



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

SKRIPSI TERAPAN



**FAKTOR FAKTOR PENENTU NASABAH MENGGUNAKAN MESIN  
*CUSTOMER SERVICE DIGITAL* BANK BCA DI JABODETABEK**

Disusun Oleh :  
**RAFI SETIYO WIDODO**  
NIM 1904421039

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan**

**Jurusan Akuntansi**

**Politeknik Negeri Jakarta**

**2023**



**Hak Cipta :**

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

**SKRIPSI TERAPAN**



**FAKTOR FAKTOR PENENTU NASABAH MENGGUNAKAN MESIN  
*CUSTOMER SERVICE DIGITAL BANK BCA DI JABODETABEK***

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Terapan pada  
Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan  
Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**  
Disusun oleh :  
**Rafi Setiyo Widodo**  
**1904421039**

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

**2023**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 di dalam Laporan Skripsi Terapan ini adalah hasil karya saya sendiri bukan plagiat karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Skripsi Terapan ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai etika ilmiah.

Nama : Rafi Setiyo Widodo

NIM : 1904421039

Tanggal :

Tanda Tangan :



**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

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Skripsi Terapan ini diajukan oleh:

Nama : Rafi Setiyo Widodo

NIM : 1904421039

Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan Terapan

Judul Skripsi : Faktor – Faktor Penentu Nasabah Menggunakan Mesin Customer Service Digital Bank BCA di Jabodetabek

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

### DEWAN PENGUJI

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

Anggota Penguji : Efriyanto, S.E., M.M. (  )

**DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI**

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 17 Juli 2022

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M.  
NIP 196404151990032002



Hak Cipta :

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

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Rafi Setiyo Widodo  
Nomor Induk Mahasiswa : 1904421039  
Jurusan/Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan  
Judul Skripsi :

**Faktor – Faktor Penentu Nasabah Menggunakan Mesin *Customer Service*  
Digital Bank BCA di Jabodetabek**

Disetujui oleh:  
Pembimbing

Efriyanto, S.E., M.M.  
NIP. 196501051991031005

Ketua Program Studi

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



Hak Cipta :

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

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Rafi Setiyo Widodo  
NIM : 1904421039  
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan  
Jurusan : Akuntansi  
Jenis Karya : Skripsi Terapan

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

Faktor – Faktor Penentu Nasabah Menggunakan Mesin *Customer Service* Digital Bank BCA di Jabodetabek

Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalih media atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok  
Pada Tanggal : 17 Juli 2023

Yang menyatakan

Rafi Setiyo Widodo





**Hak Cipta :**

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

## KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan Akuntansi. Adapun judul skripsi penulis adalah “Faktor – Faktor Penentu Nasabah Menggunakan Mesin Customer Service Digital Bank BCA di Jabodetabek” dalam menyusun sekaligus menyelesaikan penulisan skripsi ini penulis banyak sekali mendapat dukungan serta motivasi dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis ingin sekali mengucapkan banyak – banyak terima kasih kepada semua pihak yang sudah membantu, memberikan dukungan, serta motivasi untuk penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada :

1. Bapak Dr. sc. H. Zainal Nur Arifin. Dip 1 – Ing. HTL., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta
3. Bapak Heri Abrianto S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Keuangan dan Perbankan
4. Bapak Efriyanto, S.E., M.M. selaku Dosen skripsi yang selalu memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dalam proses pembuatan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff Administrasi Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu yang luar biasa sangat bermanfaat bagi penulis
6. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan doa demi kelancaran proses penyusunan skripsi ini
7. Kepada CUMLAUDE TEAM Aftik, Angelica, Chintia, Gifti, dan risma selaku teman seperjuangan selama kuliah dari awal mahasiswa baru sampai tingkat akhir sampai sekarang yang telah memberikan berbagai macam warna pada masa perkuliahan
8. Kepada Aqil, Mexi, Zipar teman sejak awal MABA yang banyak sekali memberikan pengalaman dan warna bagi kehidupan penulis selama perkuliahan



**Hak Cipta :**

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

9. Kepada teman – teman magang di Kantor Pusat PT Pegadaian Annisa Sekar, Aulia, Fira, Gina, Desta, Widia, Vanya, Kimmy, Alfia, dan Rama yang telah banyak memberikan semangat saat masa – masa skripsi dan berbagi pengetahuan selama magang berlangsung
10. Kepada 04421001 yang telah banyak sekali memberikan bantuan, arahan, dan keluh kesah penulis selama masa perkuliahan dan pada saat penyusunan skripsi ini
11. Seluruh teman – teman bimbingan Bapak Efriyanto yaitu Nexia, Shalfa, Cia, Angelica, dan Ayu yang senantiasa memantu dan bercerita keluh kesah pada saat bimbingan penyusunan skripsi ini
12. Seluruh teman teman Program Studi Keuangan dan Perbankan khususnya Kelas BKT 8A yang telah bersama – sama melawati masa masa perkuliahan sampai lulus bersama dan semoga kalian sukses dikemudian hari
13. Seluruh teman – teman atau pihak yang membantu dan memberikan motivasi yang tidak bisa penulis sebutkan satu per Satu

Penulis menyadari banyak sekali keterbatasan dalam menyusun skripsi ini, maka penulis memohon maaf apabila dalam menyusun dan melakukan penulisan skripsi ini banyak sekali kekurangan. Penulis sangat mengharapkan kritik berupa saran demi kebaikan dimasa yang akan datang. Akhirnya penulis mengucapkan banyak terima kasih dan berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang baik bagi penulis dan pembaca.

Depok, 17 Juli 2023

Rafi Setiyo Widodo





Hak Cipta :

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

Rafi Setiyo Widodo

Keuangan dan Perbankan Terapan

**Faktor – Faktor Penentu Nasabah Menggunakan Mesin *Customer Service* Digital Bank BCA di Jabodetabek**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui faktor nasabah Bank BCA menggunakan mesin *customer service* digital. Faktor tersebut adalah faktor fasilitas, faktor lokasi, dan faktor *user friendly* terhadap keputusan penggunaan mesin *customer service* digital Bank BCA. Penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada 100 responden yang menggunakan mesin *customer service* digital Bank BCA, menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 26.0 dan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga variabel faktor fasilitas, faktor lokasi, dan *faktor user friendly* berpengaruh baik secara parsial maupun simultan terhadap keputusan penggunaan. Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi Bank BCA sebagai tambahan pengetahuan baru dalam menyelidiki faktor – faktor yang mempengaruhi penggunaan mesin *customer service* digital.

**Kata Kunci : Digital Banking, Faktor fasilitas, faktor lokasi, faktor *user friendly*, keputusan penggunaan**



**Hak Cipta :**

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

Rafi Setiyo Widodo

Keuangan dan Perbankan Terapan

*Customer Determining Factors Using Bank BCA Digital Customer Service Machines in Jabodetabek*

**ABSTRACT**

*This research aims to determine the factors of Bank BCA customers using digital customer service machines. These factors are the facility factor, location factor, and user friendly factor in the decision to use Bank BCA's digital customer service machine. This study uses primary data obtained by distributing questionnaires to 100 respondents who use Bank BCA digital customer service machines, using a purposive sampling technique. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression using SPSS version 26.0 and the results of this study indicate that the three variables of facility factors, location factors, and user friendly factors influence both partially and simultaneously on usage decisions. The results of this study are expected to provide benefits to Bank BCA as additional new knowledge in investigating the factors that influence the use of digital customer service machines.*

**Keywords:** *Digital Banking, facility factor, location factor, user friendly factor, usage decision*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Produk .....	10
2.1.2 Atribut Produk .....	11
2.1.3 Dimensi Atribut Produk.....	11
2.1.3.1 Fitur Produk.....	12
2.1.3.2 Design Produk.....	12
2.1.3.3 Kualitas Produk.....	14
2.1.2 Keputusan Penggunaan.....	15
2.1.3 Digital Banking .....	16





**Hak Cipta :**

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

2.2 Penelitian Terdahulu .....	17
2.3 Kerangka Pemikiran .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Objek Penelitian.....	27
3.3 Metode Pengambilan Sampel .....	28
3.3.1 Populasi dan Sampel .....	28
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	29
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.5.1 Operasional Variabel .....	30
3.6 Metode Analisis Data.....	32
3.6.1 Uji Coba Instrumen.....	32
3.6.1.1 Uji Validitas .....	32
3.6.1.2 Uji Reliabilitas .....	33
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.6.2.1 Uji Normalitas.....	34
3.6.2.2 Uji Multikolinearitas.....	35
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	35
3.6.3 Analisa Regresi Linear Berganda .....	35
3.6.4 Uji Hipotesis.....	36
3.6.4.1 Uji T .....	36
3.6.4.2 Uji F (simultan) .....	36
3.6.5 Uji Koefisien Determinasi.....	37



