



© 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



***Review Positive VS Review Negative Pada Konten TikTok Bank  
GSG Terhadap Keputusan Pembelian Produk X***  
(Studi Kasus Generasi Milenial Jabodetabek)

Disusun Oleh:  
**SHAGI APRILIA KURNIAWAN**  
NIM.1804421018

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN TERAPAN**

**JURUSAN AKUNTANSI**

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**2022**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

## SKRIPSI TERAPAN



### ***Review Positive VS Review Negative Pada Konten TikTok Bank GSG Terhadap Keputusan Pembelian Produk X (Studi Kasus Generasi Milenial Jabodetabek)***

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Terapan Akuntansi

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Disusun Oleh:

**SHAGI APRILIA KURNIAWAN**

**NIM.1804421018**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN TERAPAN**

**JURUSAN AKUNTANSI**

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**2022**



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis didalam Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat didalam Laporan Skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Shagi Aprilia Kurniawan

NIM : 1804421018

Tanggal : 25 Agustus 2022

Tanda Tangan :


Shagi Aprilia Kurniawan

**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

**LEMBAR PENGESAHAN**

Laporan skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Shagi Aprilia Kurniawan

NIM : 1804421018

Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan

Judul Skripsi

**“Review Positive VS Review Negative Pada Konten TikTok Bank GSG Terhadap Keputusan Pembelian Produk X (Studi Kasus Generasi Milenial Jabodetabek)”**

Skripsi ini telah di bawah arahan dosen pembimbing dan berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji. Dengan demikian skripsi ini telah diterima sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan di program studi Keuangan dan Perbankan Terapan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

**DEWAN PENGUJI**

Ketua Penguji : Rodiana Listiawati, S.E., M.M.  (.....)

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

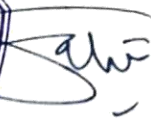
**DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI**

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 25 Agustus 2022

Ketua Jurusan Akuntansi



  
Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M

NIP. 19640415199003200

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Shagi Aprilia Kurniawan  
Nomor Induk Mahasiswa : 1804421018  
Jurusan/Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan  
Judul Skripsi : *Review Positive VS Review Negative* Pada Konten TikTok Bank GSG Terhadap Keputusan Pembelian Produk X (Studi Kasus Generasi Milenial Jabodetabek)

Disetujui oleh  
Pembimbing



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

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

Diketahui Oleh

Ketua Program Studi  
Keuangan dan Perbankan



Mia Andika Sari, S. Hum., M.M.  
NIP.9222016020919820803

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





## KATA PENGANTAR

Puji syukur Peneliti ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya berupa kesehatan kepada kita semua sehingga Peneliti berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini tepat pada waktunya dengan judul “*Review Positive VS Review Negative Pada Konten TikTok Bank GSG Terhadap Keputusan Pembelian Produk X (Studi Kasus Generasi Milenial Jabodetabek)*”.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Akuntansi yang dibimbing oleh Ibu Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si. Penulis menyadari betul bahwasanya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun selalu saya harapkan agar penulisan skripsi ini menjadi sempurna. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. sc. H. Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing. HTL., M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Akuntansi
3. Ibu Mia Andhika Sari, S.Hum.,M.M. selaku Kepala Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi yang telah meluangkan banyak waktu dalam memberikan informasi mengenai alur proses Skripsi.
4. Ibu Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing serta mengarahkan dengan memberikan banyak saran yang sifatnya membangun bagi penulis.
5. Seluruh Dosen dan Staf Administrasi Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan dukungan berupa ilmu pengetahuan selama penulis melaksanakan perkuliahan.
6. Keluarga, terutama kedua orang tua yaitu Bapak Tendi Kurniawan dan Ibu Kustiningsih tercinta yang selalu memberikan dukungan melalui doa sehingga penulisan Skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.

### Hak Cipta :

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



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

7. Sahabat dan teman Penulis terutama Meidina, Lidya, Regita, Yasmin, Emil, Syahna, Winda, Rani, Marson, Ardi dan Dio yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
8. Seluruh teman-teman prodi BKT angkatan 2018 serta teman seperbimbingan yang saling memberikan dukungan berupa sharing ilmu yang bermanfaat.
9. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu atas bantuan semangat dan doa untuk kelancaran penulisan skripsi.

Akhir kata Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang selalu memberikan semangat dan telah berperan serta dalam penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir. Semoga Allah SWT senantiasa melancarkan segala urusan kita.

Jakarta, 25 Agustus 2022  
Penulis

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Shagi Aprilia Kurniawan  
NIM. 1804421018



## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Shagi Aprilia Kurniawan  
NIM : 1804421018  
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan  
Jurusan : Akuntansi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Review Positive VS Review Negative Pada Konten TikTok Bank GSG Terhadap Keputusan Pembelian Produk X (Studi Kasus Generasi Milenial Jabodetabek)”**

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalih media atau memformatkan, 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

Tanggal: 25 Agustus 2022

Yang Menyatakan

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





Shagi Aprilia Kurniawan

Keuangan dan Perbankan Terapan

**“Review Positive VS Review Negative Pada Konten TikTok Bank GSG Terhadap Keputusan Pembelian Produk X (Studi Kasus Generasi Milenial Jabodetabek)”**

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi membuat perbankan harus mengikuti perubahan dalam memasarkan produknya. Perbankan yang berkesan formal harus mengikuti kemajuan teknologi dengan mengiklankan produknya di media sosial. Disisi lain perilaku nasabah dalam mengambil keputusan juga berubah, karena nasabah akan mempertimbangkan masukan atau *review* yang diberikan oleh nasabah yang sudah pernah menggunakan produk di media sosial. Penelitian ini menguji pengaruh *review positif* dan *review negatif* produk tabungan X yang diiklankan di TikTok terhadap keputusan nasabah untuk membeli produk tabungan X. Responden berjumlah 171 orang dengan syarat sudah pernah melihat *review* iklan produk tabungan X di TikTok bank GSG. Temuan dari penelitian ini adalah *review positif (P-Review)* dan *review negatif (N-Review)* masing-masing mempengaruhi keputusan pembelian nasabah. Tetapi *review negatif (N-Review)* ternyata lebih mempengaruhi keputusan nasabah untuk membeli produk tabungan dibandingkan dengan (*P-Review*). Konstruk negatif usefulness, (*N\_Review*) atau kekurangan dari produk menjadi penentu yang paling besar bagi nasabah dalam mengambil keputusan untuk membeli produk. Artinya nasabah secara sadar akan sangat berhati-hati dengan kekurangan produk. Kekurangan produk yang direview dan dimuat di sosial media, membuat nasabah berfikir ulang untuk membeli produk tersebut, karena nasabah tidak ingin mendapat kerugian ketika membeli produk tabungan yang ditawarkan. Disisi lain karena produk tabungan X bukan produk baru bagi nasabah, maka untuk *review* produk yang positif, *volume of review*nya harus tinggi agar dapat menimbulkan kesan positif bagi nasabah.

**Kata kunci:** Keputusan Menabung, Media Sosial, *Review Negatif*, *Review Positif*.

**Hak Cipta :**

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



Shagi Aprilia Kurniawan

Keuangan dan Perbankan Terapan

*“Positive Review VS Negative Review of TikTok Bank's GSG Content Against Product X Purchase Decision (Case Study of Jabodetabek Millennial Generation)”*

#### ABSTRACT

*Technological developments make banks have to keep up with changes in marketing their products. Banks that have a formal impression must keep up with technological advances by advertising their products on social media. On the other hand, customer behavior in making decisions has also changed, because customers will consider the input or reviews given by customers who have used products on social media. This study examines the effect of positive reviews and negative reviews of savings product X advertised on TikTok on customer decisions to buy savings product X. Respondents totaled 171 people with the condition that they had seen a review of advertisements for savings product X on TikTok bank GSG. The findings of this study are positive reviews (P-Reviews) and negative reviews (N-Reviews), each of which affects customers' purchasing decisions. However, the negative review (N-Review) has more influence on the customer's decision to buy savings products compared to the (P-Review). The negative construct of usefulness, (N\_Review) or the lack of a product is the biggest determinant for customers in making decisions to buy products. This means that customers will consciously be very careful with product shortages. Lack of products that are reviewed and published on social media, makes customers think again to buy these products, because customers do not want to lose money when buying the savings products offered. On the other hand, because savings product X is not a new product for customers, for a positive product review, the volume of review must be high in order to create a positive impression for customers.*

