



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *BRAND IMAGE*
TERHADAP KEPUTUSAN INVESTASI KEMBALI
MELALUI *E-SATISFACTION* DI APLIKASI AJAIB**

Disusun Oleh:
KURROTA A'YUNI AISY
NIM. 1904421033

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

**PROGRAM STUDI D4 KEUANGAN DAN PERBANKAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JULI 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *BRAND IMAGE*
TERHADAP KEPUTUSAN INVESTASI KEMBALI
MELALUI *E-SATISFACTION* DI APLIKASI AJAIB**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan
Sarjana Sains Terapan Pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan
Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta

Disusun Oleh :
KURROTA A'YUNI AISY
NIM. 1904421033

**PROGRAM STUDI D4 KEUANGAN DAN PERBANKAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JULI 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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Kurrota A'yuni Aisy

NIM : 1904421033

Tanda Tangan :



Tanggal : 18 Juli 2023

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

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

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Kurrota A'yuni Aisy

NIM : 1904421033


Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan

Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* dan *Brand Image* terhadap Keputusan Investasi Kembali melalui *E-Satisfaction* di Aplikasi Ajaib.

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

DEWAN PENGUJI

Penguji : Yenni Nuraeni, S.E., M.M. 

Pembimbing : Ida Syafrida, S.E., M.Si. 

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 18 Juli 2022

Ketua Jurusan Akuntansi



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



LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Kurrota A'yuni Aisy
Nomor Induk Mahasiswa : 1904421033
Jurusan/Program Studi : Akuntansi / Keuangan dan Perbankan Terapan
Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* dan *Brand Image* terhadap Keputusan Investasi Kembali melalui *E-Satisfaction* di Aplikasi Ajaib.

Disetujui oleh :
Pembimbing

Ida Syafrida, S.E., M.Si.
NIP. 197602042005012001

Ketua Program Studi
Keuangan dan Perbankan Terapan

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



KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala berkah, rahmat, dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan kepada Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality* dan *Brand Image* terhadap Keputusan Investasi Kembali melalui *E-Satisfaction* di Aplikasi Ajaib”.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Jurusan Akuntansi di Politeknik Negeri Jakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak dukungan, nasihat, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Sc. H. Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing. HTL, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Jurusan Akuntansi.
4. Ibu Ida Syafrida, SE., Msi. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, motivasi serta bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen pengajar dan sivitas akademis Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta khususnya pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan atas ilmu yang diberikan kepada peneliti hingga akhir perkuliahan di Politeknik Negeri Jakarta.
6. Keluarga, yaitu papaku tercinta (Alm) Acep Bunyamin yang meskipun raganya telah tiada, namun senantiasa menjadi motivasi bagi peneliti untuk selalu semangat dalam menempuh pendidikan. Terima kasih juga untuk mama, anti dan sansan yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Az Zahra Amelya Ekantini dan Faizah Mutiara Rahman selaku sahabat dari MAN yang telah bersedia mendengarkan segala keluh kesah dan memberikan motivasi selama proses penyusunan skripsi.

Hak Cipta :

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

8. Sahabatku di PNJ khususnya Larosa Adeli, Nafra Veraniazzahra, Najmi Fauziah, Prastinka Fonda, Tressya Primadewi, dan Annisah Anggraeni yang senantiasa menjadi tempat peneliti untuk berbagi kisah dan memberikan semangat untuk lulus.
9. Seluruh teman-teman Program Studi Keuangan dan Perbankan angkatan 2019 serta teman-teman Jurusan Akuntansi angkatan 2019 atas kebersamaannya dalam belajar, berorganisasi, dan bersosialisasi selama masa perkuliahan.
10. Semua pihak yang telah berperan serta dalam penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir.

Penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan yang membuat skripsi ini belum sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik serta saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Akhir kata Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Depok, 5 Juli 2023

Kurrota A'yuni Aisy
NIM. 1904421033



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Kurrota A'yuni Aisy
NIM : 1904421033
Program Studi : Keuangan dan Perbankan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

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

Pengaruh *E-Service Quality* dan *Brand Image* terhadap Keputusan Investasi Kembali melalui *E-Satisfaction* di Aplikasi Ajaib.

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 18 Juli 2023

Yang menyatakan,

Kurrota A'yuni Aisy

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



Kurrota A'yuni Aisy
Keuangan dan Perbankan Terapan

Pengaruh *E-Service Quality* dan *Brand Image* terhadap Keputusan Investasi Kembali melalui *E-Satisfaction* di Aplikasi Ajaib.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *e-service quality* dan *brand image* terhadap keputusan investasi kembali melalui *e-satisfaction* di aplikasi Ajaib. Sampel penelitian terdiri dari 100 responden pengguna aplikasi Ajaib. Sebanyak 100 responden telah diperoleh dan memenuhi kriteria penelitian yaitu merupakan nasabah Ajaib Sekuritas dan telah melakukan transaksi lebih dari satu kali. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan menggunakan perangkat lunak Smart PLS versi 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *e-service quality* dan *brand image* terhadap keputusan investasi kembali baik secara langsung maupun yang melalui *e-satisfaction*. Temuan ini memberikan kontribusi penting dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pengguna untuk berinvestasi kembali melalui aplikasi investasi, serta memberikan arahan bagi pengembangan strategi pemasaran dan pengelolaan merek yang efektif untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna aplikasi.

Kata Kunci: E-Service Quality, Brand Image, Keputusan Investasi Kembali, E-Satisfaction, Ajaib Sekuritas.

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



Kurrota A'yuni Aisy
Keuangan dan Perbankan Terapan

The Influence of E-Service Quality and Brand Image on the Decision to Reinvest through E-Satisfaction in the Ajaib Application.

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of e-service quality and brand image on the decision to reinvest through e-satisfaction in the Ajaib application. The research sample consisted of 100 respondents who are users of the Ajaib application. A total of 100 respondents were obtained and met the research criteria, which are being customers of Ajaib Sekuritas and having conducted transactions more than once. Data analysis was conducted using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the Smart PLS software version 3. The results of the study indicate that there is a positive and significant influence of e-service quality and brand image on the decision to reinvest both directly and through e-satisfaction. These findings contribute significantly to understanding the factors influencing users' decisions to reinvest through investment applications and provide guidance for the development of effective marketing strategies and brand management to enhance user satisfaction and loyalty to the application.

Keywords: *E-Service Quality, Brand Image, Decision to Reinvest, E-Satisfaction, Ajaib Securities .*

**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 satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Kualitas Layanan Elektronik (E-Service Quality).....	12
2.1.2 Dimensi E-Service Quality.....	13
2.1.3 <i>Brand</i>	15
2.1.4 <i>Brand Image</i>	16
2.1.5 <i>E-Satisfaction</i>	17
2.1.6 Faktor-faktor <i>E-Satisfaction</i>	18
2.1.7 Keputusan Transaksi Ulang (<i>Retransaction Decision</i>).....	19
2.1.8 Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Retransaction Decision</i>	20
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis.....	23
2.3.1 Kerangka Pemikiran	23
2.3.2 Pengembangan Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Objek Penelitian	25
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	25

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	26
3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian	27
3.5.1 Studi Pustaka (Library Research)	27
3.5.2 Kuesioner (Angket).....	27
3.6 Variabel Operasional	27
3.7 Metode Analisis Data	29
3.7.1 Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	29
3.7.2 Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	32
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran Umum responden.....	35
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	36
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	37
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	37
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi menggunakan aplikasi Ajaib dalam 3 bulan terakhir	38
4.2 Analisis Deskriptif Jawaban Responden.....	39
4.3 Analisis Model Pengukuran.....	44
4.3.1. Analisis Model Pengukuran pada Outer Model.....	45
4.3.2 Analisis Model Struktural Inner Model	49
4.4 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	55
4.4.1 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Keputusan Investasi Kembali Pengguna Aplikasi Ajaib.....	55
4.4.2 Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap Keputusan Investasi Kembali Pengguna Aplikasi Ajaib.....	56
4.4.3 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i> Pengguna Aplikasi Ajaib.....	58
4.4.4 Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i> Pengguna Aplikasi Ajaib.....	59
4.4.5 Pengaruh <i>E-Satisfaction</i> terhadap Keputusan Investasi Kembali pengguna Aplikasi Ajaib	60
4.4.6 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Keputusan Investasi Kembali melalui <i>E-Satisfaction</i> pengguna Aplikasi Ajaib	61
4.4.7 Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap Keputusan Investasi Kembali melalui <i>E-Satisfaction</i> pengguna Aplikasi Ajaib	62
BAB V PENUTUP	63
5.1 Kesimpulan.....	63



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65



Hak Cipta :

