



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH *MOBILE BANKING APPLICATION QUALITY* DAN
CASH RECYCLING ATM SERVICE QUALITY TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PT. BNI (PERSERO) TBK. DI KOTA DEPOK**

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun oleh:

**ANDI AMIRAH ADITA PUTRI
NIM 1904421026**

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

SKRIPSI TERAPAN



PENGARUH MOBILE BANKING APPLICATION QUALITY DAN CASH RECYCLING ATM SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BNI (PERSERO) TBK. DI KOTA DEPOK

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan
pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi
Politeknik Negeri Jakarta

Disusun oleh:

**ANDI AMIRAH ADITA PUTRI
NIM 1904421026**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
KEUANGAN DAN PERBANKAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
2023**



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Andi Amirah Adita Putri

NIM : 1904421026

Tanggal : 23 Juni 2023

Tanda Tangan :



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Hak Cipta :

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



LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Skripsi Terapan ini diajukan oleh:

Nama : Andi Amirah Adita Putri
NIM : 1904421026
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
Judul Skripsi : Pengaruh *Mobile Banking Application Quality* dan *Cash Recycling ATM Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah PT. BNI (Persero) Tbk. di Kota Depok

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Elisabeth Yansye Metekohy, S.E., M.Si.
Anggota Penguji : Heri Abrianto, S.E., M.M.

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 03 Juli 2023

Ketua Jurusan Akuntansi



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

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



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Andi Amirah Adita Putri
Nomor Induk Mahasiswa : 1904421026
Jurusan / Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
Judul Skripsi : Pengaruh *Mobile Banking Application Quality* dan *Cash Recycling ATM Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah PT. BNI (Persero) Tbk. di Kota Depok

Disetujui Oleh:

Pembimbing

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

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



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Andi Amirah Adita Putri
NIM : 1904421026
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi Terapan

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

Pengaruh Mobile Banking Application Quality dan Cash Recycling ATM Service Quality terhadap Kepuasan Nasabah PT. BNI (Persero) Tbk. di Kota Depok

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

Dibuat di : Depok
Pada Tanggal : 23 Juni 2023
Yang Menyatakan

Andi Amirah Adita Putri

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



Andi Amirah Adita Putri
Keuangan dan Perbankan Terapan

Pengaruh *Mobile Banking Application Quality* dan *Cash Recycling ATM Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah PT. BNI (Persero) Tbk. di Kota Depok

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan teknologi saat ini menyebabkan kebutuhan nasabah menjadi semakin kompleks. Persaingan di setiap industri pun juga semakin ketat, salah satunya adalah di industri perbankan. Persaingan di industri perbankan khususnya terjadi karena produk dan harga yang diberikan relatif sama. Oleh sebab itu, bank terus mengerahkan usaha terbaiknya dalam memberikan inovasi agar dapat bersaing dengan bank lainnya. Salah satunya adalah pada sisi pelayanan. Bentuk dari digitalisasi yang diimplementasikan di industri perbankan merupakan bentuk transformasi dari layanan konvensional ke arah digital. PT. BNI (Persero) Tbk. atau BNI menjadi salah satu bank yang telah siap dalam menghadapi digitalisasi di industri perbankan. Berdasarkan kondisi tersebut, BNI mengarahkan setiap nasabahnya untuk melakukan transaksi secara digital, dengan turut menghadirkan layanan dengan memerhatikan unsur *Self Service Technology*. Dengan adanya perkembangan ke arah digital, nasabah dapat semakin mudah melakukan transaksi melalui *Mobile Banking* dan mesin setor tunai (*Cash Recycling ATM*) yang disediakan. Penelitian ini menguji pengaruh dari *Mobile Banking Application Quality* dan *Cash Recycling ATM Service Quality* pada PT. BNI (Persero) Tbk. terhadap kepuasan nasabahnya di Kota Depok. Sebanyak 100 responden telah diperoleh dan memenuhi kriteria penelitian, yaitu merupakan nasabah BNI, berusia minimal 17 tahun, berdomisili di Kota Depok, merupakan pengguna BNI *Mobile Banking* dan pernah menggunakan *Cash Recycling ATM*. Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability purposive sampling*, sedangkan teknik analisis data pada penelitian ini adalah analisis linear berganda dengan alat bantu analisis SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Mobile Banking Application Quality* dan variabel *Cash Recycling ATM Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan, baik secara parsial dan simultan terhadap Kepuasan Nasabah PT. BNI (Persero) Tbk. di Kota Depok. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap Bank, khususnya PT. BNI (Persero) Tbk. agar dapat mempertahankan serta meningkatkan pelayanan untuk nasabahnya.

Kata Kunci: *Self Service Technology, Mobile Banking Application Quality, Cash Recycling ATM Service Quality, Kepuasan Nasabah.*

Hak Cipta :

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



Andi Amirah Adita Putri
Applied Finance and Banking

The Effect of Mobile Banking Application Quality and Cash Recycling ATM Service Quality on Customer Satisfaction of PT. BNI (Persero) Tbk. in Depok City.

ABSTRACT

The rapid development of technology nowadays, causes customer needs to become more complex. Competition in every industry is also getting tighter, one of which is in the banking industry. Competition in the banking industry in particular occurs because the products and prices given are relatively the same. Therefore, the bank continues to exert their best efforts in providing innovation, in order to compete with other banks. One of them is on the service side. The form of digitalization implemented in the banking industry is a form of transformation from conventional to digital services. In addition, PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (hereinafter referred to as 'BNI') is also one of the banks that is ready to face digitalization in the banking industry. Based on these conditions, BNI directs each of their customers to make transactions digitally and also provides services by paying attention to elements of Self Service Technology. With the development towards digital, customers can more easily make transactions through Mobile Banking and Cash Recycling ATM. This study examines the effect of Mobile Banking Application Quality and Cash Recycling ATM Service Quality at PT. BNI (Persero) Tbk. to the satisfaction of their customers in Depok City. A total of 100 respondents have been obtained and met the research criteria, which are BNI's customers, at least 17 years old, domiciled in Depok City, which is a BNI Mobile Banking user and has used Cash Recycling ATM. This study used non-probability purposive sampling techniques, while the data analysis techniques in this study were multiple linear regression analysis with SPSS 26 analysis tools. The results showed that Mobile Banking Application Quality variable and Cash Recycling ATM Service Quality variable had a positive and significant effect, both partially and simultaneously on BNI's customers in Depok City. The results of this research are expected to contribute to the Bank, especially BNI itself, in order to maintain and improve services for their customers.

Keywords: *Self Service Technology, Mobile Banking Application Quality, Cash Recycling ATM Service Quality, Customer Satisfaction.*

Hak Cipta :

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



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas segala berkah, rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyusun skripsi terapan berjudul “Pengaruh *Mobile Banking Application Quality* dan *Cash Recycling ATM Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah PT. BNI (Persero) Tbk. di Kota Depok” untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr).