**Keywords:** *Review Negative, Review Positive Saving decision, Social Media.*

#### Hak Cipta :

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



## DAFTAR ISI

|   |           |
|---|-----------|
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....  | iii       |
| LEMBAR PENGESAHAN .....   | iv        |
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....  | v         |
| KATA PENGANTAR .....  | vi        |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK<br>KEPENTINGAN AKADEMIS ..... | viii      |
| ABSTRAK .....   | ix        |
| ABSTRACT .....  | x         |
| DAFTAR ISI .....  | xi        |
| DAFTAR TABEL .....  | xiv       |
| DAFTAR GAMBAR .....   | xv        |
| DAFTAR LAMPIRAN .....   | xvi       |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>  | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....   | 1         |
| 1.2 Rumusan Masalah Penelitian .....  | 6         |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian .....   | 7         |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....   | 7         |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....  | 7         |
| 1.6 Sistematika Penulisan Skripsi .....   | 8         |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>  | <b>10</b> |
| 2.1 Landasan Teori .....  | 10        |
| 2.1.1 Teori AIDA ( <i>Attention, Interest, Desire, Action</i> ) .....             | 11        |
| 2.1.2 Marketing Mix .....   | 11        |
| 2.1.3 <i>Promotion</i> .....  | 12        |
| 2.1.4 <i>Online and Social Media Marketing</i> .....                              | 13        |
| 2.1.5 <i>Discuss</i> .....  | 13        |
| 2.1.6 <i>Review Positive</i> .....  | 14        |
| 2.1.7 <i>Review Negative</i> .....  | 16        |
| 2.1.8 Keputusan Pembelian .....   | 17        |
| 2.1.9 Produk X Bank GSG .....   | 18        |

### Hak Cipta :

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

|   |  |           |
|---|--|-----------|
| 2.1.10  | Generasi   | Milenial  |
|   | .....  | 18        |
| 2.2   | Penelitian Terdahulu   | 19        |
| 2.3   | Kerangka Berpikir dan Pengembangan Hipotesis                       | 31        |
| 2.3.1   | Kerangka Berpikir  | 31        |
| 2.3.2   | Pengembangan Hipotesis   | 32        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>          |  | <b>35</b> |
| 3.1   | Jenis Penelitian   | 35        |
| 3.2   | Objek Penelitian   | 35        |
| 3.3   | Metode Pengambilan Sampel  | 35        |
| 3.4   | Jenis dan Sumber Data Penelitian                                   | 36        |
| 3.5   | Metode Pengumpulan Data Penelitian                                 | 36        |
| 3.6   | Variabel Operasional   | 37        |
| 3.7   | Metode Analisis Data   | 45        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> |  | <b>48</b> |
| 4.1   | Hasil Penelitian   | 48        |
| 4.1.1   | Gambaran Umum Responden  | 48        |
| 4.1.1.1                                       | Analisis Responden Berdasarkan Jenis Kelamin                       | 48        |
| 4.1.1.2                                       | Analisis Responden Berdasarkan Usia                                | 49        |
| 4.1.1.3                                       | Analisis Responden Berdasarkan Domisili Tempat Tinggal             | 50        |
| 4.1.1.4                                       | Analisis Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan                  | 51        |
| 4.1.1.5                                       | Analisis Responden Berdasarkan Pekerjaan                           | 52        |
| 4.1.1.6                                       | Analisis Responden Berdasarkan Penghasilan                         | 53        |
| 4.1.1.7                                       | Analisis Responden Berdasarkan Jangka Waktu Menjadi Nasabah        | 54        |
| 4.1.1.8                                       | Analisis Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian | 54        |
| 4.1.2   | Uji SEM-PLS  | 57        |
| 4.1.2.1                                       | Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> )                  | 57        |
|   | a. <i>Convergent Validity</i>                                      | 58        |
|   | b. <i>Discriminant Validity</i>                                    | 59        |
|   | c. <i>Composite Reliability</i>                                    | 60        |



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

|   |           |
|---|-----------|
| 4.1.2.2 Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....  | 61        |
| a. R-Square ( $R^2$ ).....  | 61        |
| b. Koefisien Jalur (Coefficient Path) .....   | 61        |
| 4.2 Pembahasan.....   | 63        |
| 4.2.1 Pengaruh <i>Review Positive</i> Terhadap Keputusan Pembelian .....  | 64        |
| 4.2.2 Pengaruh <i>Review Negative</i> Terhadap Keputusan Pembelian....  | 65        |
| 4.2.3 Pengaruh <i>Review Negative</i> Lebih Besar Dibandingkan Dengan<br><i>Review Positive</i> Terhadap Keputusan Pembelian..... | 65        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>   | <b>67</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....   | 67        |
| 5.2 Saran.....  | 68        |
| 5.2.1 Bagi Bank GSG.....  | 68        |
| 5.2.2 Bagi Generasi Milenial Jabodetabek.....   | 69        |
| 5.2.3 Bagi Penelitian Selanjutnya .....   | 69        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>  | <b>70</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>  | <b>73</b> |



**Hak Cipta :**

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

**DAFTAR TABEL**

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1. 1 Jumlah Komentar Konten TikTok Produk X BCA..... | 6  |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....                      | 27 |
| Tabel 3. 1 Skala Likert .....                              | 37 |
| Tabel 3. 2 Variabel Operasional.....                       | 37 |
| Tabel 4. 1 Deskriptif Variabel Review Positive.....        | 55 |
| Tabel 4. 2 Deskriptif Variabel Review Negative .....       | 56 |
| Tabel 4. 3 Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian.....    | 56 |
| Tabel 4. 4 Nilai Loading Factor .....                      | 59 |
| Tabel 4. 5 Discriminant Validity.....                      | 60 |
| Tabel 4. 6 Konstruk Reliability dan Validity .....         | 60 |
| Tabel 4. 7 Nilai R <sup>2</sup> Variabel Endogen .....     | 61 |
| Tabel 4. 8 Path Coefficient Pengukuran Signifikansi .....  | 62 |
| Tabel 4. 9 Hasil Hipotesis Penelitian .....                | 64 |

**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 1. 1 Jumlah Pengguna TikTok di Indonesia.....       | 2  |
| Gambar 1. 2 Top Brand Award Kategori Produk Tabungan ..... | 4  |
| Gambar 2. 1 Landasan Teori.....                            | 10 |
| Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran .....                       | 31 |
| Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden .....                  | 48 |
| Gambar 4. 2 Usia Responden.....                            | 49 |
| Gambar 4. 3 Domisili Tempat Tinggal Responden .....        | 50 |
| Gambar 4. 4 Pendidikan Responden .....                     | 51 |
| Gambar 4. 5 Pekerjaan Responden .....                      | 52 |
| Gambar 4. 6 Penghasilan Responden.....                     | 53 |
| Gambar 4. 7 Waktu Lamanya Responden Menjadi Nasabah .....  | 54 |
| Gambar 4. 8 SLF Tahap 1 .....                              | 57 |
| Gambar 4. 9 SLF Tahap 2 .....                              | 58 |
| Gambar 4. 10 Hasil Bootstrapping.....                      | 62 |

**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 LAMPIRAN**

|   |     |
|---|-----|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....             | 74  |
| Lampiran 2. Tabulasi Jawaban Kuesioner .....      | 83  |
| Lampiran 3. Hasil Uji Discriminant Validity.....  | 99  |
| Lampiran 4. Hasil Uji Composite Reliability ..... | 100 |
| Lampiran 5. Lembar Bimbingan.....                 | 101 |







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

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Metode promosi yang digunakan oleh industri perbankan saat ini mengalami perubahan, seperti menggunakan media sosial. Media sosial merupakan kumpulan situs web dan aplikasi seluler yang memungkinkan pengguna untuk dengan cepat membagikan konten mereka secara *real-time* (Hudson, 2020). Terdapat berbagai macam jenis media sosial, seperti *online communities and forums*, *blog-gers* dan *social networks* (Kotler, 2016). Dari ketiga jenis media sosial tersebut, *social networks* memiliki banyak keunggulan untuk kegiatan pemasaran produk atau jasa. Beberapa contoh dari *social networks* adalah Facebook, Instagram dan TikTok.

Platform Facebook memiliki fitur fanpage untuk memisahkan konten pribadi dengan konten bisnis perusahaan, selain itu fitur fanpage juga memudahkan konsumen dalam memilih produk atau jasa yang dipromosikan oleh perusahaan. Selain Facebook, platform Instagram juga memiliki fitur Instagram story (*instastory*) untuk membagikan informasi mengenai produk atau jasa yang sedang dipromosikan dalam bentuk foto atau video berdurasi 15 detik. Selain kedua jenis *social networks* tersebut, platform TikTok saat ini menjadi media promosi baru, karena perusahaan dapat membuat konten promosi dengan cara berkolaborasi dengan *influencer* TikTok atau dengan cara membuat *challenge* untuk menarik minat konsumen.

Selain menggunakan media *social networks*, perusahaan harus tetap memperhatikan metode *marketing mix* untuk menyalurkan penjualan produk mereka. *Marketing mix* atau yang dikenal sebagai bauran pemasaran adalah sekumpulan alat pemasaran yang digunakan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan pemasarannya dalam pasar sasaran. Bauran pemasaran mencakup 4P yaitu *product*, *price*, *place* dan *promotion* (Tjiptono, 2008).