**Hak Cipta :**

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

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....</b>	<b>38</b>
4.1.1 Sejarah Bank BCA .....	38
4.1.2 Visi dan Misi Bank BCA .....	39
4.1.3 Struktur Organisasi Bank BCA .....	40
<b>4.2 Analisis dan Pembahasan.....</b>	<b>45</b>
4.2.1 Analisis Jawaban Responden .....	45
4.2.2 Analisis Profil Responden .....	46
4.2.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.2.2.2 Responden Berdasarkan Usia .....	47
4.2.2.3 Responden Berdasarkan Domisili .....	48
4.2.2.4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	49
<b>4.3 Analisis Data Penelitian.....</b>	<b>50</b>
4.3.1 Uji Validitas .....	50
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	52
4.3.3 Uji Statistik Deskriptif.....	53
4.3.4 Uji Asumsi Klasik .....	58
4.3.3.1 Uji Normalitas.....	58
4.3.3.2 Uji Multikolinearitas .....	61
4.3.3.3 Uji Heterokedastisitas .....	62
4.3.5 Analisis Regresi Linier Berganda .....	63
4.3.6 Uji Hipotesis .....	65
4.3.6.1 Uji T(Parsial) .....	65
4.3.7 Uji Koefisiensi Determinasi .....	67
<b>4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....</b>	<b>68</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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



4.4.1 Pengaruh Faktor Fasilitas Terhadap Keputusan Penggunaan Mesin <i>Customer Service</i> Digital Bank BCA .....	68
4.4.2 Pengaruh Faktor Lokasi Terhadap Keputusan Penggunaan Mesin <i>Customer Service</i> Digital Bank BCA .....	69
4.4.3 Pengaruh Faktor <i>User Friendly</i> Terhadap Keputusan Penggunaan Mesin <i>Customer Service</i> Digital Bank BCA .....	70
4.4.4 Pengaruh Faktor Fasilitas, Faktor Lokasi, Faktor <i>User Friendly</i> Terhadap Keputusan Penggunaan Mesin <i>Customer Service</i> Digital Bank BCA.....	70
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>72</b>
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran .....	73





**Hak Cipta :**

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

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Bank BCA Tahun 2016 – 2022 .....	3
Tabel 1.2 Pengguna Kartu Debit dan ATM di Indonesia Tahun 2016 – 2022 .....	6
Tabel 3.1 Skor Indikator .....	33
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	33
Tabel 4.1 Tabulasi Data Penelitian .....	58
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	69
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	70
Tabel 4.4 Hasil Uji Kolmogrov-Simirnov Test.....	73
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas .....	74
Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	77
Tabel 4.7 Hasil Uji T ( Parsial) .....	79
Tabel 4.8 Hasil Uji F Simultan) .....	80
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi .....	81

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



**Hak Cipta :**

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

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank BCA.....	52
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	55
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Domisili.....	56
Gambar 4.5 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	57
Gambar 4.6 Grafik Normal Probability Plot.....	72
Gambar 4.7 Histogram Uji Normalitas.....	73





**Hak Cipta :**

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

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....	78
Lampiran 2 Tabulasi Data Hasil Penelitian .....	84
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	95
Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	100
Lampiran 5 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	103
Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis .....	104
Lampiran 7 Tabel Distribusi R.....	106
Lampiran 8 Tabel Distribusi F.....	109
Lampiran 9 Lembar Bimbingan .....	112



**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 I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Saat ini perkembangan teknologi berkembang sangat pesat, di mana perkembangan tersebut membawa pengaruh terhadap beberapa aspek kehidupan. Kehidupan di era perkembangan teknologi memberikan banyak revolusi digital yang terjadi, saat ini banyak sektor industri harus mengembangkan teknologi guna menghadapi dan melakukan perubahan dalam bertransformasi di era digitalisasi. Revolusi digital mengubah berbagai aspek yang sangat berdampak pada industri tersebut, salah satunya revolusi dalam sektor keuangan dan perbankan.

Akselerasi teknologi yang terus berkembang secara pesat di seluruh dunia membuat para pelaku industri perbankan dituntut untuk menerapkan teknologi digital agar dapat bersaing dan memenuhi kebutuhan para nasabahnya. Perkembangan teknologi sekarang ini muncul dan memiliki tujuan untuk memuaskan pengguna dalam melakukan transaksi perbankan (Ansori, 2016). Pada saat ini teknologi merupakan salah satu sarana yang dapat memaksimalkan kinerja suatu perusahaan/badan tertentu terutama perbankan (Fitri, 2016). Inovasi baru dapat lahir dan berkembang untuk diaplikasikan pada jasa dan produk perbankan yang ataupun belum ada. Salah satu inovasi yang dapat dilakukan adalah dengan meluncurkan gagasan teknologi yang menarik sehingga dapat mempermudah nasabah dan menarik minat nasabah.

Perbankan saat ini sedang mengalami transformasi digital yang sangat cepat dalam melayani nasabah, sekaligus menghadapi para kompetitornya baik lembaga perbankan itu sendiri maupun lembaga keuangan lainnya. Perkembangan semacam ini juga disebut sebagai evolusi pemasaran era 4.0. Karena definisi marketing 4.0 adalah menghubungkan teknologi dan atau sebuah mesin untuk meningkatkan produktifitas serta pemasaran produk (Kotler et al., 2017).



Hak Cipta :

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

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi pada bidang keuangan dan perbankan cenderung lebih cepat dan pesat. Perbankan kini saling bersaing dan berlomba - lomba memberikan layanan untuk meningkatkan kepuasan penggunaannya. Banyak sekali pelayanan yang ditawarkan oleh bank, tetapi untuk pelayanan tertentu masih harus membutuhkan layanan manusia seperti *customer service*. *Customer Service* (CS) merupakan salah satu pionir terpenting bagi perusahaan untuk membangun keputusan penggunaan dan kepuasan pelanggan pasca penggunaan (Ananda Dwi et al., 2018). Tentunya, memberikan pelayanan yang berkualitas, menghadirkan kepuasan dan meningkatkan hubungan antara perusahaan dengan nasabah (Nugroho et al., 2020). Berbagai macam masukan serta keluhan dari nasabah muncul seperti lamanya menunggu antrian, tidak maksimalnya layanan yang diberikan *customer service*, maka dari itu konsep ini merupakan gap bagi industri keuangan dan perbankan bagaimana bank dapat melayani dengan cepat, efisien, dan maksimal dengan menggunakan teknologi (POJK 2021).

Teknologi adalah faktor penting untuk pertumbuhan perbankan ke dimasa yang akan datang, hal ini untuk mendorong inklusi keuangan (Febriana, 2017). Semakin cepat teknologi berkembang, maka semakin cepat menarik pelanggan ke layanan perbankan yang nyaman, aman serta mudah (Syarif et al., 2018). Munculnya teknologi yang berkembang pada sektor keuangan dan perbankan seperti adanya layanan *mobile banking*, ATM, internet banking, tabungan digital, *fintech* perbankan, dan mesin *customer service* digital yang diharapkan dapat melayani sekaligus diharapkan membuat kepuasan nasabah pada Bank BCA sehingga lebih unggul dan memenangkan persaingan pasar.

Baru baru ini muncul sebuah teknologi baru yang menawarkan sebuah layanan yang bersifat mandiri atau *self service* yaitu layanan mesin *customer service digital* yang dapat digunakan untuk melayani sekaligus mempermudah nasabah, atau mesin yang akan digunakan nasabah secara *self service* dalam melakukan transaksi yang terkait dengan fungsi *customer*



**Hak Cipta :**

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

*service*. Selain itu, untuk dapat memuaskan nasabah strategi dan inovasi harus dilakukan oleh industri perbankan untuk mencapai tujuan yang diinginkan, salah satunya adalah memberikan layanan berupa *self service technology* dalam industri keuangan dan perbankan. Hal tersebut sejalan dengan kecenderungan perkembangan teknologi yang ada untuk mewujudkan serta mengarahkan transaksi masyarakat yang memanfaatkan layanan perbankan modern yang lebih efisien, cepat dan efektif (Antasari, Administrasi, & Brawijaya, 2017)

Dengan fenomena perkembangan teknologi perbankan dan keinginan konsumen atau nasabah untuk kemudahan sekaligus memberikan pelayanan yang unggul, Bank BCA melakukan strategi untuk memuaskan nasabahnya. Hal ini dibuktikan dengan kenaikan jumlah nasabah bank BCA mulai tahun 2016 hingga tahun 2022, pada tahun 2021 nasabah Bank BCA mencapai 21,7 Juta nasabah dan terus mengalami kenaikan sebesar 40% pada dua tahun terakhir. Hal ini menjadi fokus utama kepada bank BCA untuk melayani nasabah dengan cepat, efisien, dan maksimal. PT. Bank Central Asia, Tbk terus memberikan solusi untuk memenuhi kebutuhan keuangan nasabahnya.

Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah Bank BCA Tahun 2016 – 2022

Tahun	Jumlah Nasabah
2016	15,6 Juta Nasabah
2017	17 Juta Nasabah
2018	19 Juta Nasabah
2019	21,7 Juta Nasabah
2020	24,5 Juta Nasabah
2021	28,5 Juta Nasabah
2022	34 Juta Nasabah

Sumber : Laporan Tahunan Bank BCA Tahun 2022



Hak Cipta :

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

Bank BCA kini memiliki sebanyak 1.200 mesin *Customer service* digital (sumber Bank BCA). PT Bank Central Asia Tbk terus mengembangkan *customer service* digital untuk menuju perbankan zaman *now*. Hingga saat ini, BCA memiliki hampir 1.200 mesin CS digital yang tersebar di berbagai lokasi. Mesin CS digital ini dapat memberikan manfaat jangka panjang, apalagi di masa pandemi yang dimulai pada tahun 2020 hingga saat ini yang mendorong nasabah melakukan transaksi perbankan yang lebih mudah, praktis, dan aman” *Executive Vice President Secretariat & Corporate Communication* BCA, Hera F. Haryn. (sumber :beritasatu.com).