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



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Skor Skala Likert.....	27
Tabel 3.2 Variabel Operasional	28
Tabel 4.1 Jawaban Responden pada variabel E-Service Quality (X1).....	39
Tabel 4.2 Deskripsi Jawaban Responden pada variabel Brand Image (X2)	41
Tabel 4.3 Deskripsi Jawaban Responden pada variabel E-Satisfaction (Z).....	42
Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Responden pada variabel Keputusan Investasi Kembali (Y)	43
Tabel 4.5 Rule of Thumb uji validitas dan reliabilitas	45
Tabel 4.6 Nilai Outer Loading Seluruh Variabel.....	46
Tabel 4.7 Evaluasi Nilai Outer Loading Seluruh Variabel	47
Tabel 4.8 Nilai HTMT Seluruh Variabel.....	47
Tabel 4.9 Nilai Cross Loading Seluruh Variabel.....	48
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.11 Uji R Square	50
Tabel 4.12 Uji Path Coefficient Pengaruh Langsung.....	50
Tabel 4.13 Uji Path Coefficient Pengaruh Tidak Langsung.....	53

Hak Cipta :

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

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Landasan Teori.....	11
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian	24
Gambar 4.1 Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin	35
Gambar 4.2 Deskripsi responden berdasarkan Usia	36
Gambar 4.3 Deskripsi responden berdasarkan Pekerjaan.....	36
Gambar 4.4 Deskripsi responden berdasarkan Domisili.....	37
Gambar 4.5 Deskripsi responden berdasarkan Pendapatan Per Bulan	38
Gambar 4.6 Deskripsi responden berdasarkan Frekuensi menggunakan aplikasi Ajaib dalam 3 bulan terakhir.....	39
Gambar 4.7 Gambaran umum model penelitian	45
Gambar 4.8 Pengujian Model Pengukuran	52
Gambar 4.9 Pengujian Model Pengukuran Persamaan Struktural.....	54



Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Review</i> dari Nasabah Ajaib sekuritas.....	69
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 3 Tabulasi Data Responden	78
Lampiran 4 Hasil Olah Data Smart-PLS.....	90
Lampiran 5 Lembar Bimbingan Skripsi.....	92





BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam beberapa tahun terakhir, investasi di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan. Pertumbuhan tersebut juga berdampak pada perkembangan industri sekuritas. Perusahaan sekuritas kini semakin berkembang pesat dan menawarkan berbagai jenis produk investasi, seperti saham, obligasi, dan reksadana. Hal ini juga menyebabkan tumbuhnya perusahaan sekuritas yang semakin banyak dan mencetak berbagai inovasi sehingga membuat banyak pilihan bagi para investor dengan biaya dan kualitas layanan.

Perkembangan sektor investasi di Indonesia didorong oleh berbagai faktor seperti pertumbuhan ekonomi yang stabil, peningkatan stabilitas politik, dan kemajuan teknologi yang memudahkan akses ke pasar investasi. Namun disisi lain, kesadaran masyarakat Indonesia mengenai dampak inflasi yang tinggi juga masih perlu ditingkatkan. Inflasi yang tinggi dapat mengurangi nilai tukar uang dan membuat daya beli masyarakat menurun. Dalam konteks inflasi, investasi dapat menjadi alternatif untuk menjaga nilai uang yang dimiliki dari pengaruh inflasi yang terus meningkat. Indonesia sebagai salah satu negara berkembang mengalami fluktuasi inflasi yang cukup signifikan. Oleh karena itu, kesadaran investasi menjadi semakin penting bagi masyarakat Indonesia untuk melindungi nilai uang mereka dari inflasi.

Berdasarkan data dari 5 tahun terakhir tingkat rata-rata inflasi Indonesia berada pada 2,60%. Tingkat inflasi Indonesia dari tahun 2018 mengalami penurunan hingga tahun 2020 karena salah satunya dengan meningkatnya minat masyarakat untuk melakukan investasi karena hal tersebut merupakan salah satu cara melawan inflasi. Namun, pada tahun 2022 terjadi peningkatan inflasi sebesar 3,64% sehingga menjadi 5,51% dikarenakan lonjakan harga bahan bakar minyak dunia (finansialku.com, 2023). Oleh karena itu, perlu digencarkan kembali tujuan investasi menghasilkan imbal hasil yang lebih tinggi daripada tingkat inflasi sehingga mata uang tetap bernilai dan tidak tergerus inflasi. Diantara berbagai instrumen investasi, investasi di Bursa Efek Indonesia atau pada saham perusahaan

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

terbuka merupakan salah satu investasi yang menghasilkan imbal hasil (*return*) yang lebih tinggi dibanding instrumen investasi lainnya.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, Indonesia adalah salah satu negara yang memiliki jumlah penduduk terbanyak di dunia, yaitu sekitar 275 juta jiwa dan jumlah investor di pasar modal pada tahun 2022 sekitar 10,3 juta lebih atau 4% jumlah investor dari total penduduk di Indonesia. Jumlah tersebut bertambah dari tahun sebelumnya yang hanya sebesar 7,4 juta investor atau hanya kurang dari 3% penduduk Indonesia berinvestasi di pasar modal. Kenaikan jumlah investor tersebut merupakan peluang untuk mendapatkan nasabah baru bagi perusahaan sekuritas.

Untuk melakukan investasi di pasar modal Indonesia, investor membutuhkan bantuan broker atau perusahaan sekuritas. Dalam proses investasi, broker atau perusahaan sekuritas berperan penting sebagai perantara antara investor dan bursa efek. Mereka membantu investor melakukan analisis pasar, memberikan rekomendasi saham yang tepat, membantu dalam pengurusan transaksi, dan menyediakan informasi terkini mengenai kondisi pasar modal Indonesia. Ketika memilih broker atau perusahaan sekuritas, investor harus memperhatikan faktor-faktor seperti biaya transaksi, reputasi, maupun kualitas layanan yang diberikan. Dengan bantuan broker atau perusahaan sekuritas yang tepat, investor dapat memperoleh keuntungan optimal dan meminimalkan risiko investasi di pasar modal Indonesia.

Persaingan yang semakin kompetitif di industri bisnis mewajibkan perusahaan, termasuk lembaga keuangan, untuk menggagas strategi-strategi inovatif dalam mengelola dan menjalankan kegiatan bisnis mereka. Perusahaan sekuritas juga harus terus melakukan inovasinya sehingga para investor bisa lebih nyaman dalam berinvestasi di *platform* yang mereka kelola. Perusahaan sekuritas yang tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI) sampai dengan Desember 2022 berjumlah 123 perusahaan efek dengan izin OJK. Oleh karena itu mereka terus aktif melakukan kinerja dan inovasi agar para investor nyaman menggunakan sekuritas mereka. Pemanfaatan potensi pasar suatu perusahaan untuk mendapatkan nasabah yang ingin menjual sekuritas atau saham beserta sekuritasnya memerlukan strategi pemasaran yang tepat. Faktor pendukung yang mempengaruhi keputusan memilih perusahaan sekuritas sebagai perantara efek atau saham adalah kualitas layanan

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

termasuk harga atau *broker fee* (market.bisnis.com, 2020). Keputusan investasi saat ini tidak hanya dinilai dari *return* yang didapatkan, melainkan *platform* investasi juga mempengaruhi kontinuitas investor dalam bertransaksi di instrumen pasar modal.

Perusahaan sekuritas yang dapat memberikan kualitas layanan yang baik akan berpengaruh terhadap pengalaman pengguna nasabah sehingga akan membentuk *track record* bagi perusahaan sendiri. Industri keuangan telah mengoptimalkan perkembangan pasar dengan baik, mengembangkan berbagai jalur distribusi guna menarik pengguna yang memiliki pemahaman teknologi, meningkatkan potensi bisnis, dan mempertahankan loyalitas konsumen (George & Kumar, 2014). Tidak sedikit nasabah menilai kualitas layanan sekuritas dari *track record* selama ini. Umumnya, kualitas pelayanan yang dapat memenuhi ekspektasi dapat membuat banyak nasabah membuat keputusan memilih jasa tersebut.

Saat ini terdapat 5 aplikasi investasi yang memiliki nilai unggul berdasarkan jumlah unduhan dan ulasan dari Google Playstore. Kelima aplikasi tersebut adalah Ajaib (Ajaib Sekuritas), IPOT (Indopremier Sekuritas), Neo Hots (Mirae Sekuritas), Most (Mandiri Sekuritas), dan Volt Investasi (Valbury Sekuritas). Pada awal tahun 2023 dilihat dari data jumlah penilaian dan pengunduh aplikasi, pelayanan secara aplikasi *trading online* Ajaib berada di posisi paling unggul diantara IPOT dan Neo Hots dengan nilai *review* 4,5/5. Ajaib juga menduduki peringkat pertama dari total pengunduh aplikasi di Play Store yang mencapai lebih dari 5 juta unduhan. Hal tersebut berdampak terhadap nilai positif yang didapat oleh Ajaib dari pengelolaan kualitas layanan aplikasi. Dari segi harga atau *broker fee*, Ajaib memiliki *fee* beli yang lebih rendah dibandingkan dengan sekuritas lain. Hal tersebut juga menjadi pendorong pengguna aplikasi untuk memanfaatkan keunggulan secara efektif.