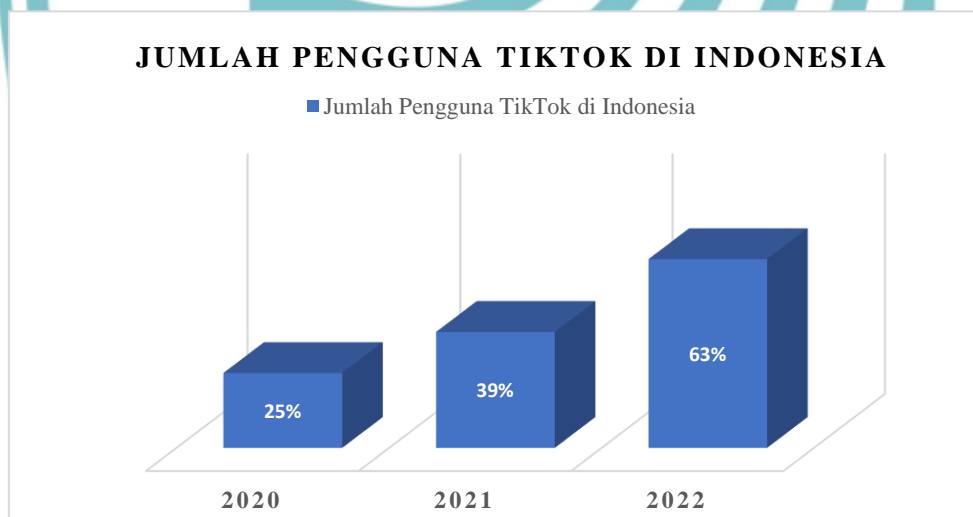


**Hak Cipta :**

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

Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan (Wangko, 2013). Produk merupakan indikator utama dari bauran pemasaran, karena jika tidak ada produk, maka tidak akan ada harga, promosi dan tempat. Selain produk, terdapat indikator lain dari bauran pemasaran yang tidak kalah penting yaitu indikator promosi.

Promosi adalah sejenis komunikasi yang memberikan penjelasan untuk meyakinkan calon konsumen tentang barang dan jasa (Mandey, 2013). Media promosi yang digunakan oleh perbankan saat ini adalah media sosial TikTok, karena TikTok sangat digemari oleh masyarakat Indonesia. Berikut adalah hasil survei yang dilakukan oleh Hootsuite (We Are Social) mengenai jumlah pengguna platform media sosial TikTok:



Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna TikTok di Indonesia  
Sumber: data diolah

Data yang ada pada gambar 1.1 menunjukkan bahwa jumlah pengguna TikTok di Indonesia mengalami peningkatan selama tiga tahun terakhir, menurut hasil survey Hootsuite (We Are Social). Besaran persentase yang ada pada data diatas menunjukkan bahwa ketertarikan masyarakat Indonesia terhadap aplikasi TikTok sangat tinggi, karena konten yang ada pada platform TikTok berdurasi pendek, dibuat dengan kreatif, trendi dan sangat interaktif (Mou, 2020).



## © 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

TikTok dibuat tahun 2016 oleh ByteDance di China. TikTok merupakan sebuah aplikasi atau media sosial yang dapat mengunggah konten dalam format video dengan durasi pendek yaitu 15 hingga 60 detik (Su, 2020). Pada awalnya, aplikasi TikTok sempat diblokir oleh pemerintah Indonesia karena banyak pelanggaran pada konten yang diunggah. Namun, seiring perkembangan tren, aplikasi TikTok mengeluarkan berbagai macam fitur seperti efek visual, filter, pilihan musik, untuk membuat konten video pendek termasuk konten promosi produk. Dengan membuat konten promosi melalui TikTok, perusahaan dapat menciptakan nilai positif terhadap suatu produk dan membuat keterlibatan konsumen dengan produk yang dipromosikan (Mou, 2020).

Keterlibatan konsumen menurut (Mou, 2020) terbagi menjadi tiga tingkatan yaitu *high*, *medium* dan *low*. Pertama, konsumen dengan tingkat keterlibatan *high* akan membuat atau membagikan konten secara aktif. Kedua, konsumen dengan tingkat keterlibatan *medium* akan melihat *review* produk sebelum melakukan keputusan pembelian. Ketiga, konsumen dengan tingkat keterlibatan *low* akan langsung melakukan keputusan pembelian tanpa melihat *review* produk. Sedangkan nilai positif dari suatu produk dapat dilihat dari seberapa banyak jumlah *viewers*, jumlah *like* dan jumlah komentar yang ada pada unggahan konten promosi produk.

Ulasan atau komentar adalah sebuah fitur yang ada pada aplikasi TikTok dapat digunakan oleh konsumen untuk mendeskripsikan perasaan suka atau tidak suka terhadap sebuah produk. Menurut (Khammas, 2008) *review* adalah media konsumen untuk melihat ulasan dari konsumen lainnya terhadap suatu produk, layanan perusahaan dan tentang bagaimana sebuah perusahaan. Sedangkan menurut (Tsang, 2009) *review* merupakan pendapat langsung dari *pe-review* yang dapat menentukan minat beli pembaca *review* tersebut. *Review* yang diberikan bisa *review positive* ataupun *review negative*. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Chuan, 2011) menunjukkan bahwa *review positive* dapat menjadi alat promosi yang efektif bagi perusahaan. *Review* yang diberikan oleh pengguna lain lebih dipercaya oleh konsumen dibandingkan *review* yang diberikan secara langsung oleh pihak perusahaan (Kim, 2015).



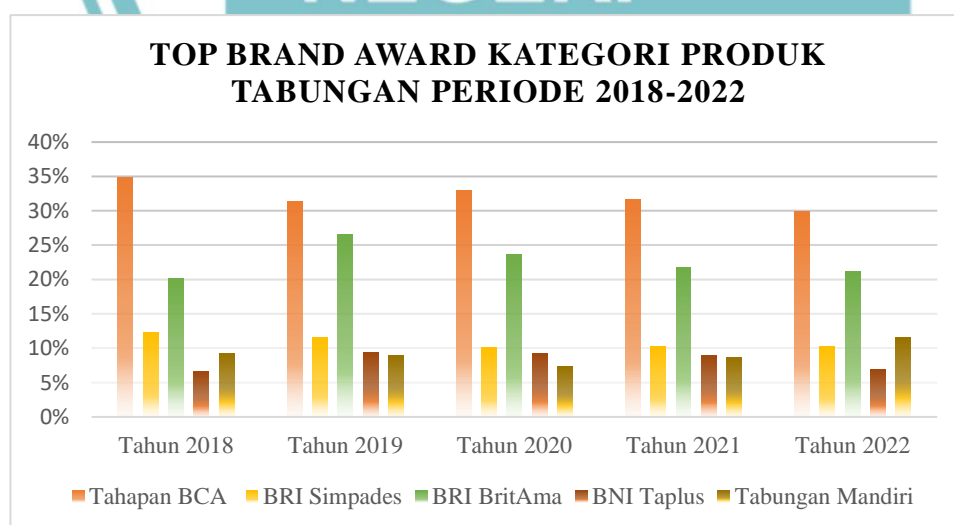
## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

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

Terdapat banyak *review positive* ataupun *review negative* pada konten promosi produk X di TikTok Bank GSG, sebagai contoh *review positive* yang diberikan oleh pengguna TikTok @FlyingSpur “Oke besok bikin, udah punya tahapan tapi yang ini kok lebih bagus, kebetulan kartu yang lama udah ngelupas”. Sedangkan pengguna TikTok @mff memberikan *review negative* yaitu “cara ganti kartunya dimana sih? Bingung banget”. *Review* yang diberikan oleh seseorang dapat dinilai oleh konsumen lain melalui lima indikator penilaian yaitu indikator *perceived usefulness*, *source credibility*, *argument quality*, *review valance* dan *volume of review* (Latifa, 2016).