Salah satu bentuk persaingan dalam industri keuangan dan perbankan adalah bagaimana memberikan bentuk layanan berbasis teknologi yang *user-friendly*. Maka, berdasarkan gap dan fenomena diatas tertarik untuk meneliti faktor – faktor penentu nasabah menggunakan mesin *customer service* digital Bank BCA . Pada dasarnya faktor penentu nasabah dalam menggunakan mesin *customer service* digital pada Bank BCA tergantung nasabah itu sendiri. Namun, agar berkualitas dan memiliki manfaat untuk melayani maka harus diketahui faktor – faktor penentunya. Tanpa standar pelayanan dan kualitas akan sangat sulit untuk memberikan pelayanan yang berkualitas untuk nasabahnya. Ada faktor yang mempengaruhi faktor tersebut adalah faktor fasilitas, faktor lokasi, dan faktor *user friendly* yang diharapkan oleh peneliti akan berpengaruh dalam menciptakan keputusan penggunaan dan kepuasan nasabah Bank BCA dalam penggunaan mesin *costumer service* digital Bank BCA.

Ditinjau dari faktor fasilitas yang akan dilihat dari tata letak mesin *customer service* digital dalam ruangan atau kantor cabang, adanya penyejuk ruangan atau AC, kemampuan melayani yang dilihat dari waktu pelayanan, dan waktu yang diperlukan dalam penggunaan mesin *customer service* digital. Fakor lokasi akan ditinjau apakah lokasi mesin *customer service* digital mudah diakses melalui sarana transportasi, apakah sudah cukup tersedia dan mudah dijangkau, dan lokasi mesin *customer service*

**Hak Cipta :**

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

digital jauh dari kebisingan. Faktor *user friendly* yang dilihat dari suatu keadaan dimana ketika seseorang menggunakan mesin *customer service* digital akan merasa mudah dan praktis dan diharapkan menjadi nilai tambah serta manfaat jangka panjang agar nasabah mudah dalam melakukan transaksi yang lebih praktis, dan aman (Heryadi, 2021). Maka, berdasarkan fenomena dan gap yang ditemukan dari pemaparan diatas. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “FAKTOR FAKTOR PENENTU NASABAH MENGGUNAKAN MESIN *CUSTOMER SERVICE DIGITAL* BANK BCA”

### 1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Bedasarkan latar belakang diatas, minat konsumen dalam menggunakan teknologi *digital banking* terus mengalami peningkatan. Menurut survei yang dilakukan Bank Indonesia penggunaan teknologi *digital banking* pada pertengahan tahun 2022 sudah sebanyak 21 juta pengguna (Sumber: Bank Indonesia), hal ini dikarenakan pandemi covid 19 dalam kurun waktu tiga tahun terakhir yang diperkuat dengan data menurunnya kantor layanan bank Bank Per 100.000 Penduduk Dewasa (November 2021–Maret 2022).

Sesuai dengan rencana pengembangan kanal *online* dan *offline* secara paralel, Bank BCA melakukan transformasi jaringan pada setiap kantor cabang menuju konsep *hybrid* dimana, kantor cabang Bank BCA dilengkapi dengan perangkat digital maupun dengan interaksi manusia. Hal ini menunjukkan untuk memberikan layanan kepada para nasabahnya.

Hal ini mendorong inovasi dan penciptaan teknologi baru untuk melayani para nasabahnya dengan cepat, efisien, dan maksimal menggunakan mesin *customer service digital* yang merupakan layanan *customer service* berbasis teknologi digital untuk melayani pengantian kartu debit/ATM hilang, migrasi ke *chip*, dan cetak kartu digital ke bentuk fisik. Berdasarkan data Adapun jumlah Kartu Debit dan ATM di Indonesia berdasarkan data dari Bank Indonesia dari tahun 2016 sampai tahun 2022.

**Hak Cipta :**

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

Tabel 1. 2 Jumlah Pengguna Kartu Debit dan ATM di Indonesia Tahun 2016 – 2022

Tahun	Jumlah Pengguna Kartu Debit dan ATM
2016	136,1 Juta Unit
2017	164, 5 Juta Unit
2018	161,3 Juta Unit
2019	183, 4 Juta Unit
2020	213, 6 Juta Unit
2021	226, 3 Juta Unit
2022	244,1 Juta Unit

Sumber : Laporan Bank Indonesia Tahun 2022

Laporan Bank Indonesia (BI) menunjukkan nilai dan volume transaksi dengan kartu debit di Tanah Air melonjak pada akhir 2021 hingga tahun 2022. Tercatat, nilai transaksi dengan kartu debit sebesar Rp 724,59 triliun pada Desember 2021. Jumlah itu naik 11,24% dari bulan sebelumnya yang sebesar Rp 651,38 triliun, nilainya pun meningkat 7,14% dibandingkan pada Desember 2020 yang hanya Rp 676,31 triliun. Berdasarkan data Bank Indonesia (BI), jumlah total kartu ATM yang beredar sebanyak 244,01 juta unit pada tahun 2022.

Jumlah ini terdiri dari 4,58 juta unit kartu ATM dan 239,48 juta unit kartu ATM debit. Jika dibandingkan dengan posisi akhir 2021, jumlah total kartu ATM pada tahun 2022 sudah bertambah 17,75 juta unit kartu (7,85%). Rinciannya, kartu ATM turun 0,42 juta unit (8,45%) sementara kartu ATM debit bertambah 18,18 juta unit (8,21%). Dibalik penggunaan teknologi digitalisasi dan banyaknya pengguna kartu ATM dan kartu debit yang tinggi serta migrasi penggantian kartu debit/kartu ATM *magnetic stripe* ke kartu debit/kartu ATM berbasis *chip* tentunya muncul persepsi yang mempengaruhi bagaimana pengadaptasian penggunaan teknologi yang baru atau dalam kata lain apa yang membuat nasabah mau dan mampu



**Hak Cipta :**

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

beralih ke mesin *customer service* digital. Maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Faktor Penentu Nasabah Menggunakan Mesin *Customer Service* Digital Bank BCA”

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

Bedasarkan latar belakang dan rumusan masalah penelitian yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- a. Sejauhmana faktor fasilitas terhadap minat nasabah menggunakan mesin *customer service* digital Bank BCA?
- b. Sejauhmana faktor lokasi terhadap minat nasabah menggunakan mesin *customer service* digital Bank BCA?
- c. Sejauhmana faktor *user friendly* terhadap minat nasabah menggunakan mesin *customer service* digital Bank BCA?
- d. Sejauhmana faktor fasilitas, lokasi, dan *user friendly* akan berpengaruh simultan terhadap minat nasabah menggunakan mesin *customer service* digital Bank BCA?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah :

- a. Untuk menganalisa pengaruh faktor fasilitas terhadap minat nasabah dalam penggunaan mesin *customer service* digital Bank BCA
- b. Untuk menganalisa pengaruh faktor lokasi terhadap minat nasabah dalam penggunaan mesin *customer service* digital Bank BCA
- c. Untuk menganalisa pengaruh faktor *user friendly* terhadap minat nasabah dalam penggunaan mesin *customer service* digital Bank BCA
- d. Untuk menganalisa faktor fasilitas, lokasi, dan *user friendly* akan berpengaruh simultan terhadap minat nasabah menggunakan mesin *customer service* digital Bank BCA

### 1.5 Manfaat Penelitian

- a. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan meningkatkan pemahaman mengenai faktor penentu dalam menggunakan mesin *customer service* digital pada Bank BCA. Selain itu hasil penelitian ini diharapkan akan

**Hak Cipta :**

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

menjadi kontribusi literatur untuk seseorang yang akan melakukan penelitian selanjutnya mengenai faktor penentu nasabah dalam menggunakan mesin *costumer service* digital Bank BCA.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa kontribusi dalam perkembangan digitalisasi perbankan yang bisa menjangkau semua kalangan untuk memberikan kemudahan dan efisiensi dalam melaukan kegiatan perbankan.

### 1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Agar dapat memberikan gambaran mengenai penulisan skripsi, penulis membagi tulisan ini menjadi 5 bab dengan pembahasannya masing – masing. Adapun isi dari masing – masing bab secara singkat adalah sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis mengemukakan tentang pendahuluan yang terdiri dari kerangka berpikir, latar belakang masalah, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan yang berisi ringkasan singkat mengenai penelitian ini.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini, penulis menjabarkan mengenai sumber data dan landasan teori yang digunakan sebagai dasar dan pendukung penelitian ini, sumber penelitian terdahulu, kerangka pemikiran serta pengembangan hipotesis penelitian.

#### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini, penulis akan membahas mengenai jenis penelitian yang akan digunakan, objek sasaran penelitian, metode pengambilan sampel, serta teknik analisis data yang dilakuka untuk memperoleh hasil analisis data dan hasil penelitian.



**Hak Cipta :**

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

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

Pada bab ini, penulis akan menjabarkan mengenai hasil analisis data dan hasil penelitian yang didapatkan dari teknik mengolah data yang dilakukan pada bab sebelumnya dan disertai dengan pembahasan mengenai topik penelitian.

#### **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini penulis akan memberikan kesimpulan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, serta sasaran yang bisa penulis berikan untuk pihak yang membutuhkan maupun saran untuk penelitian selanjutnya.