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan berbagai dukungan, bimbingan, kritik, arahan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis turut menyampaikan 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 Kepala Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan. Dan juga selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan serta masukan selama penulisan skripsi ini
4. Seluruh Dosen dan *Staff* Administrasi yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis terutama untuk program studi Keuangan dan Perbankan Terapan Politeknik Negeri Jakarta
5. Kedua orang tua penulis, Bapak Rusmin Nuryadin dan Ibu Elita Tanjung, adik penulis, Andi Najwa Farisah Putri dan keluarga besar yang selama ini selalu memberikan dukungan, motivasi dan doa kepada penulis
6. Mohammad Maulana Yusuf Mahadika, sebagai *partner* yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis
7. Para sahabat yang selalu memberikan semangat, nasihat, dukungan, serta kritik yang membangun dalam penulisan skripsi ini

Hak Cipta :

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

8. Teman-teman TBRN (Nandini, Mutiara, Salfa, Nabilla dan Pricilla) atas seluruh dukungan, bantuan dan kehadiran mereka yang memberikan banyak warna selama masa perkuliahan
9. Teman-teman seperbimbingan (Nabilla, Elin, Sahwa, Risma dan Melsa) yang selalu bersedia menjadi teman diskusi, menyemangati dan membantu dalam proses menyusun skripsi ini
10. 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
11. Semua pihak yang telah berperan serta dalam penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir, yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas bantuan, semangat, serta doa yang diberikan untuk kelancaran penyusunan skripsi penulis

Penulis menyadari masih terdapat 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 seluruh pihak yang berkepentingan.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Depok, 23 Juni 2023

Andi Amirah Adita Putri
NIM 1904421026



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	11
2.1.2 Produk (<i>Product</i>)	11
2.1.3 Layanan (<i>Services</i>)	12
2.1.4 <i>Designing and Managing Service</i>	13
2.1.5 <i>Managing Customer Expectations</i>	13
2.1.6 <i>Service Quality</i>	14
2.1.7 <i>Self Service Technology (SST) Service Quality</i>	15
2.1.8 Kepuasan Nasabah	18
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Pemikiran	24
2.4 Hipotesis	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

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

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Objek Penelitian	27
3.3 Metode Pengambilan Sampel	27
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	29
3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian	29
3.6 Variabel Operasional	30
3.7 Metode Analisis Data	32
3.7.1 Uji Instrumen	32
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	34
3.7.3 Analisis Linear Berganda	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Hasil Penelitian	39
4.1.1 Kriteria Umum Responden	39
4.1.2 <i>Mobile Banking Application Quality</i>	43
4.1.3 <i>Cash Recycling ATM Service Quality</i>	44
4.1.4 Kepuasan Nasabah	45
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Data	45
4.2.1 Uji Validitas	45
4.2.2 Uji Reliabilitas	47
4.3 Uji Asumsi Klasik	47
4.3.1 Uji Normalitas	47
4.3.2 Uji Multikolinearitas	48
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	49
4.4 Uji Regresi Linear Berganda	50
4.5 Hasil Uji Hipotesis	51
4.5.1 Hasil Uji T (Parsial)	51
4.5.2 Hasil Uji F (Simultan)	52
4.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	53
4.6 Analisis dan Pembahasan Penelitian	54
4.6.1 Pengaruh <i>Mobile Banking Application Quality</i> terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BNI (Persero) Tbk. di Kota Depok	54



4.6.2 Pengaruh <i>Cash Recycling</i> ATM Service Quality terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BNI (Persero) Tbk. di Kota Depok.....	55
BAB V PENUTUP	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	62



Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan ATM PT Bank Negara Indonesia	3
Tabel 1.2	Perkembangan <i>Mobile Banking</i> PT Bank Negara Indonesia ..	4
Tabel 1.3	Jumlah Pembukaan Rekening Digital PT Bank Negara Indonesia	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1	Skor Kepentingan Tiap Indikator Likert	30
Tabel 3.2	Variabel Operasional	30
Tabel 3.3	Tingkat Reliabilitas <i>Alpha Cronbach</i>	34
Tabel 4.3	Gambaran Distribusi Item Kepuasan Nasabah.....	45
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas	46
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.6	Hasil Uji Normalitas.....	48
Tabel 4.7	Hasil Uji Multikolinearitas	48
Tabel 4.8	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	50
Tabel 4.9	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	50
Tabel 4.10	Hasil Uji T (Parsial).....	52
Tabel 4.11	Hasil Uji F (Simultan)	53
Tabel 4.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi	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 suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Sertifikat Awarding SLE Awards 2022	7
Gambar 2.1	Kerangka Teori	10
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4.1	Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Gambar 4.2	Kriteria Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	40
Gambar 4.3	Kriteria Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	40
Gambar 4.4	Kriteria Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Gambar 4.5	Kriteria Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan.....	42
Gambar 4.6	Kriteria Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	42
Gambar 4.7	Grafik <i>Normal Probability Plot</i>	47
Gambar 4.8	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	49



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi saat ini menyebabkan kebutuhan nasabah menjadi semakin kompleks. Untuk dapat memenuhi tuntutan tersebut, setiap industri harus dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi terkini, agar dapat bersaing dengan industri lainnya. Persaingan di setiap industri pun juga semakin ketat, salah satunya adalah di industri perbankan. Persaingan di industri perbankan khususnya terjadi karena produk dan harga yang diberikan relatif sama. Oleh sebab itu, bank terus mengerahkan usaha terbaiknya dalam memberikan inovasi agar dapat bersaing dengan bank lainnya. Perkembangan teknologi yang kian pesat pun menjadi perhatian bank saat ini, di mana bank akan memanfaatkan perkembangan teknologi tersebut agar dapat menunjang kegiatan perbankan yang lebih efektif dan efisien. Inovasi tersebut salah satunya dapat dicapai dengan cara mengembangkan produk dan jasa perbankan melalui proses digitalisasi. Digitalisasi merupakan proses alih media dari bentuk tercetak menjadi bentuk elektronik (Patil *et al.*, 2020).

Setiap bank pun berusaha untuk menarik nasabah dan juga mempertahankan nasabah yang ada. Terlebih lagi di era digital ini, di mana dengan adanya perkembangan digitalisasi yang masif, maka akan menumbuhkan ekspektasi nasabah yang semakin tinggi. Salah satunya adalah pada sisi pelayanan, nasabah akan mengharapkan pelayanan yang baik, cepat, aman dan juga *adaptable* terhadap digitalisasi yang ada. Oleh karena itu, saat ini adalah waktu yang tepat untuk setiap industri agar dapat beradaptasi dengan adanya digitalisasi.