Menurut (Liao, 2017) jika *review* yang diberikan itu relevan dengan keadaan, akurat dan update maka dapat menarik perhatian konsumen untuk melakukan keputusan pembelian. *Valance* yang ada dalam *review positive* atau *review negative* memiliki dampak terhadap kredibilitas serta penilaian konsumen terhadap suatu produk (Bronner, 2016). *Volume of review* sangat menentukan perilaku konsumen terhadap suatu produk, semakin banyak *review positive* dapat meningkatkan kesadaran konsumen dan menunjukkan popularitas sebuah produk (Zhu, 2010). Salah satu produk populer yang dimiliki oleh Bank GSG adalah produk X. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan data yang diperoleh berdasarkan survey yang dilakukan oleh Top Brand Award pada tahun 2022 kategori produk tabungan, sebagai berikut:



Gambar 1. 2 Top Brand Award Kategori Produk Tabungan  
Sumber: data diolah



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

Berdasarkan data yang ada pada gambar 1.2 dapat dilihat bahwa produk X berhasil mempertahankan posisi pertama selama lima tahun terakhir. Produk yang mendapatkan penghargaan bergengsi tersebut dinilai memiliki tiga kriteria yaitu kriteria *mind share*, *market share* dan *commitment share*. Produk X memiliki nasabah berjumlah 8,1 juta menurut Suwignyo Budiman selaku Direktur bank GSG. Melalui unggahan konten pada aplikasi TikTok, Bank GSG dapat berbagi informasi secara cepat, kreatif dan tidak membosankan mengenai produknya, sehingga Bank GSG dapat menggapai target konsumen dengan mudah. Konten promosi di TikTok dapat memenuhi karakteristik generasi milenial yang ingin serba cepat dalam hal apapun, update mengenai perkembangan jaman dan melibatkan teknologi untuk aktivitas kehidupan sehari-hari.

Melihat adanya pengaruh dari *review positive* dan *review negative* yang diberikan oleh para *viewers* pada konten promosi produk X di TikTok, maka peneliti menganggap bahwa topik ini menarik untuk diteliti. Terdapat beberapa alasan mengapa peneliti memilih *review positive* dan *review negative* konten TikTok produk X sebagai bahan penelitian. Alasan pertama, karena produk X merupakan produk unggulan Bank GSG berdasarkan survei yang dilakukan oleh Top Brand Indonesia sesuai dengan penjelasan gambar 1.2. Selain itu, jumlah pengguna aplikasi TikTok mengalami peningkatan yang signifikan berdasarkan survey yang dilakukan oleh Hootsuite We Are Social. Kedua data tersebut diikuti oleh jumlah *review positive* dan *review negative* yang mengalami peningkatan, pada konten promosi produk X di TikTok.

Berdasarkan latar belakang masalah dan fenomena yang telah dijelaskan diatas, peneliti terdorong untuk melakukan penelitian lebih dalam dengan judul “*Review Positive VS Review Negative Pada Konten TikTok Bank GSG Terhadap Keputusan Pembelian Produk X (Studi Kasus Pada Generasi Milenial)*”.



## 1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Dalam melakukan keputusan pembelian, calon konsumen dihadapkan dengan berbagai macam risiko yang dapat menimbulkan kerugian. Untuk meminimalisir risiko tersebut, calon konsumen akan mencari informasi terlebih dahulu mengenai produk yang akan dibeli dari berbagai macam sumber, termasuk melalui *review positive* ataupun *review negative* pada konten promosi di TikTok. Berikut ini merupakan jumlah komentar pada konten produk X di akun resmi Tiktok Bank GSG, sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Jumlah Komentar Pada Konten TikTok Produk X

| Tanggal Posting Konten | Jumlah Keseluruhan Komentar | Jumlah Komentar Positif | Jumlah Komentar Negatif |
|------------------------|-----------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 04 Mei 2021            | 3                           | 3                       | 0                       |
| 05 Mei 2021            | 5                           | 5                       | 0                       |
| 05 Mei 2021            | 12                          | 10                      | 2                       |
| 24 September 2021      | 150                         | 133                     | 17                      |

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa keseluruhan komentar yang ada pada konten promosi produk X mengalami kenaikan yang sangat signifikan dalam kurun waktu lima bulan. Dari tabel diatas juga dapat diketahui jumlah komentar positif lebih banyak dibandingkan dengan jumlah komentar negatif. Peningkatan jumlah *review* tersebut diikuti dengan peningkatan jumlah pengguna TikTok di Indonesia serta penghargaan yang diraih oleh produk X dalam predikat Top Brand Indonesia selama lima tahun berturut-turut.

Sehingga peneliti ingin menguji perbedaan serta mengetahui seberapa besar pengaruh antara *review positive* dengan *review negative* yang ada pada konten promosi produk X di TikTok Bank GSG terhadap keputusan pembelian dengan metode *SEM* yang menjadi keiistimewaan pada penelitian ini. Dengan demikian, dari data yang ditemukan maka timbulah beberapa pertanyaan penelitian.

### Hak Cipta :

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

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat disusun beberapa pertanyaan dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Apakah *review positive* mempengaruhi konsumen dalam keputusan pembelian produk X?
2. Apakah *review negative* mempengaruhi konsumen dalam keputusan pembelian produk X?
3. Apakah *review negative* memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan *review positive* bagi konsumen dalam keputusan pembelian produk X?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berikut ini terdapat tujuan penelitian yang dapat berfungsi sebagai alasan mengapa peneliti perlu melakukan penelitian lebih dalam, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bahwa *review positive* mempengaruhi konsumen dalam keputusan pembelian produk X.
2. Untuk mengetahui bahwa *review negative* mempengaruhi konsumen dalam keputusan pembelian produk X.
3. Untuk mengetahui bahwa *review negative* memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan *review positive* bagi konsumen dalam keputusan pembelian produk X.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan pemahaman yang lebih dalam mengenai pengaruh *review positive* dan *review negative* pada salah satu aplikasi media sosial yaitu Tiktok terhadap keputusan konsumen membeli produk X. Selain itu, penelitian ini tentunya sangat bermanfaat bagi penulis karena dapat menambah pengetahuan terkait topik yang akan dibahas.

Tidak hanya itu, penulis juga dapat memahami perilaku konsumen dengan teknik yang benar sebagai strategi menarik minat konsumen pada perusahaan tempat penulis bekerja nantinya. Untuk sisi akademisi, hasil 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

diharapkan dapat menjadi referensi atau tolak ukur untuk penelitian yang sama di masa yang akan datang.

Secara Praktis

Penelitian ini bermanfaat secara praktis untuk para konsumen yang khususnya menggunakan media sosial Tiktok sebagai informasi untuk memilih produk X, karena para konsumen dapat menjadikan penelitian ini sebagai masukan dan bahan pertimbangan atas pengambilan keputusan dalam membeli produk X.

Selain bagi konsumen, perusahaan terkait atas penelitian ini diharapkan mendapatkan sedikit informasi mengenai perubahan perilaku konsumen dan perkembangan konten pemasaran terhadap keputusan pembelian produk yang mereka tawarkan di era digital saat ini.

### 1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Penelitian ini disusun menjadi lima bab agar sistematis, tujuannya untuk memudahkan para pembaca dalam mengetahui dan memahami hubungan antara bab yang satu dengan bab yang lainnya sebagai suatu rangkaian yang konsisten. Adapun sistematika penulisan yang dimaksud yaitu:

#### **BAB 1: PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang pendahuluan yang menjabarkan latar belakang ditulisnya karya ilmiah ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

#### **BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang landasan teori yang mendasari tiap-tiap variabel, ringkasan hasil-hasil penelitian terdahulu yang sejenis, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

#### **BAB 3: METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang deskripsi dan definisi operasional variable-variabel penelitian, penentuan populasi, sampel, jenis sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

#### **BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, interpretasi hasil dan argumentasi terhadap hasil penelitian.



## BAB 5: PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengolahan data penelitian. Selain itu, dalam bab ini juga berisi saran saran bagi penelitian lainnya.



### © 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 V KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, peneliti dapat menyimpulkan beberapa kesimpulan, sebagai berikut:

1. Variabel *review positive* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk X milik bank GSG. Hal tersebut menunjukkan bahwa strategi pemasaran baru yang dilakukan oleh bank GSG yaitu melalui aplikasi TikTok mampu memberikan dampak positif terhadap peningkatan keputusan pembelian. Tidak hanya itu, hasil penelitian ini juga membuktikan bahwa keputusan pembelian produk tabungan X yang dilakukan oleh generasi milenial Jabodetabek disebabkan oleh *review positive* yang terdapat pada konten Tiktok bank GSG. Dengan adanya strategi lain yang dilakukan oleh bank GSG untuk mendorong seseorang melakukan keputusan pembelian, tentunya akan semakin memperkuat kontribusi variabel *review positive* dalam mendorong keputusan pembelian khususnya pada generasi milenial Jabodetabek.
2. Variabel *review negative* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk X milik bank GSG. Hal tersebut menunjukkan bahwa kritik atau saran pada konten Tiktok bank GSG tidak kalah penting bagi seseorang untuk melakukan keputusan pembelian. Tidak hanya itu, hasil penelitian ini juga membuktikan bahwa keputusan pembelian produk tabungan X yang dilakukan oleh generasi milenial Jabodetabek selain disebabkan oleh *review positive* juga disebabkan oleh tingkat kesadaran seseorang dalam menilai kelemahan produk. Dengan adanya kesadaran tersebut, akan timbul perasaan ragu untuk melakukan keputusan pembelian. Sehingga motivasi untuk melakukan keputusan pembelian akan berkurang. Gambaran tersebut sekaligus semakin memperkuat kontribusi *review negative* dalam mendorong keputusan pembelian khususnya pada generasi milenial 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