Hak Cipta :

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

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Bedasarkan pada hasil penelitian, yang sudah dilakukan terhadap nasabah Bank BCA mengenai faktor – faktor penentu nasabah menggunakan mesin CS digital Bank BCA di Jabodetabek. Maka didapatkan kesimpulan yaitu Pada variabel faktor fasilitas mendapatkan hasil berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan mesin CS Digital Bank BCA, maka hipotesis pertama diterima. Hal ini menunjukkan bahwa, variabel faktor fasilitas berpengaruh terhadap keputusan penggunaan mesin CS digital Bank BCA. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa faktor fasilitas mesin CS digital bank BCA sudah baik dalam melayani nasabahnya, sehingga semakin banyak bentuk fasilitas yang diberikan bank dalam memberikan sebuah pelayanan maka nasabah akan menggunakan produk tersebut. Sehingga faktor fasilitas berpengaruh pada keputusan penggunaan.

Pada variabel faktor lokasi, berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan mesin CS digital Bank BCA. Maka hipotesis variabel faktor lokasi diterima, hal ini menunjukkan bahwasanya faktor lokasi mesin CS digital sangat menentukan dalam penggunaan mesin CS digital bank BCA. Semakin terintegrasinya lokasi mesin CS digital bank BCA dengan transportasi darat atau pusat pusat keramaian seperti mall, pertokoan, kantor, dll maka nasabah akan semakin banyak untuk menggunakan mesin CS digital Bank BCA.

Pada variabel faktor *user friendly*, mendapatkan hasil berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan mesin CS digital Bank BCA. Maka, hipotesis variabel faktor *user friendly* diterima, hal ini membuktikan bahwa faktor *user friendly* menentukan keputusan penggunaan mesin CS digital Bank BCA. Semakin mudah dan efisien dalam mengoperasikan serta menggunakan mesin CS digital Bank BCA maka nasabah akan menggunakannya.

**Hak Cipta :**

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

Pada variabel faktor fasilitas, lokasi, dan *user friendly* mendapatkan hasil berpengaruh secara bersama – sama (simultan) serta berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan mesin CS digital Bank BCA. Maka hipotesis ini diterima. Nasabah Bank BCA merasa faktor fasilitas, lokasi, dan *user friendly* sangat dibutuhkan nasabah dalam menggunakan mesin CS digital Bank BCA.

Untuk variabel pada penelitian ini yang mendapatkan nilai berpengaruh paling positif adalah variabel X3 yaitu faktor *user friendly* dengan mendapatkan nilai koefisien sebesar 0,619 dan juga mendapatkan rerata jawaban responden yang paling tinggi nilainya sebesar 31.5100 hal tersebut berarti semakin *user friendly* mesin CS digital Bank BCA tersebut maka akan semakin tinggi juga minat atau keputusan nasabah akan menggunakannya. Berdasarkan hasil uji koefisiensi determinasi sebanyak 89,4% dipengaruhi oleh faktor fasilitas, faktor lokasi, dan faktor *user friendly* dan artinya sisanya sebanyak 10,6% masih dipengaruhi oleh faktor lainnya misalnya faktor keamanan. Faktor kemudahan, dan faktor ketersediaan fitur yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Maka hasil penelitian ini sejalan dengan Abidzar (2021) bahwa dengan ditambahkan faktor keamanan, faktor kemudahan, dan faktor ketersediaan fitur berpengaruh terhadap keputusan penggunaan.

## 5.2 Saran

Pada penelitian ini membahas tentang faktor – faktor penentu nasabah menggunakan mesin CS digital Bank BCA di Jabodetabek tentunya masih banyak kekurangan dan keterbatasan, maka harus dapat dikembangkan oleh peneliti selanjutnya. Berdasarkan pada pembahasan dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka terdapat beberapa saran yang penulis berikan sebagai berikut:

### 1. Bagi PT Bank BCA

Berdasarkan pada hasil penelitian ini, maka nasabah Bank BCA penggunaan mesin CS digital Bank BCA paling banyak di kalangan pelajar/mahasiswa. Maka diharapkan Bank BCA terus melakukan berbagai macam inovasi untuk mesin CS digital terutama fungsi dari mesin tersebut





**Hak Cipta :**

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

harus ditingkatkan, seperti bisa untuk melakukan pembukaan rekening, cetak buku tabungan, dan layanan CS lainnya di Bank. Agar nasabah mendapatkan pelayanan yang maksimal serta kepuasan yang diberikan oleh bank. Dilihat dari faktor fasilitas dari mesin CS digital tersebut memiliki rerata jawaban responden yang rendah sebesar 30.3800 artinya Bank BCA harus menambahkan ketersediaan mesin CS digital tersebut untuk melayani nasabahnya, karena kebutuhan nasabah saat ini adalah pelayanan dan fasilitas bank yang memadai, dengan begitu nasabah akan cenderung akan menggunakan bank tersebut. Untuk bersaing dengan bank konvensional lainnya sehingga dapat menyediakan fasilitas mesin CS digital disamping strategi bisnis lainnya. Karena nasabah sekarang ini membutuhkan kemudahan, kecepatan, dan akses yang mudah untuk dijangkau nasabah. Dengan begitu masyarakat akan menggunakan Bank beserta produk dan layanan yang diberikan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Pada penelitian ini, penulis menggunakan variabel faktor fasilitas, lokasi, dan *user friendly* yang berpengaruh secara signifikan dan simultan terhadap keputusan penggunaan mesin CS digital Bank BCA. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya untuk dapat mengembangkan penelitian ini dengan mencari faktor – faktor lain faktor keamanan, faktor promosi, faktor teknologi, faktor citra produk yang tentunya dapat mempengaruhi dalam keputusan penggunaan mesin CS digital Bank BCA dan dapat mengembangkan kriteria responden yang lebih luas diluar 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Alfie Tandiana halim, D. R. (2022). Analisis Pelayanan Mesin Customer Service Digital Bank BCA. *Journal of Young Entrepreneurs Vol.1 No.1*, 1-8.
- Aviarini Indratia, B. S. (2023). ANALISIS USABILITY LAYANAN BCA MOBILE BANKING BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA MENGGUNAKAN HEURISTIC EVALUATION. *Jurnal Ilmiah Teknik*.
- Dedek Kurniawan Gultom, M. A. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Jurnal Ilmiah Managemen Vol.3 No.2*, 5-10.
- Kosasih, N. (2017). Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan ATM Pada PT Bank Negera Indonesia (BNI) 46 Tbk Kantor Kas Muara Bulian. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi Vol. 1 No.3*, 1-12.
- Narita, R. F. (2019). Pengaruh Virtual Customer Service terhadap Kepuasan Pelanggan Bank BCA Kantor Cabang Utama Cibubur. *Jurnal Ilmiah Management ISSN 2460-6510*, 1-8.
- Nurrahman. (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepala Rumah Tangga Jawa Timur dalam Mengakses Internet Tahun 2017. *Insitut Teknologi Sepuluh Nopember*.
- Prof.Dr.Dra. Tatik Suryani, P. M. (2017). *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nsabah*. Jakarta: Kencana.
- Puteri Harlanies Susanto, I. K. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA Kantor Cabang Pondok Gede. *Jurnal Managemen Bisnis ISSN :2579-7476 Vol. 7*, 1-10.



**Hak Cipta :**

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

Sari, D. H. (2017). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Mandiri (Persero). *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*.

Widi, S. (2023, Februari 3). *Pengguna Media Sosial di Indonesia Sebanyak 167 Juta pada 2023*. Retrieved from dataindonesia.id: <https://dataindonesia.id/internet/detail/pengguna-media-sosial-di-indonesia-sebanyak-167-juta-pada-2023>





© 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







Hak Cipta :

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

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

**KUISISIONER PENELITIAN**

Kepada Yth,

Bapak/Ibu, Teman/Kerabat Responden Penelitian

Perkenalkan saya Rafi Setiyo Widodo, Mahasiswa tingkat akhir Program Studi Sarjana Terapan keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta. Sehubungan dengan penyelesaian skripsi yang sedang saya lakukan dengan judul “Faktor – Faktor Penentu Nasabah Menggunakan Mesin CS Digital Bank BCA di Jabodetabek”. Saya memohon kesediaanya Bapak/Ibu, Teman/Kerabat untuk berkenan meluangkan waktunya serta mengisi kuisisioner berikut dengan benar agar informasi dengan benar, agar informasi yang disampaikan dapat dipertanggungjawabkan.

Adapun informasi yang anda berikan akan sangat membantu dalam penelitian skripsi saya dan sangat berarti. Data – data yang anda berikan akan dirahasiakan dan hanya digunakan untuk penelitian ini. Petunjuk umum pengisian kuisisioner :

1. Bacalah dan pahami seluruh pernyataan dengan baik
2. Pastikan jawaban yang anda isi adalah jawaban yang benar
3. Isi sesuai dengan kondisi yang sesungguhnya dan isilah jawaban yang paling sesuai dengan anda

**Bagian I Screening Responden**

**Berilah tanda centang (√)**

1. Sejak kapan anda menjadi nasabah Bank BCA  
 1-3 Bulan     4-6 Bulan     1 Tahun     > 1 tahun
2. Apakah anda berusia > 17 Tahun  
 Ya     Tidak
3. Apakah anda pernah menggunakan mesin CS digital Bank BCA  
 Ya     Tidak



**Hak Cipta :**

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

**Bagian II Identitas Responden**

Berilah tanda centang (√)

1. Nama Lengkap
2. Jenis Kelamin  
 Laki - Laki     Perempuan
3. Usia
4. Pekerjaan  
 Pelajar/Mahasiswa  
 ASN (Aparatur Sipil Negara)  
 Pegawai Swasta  
 Ibu Rumah Tangga  
 Lainnya
5. Tingkat Pendidikan  
 SLTA sederajat  
 D3  
 SI/ S1 Terapan  
 S2
6. Domisili Responden  
 Jakarta     Bogor     Depok     Tangerang     Bekasi

**Bagian III Indikator Pertanyaan Penelitian**

Berilah tanda centang (√)

**Petunjuk umum pengisian kuisioner**

Responden diminta untuk dapat menjawab beberapa pernyataan yang berhubungan dengan faktor penentu nasabah menggunakan mesin CS digital Bank BCA. Pilihlah salah satu jawaban dan berikan tanda **centang** (√) pada kolom penilaian dibawah ini sesuai apa yang anda rasakan!, jawaban pilihan anda tidak memiliki jawaban benar ataupun salah.