Berdasarkan data peringkat jumlah transaksi dari beberapa sekuritas di atas berdasarkan total frekuensi selama periode Oktober s.d. Desember 2022 (idx.co.id, 2022), frekuensi transaksi terbanyak diperoleh oleh Mirae Sekuritas. Mirae Sekuritas tercatat melakukan transaksi sebesar 277.363 juta lembar saham, dengan jumlah nilai transaksi sebesar Rp 109.295.282 juta, dan total frekuensi perdagangan 22,64 juta. Mirae Sekuritas juga memiliki penilaian akan kualitas layanan aplikasi

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

cukup baik (4,0). Kemudian disusul Indopremier Sekuritas yang jika dilihat dari sisi nilai kualitas pelayanan pada aplikasi lebih unggul dibanding Mirae Sekuritas serta total unduhan pada aplikasi IPOT lebih dari 1 juta. Hal tersebut dibuktikan dengan tercatatnya jumlah volume sebesar 161.702 juta lembar saham, jumlah nilai transaksi Rp71.110.038 juta, dan total frekuensi perdagangan 11,77 kali. Selanjutnya, Ajaib Sekuritas berada di peringkat 3 dengan jumlah frekuensi transaksi sebesar 9,07 juta kali, dengan transaksi 51.517 juta lembar saham, dan nilai transaksi Rp 18.686.888 juta. Ajaib Sekuritas dari segi pelayanan aplikasi investasi online berada di peringkat pertama dengan jumlah pengunduh lebih dari 5 juta, namun untuk total frekuensi masih berada dibawah Mirae Sekuritas dan Indopremier Sekuritas juga untuk volume dan nilai transaksi sangat jauh sekali jika dibandingkan dengan Mirae Sekuritas maupun Indopremier Sekuritas. Frekuensi transaksi Ajaib Sekuritas dari kuartal 4 2021 ke kuartal 4 2022 juga mengalami penurunan sebesar 38,18% (www.idx.co.id, 2022).

Berdasarkan uraian di atas walaupun peringkat yang dinilai dari transaksi yang tercatat di Bursa Efek Indonesia bukan menjadi yang paling unggul. Namun, Ajaib Sekuritas yang memiliki penilaian kualitas pelayanan aplikasi *online trading* yang baik dan kepercayaan terhadap perusahaan tersebut baik dengan jumlah pengunduh paling banyak. Pada tahun 2021, Ajaib Sekuritas mendapat penghargaan *The Most Innovative Brokerage House* dan *The Most Inspiring Securities Company* di ajang CNBC Indonesia Awards karena inovasi digitalisasi yang sudah dilakukan. Ajaib Sekuritas juga meraih *The Best Startup & Telco Companies* pada CNBC Indonesia Award 2022 karena perusahaan berperan penting di tengah derasnya arus disrupsi informasi untuk menciptakan ekosistem transformasi digital yang maju (cnbcindonesia.com, 2022). Namun demikian, Ajaib Sekuritas memiliki arus transaksi yang tidak begitu besar terutama dari segi total *value* dan volume lembar saham sehingga masih tertinggal dengan sekuritas-sekuritas di atasnya.

Dengan menjadi sekuritas yang telah mendapatkan penghargaan mengenai kemampuan inovasi dalam menciptakan produk dan layanan baru, keunggulan teknologi, kemampuan untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja perusahaan yang meningkatkan *brand image* Ajaib menjadi lebih unggul (cnbcindonesia.com, 2022). Ajaib dianggap sebagai salah satu perusahaan yang

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

sudah mampu menghadapi tantangan digitalisasi dalam industri sekuritas dengan menghadirkan layanan dan teknologi yang inovatif dan memenuhi kebutuhan penggunanya. Untuk transaksi pasar modal, pengguna Ajaib dapat menggunakan *platform* tersebut untuk berinvestasi di berbagai instrumen. Instrumen yang dapat dibeli oleh pengguna aplikasi Ajaib antara lain saham, reksadana, *exchange traded fund*, *warrant*, dan lainnya. Ajaib adalah sebuah aplikasi yang memiliki antarmuka pengguna yang *user-friendly* dan mampu memenuhi kebutuhan transaksi para investornya. Namun, Ajaib masih menghadapi beberapa tantangan dalam menyediakan layanan digital. Pengguna Ajaib telah mengungkapkan beberapa keluhan terkait dengan masalah yang terjadi dalam aplikasi melalui *platform* media sosial, khususnya Twitter. Salah satu contohnya yaitu cuitan yang mengeluhkan *error* dikarenakan dari pada saat pembukaan pasar tidak bisa bertransaksi dan portofolio berubah menjadi 0, hal tersebut diutarakan oleh salah satu nasabah Ajaib Sekuritas di laman twitternya pada 10 Agustus 2022 (investasi.kontan.co.id, 2022). Namun, permasalahan yang menjadi trending pada 10 Agustus 2022 tersebut sudah mendapat tanggapan dari pihak Ajaib Sekuritas. Direktur Utama PT Ajaib Sekuritas Anna Lora mengatakan, gangguan disebabkan oleh partner pihak ketiga dan sedang dilakukannya *maintanance*. Selain media sosial, keluhan juga muncul di ulasan aplikasi, khususnya di Google Playstore dan AppStore. Sekitar 100 dari 1.249 pengulas, atau sekitar 8% dari semua ulasan Play Store, memberikannya bintang satu (tidak baik). Melalui *review* Play Store juga pengguna aplikasi Ajaib yang mengeluhkan hal terkait aplikasi yang dinilai sering *error*, respon aplikasi yang lama, dan juga mengeluhkan penanganan *customer service* yang kurang baik dalam menanggapi permasalahan di aplikasi Ajaib.

Hal tersebut tersebut menunjukkan bahwa *e-service quality* yang diberikan oleh Ajaib dan *brand image* menjadi tantangan bagi Ajaib Sekuritas. Dengan adanya sosial media dan *platform review*, masyarakat secara luas dapat melihat bahwa mendapatkan *award* oleh Ajaib Sekuritas tidak selalu menjamin tingkat kepuasan yang tinggi dalam layanan *online* di Ajaib Sekuritas. Dalam era digital saat ini, *online review* menjadi sangat penting untuk mempengaruhi persepsi konsumen. Beberapa penelitian menyatakan bahwa *online review* dapat memberdayakan konsumen dengan wawasan dan bukti sosial yang berharga,

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

meningkatkan kepercayaan terhadap produk dan merek, yang pada akhirnya meningkatkan pembelian (Fileri, 2016).

Untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar di industri yang kompetitif, perusahaan harus memastikan kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna. Hal ini dapat mempengaruhi *brand image* perusahaan dan *satisfaction* bagi pengguna yang merupakan faktor kunci dalam mempertahankan nasabah dan menarik nasabah baru (Chandra, 2020). Di penelitian lain menyebutkan bahwa *satisfaction* dan *service quality* berpengaruh positif terhadap niat pengguna untuk bertransaksi ulang. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan kepuasan pengguna dan kualitas layanan untuk meningkatkan loyalitas pengguna dan mempertahankan pangsa pasar mereka (Nur & Zakiyah, 2019). *E-service quality* dan *brand image* berpengaruh positif terhadap niat untuk melakukan pembelian ulang secara online (Zhang, et al., 2020).

Dari variabel *e-service quality* dan *brand image* serta pengaruhnya terhadap *retransaction decision* melalui *e-satisfaction* terdapat *gap research* dari hasil penelitian pada penelitian-penelitian sebelumnya. Dimensi model e-SERVQUAL mengenai *Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e-SERVQUAL model* menggunakan 6 faktor *e-service quality* yaitu *site organization, reliability, responsiveness, user friendliness, personal need, and efficiency* (Raza, et al, 2020). Dimensi SERVQUAL tidak dapat efektif mengukur kualitas *e-service*, sehingga ada kebutuhan untuk mengembangkan dimensi yang cocok untuk pengukuran (Ighomereho, et al, 2022). Terdapat lima belas dimensi kualitas layanan elektronik diambil dari beberapa literatur. Berdasarkan hasil pemeringkatan kepentingan oleh pengguna *e-channel*, tujuh layanan elektronik dimensi kualitas dipilih dan diuji. Dimensi yang diambil antara lain *web appearance, easy of use, reliability, security, personalisation, fulfillment, dan responsiveness*.