Bentuk dari digitalisasi yang diimplementasikan di industri perbankan merupakan bentuk transformasi dari layanan konvensional ke arah digital. Dengan adanya penggunaan teknologi dan digitalisasi dalam penyelenggaraan pelayanan pun memberikan dampak yang besar. Hal ini ditandai dengan terciptanya pelayanan yang dapat dilakukan secara jauh lebih cepat, efisien dan juga semakin akurat, yang mana akan meningkatkan kepuasan nasabah.



Hak Cipta :

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

Berdasarkan peraturan OJK Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum, Otoritas Jasa Keuangan kini menggunakan klasifikasi Kelompok Bank berdasarkan Modal Inti (KBMI). KBMI dibagi menjadi empat kelompok bank yaitu KBMI 1, 2, 3 dan 4. Bank yang tergolong KBMI 4 adalah kelompok bank dengan modal inti lebih dari Rp70 triliun, di antaranya yaitu Bank Mandiri, Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Central Asia (BCA) dan Bank Negara Indonesia (BNI).

PT. BNI (Persero) Tbk. atau BNI merupakan salah satu Bank KBMI 4, yang berkomitmen untuk bertransformasi menjadi bank digital di era revolusi industri 4.0 ini dan mengawali tahun 2023 dengan torehan kinerja positif serta berkelanjutan, sehingga dianugerahi sejumlah penghargaan.

BNI meraih predikat bank dengan layanan yang sangat baik, dalam memberikan pengalaman positif kepada nasabah pada *Exceptional Performance in Delivering Positive Customer Experience 2023* dengan kategori *Regular Banking*, yang diselenggarakan oleh *Carre Center for Customer Satisfaction & Loyalty (CCSL)* dan Majalah *Marketing*. Survei CCSL menempatkan BNI sebagai peringkat pertama, dengan grade *Exceptional* (lebih dari *excellent*), atas keberhasilan BNI dalam memberikan *positive service experience* kepada para nasabahnya.

Selain itu, BNI juga menjadi salah satu bank yang telah siap dalam menghadapi digitalisasi di industri perbankan. Berdasarkan kondisi tersebut, BNI mengarahkan setiap nasabahnya untuk melakukan transaksi secara digital. Dengan adanya perkembangan ke arah digital, nasabah dapat semakin mudah melakukan transaksi melalui aplikasi *Mobile Banking* dan mesin setor tunai atau *Cash Recycling ATM* yang disediakan. Pengembangan fasilitas tersebut ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah.

BNI kini juga sedang dalam proses *shifting transaction to digital*, yang dilihat dari usahanya untuk membenahi pelayanannya secara *online*. Pelayanan secara *online* tersebut juga dapat diakses melalui *smartphone*, yang mana salah satunya adalah dengan BNI *Mobile Banking*. Dengan BNI *Mobile Banking*, berbagai transaksi digital dapat dilakukan, salah satunya adalah pembukaan rekening.



Hak Cipta :

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

Perubahan ke arah digital ini membuat BNI sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia untuk meningkatkan pelayanan berbasis digitalnya secara lebih optimal. BNI mengedepankan keunggulan di aspek layanannya yang tercermin dalam salah satu visinya yaitu “Menjadi Lembaga Keuangan yang unggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan” (BNI, 2021).

Berbagai penghargaan yang telah diraih tersebut pun merupakan bentuk cerminan dari kinerja BNI terkhusus di aspek pelayanannya yang baik. BNI juga *concern* terkait pentingnya hubungan antara nasabah dengan pihak bank dalam membangun kepuasan nasabah.

Dengan melakukan digitalisasi, bank pun secara tidak langsung sudah melakukan investasi jangka panjang untuk masa depan, dengan demikian *channel-channel digital* mampu menghemat *cost per transaction*-nya. BNI sebagai bank yang sudah digital akan memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabahnya, selain itu juga akan menarik minat banyak nasabah baru yang kebanyakan kini berada di usia produktif dan relatif muda.

Saat ini untuk mesin ATM BNI sendiri, pengembangan dari *channel* ATM-nya berfokus kepada pengembangan *channel Cash Recycling* ATM, di mana nasabah dapat melakukan transaksi setor tarik tunai tanpa perlu ke kantor cabang.

Adapun perkembangan dari ATM BNI dari beberapa tahun terakhir dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.1 Perkembangan ATM PT Bank Negara Indonesia

Tahun	Jumlah Mesin ATM	Jumlah Transaksi
2020	18.230 Unit	1.534,11 Juta
2021	16.385 Unit	1.532,5 Juta
2022	16.125 Unit	1.374,1 Juta

Sumber: Laporan Tahunan PT Bank Negara Indonesia, 2022

BNI mencatatkan jumlah ATM di tahun 2022 sebanyak 16.125 unit, di mana 2.300 unit merupakan *Cash Recycling* ATM (BNI, 2022). Selain itu juga terjadi penurunan jumlah mesin serta jumlah transaksi ATM dari tahun ke tahunnya. Hal ini diakibatkan adanya perubahan perilaku nasabah yang mengalihkan transaksi ATM ke transaksi digital. Penurunan ini dibuktikan dengan kenaikan transaksi pada BNI *Mobile Banking*.



Hak Cipta :

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

BNI *Mobile Banking* sendiri merupakan salah satu produk *champion* dari layanan digital BNI yang kini telah digunakan oleh lebih dari 13,6 juta nasabah dengan keunggulan pada kelengkapan fitur transaksi dan kemudahan untuk dapat digunakan kapan pun dan di mana pun (BNI, 2022).

Selain itu, di tahun 2019 BNI merupakan bank BUMN pertama yang meluncurkan layanan pembukaan rekening secara digital melalui aplikasi *Mobile Banking*. Untuk proses *Know Your Customer* (KYC) pun sangat mudah tanpa perlu melakukan *video call*, karena cukup dengan melakukan *selfie* dan menyiapkan KTP.

Dengan BNI *Mobile Banking*, nasabah juga dapat melakukan transaksi *transfer*, investasi, serta pembayaran tagihan dalam satu aplikasi. Saat ini, BNI *Mobile Banking* tersedia pada perangkat IOS dan *Android* serta dapat diaktivasi dan digunakan untuk bertransaksi di luar negeri. Selain itu juga terdapat beberapa fitur yang menjadi unggulan para nasabah BNI, yakni *transfer* antar bank, pembelian atau pembayaran *telco* dan *utilities*.