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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. Variabel *review negative* memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan variabel *review positive* terhadap keputusan pembelian produk X milik bank GSG. Hal tersebut menunjukkan tingkat kepercayaan konsumen untuk melakukan keputusan pembelian bergantung pada tingkat kepercayaan yang dimiliki terhadap produk. Semakin banyak *review negative* yang ditemukan dibandingkan *review positive* pada konten TikTok bank GSG, dapat menurunkan kepercayaan konsumen serta menurunkan tingkat loyalitas pelanggan. Dengan menurunnya tingkat kepercayaan, maka banyak konsumen yang batal melakukan keputusan pembelian sehingga dapat menyebabkan kerugian jika produk tabungan X tidak laku terjual. Dengan demikian, banyaknya jumlah *review negative* dibandingkan dengan *review positive*, akan memperkuat kontribusi *review negative* dalam mendorong keputusan pembelian khususnya pada generasi milenial Jabodetabek.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti dapat menyampaikan saran untuk beberapa pihak dan untuk penelitian selanjutnya, sebagai berikut:

### 5.2.1 Bagi Bank GSG

Melalui penelitian ini, diharapkan bank GSG selalu menemukan strategi-strategi pemasaran baru untuk mendorong keputusan pembelian khususnya untuk produk X semakin meningkat. Dengan adanya bukti bahwa *review positive* dan *review negative* memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian, maka diperlukan perkembangan konten promosi produk pada TikTok bank GSG. Adapun saran yang dapat diberikan telah dirangkum melalui beberapa poin sebagai berikut:

1. Melakukan re-posting konten produk X dengan ide konten yang lebih unik dan lebih menarik, seperti halnya memilih tempo lagu sesuai dengan trend yang sedang update pada aplikasi TikTok.
2. Melakukan branding atas produk X dengan cara menggandeng beberapa perwakilan mahasiswa di beberapa kampus ternama untuk membuat konten promosi di TikTok bank GSG.



**Hak Cipta :**

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

### 5.2.2 Bagi Generasi Milenial Jabodetabek

Bedasarkan hasil kusioner, diperoleh bahwa generasi milenial Jabodetabek yang berpenghasilan < Rp1.000.000 dapat melakukan keputusan pembelian produk tabungan X milik bank GSG. Tidak hanya itu, melalui hasil kusioner diperoleh bahwa mereka juga termasuk pengguna dan pernah melihat konten produk tabungan X pada aplikasi TikTok. Selain itu, mereka termasuk nasabah dengan tingkat loyalitas yang tinggi yaitu sekitar lebih dari 3 tahun telah menjadi nasabah bank GSG.

Saran yang dapat peneliti sampaikan yaitu untuk terus meningkatkan budaya baca yang terampil, sehingga saat melakukan keputusan pembelian pada produk X tidak akan ada penyesalan dikemudian hari. Selain itu, jangan ragu untuk ikut serta memberikan review positive atau negative setelah melakukan keputusan pembelian produk tabungan X dengan tatanan kalimat yang beretika, sehingga review atau ulasan tersebut dapat bermanfaat untuk konsumen lain yang akan membeli produk tabungan X.

### 5.2.3 Bagi Penelitian Selanjutnya

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, banyak hal yang perlu ditambahkan ataupun dilengkapi pada penelitian selanjutnya. Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan, sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini menggunakan studi kasus di Jabodetabek, faktanya responden di dominasi oleh masyarakat Kota Jakarta dan Kota Depok. Pada penelitian selanjutnya, diharapkan untuk penyebaran kusioner bisa lebih baik lagi, terutama untuk membagi penyebaran kusioner ke wilayah yang satu dan ke wilayah yang lainnya.
2. Pada penelitian ini tingkat *review positive* dan *review negative* terhadap keputusan pembelian produk tabungan X mencapai 50%, namun sisanya sebesar 50% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian. Pada penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menambahkan variabel lain seperti variabel experiential untuk mendorong keputusan pembelian.
3. Pada penelitian ini dilakukan pengujian atas 171 responden, akan lebih baik jika penelitian selanjutnya jumlah responden lebih banyak lagi dengan syarat mewakili setiap wilayah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Bronner, F. (2016). *Structural equation modeling with Mplus: Basic concepts, applications, and programming*. NY: Taylor & Francis.
- Chuan, C. S. (2011). Determinants of consumer engagement in electronic word-of-mouth (eWOM) in social networking sites. *International Journal of Advertising*, 47-75.
- F, Z. (2010). Impact of Online Consumer Reviews on Sales: The Moderating Role of Product and Consumer. *Journal of Marketing*, 133-148.
- Garry, A. (2008). *Prinsip Prinsip Pemasaran Jilid 1 Edisi Ke-12*. Jakarta: Erlangga.
- Gunelius. (2011). *30 Minute Social Media Marketing*. United States: McGraw Hill.
- Hudson, M. (2020). What Is Social Media: Definition and Examples of Social Media? Retrieved March 2, 2022, from <https://www.thebalancesmb.com/what-is-social-media-2890301>
- Jashari, F. &. (2020). The impact of social media on consumer behavior. *Journal Of Knowledge Management, Economics and Information Technology*, 7(1), 1-14.
- Julianto, A. K., & Ekohariadi. (2020). METODE GAMIFICATION PADA PEMROGRAMAN DASAR TEKNIK KOMPUTER DAN INFORMATIKA DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN. *urnal IT-EDU*, 05, 77-84.
- Khammas, M. (2008). Electronic Word Of Mouth: Anteseden Membaca Ulasan Pelanggan dalam Platform Opini Online: Studi Kuantitatif dari Pasar Inggris. *Konferensi Internasional ADIS*.
- Kim, W. G. (2015). The effectiveness of managing social media on hotel performance. *International Journal of Hospitality Management*, 165-171.
- Kotler. (2005). *Manajemen Pemasaran, Edisi 11, Jilid 2*. Jakarta: Penerbit Indeks.
- Kotler. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler. (2016). *Marketing Management 15th Global Edition*. Englend : Pearson Education Limited.
- Kotler. (2016). *Prinsip Prinsip Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

### Hak Cipta :

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

- Latifa. (2016). Factors Influencing Cosmetics Purchase Intention in Indonesia Based on Online Review. *Journal International Conference on Ethics of Business, Economics and Social Science*, Vol 1, hal 257.
- Liao, Z. (2017). Web functionality, web content, information security, and online tourism service continuance. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 265-263.
- Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Mandey, J. B. (2013). Promosi, Distribusi, Harga, Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Rokok Surya Promild., 1(4), 9.
- Mou, J. B. (2020). Study On Social Media Marketing Campaign Strategy - TikTok and Instagram. 6-41.
- Nurmalasari, Y. (2019). Pengaruh Country of Origin dan Ulasan Online Terhadap Kepercayaan dan Keputusan Pembelian Nature Republic di Kota Malang.
- Rehmood. (2011). The Impact of a Medion customer purchase intention. . *International Journal od Advanced computer science and application* , 12(1).
- Saripa. (2019). Pengaruh Ulasan Dan Penilaian Produk Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Tokopedia (Studi Kasus 3 Kecamatan Di Kota Makasar). *Skripsi*, Sekolah Tinggi Ekonomi Nobel Indonesia.
- Su, Y. (2020). Fan Engagement in 15 Seconds: Athletes' Relationship Marketing During a Pandemic via TikTok. *International Journal of Sport Communication*, 436-446.
- Sugiyono. (2010). *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. (2008). *Strategi Pemasaran* . Yogyakarta: Andi.
- Tran. (2016). The impact of communication channels on mobile banking adoption. *International Journal of Bank Marketing*, 34(1), 78-109.
- Tsang, A. S. (2009). Is a "star" worth a thousand words? The Interplay between product-review texts and rating valances . *European Journal of Marketing* , 43.



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

- Wangko, M. C. (2013). Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Panther Pada PT Astra Internasional . *Jurnal EMBA*, 1(3), 541-549.
- Yanthi. (2015). Pengaruh Country Of Origin dan Perceived Quality Terhadap Minat Beli Sepeda Motor Honda Beat Di Kota Denpasar. *E-Journal Manajemen Unud*, 11.
- Young, L. d. (2010). *Marketing Technology as a service: Proven Techniques that create Value*. West Suxxex: John Wiley & Sons Ltd.
- Yuswohady. (2016). *Millenial Trends*. Retrieved from <http://www.yuswohady.com/2016>
- Zhu, F. (2010). Impact of Online Consumer Reviews on Sales: The Moderating Role of Product and Consumer Characteristics. *Journal of Marketing*, 133-148.