Ketentuan penilaian sebagai berikut:



**Hak Cipta :**

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

Skala 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

Skala 2 : Tidak Setuju (TS)

Skala 3 : Netral (N)

Skala 4 : Setuju (S)

Skala 5 : Sangat Setuju (SS)

**Faktor Fasilitas**

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Tata Letak mesin dalam ruangan Bank BCA memberikan kenyamanan bagi nasabah					
2	Kemampuan mesin CS melayani nasabah dan memiliki fasilitas penyejuk ruangan (AC)					
3	Banyaknya jumlah mesin CS untuk melayani nasabah pada setiap kantor cabang Bank BCA					
4	Ketersediaan kartu pada mesin CS Digital untuk penggantian kartu					
5	Terdapat teknologi yang menjamin keamanan nasabahnya dari pencurian data nasabah					
6	Adanya teknologi pada mesin CS yang menjamin keberhasilan transaksi pada mesin CS Digital					
7	Terdapat informasi cara menggunakan mesin CS Digital Bank BCA					





**Hak Cipta :**

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

**Faktor Lokasi**

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Lokasi mesin CS mudah diakses melalui sarana transportasi darat					
2	Lokasi mesin CS mudah untuk dikunjungi nasabah					
3	Lokasi mesin CS dekat dengan fasilitas umum (mall, perkantoran, Pasar, dll)					
4	Mesin CS digital sudah cukup tersedia diberbagai lokasi kantor Bank BCA					
5	Lokasi mesin CS digital yang jauh dari kebisingan dan gangguan lainnya yang menyebabkan ketidaknyamanan saat menggunakan					
6	Adanya tanda lokasi mesin CS pada setiap kantor cabang Bank BCA dan mudah diketahui nasabah					
7	Terdapat petugas keamanan di sekitar lokasi Mesin CS Digital					



Hak Cipta :

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

Faktor *User Friendly*

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Mesin CS digital responsif saat digunakan oleh nasabah					
2	Kemampuan mesin CS dalam mengganti kartu debit ( <i>upgrade/downgrade</i> )					
3	Tampilan menu pilihan transaksi yang jelas, mudah terbaca, dan memudahkan nasabah					
4	Kemudahan mencari informasi yang ada pada Mesin CS Digital melalui menu dan fitur yang tersedia					
5	Pengoperasian mesin CS digital Bank BCA mudah dipahami dan tidak rumit					
6	Mesin CS Digital dapat menghemat waktu untuk mengganti kartu debit					
7	Mesin CS digital sudah cukup efektif untuk melayani nasabah Bank BCA dalam pergantian kartu debit					



**Keputusan Penggunaan**

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya menggunakan mesin CS digital karena faktor fasilitas yang diberikan Bank BCA					
2	Saya menggunakan mesin CS Digital karena faktor lokasi					
3	Saya menggunakan mesin CS digital karena faktor <i>User friendly</i>					
4	Saya menggunakan mesin CS digital karena lebih mudah, menghemat waktu, dan memiliki fitur menu transaksi yang mudah					
5	Saya menggunakan mesin CS Digital kerana mendapatkan informasi dari kerabat/teman					
6	Saya akan menggunakan mesin CS digital kembali untuk penggantian kartu debit					
7	Saya akan merekomendasikan kepada teman/kerabat untuk menggunakan mesin CS Digital					

**Hak Cipta :**

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

Lampiran 2 Tabulasi Data Hasil Penelitian

**TABULASI DATA HASIL PENELITIAN**

1. Variabel X1 (Faktor Fasilitas)

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



**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

37	4	4	4	4	5	4	5	30
38	3	4	3	4	3	4	4	25
39	5	4	4	4	4	3	4	28
40	5	5	5	4	5	4	5	33
41	5	4	5	4	5	5	4	32
42	4	5	5	4	4	5	3	30
43	3	3	4	4	4	4	5	27
44	4	5	4	4	5	4	5	31
45	4	4	5	4	4	4	4	29
46	5	4	4	4	4	3	4	28
47	5	4	5	4	5	4	5	32
48	4	4	4	3	3	4	5	27
49	3	5	4	4	4	3	4	27
50	4	4	4	4	5	4	4	29
51	5	4	5	4	5	4	5	32
52	4	4	4	4	4	4	4	28
53	4	4	5	3	3	5	4	28
54	5	5	4	4	5	5	5	33
55	5	5	5	4	5	4	5	33
56	3	4	4	4	4	4	4	27
57	5	5	4	4	5	4	5	32
58	4	4	4	4	4	4	4	28
59	3	4	4	4	4	4	5	28
60	5	4	4	4	5	4	4	30
61	5	5	5	4	5	4	5	33
62	4	4	5	4	4	4	4	29
63	5	4	5	4	4	4	4	30
64	4	5	4	4	4	4	5	30
65	5	5	5	5	5	5	5	35
66	5	5	5	5	5	5	5	35
67	4	5	5	4	4	5	5	32
68	4	4	4	4	4	4	4	28
69	5	5	5	4	5	5	5	34
70	3	3	3	4	5	4	5	27
71	5	5	4	4	4	5	4	31
72	5	5	4	4	5	5	5	33
73	4	4	3	4	4	4	5	28
74	4	5	5	4	4	4	4	30
75	5	5	5	4	5	5	5	34
76	3	4	4	4	3	3	5	26
77	4	5	5	4	4	4	4	30
78	4	4	4	4	4	4	5	29
79	4	3	5	4	4	5	5	30
80	4	4	4	4	4	4	4	28
81	5	5	5	5	5	5	5	35

**Hak Cipta :**

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

82	4	4	4	4	4	4	5	29
83	3	4	4	3	4	3	4	25
84	4	4	4	4	4	4	5	29
85	4	4	4	3	4	5	5	29
86	3	3	4	4	4	4	4	26
87	4	4	4	4	3	3	4	26
88	4	5	4	4	4	4	5	30
89	4	4	5	4	4	4	4	29
90	3	3	4	4	4	4	4	26
91	5	3	3	4	5	5	5	30
92	5	5	5	5	5	5	5	35
93	5	5	5	5	5	5	5	35
94	5	5	5	4	4	5	5	33
95	4	4	5	4	5	5	5	32
96	4	5	5	4	5	5	5	33
97	5	5	4	4	5	5	5	33
98	4	4	4	4	4	5	5	30
99	2	2	3	3	5	3	3	21
100	4	4	3	3	4	4	3	25

Sumber: Kuisiner Data Diolah

2. Variabel X2 (Faktor Lokasi)

NO	FAKTOR LOKASI							TOTAL
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	
1	5	5	5	5	5	5	5	35
2	5	5	5	4	4	4	5	32
3	5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	5	5	5	4	5	5	34
5	4	5	5	5	4	4	5	32
6	5	5	5	4	5	5	4	33
7	5	5	4	4	4	5	5	32
8	5	5	4	4	5	5	3	31
9	5	5	5	3	3	4	5	30
10	5	5	5	3	3	5	5	31
11	4	4	4	4	4	4	4	28
12	4	4	5	4	4	4	5	30
13	4	5	4	5	4	5	4	31
14	5	5	3	5	4	3	4	29
15	4	4	4	4	4	4	4	28
16	5	4	5	5	4	5	4	32
17	5	5	4	4	5	4	4	31
18	5	3	4	5	5	5	5	32
19	5	4	4	4	4	3	5	29





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

20	4	4	4	4	4	4	4	28
21	5	5	5	5	5	5	5	35
22	4	4	4	3	4	5	5	29
23	5	5	4	5	4	4	5	32
24	5	5	5	5	5	5	5	35
25	5	5	5	5	5	5	5	35
26	3	4	4	4	4	4	4	27
27	4	4	5	4	4	4	4	29
28	5	5	5	5	5	5	5	35
29	5	5	5	5	5	5	5	35
30	4	4	4	4	5	5	5	31
31	5	4	4	4	3	4	4	28
32	3	3	4	5	3	4	5	27
33	5	5	4	4	3	3	3	27
34	5	5	5	5	4	5	4	33
35	5	5	5	4	5	5	5	34
36	5	5	4	3	3	3	4	27
37	4	4	4	5	3	4	5	29
38	3	4	3	4	3	4	3	24
39	4	4	4	4	4	4	4	28
40	4	4	5	4	4	5	5	31
41	5	5	5	4	4	5	5	33
42	4	5	5	5	4	5	5	33
43	3	4	5	4	4	4	4	28
44	5	3	4	5	5	2	4	28
45	3	4	3	4	5	4	5	28
46	4	2	4	4	3	5	4	26
47	5	5	5	5	4	5	5	34
48	4	4	3	4	3	2	4	24
49	4	4	4	4	3	4	4	27
50	5	5	5	5	2	4	5	31
51	5	5	5	5	3	4	4	31
52	4	4	3	5	3	2	5	26
53	4	4	4	4	4	4	4	28
54	3	4	3	4	3	3	4	24
55	5	5	5	5	5	5	5	35
56	4	4	3	4	3	4	4	26
57	4	5	4	4	5	5	4	31
58	4	4	4	4	4	4	4	28
59	4	4	4	4	3	5	5	29
60	4	4	4	4	3	4	4	27
61	5	5	5	5	5	5	4	34
62	4	4	5	4	4	5	4	30
63	5	5	4	4	2	4	4	28
64	5	4	4	5	3	4	5	30