Adapun perkembangan dari BNI *Mobile Banking* dari beberapa tahun terakhir dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.2 Perkembangan *Mobile Banking* PT Bank Negara Indonesia

Tahun	Jumlah Pengguna	Jumlah Transaksi
2020	7,79 Juta	302,49 Juta
2021	10,81 Juta	433,84 Juta
2022	13,63 Juta	597 Juta

Sumber: Laporan Tahunan PT Bank Negara Indonesia, 2022

Jumlah pengguna dan jumlah transaksi BNI *Mobile Banking* dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan, hingga di tahun 2022 sebanyak 13,63 juta pengguna dengan 597 juta transaksi. Peningkatan yang signifikan ini terjadi karena produk BNI *Mobile Banking* mempunyai berbagai fitur yang *value-added*, seperti fitur pembukaan rekening secara digital, pembayaran cepat dengan *QRIS Payment*, tarik tunai tanpa kartu, baik di ATM maupun mitra BNI seperti Alfamart dan Indomaret, investasi, penukaran mata uang asing, *international transfer*, *lifestyle* seperti pembelian tiket pesawat dan pemesanan taksi yang memberikan kemudahan, kecepatan dan kenyamanan dalam transaksi nasabah.


Hak Cipta :

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

Namun, banyak nasabah yang melakukan transaksi perbankan mengeluhkan lamanya waktu antri ketika bertransaksi. Umumnya bank sendiri memerlukan peningkatan jumlah pembukaan rekening untuk memberikan jumlah Dana Pihak Ketiga (DPK) dari nasabah yang akan dihimpun dan juga untuk peningkatan *Fee Based Income* (FBI) dari adanya biaya pengelolaan rekening dan juga kartu yang dimiliki oleh nasabah, sehingga apabila calon nasabah tidak berhasil dalam melakukan pembukaan rekening dikarenakan panjangnya antrian yang ada, maka hal tersebut menjadi kerugian bagi bank yang bersangkutan atas adanya potensi jumlah DPK dan FBI yang akan diperoleh dari calon nasabah yang ada.

Dengan upaya nyata BNI yang telah menerapkan *shifting transaction to digital*, dapat dilihat dari peningkatan jumlah pembukaan rekening yang tentu juga dilakukan secara digital. Berikut merupakan tabel peningkatan jumlah pembukaan rekening secara digital tahun 2020 hingga 2022.

Tabel 1.3 Jumlah Pembukaan Rekening Digital PT Bank Negara Indonesia

Tahun	Jumlah Pembukaan Rekening Secara Digital	Jumlah Kenaikan Pembukaan Rekening Secara Digital
2020	29.864 Unit	
2021	141.857 Unit	111.993 Unit
2022	351.011 Unit	209.154 Unit

Sumber: Laporan Tahunan PT Bank Negara Indonesia, 2022

Jumlah pembukaan rekening secara digital mengalami peningkatan per tahunnya. Kenaikan ini terus berlanjut hingga tahun 2022 menjadi sejumlah 351.011 rekening seiring dengan inovasi pada *channel* digital BNI dan juga *behavior* transaksi *online* nasabah. Untuk pembukaan rekening sendiri, BNI mengarahkan nasabahnya ke arah digital tanpa melalui *customer service*, yaitu dengan melakukan pembukaan rekening melalui BNI *Mobile Banking*.

BNI *Mobile Banking* memang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi. Namun masih terdapat keluhan dari para nasabah BNI itu sendiri. Hal ini dapat diketahui melalui nasabah BNI yang menyampaikan keluhannya terkait beberapa kendala saat bertransaksi dengan BNI *Mobile Banking*.

Salah satu contohnya yaitu keluhan pada proses pembukaan rekening yang sudah dilakukan namun untuk tahap penerimaan kode OTP belum didapatkan,



selain itu juga terdapat nasabah yang mengeluhkan ketika *upload* identitas foto keterangannya selalu “*identitas error*”. Sistem *error* pada BNI *Mobile Banking* juga banyak dikeluhkan pada menu ulasan *AppStore* dari BNI *Mobile Banking*, yang mana rata-rata nasabah mengeluhkan *error*-nya BNI *Mobile Banking* walaupun internetnya sudah *support*.

Selain itu, di balik kemudahan dalam bertransaksi dengan mesin *Cash Recycling* ATM, terdapat juga beberapa risiko seperti uang yang tidak dapat diterima oleh mesin, nasabah yang mengeluhkan bahwa mereka lebih terbiasa untuk melakukan penyeteroran uang tunai melalui *teller*, serta nasabah yang takut terjadinya kesalahan sistem pada mesin.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, serta proses *shifting transaction to digital* yang dilakukan oleh BNI melalui *Mobile Banking* dan *Cash Recycling* ATM, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang disusun dengan judul “Pengaruh *Mobile Banking Application Quality* dan *ATM-CRM Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah PT. BNI (Persero) Tbk. di Kota Depok”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Perbankan berlomba-lomba untuk memenuhi ekspektasi nasabah, khususnya dalam hal pelayanan digital. Hal tersebut juga dilakukan oleh BNI, yaitu dengan menjalankan *shifting transaction to digital* dengan *Mobile Banking* dan mesin setor tunai atau *Cash Recycling* ATM, yang *men-support* BNI untuk dapat bersaing dengan bank lain. BNI pun mengarahkan nasabahnya untuk melakukan transaksi ke arah digital.

Namun, meskipun telah meraih penghargaan dalam segi *Service Excellence Award*, yang mana salah satunya pada *Mobile Banking* dan ATM, hal tersebut tidak serta merta menjamin bahwa BNI terhindar dari risiko. BNI memang mampu dalam menghadapi digitalisasi perbankan, namun BNI masih mengalami beberapa permasalahan dalam pelayanannya secara digital. Hal ini ditunjukkan 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

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

permasalahan yang terjadi pada beberapa layanan digital BNI yaitu BNI *Mobile Banking*, yang juga merupakan layanan elektronik unggulan BNI.

Gambar 1.1 Sertifikat *Awarding SLE Awards 2022*



Sumber: Laporan Tahunan PT Bank Negara Indonesia, 2022

Penghargaan yang telah diraih BNI merupakan bentuk cerminan dari kinerjanya, khususnya pada aspek pelayanannya yang sangat baik. BNI juga *concern* terkait pentingnya hubungan antara nasabah dengan pihak bank dalam membangun kepuasan nasabah. Namun, walaupun BNI berhasil menduduki peringkat unggul dengan memiliki kinerja yang sangat baik pada setiap aspek *service quality*-nya, yaitu salah satunya peringkat pertama untuk kategori *Mobile Banking* dan peringkat 2 untuk kategori ATM, namun ternyata masih banyak nasabah yang tidak puas dengan pelayanan *shifting to digital* dari BNI. Indikasi ketidakpuasan ini dapat dilihat dari *review* di media sosial mengenai transaksi digital dengan *Mobile Banking* dan *Cash Recycling ATM*.