Hal tersebut melatarbelakangi peneliti untuk mencari dimensi lain yang berpengaruh terhadap intensi investor dalam keputusan bertansaksi pada aplikasi Ajaib. Pada penelitian ini akan menambahkan satu dimensi lainnya yaitu harga dan menghapus dimensi *web appearance, personalisation, dan responsiveness* pada penelitian mengukur intensi investor pengguna aplikasi Ajaib karena pada

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

penelitian sebelumnya keempat dimensi tersebut kurang berpengaruh secara signifikan terhadap *e-service quality* secara keseluruhan. Sedangkan penelitian selanjutnya menyatakan bahwa menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara *e-service quality* dan retransaksi melalui *e-satisfaction* (Cho & Park, 2011).

Selain itu, terdapat penelitian yang menyatakan bahwa *brand image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dan transaksi ulang di industri perbankan di Pakistan (Nizamuddin & Amin, 2020). Serta *brand image* berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* dan *retransaction decision* (Paramita et al., 2020). Hal tersebut bertolak belakang dengan penelitian yang menemukan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara *brand image* dan *customer satisfaction* terhadap keputusan pengguna untuk melakukan pembelian ulang (Sari & Adi, 2021).

Berdasarkan uraian dan gap diatas, penulis tertarik untuk meneliti pengaruh *e-service quality* dan *brand image* dalam keputusan transaksi investor menggunakan aplikasi Ajaib dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality* dan *Brand Image* terhadap Keputusan Investasi Kembali melalui *E-Satisfaction* di Aplikasi Ajaib”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, perusahaan sekuritas berinovasi untuk memenuhi kebutuhan investor, khususnya terkait layanan elektronik untuk aplikasi investasi dan trading. Hal tersebut juga dilakukan oleh Ajaib Sekuritas, yaitu dengan memiliki aplikasi Ajaib yang mendukung kemampuan Ajaib Sekuritas untuk bersaing dengan sekuritas lainnya. Dari sisi *e-service quality*, layanan aplikasi Ajaib masih perlu perbaikan karena masih banyak keluhan. Dari tanggapan tersebut sejalan dengan total volume dan nilai transaksi Ajaib Sekuritas yang tidak begitu tinggi padahal memiliki peringkat pertama dari total unduhan aplikasi investasi di Indonesia. Jika banyak investor yang tidak puas dengan layanan yang diberikan, hal ini dapat membahayakan citra sekuritas. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan dalam pelayanan agar kepercayaan investor dapat dipertahankan.

Oleh karena itu, faktor yang mempengaruhi investor dalam keputusan investasi tidak hanya dinilai dari *return* ataupun performa emiten. Melainkan dari

Hak Cipta :

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



segi sekuritas terutama layanan *online* investasi. Dengan kualitas layanan yang baik, pastinya akan menimbulkan kepuasan pengguna aplikasi yang bisa membuat mereka melakukan transaksi berkelanjutan menggunakan aplikasi Ajaib. Jika permasalahan dan keluhan dari pengguna tidak diatasi dengan baik, Ajaib Sekuritas berisiko tergesernya posisi di era digitalisasi dan dapat digantikan eksistensinya oleh sekuritas lain yang mampu memenuhi kebutuhan investor lebih baik.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, pertanyaan-pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *E-Service Quality* terhadap Keputusan Investasi Kembali pengguna aplikasi Ajaib?
2. Bagaimana pengaruh *Brand Image* terhadap Keputusan Investasi Kembali pengguna aplikasi Ajaib?
3. Bagaimana pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Satisfaction* pengguna aplikasi Ajaib?
4. Bagaimana pengaruh *Brand Image* terhadap *E-Satisfaction* pengguna aplikasi Ajaib?
5. Bagaimana pengaruh *E-Satisfaction* terhadap Keputusan Investasi Kembali pengguna aplikasi Ajaib?
6. Bagaimana pengaruh *E-Service Quality* terhadap Keputusan Investasi Kembali melalui *E-Satisfaction* pengguna aplikasi Ajaib?
7. Bagaimana pengaruh *Brand Image* terhadap Keputusan Investasi Kembali melalui *E-Satisfaction* pengguna aplikasi Ajaib?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh *E-Service Quality* terhadap Keputusan Investasi Kembali pengguna aplikasi Ajaib.
2. Untuk menganalisis pengaruh *Brand Image* terhadap Keputusan Investasi Kembali pengguna aplikasi Ajaib.

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

3. Untuk menganalisis pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Satisfaction* pengguna aplikasi Ajaib.
4. Untuk menganalisis pengaruh *Brand Image* terhadap *E-Satisfaction* pengguna Aplikasi ajaib.
5. Untuk menganalisis pengaruh *E-Satisfaction* terhadap Keputusan Investasi Kembali pengguna aplikasi Ajaib.
6. Untuk menganalisis pengaruh *E-Service Quality* terhadap Keputusan Investasi Kembali melalui *E-Satisfaction* pengguna aplikasi Ajaib.
7. Untuk menganalisis pengaruh *Brand Image* terhadap Keputusan Investasi Kembali melalui *E-Satisfaction* pengguna aplikasi Ajaib.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun secara praktis yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan pembaca tentang pengaruh penerapan *e-service quality* dan *brand image* dalam membantu upaya perusahaan sekuritas mempertahankan nasabahnya, juga dapat menjadi referensi dan bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi bagi perusahaan sekuritas agar dapat mengevaluasi, mempertimbangkan, dan meningkatkan kualitas dari penerapan *e-service quality* dan dari segi *brand image* yang dimiliki dan sedang dijalankan.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam penelitian ini, sistematika penulisan yang digunakan oleh penulis sebagai berikut:

Bab I merupakan bagian pendahuluan yang terdiri dari enam sub bab yang meliputi penjelasan latar belakang sebagai pengenalan terhadap masalah yang muncul, perumusan masalah penelitian yang menguraikan pokok permasalahan, pertanyaan penelitian yang menjadi panduan untuk menjawab masalah yang telah



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

dirumuskan oleh peneliti, tujuan penelitian yang mencakup persyaratan kelulusan dan memberikan landasan untuk pengembangan penelitian di masa depan, manfaat penelitian yang diharapkan, serta sistematika penulisan yang menggambarkan kerangka pembahasan antar bab yang terkait dan saling berkaitan.

Bab II merupakan bagian tinjauan pustaka yang terdiri dari empat sub bab, yaitu landasan teori yang berisi tentang teori-teori yang mendukung penelitian ini. Sub bab penelitian terdahulu berisi tentang hasil-hasil penelitian sebelumnya yang memiliki topik dan metode yang serupa. Sub bab kerangka berpikir menggambarkan konsep yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab III merupakan bagian yang membahas metode penelitian yang mencakup jenis penelitian, objek penelitian, metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data penelitian, serta metode analisis penelitian.

Bab IV merupakan hasil penelitian dan pembahasan, berfokus pada penyajian hasil penelitian yang telah dilakukan, termasuk pembahasan analisis deskriptif dari data yang telah diolah sebelumnya serta analisis hubungan antar variabel. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk teks, tabel, dan gambar. Uraian pembahasan merupakan interpretasi peneliti terhadap hasil penelitian, yang dapat sejalan atau berbeda dengan temuan penelitian sebelumnya.

Bab V merupakan bagian penutup yang berisi simpulan yang dihasilkan sebagai jawaban dari pertanyaan penelitian yang telah diajukan. Peneliti menyajikan saran-saran yang dianggap penting terkait dengan penelitian ini. Selain itu, peneliti juga mengungkapkan kekurangan-kekurangan yang terdapat dalam penelitian ini sebagai referensi untuk penelitian masa depan agar lebih baik.

Hak Cipta :

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

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis serta pembahasan penelitian ini yang membahas mengenai pengaruh *e-service quality* dan *brand image* terhadap keputusan investasi kembali melalui *e-satisfaction* di aplikasi ajaib, dapat disimpulkan bahwa:

1. *E-service quality* secara positif dan signifikan memberikan pengaruh terhadap keputusan investasi kembali bagi pengguna aplikasi Ajaib.
2. *Brand image* secara positif dan signifikan memberikan pengaruh terhadap keputusan investasi kembali bagi pengguna aplikasi Ajaib.
3. Faktor *e-service quality* secara positif dan signifikan memiliki pengaruh terbesar terhadap *e-satisfaction* bagi pengguna aplikasi Ajaib, dimana faktor tersebut memiliki nilai outer loading tertinggi dibandingkan dengan faktor lainnya.
4. *Brand image* secara positif dan signifikan memberikan pengaruh terhadap *e-satisfaction* bagi pengguna aplikasi Ajaib.
5. *E-satisfaction* secara positif dan signifikan memberikan pengaruh terhadap keputusan investasi kembali bagi pengguna aplikasi Ajaib.
6. *E-service quality* melalui *e-satisfaction* secara positif dan signifikan memberikan pengaruh terhadap keputusan investasi kembali pengguna aplikasi Ajaib.
7. *Brand image* melalui *e-satisfaction* secara positif dan signifikan memberikan pengaruh terhadap keputusan investasi kembali pada pengguna aplikasi Ajaib.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan, saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

1. Bagi Perusahaan Sekuritas

Perusahaan sekuritas dapat mengembangkan untuk menyediakan fitur edukasi dan informasi yang bermanfaat berupa artikel, video, atau webinar. Ajaib juga dapat memanfaatkan kemajuan teknologi, seperti kecerdasan buatan atau *artificial intelligence* (AI) untuk meningkatkan layanan mereka.