© 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

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA





## Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

### “Review Positive VS Review Negative Pada Konten TikTok Bank BCA Terhadap Keputusan Pembelian Produk Tahapan Xpresi (Studi Kasus Generasi Milenial Jabodetabek)”

#### Pertanyaan Penyaringan (*Screening Question*)

1. Apakah Anda memiliki rekening tabungan Tahapan Xpresi BCA?
  - a. Ya
  - b. Tidak

Jika anda menjawab “Ya” silahkan lanjutkan pertanyaan berikutnya.

Jika anda menjawab “Tidak” cukup berhenti sampai disini dan terima kasih atas waktunya.

2. Apakah Anda pernah melihat konten promosi produk tabungan Tahapan Xpresi BCA secara online (media sosial/website bank BCA)?
  - a. Ya
  - b. Tidak

Jika anda menjawab “Ya” silahkan lanjutkan pertanyaan berikutnya.

Jika anda menjawab “Tidak” cukup berhenti sampai disini dan terima kasih atas waktunya.

3. Apakah Anda pengguna aplikasi TikTok?
  - a. Ya
  - b. Tidak

Jika anda menjawab “Ya” silahkan lanjutkan pertanyaan berikutnya.

Jika anda menjawab “Tidak” cukup berhenti sampai disini dan terima kasih atas waktunya.

#### Hak Cipta :

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



**Pertanyaan Profil (Profile Question)**

| No | Keterangan              | Jenis Isian   |
|----|-------------------------|---|
| 1. | Nomor Telepon           | (Jawaban isian singkat)   |
| 2. | Jenis Kelamin           | a. Perempuan<br>b. Laki-laki  |
| 3. | Usia                    | a. 22-25 Tahun<br>b. 26-29 Tahun<br>c. 30-33 Tahun<br>d. 34-37 Tahun<br>e. 38-41 Tahun                              |
| 4. | Domisili Tempat Tinggal | a. Kota Jakarta<br>b. Kota Bogor<br>c. Kota Depok<br>d. Kota Tangerang<br>e. Kota Bekasi                            |
| 5. | Pendidikan              | a. SD/Sederajat<br>b. SMP/Sederajat<br>c. SMA/Sederajat<br>d. Diploma (D1, D2 dan D3)<br>e. Sarjana (S1, S2 dan S3) |
| 6. | Pekerjaan               | a. Pelajar/Mahasiswa<br>b. Pegawai Negeri<br>c. Pegawai Swasta<br>d. Wiraswasta<br>e. Lain-lain                     |
| 7. | Penghasilan             | a. < Rp1.000.000<br>b. Rp1.000.000 s.d Rp2.000.000<br>c. Rp2.000.000 s.d Rp3.000.000                                |

**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



**Hak Cipta :**

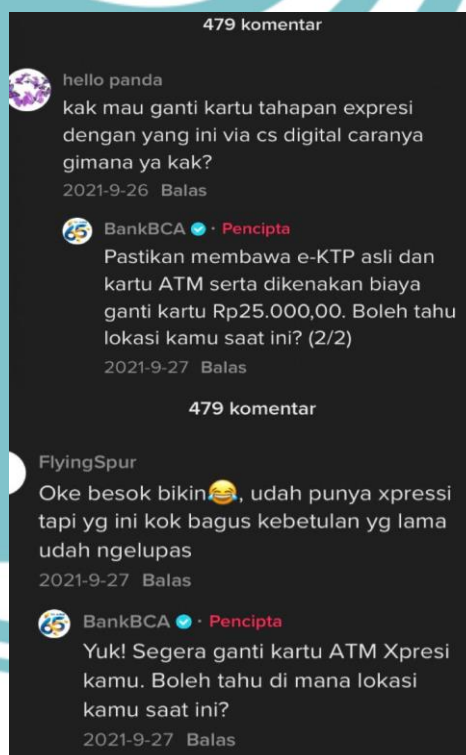
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

|    |   |   |
|----|---|---|
|    |   | d. Rp3.000.000 s.d<br>Rp4.000.000<br>e. > Rp4.000.000 |
| 8. | Sudah berapa lama Anda menjadi nasabah bank BCA | a. < 1 Tahun<br>b. 1-3 Tahun<br>c. > 3 Tahun          |

**Pernyataan Indikator Penelitian**

Petunjuk pengisian kuesioner

Berikut terdapat contoh *review positive* produk Tahapan Xpresi di TikTok. Bacalah setiap pernyataan dengan baik, kemudian pilihlah jawaban dengan jujur.





© 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 kritikan 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

| REVIEW POSITIVE             |   |       |    |   |   |    |
|-----------------------------|---|-------|----|---|---|----|
| No                          | Pernyataan  | Skala |    |   |   |    |
|                             |   | STS   | TS | N | S | SS |
| <i>Perceived Usefulness</i> |   |       |    |   |   |    |
| 1                           | <i>Review positive</i> produk Tahapan Xpresi di TikTok mempermudah menemukan informasi produk.                                |       |    |   |   |    |
| 2                           | <i>Review positive</i> produk Tahapan Xpresi di TikTok dapat meningkatkan pengetahuan keuntungan yang didapatkan dari produk. |       |    |   |   |    |
| 3                           | <i>Review positive</i> produk Tahapan Xpresi di TikTok dapat meningkatkan kepopuleran produk.                                 |       |    |   |   |    |
| <i>Source Credibility</i>   |   |       |    |   |   |    |
| 4                           | <i>Review positive</i> produk Tahapan Xpresi di TikTok berdasarkan pengalaman nasabah menggunakan produk.                     |       |    |   |   |    |
| 5                           | Para pengguna TikTok yang memberikan review positive produk Tahapan Xpresi menggunakan <i>real account</i> .                  |       |    |   |   |    |
| 6                           | Admin bank BCA memberikan tanggapan pada review positive dengan bukti yang kuat berupa link website/data terkait.             |       |    |   |   |    |
| <i>Argument Quality</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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

|                         |   |  |  |  |  |  |
|-------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 7                       | <i>Review positive</i> produk Tahapan Xpresi di TikTok mudah dipahami karena menggunakan Bahasa sehari-hari.      |  |  |  |  |  |
| 8                       | Respon yang diberikan oleh admin bank BCA di TikTok berusaha menjawab permasalahan nasabah.                       |  |  |  |  |  |
| 9                       | Respon yang diberikan oleh admin bank BCA di TikTok bersifat jujur dan apa adanya.                                |  |  |  |  |  |
| <b>Valance</b>          |   |  |  |  |  |  |
| 10                      | <i>Review positive</i> produk Tahapan Xpresi di TikTok memberikan informasi yang sebenar-benarnya.                |  |  |  |  |  |
| 11                      | <i>Review positive</i> produk Tahapan Xpresi di TikTok meningkatkan rasa kepercayaan nasabah terhadap produk.     |  |  |  |  |  |
| 12                      | <i>Review positive</i> produk Tahapan Xpresi di TikTok mencerminkan reputasi produk.                              |  |  |  |  |  |
| <b>Volume of Review</b> |   |  |  |  |  |  |
| 13                      | Semakin banyak <i>review positive</i> produk Tahapan Xpresi di TikTok dapat meningkatkan volume penjualan produk. |  |  |  |  |  |
| 14                      | Semakin banyak <i>review positive</i> produk Tahapan Xpresi di TikTok dapat menurunkan keraguan kualitas produk.  |  |  |  |  |  |



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

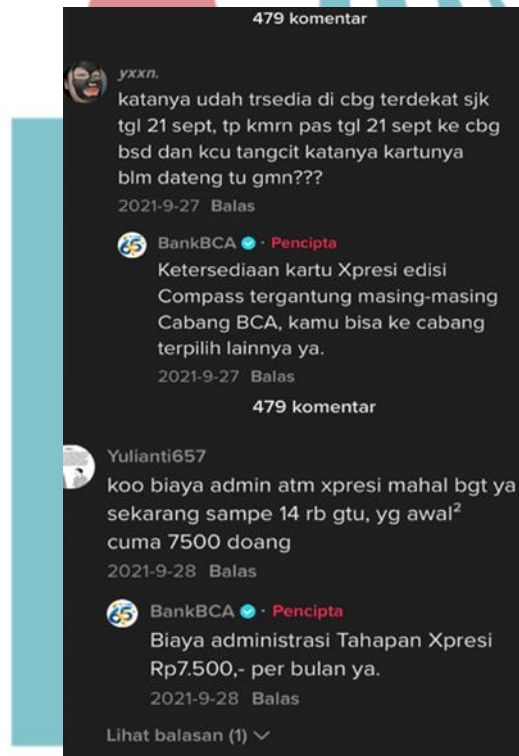
### Hak Cipta :

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

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 15 | Saya membeli produk Tahapan Xpresi karena jumlah <i>review positive</i> di TikTok terbilang banyak. |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|

Petunjuk pengisian kuesioner

Berikut terdapat contoh *review negative* produk Tahapan Xpresi di TikTok. Bacalah setiap pernyataan dengan baik, kemudian pilihlah jawaban dengan jujur.