Dengan banyaknya keluhan nasabah pada media sosial, khususnya dalam pelayanannya, menjadi salah satu permasalahan bagi BNI. Karena kini dengan era yang serba digital, masyarakat mudah untuk menilai baik atau buruknya layanan dari suatu bank. Biasanya masyarakat juga akan lebih mempercayai *review* dari sesama pengguna, sehingga informasi yang tersebar di internet dapat mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan sebuah bank.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat disusun pertanyaan penelitian ini sebagai berikut:



Hak Cipta :

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

1. Apakah *Mobile Banking Application Quality* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah PT. BNI (Persero) Tbk. di Kota Depok?
2. Apakah *Cash Recycling ATM Service Quality* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah PT. BNI (Persero) Tbk. di Kota Depok?
3. Apakah *Mobile Banking Application Quality* dan *Cash Recycling ATM Service Quality* berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah PT. BNI (Persero) Tbk. di Kota Depok?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh *Mobile Banking Application Quality* terhadap Kepuasan Nasabah PT. BNI (Persero) Tbk. di Kota Depok
2. Untuk menganalisis pengaruh *Cash Recycling ATM Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah PT. BNI (Persero) Tbk. di Kota Depok
3. Untuk menganalisis pengaruh *Mobile Banking Application Quality* dan *Cash Recycling ATM Service Quality* secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah PT. BNI (Persero) Tbk. di Kota Depok

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna atau memberikan manfaat baik dari segi teoritis maupun praktis, di antaranya:

1. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai *Mobile Banking Application Quality* dan *Cash Recycling ATM Service Quality* pada PT. BNI (Persero) Tbk., serta pengaruhnya terhadap kepuasan nasabahnya. Selain itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi literatur dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan acuan bagi pihak industri perbankan di Indonesia, mengenai pentingnya peran *Mobile Banking*

Application Quality dan *Cash Recycling ATM Service Quality* pada setiap bank, yang dapat memengaruhi kepuasan para nasabahnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Guna mempermudah dalam proses penyusunan penulisan skripsi ini, maka penulis membagi dalam bab-bab yang bersifat sistematis sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah sehingga mudah untuk dipahami, yang terdiri dari:

Bab 1, Pendahuluan. Berisikan latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian yang digunakan.

Bab 2, Tinjauan Pustaka. Diuraikan terkait landasan teori yang digunakan dalam penelitian, definisi yang terkait dengan penelitian, penelitian-penelitian terdahulu, kerangka teori, dan hipotesis penelitian.

Bab 3, Metodologi Penelitian. Membahas mengenai jenis penelitian yang digunakan, objek penelitian, metode pengambilan data, teknik pengumpulan data yang digunakan, dan metode analisis data penelitian.

Bab 4, Hasil Penelitian dan Pembahasan. Memuat teknik penelitian yang digunakan serta hasil dari analisis data yang telah diolah. Hasil tersebut disertai dengan pembahasan yang bertujuan untuk mendeskripsikan hasil pengolahan data yang diperoleh.

Bab 5, Penutup. Berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan untuk penelitian selanjutnya.

Hak Cipta :

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



BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang telah diajukan, analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Variabel *Mobile Banking Application Quality* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah PT. BNI (Persero) Tbk. di Kota Depok. Artinya, semakin baik *Mobile Banking Application Quality* yang dimiliki BNI, akan dapat memberikan kepuasan nasabah. Dari indikator secara keseluruhan, BNI memiliki *Mobile Banking Application Quality* yang baik. Walaupun keseluruhan penilaian dari *Mobile Banking Application Quality* sudah baik, penilaian terendah terletak pada indikator *accuracy*, dikarenakan mayoritas nasabah merasa bahwa masih terdapat kekurangan pada penyajian informasi di aplikasi BNI *Mobile Banking*.
2. Variabel *Cash Recycling ATM Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah PT. BNI (Persero) Tbk. di Kota Depok. Dengan demikian, semakin baik *Cash Recycling ATM Service Quality* yang diberikan kepada nasabah, maka akan meningkatkan kepuasan pada nasabah PT. BNI (Persero) Tbk. di Depok. Selain itu, berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah disebarkan, indikator *Cash Recycling ATM Service Quality* yang berupa *responsiveness*, *fulfillment*, serta *security* merupakan indikator yang dominan dalam pembentuk variabel *Cash Recycling ATM Service Quality*, sedangkan indikator yang paling rendah yaitu indikator *reliability*. Hal ini menggambarkan bahwa masih terdapat beberapa *Cash Recycling ATM Service Quality* BNI yang tidak berfungsi selama 24 jam seperti yang dijanjikan.
3. Secara simultan, variabel *Mobile Banking Application Quality* dan *Cash Recycling ATM Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT. BNI (Persero) Tbk. di Kota Depok. Berdasarkan hasil

Hak Cipta :

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

koefisien determinasi, variabel *Mobile Banking Application Quality* dan *Cash Recycling ATM Service Quality* memberikan kontribusi sebesar 70,7% terhadap Kepuasan Nasabah PT. BNI (Persero) Tbk. di Kota Depok, sementara sisanya sebesar 29,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel *Mobile Banking Application Quality* dan *Cash Recycling ATM Service Quality* pada BNI berperan cukup besar dalam peningkatan Kepuasan Nasabah PT. BNI (Persero) Tbk. di Kota Depok. Semakin baik *Mobile Banking Application Quality* dan *ATM-CRM Service Quality* dari BNI yang diberikan kepada nasabah, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah PT. BNI (Persero) Tbk. di Kota Depok.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil dari penelitian ini, PT. BNI (Persero) Tbk. harus mempertahankan strategi pada pelayanannya dengan memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, khususnya di era digital ini yang sedang gencar-gencarnya dalam memberikan pelayanan berbasis teknologi. Dengan demikian, diperlukan peningkatan layanan, baik pada fasilitas mesin dan juga aplikasi yang digunakan untuk nasabah, serta tetap mendengarkan dan memperhatikan masukan-masukan dari nasabah agar kepuasan nasabah dapat terus meningkat. Salah satunya dalam *Mobile Banking Application Quality*, hal yang harus lebih diperhatikan oleh BNI yaitu pada indikator *accuracy*. Berdasarkan hal tersebut, diharapkan BNI dapat menambah layanan informasi terkait ketersediaan berbagai fasilitas *mobile banking*, informasi nomor kontak keluhan atau komplain nasabah, informasi adanya produk atau layanan baru dan informasi fasilitas *update* saldo terkini per transaksi.
2. Pada *Cash Recycling ATM Service Quality*, untuk indikator yang paling rendah dan harus diberi ekstra perhatian adalah pada indikator *reliability*, yang mana dikarenakan terdapat beberapa *Cash Recycling ATM* yang dinilai tidak berfungsi selama 24 jam seperti yang dijanjikan. Dalam hal ini, diharapkan BNI dapat meningkatkan kualitas layanannya dengan mengerahkan agar gerai *Cash*



Hak Cipta :

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

Recycling ATM tidak tutup di hari libur dan dapat berfungsi selama 24 jam secara merata.