2. Bagi Investor Pengguna Ajaib

Mengevaluasi layanan dan memberikan *review* terkait pengalaman penggunaan aplikasi agar menjadi acuan untuk calon pengguna berikutnya. Dengan mempertimbangkan faktor-faktor ini, pengguna dapat memaksimalkan manfaat dari aplikasi Ajaib dan membuat keputusan investasi yang lebih cerdas.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini membahas mengenai mengenai pengaruh *e-service quality* dan *brand image* terhadap keputusan investasi kembali melalui *e-satisfaction* di aplikasi Ajaib, penelitian selanjutnya dapat merubah variabel dependen seperti *repurchase intention* atau *consumer loyalty*. Selain itu, penelitian dapat melibatkan variabel-variabel tambahan seperti *e-trust*, *information quality*, dan persepsi risiko yang mungkin mempengaruhi keputusan investasi kembali.

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 PUSTAKA

- Ali, A., Khan, M. A., Khattak, A. M., & Ullah, W. (2021). Online Customer Satisfaction: A Systematic Review of Literature. *International Journal of Electronic Commerce Studies*, 12(1), 1-18.
- Andhika Danu Praja, & Tulus Haryono. (2022). The Effect of Brand Image and Product Quality on Repurchase Intention Mediated by Consumer Satisfaction: Study at UNIQLO in Solo. *International Journal of Economics, Business, and Accounting Research*, 6(1), 48-59.
- CNBC Indonesia. (2021). Hadirkan Inovasi, Ajaib Sekuritas Sabet 2 Penghargaan. Retrieved from <https://www.cnbcindonesia.com/market/20211123152906-17-293777/hadirkan-inovasi-ajaib-sekuritas-sabet-2-penghargaan>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE Publications.
- Filieri, R. (2016). What makes online reviews helpful? A diagnosticity-adoption framework to explain informational and normative influences in e-WOM. *Journal of Business Research*, 69(9), 5890-5897.
- Ghozali, I. (2016). *Structural equation modeling: metode alternatif dengan partial least square (PLS) (Edisi 4)*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications.
- Hansopaheluwakan, S. (2020). Analysis of e-service quality and website quality effect on e-customer loyalty through e-customer satisfaction (case study: Tokopedia). *International Journal of Scientific & Technology Research*, 9(3), 619-624.
- Ighomereho, O. S., Afolabi, O. A., Omoyele, O. S., & Olabode, O. S. (2022). From Service Quality to E-Service Quality: Measurement, Dimensions and

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

- Model. *Journal of Management Information and Decision Sciences*, 7(2.9), 1-8.
- Indonesia Stock Exchange. (2022). Laporan Statistik Tahunan. Retrieved from <https://www.idx.co.id/id/data-pasar/laporan-statistik/statistik/>
- Jogiyanto, H. M. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. BPFE.
- Keller, K. L. (2013). *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity* (4th Edition). Pearson.
- Keller, K. L. (2020). *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity*. Pearson Education.
- Manopo, K. Y. W., & Widayanto. (2019). Pengaruh E-Service Quality dan Brand Image terhadap Repurchase Intention melalui E-Satisfaction (Studi Kasus pada Mahasiswa FISIP UNDIP yang Pernah Melakukan Pembelian di OLX.co.id). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 5(1), 57-70.
- Nguyen, N., & Leclerc, A. (2015). Customer Repurchase Intention and Perceived Switching Barriers: Investigating the Mediating Effects of Customer Satisfaction and Customer Trust. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 23(4), 430-444.
- Nizamuddin, M., & Amin, W. (2020). The impact of brand image on customer satisfaction and repurchase intention in the banking industry of Pakistan. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 14(3), 653-668.
- Nur Sovia Aulia Zaky, Hari Susanta Nugraha, and Naili Farida. (2022). PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi pada E-Commerce Shopee). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1), 35-44.
- Nurjannah, Wulan. (2022). Inflasi Indonesia 2022 Capai 5,51% Rekor Tertinggi dalam Sewindu. *Finansialku*. Retrieved from <https://www.finansialku.com/inflasi-indonesia-2022/>
- Paramita, D. I., Dharmmesta, B. S., & Yudhanto, H. (2020). Analisis pengaruh brand image dan customer satisfaction terhadap retransaction decision pada Blibli.com. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 14(1), 51-61.



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

- Raza, S. A., Umer, A., Qureshi, M. A., & Dahri, A. S. (2020). Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e-SERVQUAL model. *Journal of Financial Services Marketing*, 25(1), 17-27.
- Santoso, S., & Adi, W. A. S. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif: Reliabilitas dan Validitas Alat Ukur*. Pustaka Baru Press.
- Sinurat, V.A.R., Ali, M.M. (2020). Analysis of E-Service Quality and Quality Information on Trust and Impact on Purchase Decision on Consumer Tokopedia (Case Study of Tokopedia Customers in Tangerang City). *International Journal of Innovative Science and Research Technology*.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wang, Y. S., Liao, Y. W., & Tang, T. I. (2018). Understanding E-service Quality: A Literature Review. *Total Quality Management & Business Excellence*, 29(9-10), 1017-1037.
- Wibowo, A., Sutopo, W., & Budhiarto, M. (2016). *Structural Equation Modeling dengan Partial Least Square (PLS) untuk Penelitian Ilmu Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.
- Zhang, Y., Wang, T., & Chen, P. (2020). The impact of e-service quality and brand image on online repurchase intention: The moderating role of online review valence. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 53, 101994.



© 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 satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



LAMPIRAN

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Lampiran 1 Review dari Nasabah Ajaib sekuritas

Left Screenshot (Reviews from April 2023):

- Buka akun gak di verivikasi** (27 Apr, Sora4612): Sudah daftar sesuai aplikasi tapi tidak di acc sudah 1 minggu. Aplikasi gajelas
- Bobrok sumpah ni aplikasi** (26 Apr, Xaverius Kevin): mau jual disaat harga tinggi gabisa karna mau amend aja gabisa.. alhasil jadi rugi karna gabisa amend samsek di menu ordernya kosong
- Ajaib** (21 Apr, ALXUR): Aplikasi ga jelas Admin lelet, udh foto ktp 2 hari blm di proses malah suruh ngulang lgi Adminnya ngadepin costumers lelet amat
- Sering Terjadi Kesalahan** (edited 15 Apr, MathExam): Saldo ditampilkan sering tidak sesuai. Tracking Keuangan tidak jelas, saya pernah kehilangan 700.000 tidak jelas kemana.

Right Screenshot (Reviews from May 2023):

- Suka error aplikasi nya** (23 May, Riiki27): Tolong perbaiki apk nya, kenapa ga bisa masuk ke aplikasinya ? Setiap kalo mau login gak bisa
- Aplikasi eror** (23 May, rena eirena): Ini gimana sih ajaib kok eror sering banget keluar mau masuk lagi saya gak bisa karna lupa email. Mana email yg saya pakek email yg dulu banget HP nya juga udah ilang dari lama banget. Seharusnya ada penyelesaian dong seperti aplikasi yang lainnya jangan dibikin susah kaya begini ini urusan uang lo mending kalau orang kaya kalau orang susah kayak kita ini uang 1000 perak pun begi
- Pencairan saldo RDN lama padahal dana darurat** (22 May, Ajaib Rusak): Customer care tidak membantu sama sekali
- Perbaiki running trade !** (2 May, wrmwmsnsjs): Perbaiki running trade nya, yang sekarang makin buruk, tampilan nya penuh bug dan lelet
- Tarik dana lama** (edited 2 May, jejenrmdfnf gghjgfd): Tolong di rubah regulasinya... dana yang mau di ambil harus nunggu minimal 4 hari kerja(masuk RDN harus nunggu 2 hari... abis itu saldo ga langsung ke kirim b

Sumber: AppStore, 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 mengumumkkan 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 satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

