2	3
74	4	4	3	4	4	3	4	3
75	4	3	3	2	4	3	4	3
76	4	4	2	3	2	2	2	3
77	4	3	4	3	4	4	4	3
78	3	4	3	4	4	4	3	4
79	4	3	4	3	4	3	3	4
80	3	4	2	3	2	2	3	3
81	3	3	2	3	2	2	3	3
82	3	4	4	4	4	3	4	3
83	3	3	4	3	4	4	4	3
84	4	2	4	3	4	4	2	2
85	3	4	4	4	4	4	3	4
86	3	4	3	3	3	4	4	3
87	4	3	3	3	3	4	3	3
88	4	4	4	3	4	3	3	3
89	4	3	3	3	3	3	4	4
90	4	3	4	4	4	3	4	3
91	3	3	4	4	4	3	3	3
92	3	2	2	3	3	2	3	2



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

93	3	4	3	3	4	4	4	3
94	3	3	2	3	2	2	3	3
95	2	3	3	4	3	4	4	2
96	3	4	4	4	3	3	3	4
97	4	3	3	3	3	3	4	4
98	4	3	3	4	4	4	3	4
99	3	4	3	3	4	3	3	3
100	3	4	4	3	4	3	3	4
101	3	4	3	3	3	3	3	3
102	4	4	3	3	3	3	4	4
103	3	4	4	2	3	3	3	3
104	3	4	4	3	4	4	4	3
105	3	3	3	3	3	4	3	4
106	3	4	3	3	3	4	4	4
107	3	3	3	4	4	3	4	4
108	4	3	4	4	3	4	3	4
109	3	2	4	3	3	2	4	3
110	4	3	3	4	3	4	4	4
111	1	1	1	4	1	2	3	3
112	3	3	3	4	3	3	4	4
113	3	3	3	4	3	3	3	4
114	1	1	2	2	2	1	1	2
115	4	3	4	2	4	4	4	3
116	3	4	3	2	3	3	4	4
117	3	3	3	4	4	4	3	4
118	4	3	4	4	4	3	4	4
119	1	2	2	4	1	3	3	1
120	2	3	1	3	2	3	2	1
121	4	3	3	4	3	3	4	3
122	2	3	2	3	1	3	2	3
123	3	3	2	3	2	2	2	2
124	3	3	4	3	3	3	3	3
125	3	3	4	4	3	4	4	4
126	3	3	3	4	2	4	3	3
127	3	3	2	3	4	3	3	4

Y – Kepuasan Nasabah Line Bank

Responden	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9
1	4	3	4	3	4	4	3	4	4
2	4	2	3	3	2	3	4	2	4
3	2	4	4	4	4	2	3	1	3
4	3	4	4	3	3	3	4	2	3
5	3	4	3	3	3	3	4	4	3
6	1	1	2	1	1	1	1	3	2
7	1	2	2	1	1	2	1	2	2



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

8	4	4	3	3	4	4	4	2	4
9	3	3	3	3	3	3	3	4	4
10	3	4	3	3	3	4	3	2	3
11	2	2	3	3	3	2	2	2	4
12	4	4	4	3	2	4	2	2	2
13	2	2	2	3	2	2	2	4	2
14	2	2	2	2	2	3	2	1	3
15	3	4	4	4	4	4	3	3	3
16	2	1	1	3	3	3	3	2	3
17	3	2	2	2	3	3	2	1	2
18	2	3	3	3	2	2	3	1	2
19	2	2	3	2	3	3	2	2	2
20	2	2	2	3	3	3	2	2	3
21	1	1	2	2	2	2	2	4	1
22	1	1	2	1	2	1	2	2	1
23	3	1	2	1	3	2	3	4	3
24	4	4	4	4	3	4	4	3	3
25	3	2	3	2	2	2	3	3	3
26	3	4	4	4	3	3	3	4	3
27	4	4	4	4	4	3	4	4	4
28	4	4	4	4	2	2	4	3	4
29	4	4	3	4	4	3	3	2	4
30	3	3	4	4	4	4	4	2	3
31	3	3	4	4	3	4	3	2	3
32	4	3	3	4	4	3	3	3	4
33	3	4	4	3	4	4	3	3	3
34	2	1	2	1	2	2	2	2	1
35	2	3	2	2	3	2	3	2	2
36	4	3	4	2	4	3	2	1	2
37	1	2	1	2	2	1	2	3	2
38	4	2	3	3	4	2	4	4	2
39	3	3	2	3	3	2	3	3	3
40	3	3	2	3	2	2	2	4	2
41	4	4	3	3	4	4	3	3	4
42	2	1	1	1	1	1	1	4	1
43	2	3	2	3	4	4	3	2	3
44	4	4	4	4	4	4	3	3	3
45	2	3	3	2	3	3	2	2	3
46	2	4	4	4	2	3	3	2	4
47	3	4	4	4	4	4	4	4	3
48	3	3	3	4	4	4	3	3	3
49	1	1	3	3	3	1	2	3	3
50	2	3	2	3	1	1	1	4	1
51	3	3	4	4	4	3	4	3	4
52	2	3	1	3	1	1	3	2	2