© 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

| REVIEW NEGATIVE             |   |       |    |   |   |    |
|-----------------------------|---|-------|----|---|---|----|
| No                          | Pernyataan  | Skala |    |   |   |    |
|                             |   | STS   | TS | N | S | SS |
| <b>Perceived Usefulness</b> |   |       |    |   |   |    |
| 1                           | <i>Review negative</i> produk Tahapan Xpresi di TikTok mempermudah menemukan informasi produk.                              |       |    |   |   |    |
| 2                           | <i>Review negative</i> produk Tahapan Xpresi di TikTok dapat meningkatkan pengetahuan kerugian yang didapatkan dari produk. |       |    |   |   |    |
| 3                           | <i>Review negative</i> produk Tahapan Xpresi di TikTok dapat menurunkan kepopuleran produk.                                 |       |    |   |   |    |
| <b>Source Credibility</b>   |   |       |    |   |   |    |
| 4                           | <i>Review negative</i> produk Tahapan Xpresi di TikTok berdasarkan pengalaman nasabah menggunakan produk.                   |       |    |   |   |    |
| 5                           | Para pengguna TikTok yang memberikan <i>review</i> negative produk Tahapan Xpresi menggunakan <i>real account</i> .         |       |    |   |   |    |
| 6                           | Admin bank BCA memberikan tanggapan pada <i>review</i> negative dengan bukti yang kuat berupa link website/data terkait.    |       |    |   |   |    |
| <b>Argument Quality</b>     |   |       |    |   |   |    |
| 7                           | <i>Review negative</i> produk Tahapan Xpresi di TikTok mudah dipahami karena menggunakan Bahasa sehari-hari.                |       |    |   |   |    |



## © 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

|                         |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 8                       | Respon yang diberikan oleh admin bank BCA di TikTok berusaha menjawab permasalahan nasabah.                        |  |  |  |  |  |
| 9                       | Respon yang diberikan oleh admin bank BCA di TikTok bersifat jujur dan apa adanya.                                 |  |  |  |  |  |
| <i>Valance</i>          |  |  |  |  |  |  |
| 10                      | <i>Review negative</i> produk Tahapan Xpresi di TikTok memberikan informasi yang sebenar-benarnya.                 |  |  |  |  |  |
| 11                      | <i>Review negative</i> produk Tahapan Xpresi di TikTok menurunkan rasa kepercayaan konsumen.                       |  |  |  |  |  |
| 12                      | <i>Review negative</i> produk Tahapan Xpresi di TikTok mencerminkan nasabah terhadap produk.                       |  |  |  |  |  |
| <i>Volume of Review</i> |  |  |  |  |  |  |
| 13                      | Semakin banyak <i>review negative</i> produk tahapan Xpresi di TikTok dapat menurunkan volume penjualan produk.    |  |  |  |  |  |
| 14                      | Semakin banyak <i>review negative</i> produk Tahapan Xpresi di TikTok dapat meningkatkan keraguan kualitas produk. |  |  |  |  |  |
| 15                      | Saya tetap membeli produk Tahapan Xpresi walaupun jumlah <i>review negative</i> di TikTok terbilang banyak.        |  |  |  |  |  |





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

| KEPUTUSAN PEMBELIAN   |   |       |    |   |   |    |
|-----------------------|---|-------|----|---|---|----|
| No                    | Pernyataan  | Skala |    |   |   |    |
|                       |   | STS   | TS | N | S | SS |
| <b>Pilihan Produk</b> |   |       |    |   |   |    |
| 1                     | Saya akan membeli produk Tahapan Xpresi karena <i>review</i> di TikTok bank BCA.  |       |    |   |   |    |
| 2                     | Saya akan membeli produk Tahapan Xpresi setelah mempertimbangkan <i>review</i> di TikTok bank BCA.                              |       |    |   |   |    |
| 3                     | Saya akan membeli produk Tahapan Xpresi karena adanya <i>respond</i> dari admin bank BCA pada <i>review</i> di TikTok bank BCA. |       |    |   |   |    |
| 4                     | Saya akan membeli produk Tahapan Xpresi setelah melihat teman/keluarga saya memberikan <i>review</i> di TikTok bank BCA.        |       |    |   |   |    |
| 5                     | Saya akan membeli produk Tahapan Xpresi karena <i>review</i> di TikTok bank BCA yang saya baca terlihat meyakinkan.             |       |    |   |   |    |

## Lampiran 2. Tabulasi Jawaban Kuesioner

| Variabel X1 (Review Positive) |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |       |
|-------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Pertanyaan/Responden          | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | X1.6 | X1.7 | X1.8 | X1.9 | X1.10 | X1.11 | X1.12 | X1.13 | X1.14 | X1.15 |
| 1                             | 5    | 4    | 5    | 3    | 5    | 4    | 5    | 3    | 5    | 4     | 5     | 5     | 4     | 4     | 5     |
| 2                             | 4    | 5    | 3    | 4    | 5    | 3    | 4    | 5    | 4    | 3     | 5     | 5     | 4     | 4     | 3     |
| 3                             | 5    | 3    | 4    | 4    | 5    | 5    | 3    | 3    | 4    | 4     | 5     | 3     | 4     | 3     | 4     |
| 4                             | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     |
| 5                             | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     |
| 6                             | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5     | 5     | 5     | 5     | 4     | 4     |
| 7                             | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4     | 5     | 5     | 4     | 4     | 4     |
| 8                             | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     |
| 9                             | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     |
| 10                            | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5     | 4     | 4     | 5     | 4     | 4     |
| 11                            | 5    | 3    | 5    | 5    | 5    | 3    | 4    | 4    | 5    | 5     | 5     | 5     | 5     | 4     | 5     |
| 12                            | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     |
| 13                            | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5     | 5     | 5     | 5     | 4     | 5     |
| 14                            | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 3    | 4    | 5    | 5     | 4     | 4     | 5     | 5     | 4     |
| 15                            | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4     | 5     | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 16                            | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 3    | 4    | 5    | 4     | 5     | 4     | 5     | 5     | 4     |
| 17                            | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4     | 5     | 5     | 4     | 5     | 4     |
| 18                            | 4    | 5    | 5    | 3    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5     | 5     | 4     | 5     | 5     | 4     |
| 19                            | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4     | 5     | 4     | 5     | 4     | 5     |
| 20                            | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     | 4     | 4     | 5     | 5     | 2     |
| 21                            | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 22                            | 4    | 5    | 5    | 4    | 3    | 5    | 5    | 5    | 3    | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     |
| 23                            | 5    | 5    | 5    | 3    | 5    | 2    | 5    | 5    | 5    | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 4     |
| 24                            | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 25                            | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 3     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     |

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



|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 26 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 27 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 29 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 30 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 31 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 32 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 36 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 37 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 38 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 39 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 |
| 40 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 41 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 42 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 43 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 45 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 |
| 46 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 47 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 49 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 51 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 55 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

## Hak Cipta :

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

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 56 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 57 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 58 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 59 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 60 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 61 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 62 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 64 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 65 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 66 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 67 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 68 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 69 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 70 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 71 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 72 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 73 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 74 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 75 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 76 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 77 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 78 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 79 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 80 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 81 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 82 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 83 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 84 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 85 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 |

## Hak Cipta :

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

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 86  | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 87  | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 88  | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 89  | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 90  | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 91  | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 92  | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 93  | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 94  | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 95  | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 96  | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 97  | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 98  | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 99  | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 100 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 |
| 101 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 102 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 103 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 104 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 105 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 106 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 107 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 108 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 109 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 110 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 111 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 112 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 113 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 114 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| 115 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |

## Hak Cipta :

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



|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 116 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 117 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 118 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 119 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 120 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 121 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 122 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 123 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 124 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 125 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 126 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 127 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 128 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 129 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 130 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 131 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 132 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 133 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 134 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 135 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 136 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 137 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 138 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 139 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 140 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 141 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 142 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 143 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| 144 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 |
| 145 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 |

## Hak Cipta :

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

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 146 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 147 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 148 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 149 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 150 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 151 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 152 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 153 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 154 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 155 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 156 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 157 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 158 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 159 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 160 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 161 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 162 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 163 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 164 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 165 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 166 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 167 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 168 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 169 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 |
| 170 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 171 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 |