[← Back](#) **Ratings & Reviews**

Fail login 5 Jun
★☆☆☆☆ rik lena
Ga bisa login

Error saat jam opening bursa terus 5 Jun
★☆☆☆☆ user78888
Pas jam 9 pagi error terus kenapa? Masukin pin salah, padahal udh bener. Pdhl udh update

Apl gak bisa digunakan 4 Jun
★☆☆☆☆ Tegar prayoga
Masa gw udh registrasi tapi masih belum di acc sama pihak ajaib mana udah 2 bulan kocak

Gagal bikin akun RDN 4 Jun
★☆☆☆☆ 79364\$:
Apasih

Komplain 1 Jun
★☆☆☆☆ Wirac
Portofolio saya tiba tiba hilang

ERROR MULU 31 May
★☆☆☆☆ Starshoes.id
Aplikasi sering bgt ga bisa dibuka. Selalu muncul "terjadi kesalahan silahkan coba lagi" hadeh mau untung jadi buntung kalo gini mulu

Tidak bisa transaksi 30 May
★☆☆☆☆ fdz.fhz

[← Back](#) **Ratings & Reviews**

profit Wed
★☆☆☆☆ xyzvynn
fee ajaib sekarang makin naik dibagian profit untung warna ijo tapi saldo rdn malah dibawah bilangan topup, kalo bisa profitnya juga ngehitung nilai fee biar tau keuntungan bersih kami seberapa

ancur 16 Jun
★☆☆☆☆ chepun789789
aplikasi ajaib sungguh ajaib. saat mau cuan langsung internal server error. emang an...

TOLONG PERBAIKI 12 Jun
★☆☆☆☆ 3214.;;
Aplikasi gak bisa di buka tolong lah setelah update kok makin parah

FEE IPO 7 Jun
★☆☆☆☆ CNBC Garis Keras
Gak logis banget ini feenya

Error mulu 6 Jun
★☆☆☆☆ zar710
Error serem ah

Saham ajaib edited 5 Jun
★☆☆☆☆ yuspanengsimj
Memang bener namanya ajaib tapi ajaib suka eror tbtb rdn hilang dan nggak biala buka grub , mau pindah ke securitas lain aja xc kadang eror sekian terima kasih

Developer Response 20 Feb

Today

Games

Apps

Arcade

Search

Today

Games

Apps

Arcade

Search

Sumber: AppStore, 2023

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 satu 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

←



Ajaib: Investment SuperApp 4.3 ★
Ratings and reviews




Eddrick

★ ★ ★ ★ ★ 06/01/2021

Bad experience, i have register in this app since 2 weeks ago and they haven't registered my account. And when I tried to ask their customer service, their respond is really slow and they haven't give me respond ever since. Please fix these issue because it's really anmoying for me to wait 2 weeks just to get my account being approved.

Was this review helpful? Yes No



Grato Nite (GRTN)

★ ★ ★ ★ ★ 21/01/2021

Stay away from this. If you want to trade go find another app. Super laggy and has server problems at opening hours. Loading just to sell and buy takes up to 2 minutes. Speed is critical in trading. You could pass up opportunities and even late to escape a sinking ship. I tried to stop my loss at 5\$ thanks to the lag of this app it's now 30\$ 😊

Was this review helpful? Yes No

Sumber: Play Store, 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

←

Ajaib: Investment SuperApp 4.3 ★
Ratings and reviews

kania desi

★ ★ ★ ★ ★ 15/01/2021

Really bad experience, since i registerd my id and really excited to use this apps for fund and withdrawls but at the end i really disappointed for the services !!! My register is fail and i need to contact CS as soon as, but i dont get the responce or the answer from CS since 3 days i contact them from email or chat and nobody there to give the answer .. its really bad services ever, really disappoited

Was this review helpful?

Yes

No

Ajaib Technologies

18/01/2021

Hallo kania desi, mohon maaf atas ketidaknyamanannya dikarenakan adanya antrian chat pada CS kami sehingga pesan kamu belum terespon, namun tidak perlu khawatir CS kami akan membalas pesan kamu dengan segera. ^LS

Willy Octavianus

★ ★ ★ ★ ★ 15/12/2020

Customer service is very very poor. Contact through chat, barely responded. Contact through phone, mostly no answer. Once it was answered the person there said "please leave message & phone num, we will call you back". About one week later, still no call back.

Sumber: Play Store, 2023

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Halo para investor Indonesia.

Perkenalkan, saya Kurrota mahasiswi Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh E-Service Quality dan Brand Image terhadap Keputusan Investasi Kembali melalui E-Satisfaction di Aplikasi Ajaib" .

Adapun kriteria responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah :

1. Nasabah Ajaib Sekuritas.
2. Pernah menggunakan Aplikasi Ajaib dan melakukan transaksi lebih dari 2 kali.

Apabila saudara/i memenuhi kriteria tersebut, saya mohon kesediaan waktunya untuk berpartisipasi dalam kuesioner ini melalui link berikut :

Link : <https://bit.ly/PenelitianOta>

Bagi 4 responden yang beruntung masing-masing akan mendapatkan saldo e-wallet sebesar Rp 25.000.

Jika terdapat pertanyaan maupun saran terkait penelitian ini, dapat menghubungi kontak di bawah ini.

wa.me/6281280364644

kurrota.ayuniaisy.ak19@mhswnpnj.ac.id

Terima kasih atas kesediaannya dalam mengisi kuesioner ini, semoga kebaikan dan keberkahan selalu menyertai.

Hormat saya,

Kurrota A'yuni A.



© 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 mengumumkkan 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

- A. Konfirmasi Kriteria Responden
 1. Apakah anda merupakan nasabah Ajaib Sekuritas?
 - Ya
 - Tidak
 2. Apakah warna logo Ajaib berwarna biru dan putih?
 - Ya
 - Tidak
 3. Apakah anda pernah melakukan transaksi minimal 2 kali pada aplikasi Ajaib?
 - Ya
 - Tidak
- B. Identitas Responden
 1. Nama
 2. Usia
 - 18-27 tahun
 - 28-37 tahun
 - 38-50 tahun
 - Lebih dari 50 tahun
 3. Jenis Kelamin
 - Laki-laki
 - Perempuan
 4. Pekerjaan
 - Pelajar/mahasiswa
 - Karyawan Swasta
 - Pegawai Negeri
 - Wirausaha
 - Yang lain
 5. Domisili
 - Jakarta
 - Bogor
 - Depok
 - Tangerang
 - Bekasi
 - Yang lain
 6. Pendapatan perbulan
 - Kurang dari Rp 1.000.000
 - Rp 1.000.000 – Rp 3.000.000
 - Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000
 - Lebih dari Rp 5.000.000
 7. Seberapa sering Anda menggunakan Aplikasi Ajaib dalam 3 (tiga) bulan terakhir?
 - 1-3 kali
 - 4-6 kali
 - 7-9 kali
 - Lebih dari 10 kali
 8. No. HP (wajib diisi untuk pemberian hadiah berupa saldo e-wallet bagi responden terpilih, cth: 08xx/dana)



Hak Cipta :

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

C. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Mohon membaca pernyataan dengan cermat dan teliti. Kemudian, pilih salah satu jawaban dari setiap pernyataan sesuai dengan yang selama ini Anda alami dan rasakan. Berikut pilihan alternatif jawaban yang terdiri dari 4 (empat) kriteria:

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

D. Pertanyaan Penelitian

Variabel	Dimensi	Pernyataan	ST S	TS	S	SS
<i>E-Service Quality</i>	<i>Easy of Use</i>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tampilan aplikasi Ajaib dirancang dengan baik, sehingga mudah dipahami oleh pengguna. ○ Aplikasi Ajaib memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi. 				
	<i>Reliability</i>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aplikasi Ajaib memberikan kelancaran akses yang memadai dalam penggunaan platform investasi. ○ Kecepatan respon server aplikasi Ajaib sangat baik dalam mengakomodasi permintaan pengguna. 				
	<i>Security</i>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Sistem proteksi password yang digunakan oleh Aplikasi Ajaib cukup kuat dan andal. ○ Aplikasi Ajaib menjaga keamanan data pengguna dengan baik. 				
	<i>Fulfillment</i>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Produk investasi yang tersedia di Aplikasi Ajaib menawarkan variasi yang saya inginkan dan lengkap. ○ Pusat bantuan Aplikasi Ajaib tersedia secara memadai ketika saya membutuhkannya. 				
	<i>Price</i>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Harga dan biaya yang dikenakan oleh Aplikasi Ajaib, seperti fee 				