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

53	4	4	3	4	3	4	3	2	4
54	4	3	2	3	4	2	2	2	4
55	3	3	3	4	3	4	4	2	4
56	1	1	3	2	3	1	3	3	2
57	2	3	2	3	2	3	3	4	2
58	3	3	4	4	3	4	4	4	3
59	3	4	4	4	4	4	4	3	4
60	4	4	4	3	3	3	4	3	4
61	3	3	4	4	3	4	3	4	4
62	2	2	3	3	4	4	2	2	2
63	2	3	4	4	4	2	4	3	4
64	2	1	1	1	1	2	1	3	2
65	4	4	4	4	4	4	4	4	3
66	1	1	2	1	1	1	1	4	1
67	4	3	4	3	3	3	3	3	3
68	2	3	3	4	3	3	3	2	4
69	4	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	2	3	2	3	3	2	4	2
71	4	3	3	3	4	3	3	3	3
72	4	2	4	3	4	3	4	3	4
73	4	3	2	2	3	4	2	2	4
74	3	3	3	3	3	3	2	3	2
75	3	4	4	4	3	4	3	3	3
76	3	2	2	2	2	4	3	2	2
77	4	4	4	3	3	3	4	4	3
78	3	3	4	4	3	4	3	3	4
79	4	3	4	3	4	3	3	3	4
80	2	2	3	2	2	4	4	3	4
81	3	2	2	3	3	3	2	2	2
82	2	2	4	2	4	3	4	4	4
83	2	4	2	3	3	4	3	4	3
84	2	3	2	4	3	4	4	3	3
85	2	3	2	3	4	3	2	2	3
86	4	3	4	3	4	4	4	4	3
87	2	1	1	1	2	2	1	4	1
88	4	4	4	2	2	3	3	2	3
89	4	4	3	4	4	3	3	3	3
90	3	3	4	4	3	4	4	3	4
91	4	4	4	4	3	4	3	3	3
92	2	3	2	3	3	2	3	4	3
93	4	3	4	4	3	3	3	4	4
94	3	2	3	3	3	2	3	3	2
95	2	4	4	2	3	2	4	4	4
96	3	3	3	4	4	4	3	2	4
97	4	3	3	4	3	3	4	3	3



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

98	3	3	2	3	2	3	4	3	4
99	3	3	4	3	3	4	4	4	3
100	3	1	2	3	3	1	1	4	3
101	3	4	3	4	3	3	3	3	4
102	4	4	4	3	3	3	4	3	4
103	4	4	4	4	3	3	3	4	4
104	3	4	3	3	4	3	3	4	4
105	2	1	2	3	2	1	2	3	3
106	3	4	4	3	4	3	3	3	3
107	4	3	4	3	4	3	3	3	3
108	4	3	3	3	4	4	4	3	4
109	2	2	4	3	3	4	3	4	4
110	2	3	2	2	3	3	3	3	2
111	1	3	3	2	2	2	1	4	2
112	4	3	3	3	3	3	3	4	4
113	3	4	4	3	4	4	3	3	3
114	1	1	1	1	1	2	1	4	2
115	4	3	3	4	3	4	4	3	4
116	2	1	2	1	1	2	2	3	1
117	4	4	3	4	3	4	4	3	3
118	3	4	4	3	3	3	4	4	4
119	3	3	2	1	1	3	2	2	2
120	3	2	3	1	1	1	1	4	1
121	3	3	4	3	3	3	3	4	4
122	2	2	1	3	1	2	1	3	1
123	2	2	3	3	2	3	3	3	3
124	2	2	3	2	4	3	4	3	3
125	4	3	3	4	3	3	4	3	4
126	2	2	2	3	4	2	3	4	3
127	4	3	4	4	4	3	4	1	3

Lampiran 5. Uji Validitas *Pre-test*

Outer loadings - Matrix			
	X1 SA	X2 RESPONSV	Y1 KN
X1.1	0.801		
X1.2	0.846		
X1.3	0.822		
X1.4	0.864		
X1.5	0.736		
X1.6	0.760		
X1.7	0.827		
X1.8	0.855		
X2.1		0.797	
X2.2		0.771	
X2.3		0.807	
X2.4		0.892	
X2.5		0.844	
X2.6		0.726	
X2.7		0.814	
X2.8		0.779	
Y.1			0.810
Y.2			0.826
Y.3			0.802
Y.4			0.849
Y.5			0.760
Y.6			0.829
Y.7			0.872
Y.8			0.829
Y.9			0.819

Discriminant validity - Heterotrait-monotrait ratio (HTMT) - Matrix

	X1 SA	X2 RESPONSV	Y1 KN
X1 SA			
X2 RESPONSV	0.257		
Y1 KN	0.717	0.695	

Lampiran 6. Uji Realibilitas *Pre-test*

Construct reliability and validity - Overview

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extrac...
X1 SA	0.928	0.933	0.940	0.665
X2 RESPONSV	0.922	0.930	0.936	0.648
Y1 KN	0.940	0.940	0.949	0.676