**Hak Cipta :**

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

65	5	5	5	5	5	5	5	35
66	4	4	3	3	4	3	3	24
67	5	5	5	5	5	5	4	34
68	4	5	5	5	4	4	5	32
69	5	5	5	5	5	4	5	34
70	3	4	4	5	5	4	5	30
71	5	5	5	5	4	5	5	34
72	4	4	5	4	5	5	5	32
73	5	5	5	4	3	2	4	28
74	4	5	4	5	4	3	5	30
75	4	5	5	5	5	5	5	34
76	3	4	3	4	4	4	4	26
77	4	4	5	4	4	4	5	30
78	5	3	3	4	3	3	4	25
79	5	5	5	5	3	5	4	32
80	5	4	4	4	2	4	5	28
81	5	5	5	5	5	5	5	35
82	4	4	3	4	4	4	4	27
83	3	4	4	2	2	2	4	21
84	4	4	4	4	4	4	5	29
85	4	3	3	4	3	3	5	25
86	5	4	4	5	3	4	3	28
87	5	5	4	4	2	4	3	27
88	4	5	4	5	3	4	5	30
89	5	5	5	5	5	4	5	34
90	4	4	4	4	3	4	3	26
91	5	5	3	5	5	3	3	29
92	5	5	5	5	5	5	5	35
93	5	5	5	5	5	5	5	35
94	5	5	5	5	4	5	5	34
95	5	4	4	5	4	4	5	31
96	5	5	3	5	3	5	3	29
97	5	5	4	4	4	4	5	31
98	5	5	5	5	5	5	5	35
99	3	3	3	3	3	3	3	21
100	4	4	4	4	4	3	4	27

Sumber: Kuisioner Data Diolah

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 X3 (Faktor *User Friendly*)

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



**Hak Cipta :**

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

36	3	5	5	4	4	5	4	30
37	5	4	4	4	5	5	4	31
38	4	3	4	3	4	3	3	24
39	4	4	4	4	4	4	4	28
40	5	4	5	5	5	5	5	34
41	5	5	4	4	4	5	5	32
42	4	5	5	4	5	5	5	33
43	3	4	4	4	4	4	5	28
44	5	5	5	5	5	5	5	35
45	5	4	5	5	5	4	4	32
46	4	5	4	4	5	4	4	30
47	5	5	4	5	5	4	5	33
48	4	5	4	4	4	5	5	31
49	4	4	4	4	4	4	4	28
50	5	5	5	5	5	5	5	35
51	4	4	5	5	4	5	4	31
52	4	4	4	3	4	4	4	27
53	4	4	4	4	4	4	4	28
54	3	3	3	3	3	3	3	21
55	5	5	5	5	5	5	5	35
56	4	4	4	4	4	4	4	28
57	5	5	4	5	4	5	4	32
58	4	4	4	4	4	4	4	28
59	4	4	4	3	5	5	4	29
60	3	4	4	4	5	4	4	28
61	5	4	5	5	5	5	5	34
62	5	4	4	4	4	4	4	29
63	4	4	4	4	4	4	4	28
64	4	5	4	4	4	4	4	29
65	5	5	5	5	5	5	5	35
66	4	3	5	4	4	4	3	27
67	5	5	5	5	5	5	5	35
68	5	4	5	5	5	4	4	32
69	5	4	5	5	5	5	5	34
70	5	4	5	5	4	3	5	31
71	5	5	4	5	5	4	5	33
72	5	5	5	5	5	5	5	35
73	5	3	4	5	4	5	5	31
74	4	4	4	5	4	4	3	28



## Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

75	5	5	5	5	5	5	5	35
76	3	3	4	4	4	4	4	26
77	4	4	5	4	4	5	4	30
78	4	5	5	4	4	5	5	32
79	4	5	5	4	4	5	5	32
80	4	5	4	3	3	5	4	28
81	5	5	5	5	5	5	5	35
82	5	4	3	4	5	5	4	30
83	3	4	4	4	4	4	3	26
84	4	4	4	5	4	5	5	31
85	4	4	4	4	4	4	4	28
86	4	3	4	4	4	3	4	26
87	4	4	4	4	4	5	4	29
88	5	4	5	5	5	5	4	33
89	5	5	5	5	5	5	4	34
90	3	3	4	4	4	4	4	26
91	5	4	5	3	5	4	5	31
92	5	5	5	5	5	5	5	35
93	5	5	5	5	5	5	5	35
94	5	5	5	5	5	5	5	35
95	5	5	5	4	5	5	5	34
96	4	4	4	4	5	5	5	31
97	5	5	5	5	4	4	4	32
98	5	5	5	5	5	5	5	35
99	3	3	3	3	3	3	3	21
100	4	4	4	4	4	4	4	28

Sumber: Kuisisioner Data Diolah

4. Variabel Y (Keputusan Penggunaan)

NO	FAKTOR FASILITAS							TOTAL
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	
1	5	5	5	5	5	5	5	35
2	5	5	5	4	5	5	5	34
3	5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	4	4	4	4	4	28
5	4	4	5	5	4	5	5	32
6	4	5	4	4	5	5	5	32
7	5	5	5	5	5	5	5	35
8	4	5	4	3	5	5	3	29
9	4	3	5	5	5	4	5	31
10	5	4	5	5	5	5	5	34
11	4	4	4	4	4	4	4	28
12	4	4	4	4	5	5	5	31
13	5	4	5	5	4	5	5	33
14	4	5	4	4	5	5	5	32
15	4	4	4	4	3	4	4	27
16	5	4	4	5	5	5	5	33
17	5	5	5	5	5	5	5	35
18	5	3	5	5	5	5	5	33
19	5	5	5	5	5	5	5	35
20	4	4	4	4	4	4	4	28
21	5	5	5	5	5	5	5	35
22	4	5	5	5	3	5	5	32
23	5	5	5	5	5	5	5	35
24	5	5	5	5	5	5	5	35
25	5	5	5	5	5	5	5	35
26	4	4	4	4	4	4	4	28
27	3	4	4	5	4	2	5	27
28	5	5	5	5	5	5	5	35
29	4	4	4	4	4	5	5	30
30	5	5	5	5	4	4	4	32
31	4	4	4	4	5	5	5	31
32	5	3	5	5	3	5	5	31
33	5	4	4	5	4	4	2	28
34	5	5	5	5	5	5	5	35
35	5	5	5	5	5	5	5	35
36	4	4	4	5	4	5	5	31
37	4	3	4	4	5	5	5	30
38	3	4	4	4	4	4	1	24
39	4	3	3	4	3	4	3	24
40	5	5	5	5	4	4	4	32
41	5	4	4	5	5	5	5	33

**Hak Cipta :**

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





**Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta**

42	5	5	4	4	4	4	5	31
43	4	3	4	4	4	4	3	26
44	5	5	5	5	4	5	5	34
45	3	3	3	4	4	4	3	24
46	4	2	4	5	3	5	5	28
47	4	4	5	5	5	5	5	33
48	5	3	4	4	5	5	5	31
49	4	4	4	4	4	4	4	28
50	5	5	5	5	2	5	5	32
51	5	5	5	4	4	4	4	31
52	5	3	4	5	2	5	3	27
53	4	4	4	4	4	4	4	28
54	4	4	5	5	5	5	5	33
55	5	5	5	5	5	5	5	35
56	4	4	4	5	4	4	4	29
57	5	4	5	4	5	4	5	32
58	4	4	4	4	4	4	4	28
59	4	4	3	5	4	5	5	30
60	4	4	4	5	5	5	5	32
61	5	5	5	5	5	5	5	35
62	5	5	4	4	4	5	4	31
63	5	4	4	5	4	4	4	30
64	4	5	4	4	4	5	4	30
65	5	5	5	4	5	5	5	34
66	5	5	5	5	5	5	5	35
67	4	4	5	5	5	5	5	33
68	5	4	4	5	5	4	5	32
69	5	5	5	4	4	4	5	32
70	5	4	4	5	5	3	4	30
71	4	5	5	4	5	5	5	33
72	5	4	5	5	4	5	5	33
73	5	3	5	5	3	5	5	31
74	4	5	4	4	3	4	4	28
75	5	5	5	5	4	4	5	33
76	4	3	4	4	4	4	4	27
77	5	4	4	5	4	5	5	32
78	5	4	4	4	5	5	5	32
79	4	4	5	5	5	4	5	32
80	5	3	4	5	3	5	4	29
81	5	5	5	5	5	5	5	35
82	4	5	4	4	4	5	5	31
83	3	2	3	4	4	4	4	24
84	4	4	5	5	4	5	5	32
85	4	4	5	4	5	5	5	32
86	5	4	4	4	3	4	4	28