3. Selain itu, PT. BNI (Persero) Tbk. sebaiknya dapat mempertahankan kualitas layanan *Self Service Technology*-nya yang berupa *Mobile Banking* dan *Cash Recycling* ATM, dikarenakan pengaruh dari kedua layanan tersebut memberikan kontribusi yang besar terhadap Kepuasan Nasabah.



© 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





DAFTAR PUSTAKA

- Ali, F., Khan, A. dan Rehman, F. (2012). An Assessment of The Service Quality Using Gap Analysis: A Study Conducted at Chitral, Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Vol. 4 No. 3, pp. 259-266.
- Arifin, J. (2017). *SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Bank Negara Indonesia. (2021). *Laporan Tahunan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Tahun 2021*.
- Bank Negara Indonesia. (2022). *Laporan Tahunan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Tahun 2022*.
- Fitria, Annisa dan Aang Munawar. (2021). Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI. *Jurnal Informatika Kesatuan 1* (1): 43–52.
- Ghozali, I. (2016). *Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grance, Diana and N. Novander. (2017). Analisis Pengaruh Automatic Teller Machine dan Short Message Service Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Elektronik Sistem Informatika dan Komputer Bina Mulia* 3(1):48.
- Hawkins, & Lonney (2003). Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan Terhadap Merek Pada Konsumen Pasta Gigi Pepsodent di Surabaya. *Ekonomi Terpadu*, 37, 36-50.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Jun, Minjoon & Sergio Palacios (2015). Examining The Key Dimenions of Mobile Banking Service Quality: an exploratory Study. *Journal of Bank Marketing*.
- Kotler, P., & Kevin, L. k. (2009). *Manajemen Pemasaran (13th ed., Vol. 1)*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Amstrong, G 2012. *Principles Of Marketing. 14th Edition Pearson International Edition. Prentice Hall. New Jersey*
- Lin, J.-S. C., & Hsieh, P.-L. (2011). Assessing The Self-Service Technology Encounters: Development and Validation of SSTQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 87(2), 194–206.

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

Meuter, M.L., Ostrom, A. L., Roundtree, R.I., dan Bitner, M.J. (2000, March). Self-service Technologies: Understanding Customer Satisfaction with Technology-Based Service Encounters. *Journal of Marketing*, 64(3), 50-64

Nurastuti, W. (2011). *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. (2000, February). A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 358-371.

Patil, P., Tamilmani, K., Rana, N. P., & Raghavan, V. (2020). Understanding Consumer Adoption of Mobile Payment in India: Extending Meta-UTAUT Model with Personal Innovativeness, Anxiety, Trust, and Grievance Redressal. *International Journal of Information Management*, 54 (May), 102144.

Priyatno, D. (2017). *Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi.

Rambat, Lupioadi. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat

Santoso, Singgih. (2018). *Mahir Statistik Parametrik: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: Gramedia.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.

Tefera, O., & Govender, K. (2017). Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: The Perceptions of Ethiopian Hotel Guests. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 6(2).

Tjiptono. (2018). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima (3 ed.)*. Yogyakarta: Andi.

Triyanti, Debi, Reny Fitriana Kaban, and Muhammad Iqbal. (2021). "Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah." *JURNAL MUHAMMADIYAH MANAJEMEN BISNIS* 2 (1): 51–62.

Vyctoria. (2013). *Bongkar rahasia E-Banking Security Dengan Teknik Hacking dan Carding*. Yogyakarta. Andi.



LAMPIRAN

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

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



Lampiran 1. Lembar Bimbingan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: http://www.pnj.ac.id e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN

NIM : 1904421026
Nama : Andi Amirah Adita Putri
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
Nama Dosen : Heri Abrianto, S.E., M.M.
Pembimbing

Table with 3 columns: Tanggal, Materi Bimbingan, Tanda Tangan. It contains a chronological list of supervision sessions from March 27, 2023, to June 23, 2023, detailing topics like thesis preparation, literature review, and data analysis, with corresponding signatures.

Hak Cipta :

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



Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada para responden yang terhormat,

Perkenalkan, saya Andi Amirah Adita Putri, Mahasiswi Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta yang sedang melakukan penelitian mengenai “Pengaruh *Mobile Banking Application Quality* dan *Cash Recycling ATM Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah PT. BNI (Persero) Tbk. di Kota Depok”. Oleh karena itu, saya memohon ketersediaan para responden untuk dapat meluangkan waktu sejenak dan berpartisipasi dalam mengisi kuesioner ini. Segala kerahasiaan data responden beserta jawabannya akan dijamin oleh peneliti dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian ini.

Apabila terdapat informasi yang sekiranya kurang jelas dan ingin ditanyakan, silahkan menghubungi peneliti melalui kontak di bawah ini:

E-mail: andi.amirahaditaputri.ak19@mhs.w.pnj.ac.id

Whatsapp: wa.me/62895332405706

Demikian yang ingin saya sampaikan, atas bantuan ketersediaan para responden dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Salam Hangat,

Andi Amirah Adita Putri

Petunjuk Umum Pengisian Kuesioner:

- Dimohon untuk membaca setiap pertanyaan dengan teliti dan benar
- Dimohon agar menjawab setiap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner
- Pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan apa yang Anda rasakan
- Tidak ada jawaban yang benar atau salah dalam pernyataan ini

I. Pertanyaan Penyaringan (*Screening Question*)



Hak Cipta :

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

1. Apakah anda merupakan nasabah PT. BNI (Persero) Tbk.di Kota Depok?
 - a. Ya
 - b. Tidak

Jika anda menjawab “Ya” silahkan lanjutkan ke pertanyaan berikutnya

Jika anda menjawab “Tidak” cukup berhenti menjawab pertanyaan sampai di sini.

II. Pertanyaan Profil (*Profile Question*)

Berikut adalah pertanyaan terkait profil responden. Diharapkan para responden untuk menjawab setiap pertanyaan dengan jujur dan benar. Data yang diberikan pada kuesioner ini akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan akan dijaga kerahasiaannya.