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

		<p>jual dan fee beli sesuai layanan yang diberikan.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Harga dan biaya yang dikenakan oleh Aplikasi Ajaib, seperti fee jual dan fee beli bersaing dan kompetitif dibandingkan dengan platform investasi lainnya. 				
Brand Image	Strength of Brand Assocation (Kekuatan)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aplikasi Ajaib memberikan solusi yang efisien dalam mengelola investasi keuangan saya. 				
	Favorability of Brand Association (Keunggulan)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aplikasi Ajaib memiliki daya tarik yang kuat bagi saya ketika mencari solusi untuk kebutuhan investasi saya. 				
	Uniqueness of Brand Association (Keunikan)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aplikasi ajaib ini memiliki ciri khas khusus yang membedakannya dari pesaingnya dan memberikan pengalaman pengguna yang unik. 				
E-Satisfaction	Kemudahan Penggunaan	<ul style="list-style-type: none"> ○ Navigasi Aplikasi Ajaib dirancang dengan sangat baik, memudahkan pengguna untuk menemukan dan mengakses fitur-fitur penting platform investasi. 				
	Kualitas Produk	<ul style="list-style-type: none"> ○ Produk atau instrumen investasi yang saya pilih di Aplikasi Ajaib sesuai dengan harapan dan kebutuhan investasi saya. 				
	Proses Pengiriman dan Pengembalian	<ul style="list-style-type: none"> ○ Saya merasa puas karena aplikasi Ajaib memberikan kemudahan dalam melacak dan memeriksa status transaksi yang telah dilakukan. 				
	Kualitas Layanan	<ul style="list-style-type: none"> ○ Saya merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh Aplikasi Ajaib karena mudahnya menghubungi layanan yang cepat serta efektif. 				



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

	Keamanan Transaksi	<ul style="list-style-type: none"> ○ Saya merasa aman dan nyaman saat melakukan transaksi melalui Aplikasi Ajaib. 				
Keputusan Investasi Kembali/ <i>Retransaction Decision</i>	Keputusan Investor untuk Melakukan Investasi Kembali di Ajaib	<ul style="list-style-type: none"> ○ Saya melakukan transaksi kembali secara online melalui aplikasi Ajaib. ○ Saya akan menggunakan kembali platform investasi ini untuk melakukan investasi selanjutnya. ○ Saya merekomendasikan aplikasi Ajaib kepada orang lain yang mencari solusi investasi yang handal. 	○	○	○	○

Hak Cipta :

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

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Tabulasi Data Responden

Resp	E-Service Quality (X1)										Total X1
	EoU 1	EoU 2	Reli 1	Reli 2	Sec 1	Sec 2	Fulfil 1	Fulfil 2	Price 1	Price 2	
1	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	36
2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	32
3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
7	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
8	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	32
9	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	26
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
12	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	32
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
14	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
17	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	33
18	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
19	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	35
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
22	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	33
23	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	37
24	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
25	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
26	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	33
27	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	37
28	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	32
29	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	15
30	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	23
31	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	37
34	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	28
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
36	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38
37	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	38
38	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	32
39	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	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 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 satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

85	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	36
86	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	33
87	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	33
88	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
89	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
91	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38
92	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
93	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	37
94	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	38
95	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	38
96	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	38
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
98	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	38
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
100	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	33

**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

Resp	Brand Image (X2)			Total X2
	Kekuatan	Keunggulan	Keunikan	
1	4	4	4	12
2	3	4	3	10
3	3	3	4	10
4	3	3	3	9
5	2	2	2	6
6	3	3	3	9
7	3	4	4	11
8	3	3	3	9
9	2	2	2	6
10	3	4	4	11
11	4	4	4	12
12	4	4	4	12
13	4	4	4	12
14	3	3	3	9
15	3	3	3	9
16	4	4	4	12
17	3	3	3	9
18	4	4	4	12
19	3	4	3	10
20	4	3	4	11
21	3	4	3	10
22	4	4	3	11
23	4	4	4	12
24	4	4	4	12
25	4	3	4	11
26	3	3	3	9
27	3	3	3	9
28	3	3	3	9
29	2	2	2	6
30	3	3	3	9
31	4	4	3	11
32	4	4	4	12
33	3	3	4	10
34	2	2	2	6
35	2	3	2	7
36	4	4	4	12
37	4	3	4	11
38	3	4	3	10
39	3	3	3	9
40	4	3	3	10
41	3	3	4	10
42	4	3	4	11
43	4	3	4	11



© 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

44	3	4	4	11
45	4	3	4	11
46	3	3	3	9
47	2	2	2	6
48	4	3	4	11
49	4	4	4	12
50	4	4	4	12
51	3	3	3	9
52	4	3	4	11
53	3	4	3	10
54	3	3	3	9
55	4	4	4	12
56	4	4	4	12
57	3	4	3	10
58	3	4	3	10
59	3	3	3	9
60	3	4	4	11
61	4	4	4	12
62	4	4	4	12
63	3	4	3	10
64	4	4	3	11
65	4	3	4	11
66	4	4	3	11
67	3	3	4	10
68	3	4	4	11
69	3	4	4	11
70	4	4	3	11
71	3	3	4	10
72	4	4	3	11
73	4	4	4	12
74	4	3	3	10
75	4	3	4	11
76	3	4	4	11
77	3	4	4	11
78	3	4	4	11
79	4	4	3	11
80	4	3	3	10
81	3	3	4	10
82	4	3	4	11
83	4	3	3	10
84	3	3	4	10
85	4	3	4	11
86	4	4	4	12
87	3	4	3	10
88	3	4	4	11

89	4	3	4	11
90	3	3	3	9
91	4	4	4	12
92	4	3	4	11
93	4	3	4	11
94	4	4	4	12
95	4	4	4	12
96	4	3	4	11
97	4	4	4	12
98	3	4	3	10
99	3	4	3	10
100	3	4	3	10

© 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 satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Re sp	E-Satisfaction (Z)						Total Z
	Kemudahan Penggunaan	Kualitas Produk	Pengiriman Pengembalian	Kualitas Layanan	Keamanan Transaksi1	Keamanan Transaksi2	
1	3	4	4	3	4	3	21
2	4	3	4	3	4	3	21
3	4	4	3	4	4	3	22
4	3	3	3	3	3	3	18
5	2	1	2	3	2	3	13
6	4	3	4	3	3	3	20
7	4	4	4	4	4	4	24
8	3	3	3	3	3	3	18
9	2	2	2	2	2	2	12
10	4	3	4	4	4	3	22
11	4	4	4	4	4	4	24
12	3	4	3	4	4	4	22
13	4	4	4	4	4	4	24
14	3	3	3	3	4	3	19
15	3	3	3	3	3	3	18
16	4	4	4	4	4	4	24
17	3	3	3	3	3	3	18
18	4	3	4	4	4	4	23
19	3	3	3	3	3	3	18
20	3	3	3	3	3	3	18
21	4	3	4	3	4	3	21
22	4	3	3	4	3	3	20
23	4	3	4	4	4	3	22
24	3	4	3	3	4	4	21
25	3	3	3	3	4	4	20
26	4	3	3	4	3	4	21
27	3	4	3	3	3	3	19
28	3	4	3	3	4	4	21
29	2	1	2	1	2	1	9
30	4	3	4	3	3	3	20
31	3	4	4	4	4	4	23
32	4	4	4	4	4	4	24
33	3	3	4	4	4	3	21
34	3	3	3	3	3	3	18
35	3	3	3	3	3	3	18
36	4	3	4	3	4	3	21
37	4	3	3	3	3	3	19
38	4	3	4	3	4	3	21
39	4	3	4	4	4	4	23
40	4	4	4	4	4	4	24
41	3	4	4	4	4	4	23
42	4	3	3	4	4	3	21



© 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

43	4	4	4	3	3	3	21
44	3	3	3	4	4	4	21
45	4	4	4	4	4	4	24
46	4	3	4	4	4	4	23
47	2	2	2	2	2	2	12
48	4	3	4	4	4	3	22
49	4	3	4	4	4	4	23
50	4	3	4	3	4	3	21
51	3	3	3	3	3	3	18
52	4	4	4	4	4	4	24
53	4	4	3	3	4	3	21
54	4	3	3	3	4	4	21
55	4	4	4	4	4	3	23
56	3	4	4	4	3	4	22
57	3	4	4	4	4	4	23
58	4	4	4	3	4	4	23
59	4	4	3	3	4	4	22
60	4	4	4	4	4	4	24
61	4	3	4	3	3	4	21
62	4	3	4	4	4	4	23
63	4	4	3	4	4	3	22
64	4	4	3	3	4	4	22
65	3	3	4	3	4	4	21
66	4	4	4	3	4	4	23
67	3	4	4	3	4	3	21
68	3	4	4	3	4	3	21
69	4	3	4	4	4	4	23
70	4	4	3	3	3	4	21
71	4	3	4	4	4	4	23
72	4	4	3	3	4	3	21
73	3	3	4	4	4	4	22
74	3	4	3	4	3	3	20
75	4	3	4	4	3	4	22
76	3	4	4	3	3	3	20
77	4	4	3	4	3	3	21
78	3	4	3	3	3	4	20
79	3	4	4	4	3	4	22
80	4	4	3	4	4	4	23
81	3	3	3	3	4	3	19
82	4	4	4	4	3	4	23
83	3	4	4	3	4	4	22
84	3	4	4	4	4	3	22
85	3	3	3	3	4	4	20
86	3	3	4	3	4	3	20
87	3	4	4	3	4	4	22