**Hak Cipta :**

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



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

87	4	4	5	5	2	4	4	28
88	4	4	4	5	4	5	5	31
89	5	3	5	5	5	5	5	33
90	4	4	4	4	4	4	5	29
91	4	4	4	5	4	5	5	31
92	5	5	5	5	5	5	5	35
93	5	5	5	5	5	5	5	35
94	5	5	5	5	5	5	5	35
95	4	5	5	5	4	5	5	33
96	4	4	4	4	4	4	5	29
97	4	4	5	5	5	5	5	33
98	5	5	5	5	5	5	5	35
99	3	3	3	3	3	3	3	21
100	4	3	3	4	5	4	5	28

Sumber: Kuisisioner Data Diolah



Hak Cipta :

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

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

1. Uji Validitas



Correlations

		Fas_1	Fas_2	Fas_3	Fas_4	Fas_5	Fas_6	Fas_7	Fas_Total
Fas_1	Pearson Correlation	1	.838**	.633**	.628**	.577**	.738**	.686**	.868**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Fas_2	Pearson Correlation	.838**	1	.530**	.750**	.573**	.707**	.755**	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.000	.001	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Fas_3	Pearson Correlation	.633**	.530**	1	.399*	.316	.579**	.642**	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003		.029	.089	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Fas_4	Pearson Correlation	.628**	.750**	.399*	1	.450*	.754**	.469**	.725**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.029		.012	.000	.009	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Fas_5	Pearson Correlation	.577**	.573**	.316	.450*	1	.738**	.471**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.089	.012		.000	.009	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Fas_6	Pearson Correlation	.738**	.707**	.579**	.754**	.738**	1	.535**	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000		.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Fas_7	Pearson Correlation	.686**	.755**	.642**	.469**	.471**	.535**	1	.704**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.009	.009	.002		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Fas_Total	Pearson Correlation	.868**	.868**	.685**	.725**	.720**	.889**	.704**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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



**Hak Cipta :**

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

**Correlations**

		Lokasi_1	Lokasi_2	Lokasi_3	Lokasi_4	Lokasi_5	Lokasi_6	Lokasi_7	Lokasi_Total
Lokasi_1	Pearson Correlation	1	.506**	.271	.281	.273	.246	.286	.662**
	Sig. (2-tailed)		.004	.148	.132	.145	.190	.125	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Lokasi_2	Pearson Correlation	.506**	1	.321	.220	.101	.194	.130	.570**
	Sig. (2-tailed)	.004		.084	.243	.596	.303	.492	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Lokasi_3	Pearson Correlation	.271	.321	1	.135	.099	.431*	.428*	.623**
	Sig. (2-tailed)	.148	.084		.476	.601	.018	.018	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Lokasi_4	Pearson Correlation	.281	.220	.135	1	.539**	.205	.128	.618**
	Sig. (2-tailed)	.132	.243	.476		.002	.278	.500	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Lokasi_5	Pearson Correlation	.273	.101	.099	.539**	1	.451*	.000	.603**
	Sig. (2-tailed)	.145	.596	.601	.002		.012	1.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Lokasi_6	Pearson Correlation	.246	.194	.431*	.205	.451*	1	.194	.653**
	Sig. (2-tailed)	.190	.303	.018	.278	.012		.303	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Lokasi_7	Pearson Correlation	.286	.130	.428*	.128	.000	.194	1	.497**
	Sig. (2-tailed)	.125	.492	.018	.500	1.000	.303		.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Lokasi_Total	Pearson Correlation	.662**	.570**	.623**	.618**	.603**	.653**	.497**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.005	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

**Hak Cipta :**

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

**Correlations**

		Frend_1	Frend_2	Frend_3	Frend_4	Frend_5	Frend_6	Frend_7	Frend_Total
Frend_1	Pearson Correlation	1	.674**	.516**	.386*	.325	.200	.506**	.689**
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.035	.080	.290	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Frend_2	Pearson Correlation	.674**	1	.516**	.707**	.450*	.450*	.727**	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000		.004	.000	.013	.013	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Frend_3	Pearson Correlation	.516**	.516**	1	.678**	.226	.791**	.448*	.779**
	Sig. (2-tailed)	.004	.004		.000	.230	.000	.013	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Frend_4	Pearson Correlation	.386*	.707**	.678**	1	.509**	.632**	.666**	.864**
	Sig. (2-tailed)	.035	.000	.000		.004	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Frend_5	Pearson Correlation	.325	.450*	.226	.509**	1	.282	.375*	.590**
	Sig. (2-tailed)	.080	.013	.230	.004		.131	.041	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Frend_6	Pearson Correlation	.200	.450*	.791**	.632**	.282	1	.502**	.714**
	Sig. (2-tailed)	.290	.013	.000	.000	.131		.005	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Frend_7	Pearson Correlation	.506**	.727**	.448*	.666**	.375*	.502**	1	.804**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.013	.000	.041	.005		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Frend_Total	Pearson Correlation	.689**	.862**	.779**	.864**	.590**	.714**	.804**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

**Hak Cipta :**

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

**Correlations**

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y_TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.204	.335	.214	.403*	.666**	.402*	.639**
	Sig. (2-tailed)		.280	.070	.256	.027	.000	.028	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.204	1	.567**	.097	.544**	.206	-.009	.592**
	Sig. (2-tailed)	.280		.001	.611	.002	.274	.964	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.335	.567**	1	.409*	.677**	.425*	.670**	.893**
	Sig. (2-tailed)	.070	.001		.025	.000	.019	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.214	.097	.409*	1	.113	.252	.436*	.483**
	Sig. (2-tailed)	.256	.611	.025		.551	.178	.016	.007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	.403*	.544**	.677**	.113	1	.263	.405*	.772**
	Sig. (2-tailed)	.027	.002	.000	.551		.160	.026	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Y6	Pearson Correlation	.666**	.206	.425*	.252	.263	1	.335	.622**
	Sig. (2-tailed)	.000	.274	.019	.178	.160		.070	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Y7	Pearson Correlation	.402*	-.009	.670**	.436*	.405*	.335	1	.688**
	Sig. (2-tailed)	.028	.964	.000	.016	.026	.070		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Y_TOTAL	Pearson Correlation	.639**	.592**	.893**	.483**	.772**	.622**	.688**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.007	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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



Hak Cipta :

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

2. Uji Realiabilitas

a. Faktor Fasilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items	Items
.915	.916	7	7

b. Faktor Lokasi

c.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items	Items
.709	.710	7	7

d. Faktor *User Friendly*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items	Items
.878	.876	7	7

e. Keputusan Penggunaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items	Items
.796	.799	7	7

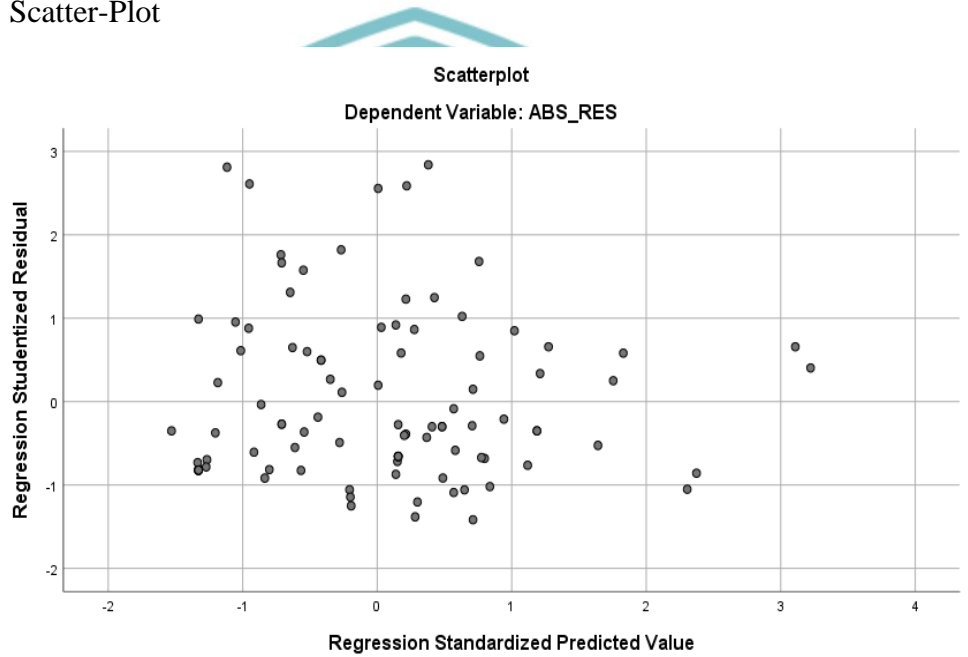
Hak Cipta :