1. Jenis Kelamin:
 - a. Perempuan
 - b. Laki-laki
2. Usia:
 - a. 17-23 tahun
 - b. 24-30 tahun
 - c. 31-40 tahun
 - d. 41-50 tahun
3. Pendidikan Terakhir:
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA/ sederajat
 - d. Diploma (D1, D2, D3)
 - e. Sarjana (S1, D4)
 - f. Pascasarjana (S2, S3)
4. Pekerjaan:
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Pegawai Negeri
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Wiraswasta
 - e. Lainnya
5. Pendapatan Selama Sebulan:
 - a. < Rp2.000.000
 - b. Rp2.000.000 – Rp5.000.000
 - c. Rp5.000.000 – Rp10.000.000
 - d. Rp10.000.000 – Rp15.000.000
 - e. > Rp15.000.000



Hak Cipta :

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

6. Lama Menjadi Nasabah:
 - a. < 1 tahun
 - b. 1 tahun – 2 tahun
 - c. 2 tahun – 3 tahun
 - d. 3 tahun – 4 tahun
 - e. > 4 tahun

III. Petunjuk Pengisian Kuesioner

- Pilihlah jawaban yang Anda anggap paling sesuai pada pilihan yang disediakan.
- Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban.
- Kriteria jawaban:
 - 1 = Sangat Tidak Setuju
 - 2 = Tidak Setuju
 - 3 = Cukup Setuju
 - 4 = Setuju
 - 5 = Sangat Setuju

IV. Pertanyaan Indikator Penelitian

MOBILE BANKING APPLICATION QUALITY (VARIABEL X1)						
No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
Content						
1.	BNI <i>Mobile Banking</i> memberikan layanan yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan saya					
2.	BNI <i>Mobile Banking</i> menyediakan laporan transaksi keuangan yang lengkap					
Accuracy						
3.	Penyajian informasi pada BNI <i>Mobile Banking</i> sangat akurat dan dapat diandalkan					



Hak Cipta :

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

4.	Hasil <i>output</i> pada layar sistem BNI <i>Mobile Banking</i> telah sesuai dengan apa yang saya perintahkan					
<i>Ease of Use</i>						
5.	Sistem pada BNI <i>Mobile Banking</i> sangat <i>user-friendly</i> (mudah dan nyaman digunakan)					
6.	Mudah dalam berinteraksi dan tidak membutuhkan waktu lama untuk mempelajari sistem pada BNI <i>Mobile Banking</i>					
<i>Speed</i>						
7.	Sistem pada BNI <i>Mobile Banking</i> dapat memberikan informasi terkini atau terbaru					
8.	Sistem pada BNI <i>Mobile Banking</i> memproses transaksi yang saya butuhkan secara cepat					
<i>Aesthetics</i>						
9.	Tampilan antar muka (<i>interface</i>) pada aplikasi BNI <i>Mobile Banking</i> didesain secara jelas dan menarik					
10.	Komposisi warna dalam aplikasi BNI <i>Mobile Banking</i> tidak melelahkan mata					
<i>Security</i>						
11.	Sistem pada BNI <i>Mobile Banking</i> dapat menjamin keamanan dan kerahasiaan informasi agar tidak diakses oleh orang yang tidak berhak					
12.	Sistem menyediakan fitur pengaturan untuk keamanan akses serta informasi dalam					



Hak Cipta :

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

sistem tidak dapat diubah kecuali oleh pemilik informasi						
----------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--

CASH RECYCLING ATM SERVICE QUALITY (VARIABEL X2)						
No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
Reliability						
13.	Cash Recyling ATM BNI mampu dalam memberikan jasa yang dijanjikan dan berfungsi selama 24 jam					
14.	Cash Recyling ATM BNI menyediakan layanan yang konsisten					
Responsiveness						
15.	Terdapat pemberitahuan tertulis atau tidak tertulis apabila mesin tidak dapat digunakan					
16.	Petugas menanggapi keluhan dengan baik dan di waktu yang tepat ketika terdapat masalah dalam pengoperasian <i>Cash Recyling</i> ATM BNI					
Ease of Use						
17.	Cash Recyling ATM BNI menyediakan instruksi atau petunjuk yang jelas dalam penggunaan					
18.	Cash Recyling ATM BNI mudah digunakan dalam bertransaksi					
Convenience						
19.	Cash Recyling ATM BNI mempunyai layanan yang variatif					



Hak Cipta :

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

20.	<i>Cash Recyling</i> ATM BNI berada di lokasi yang strategis					
Fulfillment						
21.	<i>Cash Recyling</i> ATM BNI memberikan catatan transaksi yang akurat dan jelas					
22.	<i>Cash Recyling</i> ATM BNI menyediakan uang yang cukup selama transaksi					
Security						
23.	Saya merasa aman dalam melakukan transaksi penyetoran dan penarikan uang tunai ketika menggunakan <i>Cash Recyling</i> ATM BNI					
24.	Saya memiliki kepercayaan dan rasa aman dalam menggunakan <i>Cash Recyling</i> ATM BNI					

KEPUASAN NASABAH (VARIABEL Y)						
No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Saya merasa puas dengan pengalaman yang diciptakan oleh <i>Cash Recyling</i> ATM BNI					
2.	Saya merasa <i>Cash Recyling</i> ATM BNI bermanfaat bagi saya					
3.	Saya bersedia untuk memberikan ulasan positif pada <i>Cash Recyling</i> ATM BNI kepada kerabat saya					
4.	Saya bersedia merekomendasikan <i>Cash Recyling</i> ATM BNI kepada kerabat saya					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

5.	Saya dengan senang hati akan terus menggunakan <i>Cash Recycling</i> ATM BNI					
6.	Secara keseluruhan, saya sangat puas dengan <i>Cash Recycling</i> ATM BNI yang tersedia					
7.	Saya merasa puas dengan pengalaman yang diciptakan oleh BNI <i>Mobile Banking</i>					
8.	Saya merasa BNI <i>Mobile Banking</i> bermanfaat bagi saya					
9.	Saya bersedia untuk memberikan ulasan positif pada BNI <i>Mobile Banking</i> kepada kerabat saya					
10.	Saya bersedia merekomendasikan BNI <i>Mobile Banking</i> kepada kerabat saya					
11.	Saya dengan senang hati akan terus menggunakan BNI <i>Mobile Banking</i>					
12.	Secara keseluruhan, saya sangat puas dengan layanan BNI <i>Mobile Banking</i>					



TABULASI DATA RESPONDEN

A. Mobile Banking Application Quality

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	TOTAL X1
1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	52
2	5	4	5	5	3	1	5	5	5	5	3	5	51
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	57
5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	56
6	4	1	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	49
7	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	58
8	4	4	1	4	3	3	3	4	3	3	4	4	40
9	4	4	5	1	4	5	3	5	5	4	5	5	50
10	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	57
11	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	58
12	5	4	5	5	4	5	1	5	3	5	5	5	52
13	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	58
14	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58
15	1	1	3	5	2	5	2	5	4	5	5	5	43
16	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	57
17	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	59
18	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	56
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
20	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	58
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
22	5	5	4	1	2	3	2	3	2	2	3	3	35
23	3	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	42
24	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	56
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
27	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	58
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	58
29	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	54
30	4	4	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	42
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	58

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

32	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	59
33	5	5	5	4	5	4	5	1	3	5	3	3	48
34	1	4	5	4	1	5	5	3	5	4	5	5	47
35	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	55
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
37	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	1	1	44
38	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	55
39	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	5	53
40	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	44
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
42	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	58
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
44	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	57
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
48	5	5	5	5	4	4	1	5	5	5	5	5	54
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
53	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	55
54	4	5	4	5	5	5	5	3	1	4	4	4	49
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
58	4	2	1	3	4	3	3	3	4	3	4	3	37
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	57
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
63	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	57
64	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	40
65	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	57
66	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	46
67	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	56
68	5	5	5	4	3	1	5	2	4	5	4	2	45
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
70	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	50