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

88	4	4	3	3	4	4	22
89	4	4	4	3	4	4	23
90	4	4	4	4	4	4	24
91	3	3	3	3	3	3	18
92	3	3	3	4	3	3	19
93	4	4	4	4	3	4	23
94	4	4	4	4	3	4	23
95	3	3	3	3	3	3	18
96	4	4	4	3	3	4	22
97	4	4	4	4	4	3	23
98	3	3	3	3	4	4	20
99	3	3	3	4	3	4	20
100	4	4	4	4	4	4	24

Hak Cipta :

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

**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

Resp	Keputusan Investasi Kembali (Y)			Total Y
	Retransaction Decision 1	Retransaction Decision 2	Retransaction Decision 3	
1	4	3	4	11
2	4	4	4	12
3	4	4	4	12
4	3	3	4	10
5	2	3	2	7
6	3	3	3	9
7	4	4	4	12
8	3	4	3	10
9	2	2	2	6
10	3	4	4	11
11	4	4	4	12
12	3	4	3	10
13	4	4	4	12
14	3	3	3	9
15	3	3	3	9
16	4	4	4	12
17	3	3	3	9
18	3	3	3	9
19	3	4	3	10
20	3	4	4	11
21	4	3	3	10
22	4	4	4	12
23	4	4	3	11
24	4	3	4	11
25	4	3	4	11
26	3	3	4	10
27	3	3	3	9
28	4	3	4	11
29	2	1	2	5
30	3	4	3	10
31	4	4	4	12
32	4	4	4	12
33	4	4	3	11
34	3	3	3	9
35	3	3	3	9
36	3	4	4	11
37	4	3	3	10
38	3	4	4	11
39	4	4	4	12
40	4	4	3	11
41	4	4	4	12
42	3	4	3	10



© 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

43	4	4	4	12
44	3	3	3	9
45	4	4	3	11
46	3	4	3	10
47	2	3	2	7
48	4	4	3	11
49	4	4	3	11
50	3	4	3	10
51	4	4	4	12
52	4	4	3	11
53	4	4	3	11
54	3	3	3	9
55	4	4	4	12
56	3	4	4	11
57	4	4	4	12
58	4	4	4	12
59	3	3	3	9
60	4	3	4	11
61	4	4	4	12
62	4	4	4	12
63	4	3	3	10
64	3	3	3	9
65	4	4	3	11
66	4	4	4	12
67	4	4	3	11
68	3	4	4	11
69	3	4	4	11
70	4	4	4	12
71	4	3	4	11
72	4	4	3	11
73	3	4	4	11
74	3	4	3	10
75	3	4	4	11
76	4	4	3	11
77	4	4	4	12
78	3	3	3	9
79	3	3	3	9
80	3	3	4	10
81	3	4	4	11
82	4	3	4	11
83	4	4	4	12
84	4	4	3	11
85	4	4	4	12
86	4	3	3	10
87	4	3	4	11

88	3	4	4	11
89	3	4	4	11
90	4	4	3	11
91	3	3	4	10
92	4	4	4	12
93	4	4	4	12
94	3	4	4	11
95	4	4	4	12
96	4	4	4	12
97	4	4	4	12
98	4	4	4	12
99	4	4	4	12
100	4	4	3	11

© 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 satu 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 4 Hasil Olah Data Smart-PLS

Outer Loadings				
Matrix	Brand Imag...	E-Satisfacti...	E-Service Q...	Keputusan I...
Security2			0.754	
Fulfill2			0.752	
Reliability2			0.748	
EoU1			0.736	
Security1			0.735	
Reliability1			0.729	
Price1			0.726	
Fulfill1			0.725	
Price2			0.716	
EoU2			0.713	
Keamanan ...		0.739		
Keamanan ...		0.745		
Kekuatan	0.837			
Kemudahan...		0.722		
Keunggulan	0.736			

Discriminant Validity				
Fornell-Larcker Criterion	Cross Loadings	Heterotrait-Monotrait Ratio (HTM)		
	Brand Imag...	E-Satisfacti...	E-Service Q...	Keputusan I...
Brand Imag...				
E-Satisfacti...	0.830			
E-Service Q...	0.785	0.765		
Keputusan I...	0.891	0.895	0.807	



© 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 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 satu 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

Construct Reliability and Validity				
Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance E
	Cronbach's ...	rho_A	Composite ...	Average Va...
Brand Image (X2)	0.731	0.734	0.849	0.652
E-Satisfaction (Z)	0.840	0.842	0.882	0.555
E-Service Quality (X1)	0.905	0.906	0.921	0.538
Keputusan Investasi Kembali (Y)	0.708	0.710	0.837	0.631

Path Coefficients						
Mean, STDEV, T-Values, P-Values	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Corrected	Samples			
	Original Sa...	Sample Me...	Standard D...	T Statistics (...)	P Values	
Brand Image (X2) -> E-Satisfaction (Z)	0.377	0.370	0.103	3.656	0.000	
Brand Image (X2) -> Keputusan Investasi Kembali (Y)	0.237	0.238	0.097	2.447	0.015	
E-Satisfaction (Z) -> Keputusan Investasi Kembali (Y)	0.371	0.353	0.109	3.403	0.001	
E-Service Quality (X1) -> E-Satisfaction (Z)	0.430	0.428	0.105	4.081	0.000	
E-Service Quality (X1) -> Keputusan Investasi Kembali (Y)	0.252	0.263	0.102	2.475	0.014	

Specific Indirect Effects						
Mean, STDEV, T-Values, P-Values	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Corrected	Samples			Copy to Clipboard
	Original Sa...	Sample Me...	Standard D...	T Statistics (...)	P Values	
Brand Image (X2) -> E-Satisfaction (Z) -> Keputusan Investasi Kembali (Y)	0.140	0.133	0.058	2.403	0.017	
E-Service Quality (X1) -> E-Satisfaction (Z) -> Keputusan Investasi Kembali (Y)	0.160	0.151	0.063	2.527	0.012	

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
Jl. Prof. Dr. G.A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16424
Telepon (021)7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021)7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos : humas@pnj.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa	:	Kurrota A'yuni Aisy
NIM	:	1904421033
Program Studi	:	D4 – Keuangan dan Perbankan
Nama Penyelia	:	Ida Syafrida, S.E., M.Si.

No	Tanggal	Kegiatan	Tanda Tangan Pembimbing
1	Senin, 27 Maret 2023	1. Pembahasan topik dan judul skripsi yang akan diajukan 2. Pembahasan mengenai mekanisme penulisan bab I	
2	Kamis, 6 April 2023	Pengiriman draft proposal skripsi melalui email	
3	Rabu, 19 April 2023	Revisi Bab I a. Latar belakang b. Rumusan masalah c. Urgensi Penelitian	
4	Jum'at, 28 April 2023	1. Penetapan judul skripsi 2. Persetujuan bab I a. Latar belakang b. Pertanyaan penelitian c. Tujuan	
5	Jumat, 5 Mei 2023	Revisi Bab II dan III	
6	Senin, 8 Mei 2023	1. Review hasil revisi bab I sampai bab III 2. Persetujuan untuk mengikuti seminar proposal	
7	Senin, 29 Mei 2023	1. Review revisi proposal skripsi 2. Pembahasan rencana bab IV 3. Merancang pertanyaan kuesioner	
8	Senin, 12 Juni 2023	1. Revisi indikator dari variabel penelitian 2. Pembahasan mengenai pertanyaan kuesioner yang sudah dirancang	
9	Selasa, 20 Juni 2023	1. Pembahasan mengenai hasil olah data 2. Revisi penulisan, serta sub bab yang ada di bab IV	

Hak Cipta :

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



© 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 kritis atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
Jl. Prof. Dr. G.A. Siwabessy, Kampus U1, Depok, 16424
Telepon (021)7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021)7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos : humas@pnj.ac.id

8	Kamis, 22 Juni 2023	Revisi bab IV	
9	Selasa, 27 Juni 2023	Review hasil revisi bab IV dan bab V	
10	Senin, 3 Juni 2023	1. Review bab I sampai bab V 2. Revisi Keseluruhan	
11	Rabu, 5 Juni 2023	Persetujuan mengikuti sidang akhir	

Menyetujui,
KPS Keuangan dan Perbankan Terapan
Depok, 5 Juni 2023

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