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

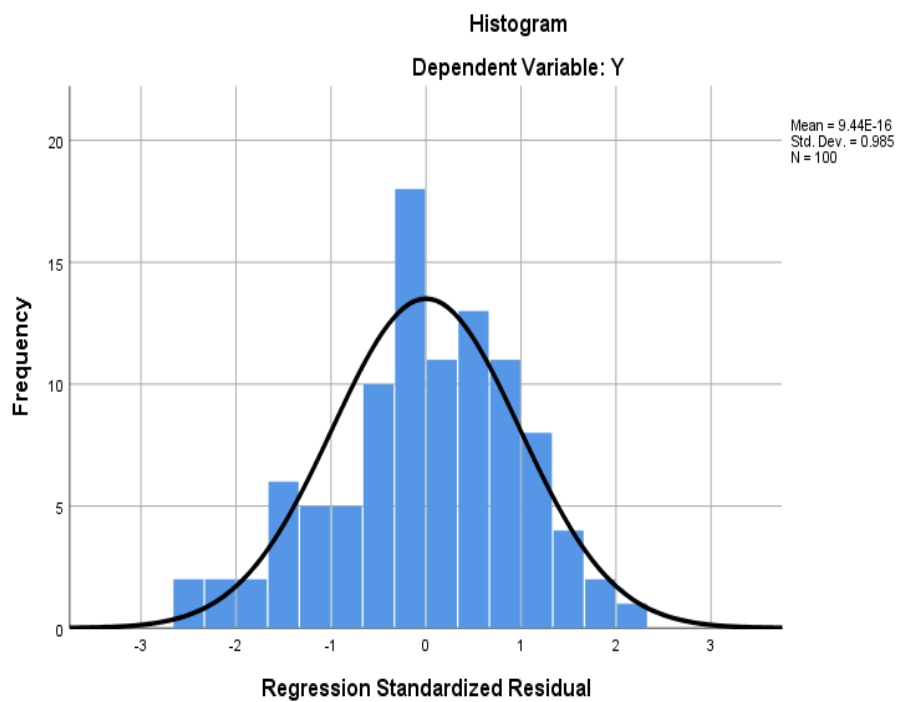
Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

a. Scatter-Plot



b. Histogram



**Hak Cipta :**

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

c. One Sample Kolmogrov Smirnov

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.93639661
Most Extreme Differences	Absolute	.084
	Positive	.045
	Negative	-.084
Test Statistic		.084
Asymp. Sig. (2-tailed)		.079 <sup>c</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.



2. Uji Multikolinearitas

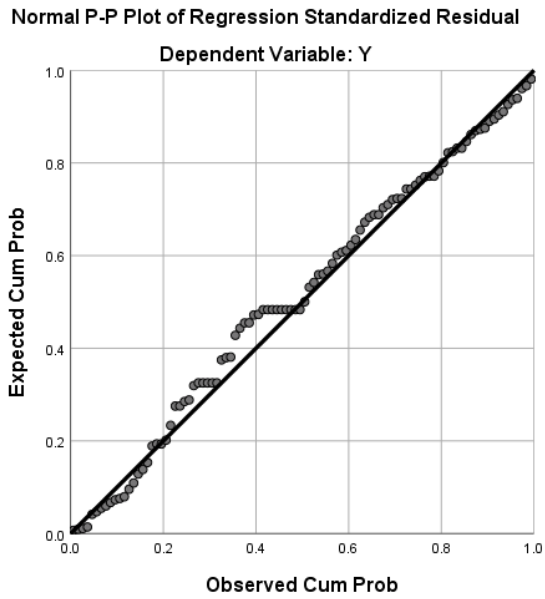
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2.008	1.019		1.970	.052		
X1	.184	.057	.198	3.230	.002	.284	3.524
X2	.141	.059	.152	2.379	.019	.263	3.809
X3	.619	.064	.644	9.625	.000	.239	4.191

a. Dependent Variable: Y



### 3. Uji Heteroskedastisitas



#### Hak Cipta :

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

Lampiran 5 Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.008	1.019		1.970	.052
	X1	.184	.057	.198	3.230	.002
	X2	.141	.059	.152	2.379	.019
	X3	.619	.064	.644	9.625	.000

a. Dependent Variable: Y



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 6 Hasil Uji Hipotesis

1. Uji T Parsial

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.008	1.019		1.970	.052
	X1	.184	.057	.198	3.230	.002
	X2	.141	.059	.152	2.379	.019
	X3	.619	.064	.644	9.625	.000

a. Dependent Variable: Y

2. Uji F Simultan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	768.042	3	256.014	280.090	.000 <sup>b</sup>
	Residual	87.748	96	.914		
	Total	855.790	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2





Hak Cipta :

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

3. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.947 <sup>a</sup>	.897	.894	.95606

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2



**Hak Cipta :**

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

Lampiran 7 Tabel Distribusi R

**Tabel Distribusi R**  
**Distribusi Nilai R Tabel Signifikansi 5% dan 1%**

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

**Tabel Distribusi T**

df	Pr	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1		1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2		0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3		0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4		0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5		0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6		0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7		0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8		0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9		0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10		0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11		0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12		0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13		0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14		0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15		0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16		0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17		0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18		0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19		0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20		0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21		0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22		0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23		0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24		0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25		0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26		0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27		0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28		0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29		0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30		0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31		0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32		0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33		0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34		0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35		0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36		0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37		0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38		0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39		0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40		0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

**Hak Cipta :**

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

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
161	0.67602	1.28683	1.85437	1.97481	2.34973	2.60671	3.14162
162	0.67601	1.28680	1.85431	1.97472	2.34959	2.60652	3.14130
163	0.67600	1.28677	1.85426	1.97462	2.34944	2.60633	3.14098
164	0.67599	1.28673	1.85420	1.97453	2.34930	2.60614	3.14067
165	0.67598	1.28670	1.85414	1.97445	2.34916	2.60595	3.14036
166	0.67597	1.28667	1.85408	1.97436	2.34902	2.60577	3.14005
167	0.67596	1.28664	1.85403	1.97427	2.34888	2.60559	3.13975
168	0.67595	1.28661	1.85397	1.97419	2.34875	2.60541	3.13945
169	0.67594	1.28658	1.85392	1.97410	2.34862	2.60523	3.13915
170	0.67594	1.28655	1.85387	1.97402	2.34848	2.60506	3.13886
171	0.67593	1.28652	1.85381	1.97393	2.34835	2.60489	3.13857
172	0.67592	1.28649	1.85376	1.97385	2.34822	2.60471	3.13829
173	0.67591	1.28646	1.85371	1.97377	2.34810	2.60455	3.13801
174	0.67590	1.28644	1.85366	1.97369	2.34797	2.60438	3.13773
175	0.67589	1.28641	1.85361	1.97361	2.34784	2.60421	3.13745
176	0.67589	1.28638	1.85356	1.97353	2.34772	2.60405	3.13718
177	0.67588	1.28635	1.85351	1.97346	2.34760	2.60389	3.13691
178	0.67587	1.28633	1.85346	1.97338	2.34748	2.60373	3.13665
179	0.67586	1.28630	1.85341	1.97331	2.34736	2.60357	3.13638
180	0.67586	1.28627	1.85336	1.97323	2.34724	2.60342	3.13612
181	0.67585	1.28625	1.85332	1.97316	2.34713	2.60326	3.13587
182	0.67584	1.28622	1.85327	1.97308	2.34701	2.60311	3.13561
183	0.67583	1.28619	1.85322	1.97301	2.34690	2.60296	3.13536
184	0.67583	1.28617	1.85318	1.97294	2.34678	2.60281	3.13511
185	0.67582	1.28614	1.85313	1.97287	2.34667	2.60267	3.13487
186	0.67581	1.28612	1.85309	1.97280	2.34656	2.60252	3.13463
187	0.67580	1.28610	1.85304	1.97273	2.34645	2.60238	3.13438
188	0.67580	1.28607	1.85300	1.97266	2.34635	2.60223	3.13415
189	0.67579	1.28605	1.85296	1.97260	2.34624	2.60209	3.13391
190	0.67578	1.28602	1.85291	1.97253	2.34613	2.60195	3.13368
191	0.67578	1.28600	1.85287	1.97246	2.34603	2.60181	3.13345
192	0.67577	1.28598	1.85283	1.97240	2.34593	2.60168	3.13322
193	0.67576	1.28595	1.85279	1.97233	2.34582	2.60154	3.13299
194	0.67576	1.28593	1.85275	1.97227	2.34572	2.60141	3.13277
195	0.67575	1.28591	1.85271	1.97220	2.34562	2.60128	3.13255
196	0.67574	1.28589	1.85267	1.97214	2.34552	2.60115	3.13233
197	0.67574	1.28586	1.85263	1.97208	2.34543	2.60102	3.13212
198	0.67573	1.28584	1.85259	1.97202	2.34533	2.60089	3.13190
199	0.67572	1.28582	1.85255	1.97196	2.34523	2.60076	3.13169
200	0.67572	1.28580	1.85251	1.97190	2.34514	2.60063	3.13148

Lampiran 8 Tabel Distribusi F

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

**Hak Cipta :**

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

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.95	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.95	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78



**Hak Cipta :**

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

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74



LEMBAR BIMBINGAN

Nama : Rafi Setiyo Widodo  
 NIM : 1904421039  
 Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan  
 Jurusan : Akuntansi  
 Dosen Pembimbing : Efriyanto, S.E., M.M.

Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
Selasa, 21 Maret 2023	judul OK	
Selasa, 4 April 2023	revisi bab 1	
Kamis, 6 April 2023	bab 1 OK	
Kamis, 13 April 2023	Bab 2 Revisi	
Selasa, 18 April 2023	Bab 2 ACC	
Kamis, 27 April 2023	Bab 3 Acc	
Kamis, 29 Juni 2023	Bab 4 Revisi	
Rabu 4 Juli 2023	Bab 4/5 Revisi	
Kamis 5 Juli	Bab 5 AC	
	<del>Acc</del>	

Hak Cipta :

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

Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan

Menyetujui Ketua Program Studi

Kota Depok

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