## Hak Cipta :

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



Variabel X2 (Review Negative)

| Pertanyaan/Responden | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 | X2.6 | X2.7 | X2.8 | X2.9 | X2.10 | X2.11 | X2.12 | X2.13 | X2.14 | X2.15 |
|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1                    | 5    | 4    | 3    | 4    | 4    | 5    | 5    | 3    | 4    | 4     | 5     | 4     | 3     | 4     | 4     |
| 2                    | 5    | 3    | 4    | 5    | 3    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5     | 3     | 3     | 5     | 5     | 4     |
| 3                    | 4    | 3    | 5    | 4    | 3    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5     | 3     | 4     | 5     | 5     | 4     |
| 4                    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     |
| 5                    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     |
| 6                    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     |
| 7                    | 3    | 3    | 2    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     |
| 8                    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     |
| 9                    | 5    | 5    | 3    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     |
| 10                   | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |
| 11                   | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5     | 5     | 5     | 4     | 4     | 4     |
| 12                   | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     | 5     | 2     | 3     | 3     | 5     |
| 13                   | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5     | 4     | 4     | 5     | 5     | 4     |
| 14                   | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4     | 4     | 5     | 5     | 3     | 4     |
| 15                   | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 16                   | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5     | 5     | 4     | 5     | 5     | 4     |
| 17                   | 5    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 3    | 3    | 5     | 5     | 5     | 4     | 5     | 5     |
| 18                   | 5    | 4    | 4    | 5    | 3    | 4    | 5    | 5    | 5    | 3     | 4     | 5     | 5     | 5     | 4     |
| 19                   | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5     | 4     | 4     | 4     | 4     | 5     |
| 20                   | 4    | 4    | 5    | 3    | 2    | 4    | 4    | 5    | 5    | 2     | 4     | 2     | 4     | 4     | 5     |
| 21                   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 22                   | 4    | 3    | 4    | 4    | 2    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     |
| 23                   | 5    | 5    | 2    | 5    | 5    | 3    | 5    | 5    | 5    | 5     | 4     | 2     | 5     | 5     | 4     |
| 24                   | 2    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 5     |
| 25                   | 3    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 3    | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     |
| 26                   | 3    | 4    | 4    | 4    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 5     | 4     | 4     | 5     | 4     | 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



|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 |
| 29 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 31 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 32 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 34 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 35 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 |
| 36 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 37 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 38 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 39 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 40 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 41 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 |
| 42 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 43 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| 44 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 3 | 5 |
| 45 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 47 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 |
| 48 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 49 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 50 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 |
| 51 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 54 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 5 |
| 55 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 56 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |

## Hak Cipta :

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

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 57 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 58 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 59 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 60 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 61 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 62 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 63 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 64 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 65 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 66 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 67 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 68 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 69 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 70 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 71 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 72 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 73 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 74 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 75 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 76 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 77 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 78 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 79 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 81 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 82 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 83 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 84 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 85 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 86 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |

Hak Cipta :

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



|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 87  | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 88  | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 89  | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 90  | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 91  | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 92  | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 93  | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 94  | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 95  | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 96  | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 97  | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 98  | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 99  | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 100 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 101 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 102 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 103 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 104 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 105 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 106 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 107 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 108 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 109 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 110 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 111 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 112 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 113 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 114 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 115 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 116 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |

## Hak Cipta :

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

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 117 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 118 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 119 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 120 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 121 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 122 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 123 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 124 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 125 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 126 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 127 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 128 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 129 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 130 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 131 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 132 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 133 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 134 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 135 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 136 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 137 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 138 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 139 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 140 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 141 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 142 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 143 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 |
| 144 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 145 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 146 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 |

## Hak Cipta :

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

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 147 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 148 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 149 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 150 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 151 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 152 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 153 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 154 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 155 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 156 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 157 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 158 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 159 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 160 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 161 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 162 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 163 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 164 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 165 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 166 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 |
| 167 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 |
| 168 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 169 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 170 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 |
| 171 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 |

## Hak Cipta :

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



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

| Variabel Y (Keputusan Pembelian) |    |    |    |    |    |
|----------------------------------|----|----|----|----|----|
| Pertanyaan/Responden             | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 |
| 1                                | 5  | 5  | 3  | 4  | 5  |
| 2                                | 3  | 4  | 5  | 5  | 4  |
| 3                                | 5  | 3  | 4  | 4  | 5  |
| 4                                | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 5                                | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 6                                | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 7                                | 4  | 3  | 5  | 5  | 4  |
| 8                                | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 9                                | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 10                               | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 11                               | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  |
| 12                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 13                               | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  |
| 14                               | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  |
| 15                               | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 16                               | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  |
| 17                               | 5  | 4  | 5  | 4  | 3  |
| 18                               | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  |
| 19                               | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  |
| 20                               | 2  | 2  | 5  | 4  | 4  |
| 21                               | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 22                               | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  |
| 23                               | 5  | 3  | 5  | 1  | 5  |
| 24                               | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 25                               | 2  | 3  | 3  | 5  | 3  |
| 26                               | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  |
| 27                               | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  |
| 28                               | 4  | 3  | 5  | 3  | 5  |
| 29                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 30                               | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 31                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 32                               | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 33                               | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  |
| 34                               | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 35                               | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 36                               | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  |
| 37                               | 5  | 4  | 4  | 3  | 3  |
| 38                               | 5  | 4  | 3  | 3  | 4  |
| 39                               | 4  | 5  | 3  | 5  | 4  |
| 40                               | 4  | 3  | 5  | 4  | 4  |
| 41                               | 5  | 5  | 3  | 3  | 5  |
| 42                               | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 43                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |



## © 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

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



## © 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

|     |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|
| 90  | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 |
| 91  | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 92  | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 93  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 94  | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 |
| 95  | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 |
| 96  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 97  | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 98  | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 99  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 100 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 101 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 102 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 103 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 104 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 105 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 106 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 107 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 108 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 109 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 110 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 111 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 112 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 113 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 114 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 115 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 116 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 117 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 118 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 119 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 120 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 121 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 122 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 123 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| 124 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 125 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| 126 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 127 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 128 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 129 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 130 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 131 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 132 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 133 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 134 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 |
| 135 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |





## © 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

|     |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|
| 136 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 137 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 138 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| 139 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| 140 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 141 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 142 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| 143 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 144 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 145 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 146 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 147 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 148 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 149 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 150 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 151 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 152 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 153 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 154 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 155 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 156 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 |
| 157 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 |
| 158 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 159 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 160 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 |
| 161 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 162 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 163 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 164 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 165 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 166 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 |
| 167 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 168 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 |
| 169 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 170 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 171 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 |

### Lampiran 3. Hasil Uji *Discriminant Validity*

|                     | Keputusan Pembelian | Review Negatif | Review Positif |
|---------------------|---------------------|----------------|----------------|
| Keputusan Pembelian | 0,801               |                |                |
| Review Negatif      | 0,562               | 0,823          |                |
| Review Positif      | 0,460               | 0,519          | 0,794          |

## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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



#### Lampiran 4. Hasil Uji Composite Reliability

|                     | Cronbach's Alpha | rho_A | Composite Reliability | Average Variance Extracted (AVE) |
|---------------------|------------------|-------|-----------------------|----------------------------------|
| Keputusan Pembelian | 0.721            | 0.735 | 0.843                 | 0.642                            |
| Review Negatif      | 0.842            | 0.848 | 0.894                 | 0.678                            |
| Review Positif      | 0.723            | 0.772 | 0.837                 | 0.631                            |



© 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





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

## Lampiran 5. Lembar Bimbingan

NIM : 1804421018  
 Nama : Shagi Aprilia Kurniawan  
 Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan  
 Nama Dosen Pembimbing : Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si

| Tanggal       | Materi Bimbingan  | Tanda Tangan |
|---------------|---|--------------|
| 2 Maret 2022  | 1. Pengiriman draft proposal skripsi<br>2. Pembahasan topik skripsi yang akan diajukan                                    |              |
| 1, 22 Maret   | 1. Penetapan Judul skripsi<br>2. Revisi BAB 1<br>a. Gap dan fenomenapenelitian<br>b. Latar belakang<br>c. Rumusan Masalah |              |
| 1 April 2022  | Persetujuan BAB 1   |              |
| 7 April 2022  | Revisi BAB II<br>a. Kerangka landasan teori<br>b. Kerangka pemikiran  |              |
| 15 April 2022 | 1. Persetujuan BAB III<br>2. Persetujuan Sidang Seminar proposal  |              |
| 19 April 2022 | 1. Persetujuan BAB III<br>2. Persetujuan siding seminar proposal  |              |
| 25 Mei 2022   | Revisi rancangan kuesioner  |              |
| 13 Juni 2022  | Persetujuan BAB IV dan BAB V  |              |
| 6 Juli 2022   | Revisi BAB IV dan BAB V<br>a. Karakteristik responden<br>b. Pembahasan hasil<br>c. Kesimpulan                             |              |

**Hak Cipta :**  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, dan penulisan karya ilmiah.  
 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



Rabu, 27 Juli 2022

1. Persetujuan BAB IV dan BAB V
2. Revisi Abstrak

2 Agustus

Persetujuan Skripsi

Mentor  
KPS Keuangan dan Perbankan Terapan  
Depdiknas 03 Agustus 2022

Mia Andika Sari, S. Hum., M.M.  
NIP.9222016020919820803

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  
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