Hak Cipta :

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

Lampiran 7. Uji Validitas Nilai *Outer Loadings* (Sebelum dan Sesudah Modifikasi)

Outer loadings - Matrix			
	X1 System Avail	X2 Responsveness	Y1 Kepuasan Nas
X1.1	0.776		
X1.2	0.779		
X1.3	0.801		
X1.4	0.101		
X1.5	0.812		
X1.6	0.765		
X1.7	0.757		
X1.8	0.760		
X2.1		0.761	
X2.2		0.727	
X2.3		0.781	
X2.4		0.035	
X2.5		0.808	
X2.6		0.757	
X2.7		0.771	
X2.8		0.748	
Y1.1			0.735
Y1.2			0.797
Y1.3			0.793
Y1.4			0.798
Y1.5			0.758
Y1.6			0.757
Y1.7			0.801
Y1.8			0.007
Y1.9			0.743

Outer loadings - Matrix			
	X1 System Avail	X2 Responsveness	Y1 Kepuasan Nasbh
X1.1	0.776		
X1.2	0.779		
X1.3	0.801		
X1.5	0.812		
X1.6	0.765		
X1.7	0.757		
X1.8	0.760		
X2.1		0.762	
X2.2		0.728	
X2.3		0.781	
X2.5		0.807	
X2.6		0.757	
X2.7		0.770	
X2.8		0.748	
Y1.1			0.735
Y1.2			0.797
Y1.3			0.792
Y1.4			0.798
Y1.5			0.758
Y1.6			0.759
Y1.7			0.800
Y1.9			0.742

Hak Cipta :

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

Lampiran 8. Uji Validitas Diskriminan HTMT

Discriminant validity - Heterotrait-monotrait ratio (HTMT) - Matrix

	X1 System Avail	X2 Responsveness	Y1 Kepuasan Nasbh
X1 System Avail			
X2 Responsveness	0.341		
Y1 Kepuasan Nasbh	0.741	0.784	

Lampiran 9. Uji Realibilitas

Construct reliability and validity - Overview

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extrac...
X1 System Avail	0.892	0.895	0.915	0.606
X2 Responsveness	0.882	0.884	0.908	0.585
Y1 Kepuasan Nasbh	0.904	0.905	0.922	0.598

Lampiran 10. R-Square

R-square - Overview

	R-square	R-square adjusted
Y1 Kepuasan Nasbh	0.725	0.721

Lampiran 11. Uji Hipotesis *Bootstrapping*

Path coefficients - Mean, STDEV, T values, p values

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O /STDEV)	P values ▼
X1 System Avail -> Y1 Kepuasan Nasbh	0.504	0.507	0.089	5.696	0.000
X2 Responsveness -> Y1 Kepuasan Nasbh	0.548	0.549	0.087	6.272	0.000

Hak Cipta :

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,

RISET, DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

JURUSAN AKUNTANSI

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425

Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035

Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting

Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN

- | | |
|---------------------|--|
| 1. Nama Mahasiswa | : Muhammad Habib Maulana |
| 2. NIM | : 2104421079 |
| 3. Program Studi | : D4 Keuangan dan Perbankan |
| 4. Judul Skripsi | : Pengaruh <i>System Availability</i> dan <i>Responsiveness</i>
Terhadap Kepuasan Nasabah Line Bank (Studi Kasus pada
Pengguna Line Bank di Wilayah Jabodetabek) |
| 5. Dosen Pembimbing | : Ida Syafrida, S.E., M.Si. |

No.	Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Dosen Pembimbing
1.	Sabtu, 22/02/2025	Outline materi skripsi dan menentukan topik	
2.	Rabu, 26/02/2025	Latar belakang Bab 1	
3.	Jum'at, 21/03/2025	Latar belakang Bab 1	
4.	Rabu, 09/04/2025	Revisi judul dan Latar Belakang Bab 1	
5.	Rabu, 16/04/2025	Revisi judul dan Latar Belakang Bab 1	
6.	Selasa, 22/04/2025	Revisi judul dan Latar Belakang Bab 1	
7.	Kamis, 24/04/2025	Revisi judul dan Latar Belakang Bab 1	
8.	Senin, 28/04/2025	Penyusunan Bab 1 dan Acc Bab 1	
9.	Kamis, 01/05/2025	Penyusunan Bab 2 dan Acc Bab 2	
10.	Rabu, 07/05/2025	Penyusunan Bab 3 dan Acc Bab 3	
11.	Rabu, 28/05/2025	Revisi Bab 1, 2, dan 3 Sempro oleh Dosen Pembimbing	
12.	Rabu, 04/06/2025	Konsultasi kuesioner	



Hak Cipta :

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

13.	Selasa, 24/06/2025	Konsultasi hasil penelitian dan Bab 4	
14.	Rabu, 02/07/2025	Konsultasi dan revisi Bab 4 dan 5	
15.	Senin, 07/07/2025	Acc bab 4 dan 5	

Menyetujui KPS D4 Keuangan dan Perbankan
Depok, 07 Juli 2025

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