© 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

71	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	57
72	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	58
73	4	4	3	3	2	3	4	4	1	4	4	3	39
74	1	4	4	3	4	4	5	5	5	4	2	5	46
75	4	4	3	4	4	4	4	5	4	1	5	5	47
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
77	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	55
78	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	55
79	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
81	5	5	3	4	3	3	5	2	5	4	4	4	47
82	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	1	1	36
83	5	3	4	5	4	2	5	5	5	4	4	4	50
84	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	57
85	5	3	5	4	3	3	5	5	5	4	4	4	50
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
87	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
88	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	57
89	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	55
90	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	54
91	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	58
92	5	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	45
93	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	54
94	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	55
95	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	58
96	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	59
97	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	56
98	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	58
99	2	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	52
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48



B. Cash Recycling ATM Service Quality

No	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X2. 6	X2. 7	X2. 8	X2. 9	X2. 10	X2. 11	X2. 12	TOTAL X2
1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	45
2	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	54
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	57
5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	54
6	4	3	5	4	5	4	5	4	1	5	5	5	50
7	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	57
8	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	3	49
9	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	57
10	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	57
11	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	55
12	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	57
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
15	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	54
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59
17	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59
19	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	54
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
22	1	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	35
23	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	45
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
25	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	58
26	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	55
27	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	57
28	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	56
29	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	56
30	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	57
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
33	3	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	52
34	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	55
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48

Hak Cipta :

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

37	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	54
38	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	56
39	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	57
40	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	46
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59
43	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	57
44	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	56
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
46	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	55
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
48	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	58
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
52	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	55
53	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	52
54	5	5	4	5	4	4	4	3	2	5	4	4	49
55	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	50
56	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	54
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	50
59	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	54
60	5	5	4	5	4	5	4	4	5	2	2	4	49
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	59
62	5	4	3	3	3	3	4	5	5	5	2	3	45
63	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	1	1	45
64	4	4	3	3	3	4	2	2	3	4	3	4	39
65	5	4	4	4	4	3	4	3	2	5	5	4	47
66	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	46
67	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	53
68	5	5	5	5	5	3	2	2	5	5	5	5	52
69	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	56
70	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	53
71	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	53
72	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	59
73	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	44
74	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	49
75	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	53



© 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

76	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	51
77	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	57
78	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	54
79	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	53
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
81	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	55
82	1	3	4	4	4	3	5	3	4	5	5	5	46
83	1	3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	42
84	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
86	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	58
87	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	52
88	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	54
89	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	53
90	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	53
91	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	53
92	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	43
93	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	42
94	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	56
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	59
96	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	58
97	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	54
98	4	4	4	5	4	5	4	5	4	1	5	5	50
99	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	1	4	50
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48



C. Kepuasan Nasabah

No	Y1 1	Y1. 2	Y1. 3	Y1. 4	Y1. 5	Y1. 6	Y1. 7	Y1. 8	Y1. 9	Y1. 10	Y1. 11	Y1. 12	TOTAL Y
1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	46
2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	57
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	54
5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	51
6	3	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	50
7	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	52
8	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	44
9	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	58
10	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	50
11	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	41
12	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	51
13	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	59
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
15	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	42
16	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	52
17	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	56
18	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
20	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	50
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
22	2	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	2	32
23	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	45
24	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	56
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
26	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	57
27	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	53
28	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	46
29	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	50
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	47
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59
33	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	46
34	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	55
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

37	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	51
38	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	51
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
40	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	42
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
48	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	58
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
51	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	59
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
53	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	49
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
58	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	44
59	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	50
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
64	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	39
65	5	5	4	3	4	3	5	5	5	5	4	3	51
66	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	43
67	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	53
68	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	53
69	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	56
70	3	4	3	4	5	5	4	4	3	5	5	5	50
71	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	54
72	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	54
73	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	37
74	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	55
75	4	3	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	50



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
77	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	54
78	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	56
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
81	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	49
82	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	42
83	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	41
84	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	53
85	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	46
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
88	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	57
89	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	53
90	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	52
91	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	58
92	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	42
93	2	2	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	49
94	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	56
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
98	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	56
99	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	46
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48



Lampiran 4. Uji Instrumen

UJI INSTRUMEN

A. Uji Validitas

1) Mobile Banking Application Quality

		Correlations												Kualitas Layanan Mobile Banking
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	
X2.1	Pearson Correlation	1	.714**	.716**	.620**	.601**	.625**	.735**	.430	.134	.226	.783**	.352	.778**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.004	.005	.003	.000	.058	.574	.339	.000	.128	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X2.2	Pearson Correlation	.714**	1	.575**	.525*	.537**	.466*	.759**	.197	.266	.433	.739**	.416	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000		.009	.018	.015	.038	.000	.404	.258	.057	.000	.069	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X2.3	Pearson Correlation	.716**	.575**	1	.618**	.690**	.727**	.820**	.462*	.383	.264	.451*	.438	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.009		.004	.001	.000	.000	.040	.096	.260	.046	.054	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X2.4	Pearson Correlation	.620**	.521*	.618**	1	.596**	.763**	.860**	.356	.313	.373	.492*	.543*	.784**
	Sig. (2-tailed)	.004	.018	.004		.007	.000	.002	.324	.179	.105	.028	.013	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X2.5	Pearson Correlation	.601**	.537**	.690**	.596**	1	.650**	.690**	.481*	.316	.338	.409	.870**	.783**
	Sig. (2-tailed)	.005	.015	.001	.007		.002	.001	.032	.175	.163	.073	.001	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X2.6	Pearson Correlation	.625**	.466*	.727**	.763**	.650**	1	.570**	.403	.292	.173	.459**	.625**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.003	.038	.000	.000	.002		.009	.078	.211	.468	.042	.003	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X2.7	Pearson Correlation	.735**	.759**	.820**	.660**	.690**	.570**	1	.438	.383	.334	.629**	.594**	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.001	.009		.053	.115	.150	.003	.006	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X2.8	Pearson Correlation	.430	.197	.462*	.356	.481*	.403	.438	1	.516*	.159	.452*	.574**	.644**
	Sig. (2-tailed)	.058	.404	.040	.124	.032	.078	.053		.019	.503	.045	.000	.002
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X2.9	Pearson Correlation	.134	.266	.383	.313	.316	.292	.383	.516*	1	.674**	.168	.431	.581**
	Sig. (2-tailed)	.574	.258	.096	.179	.175	.211	.116	.018		.001	.478	.058	.007
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X2.10	Pearson Correlation	.226	.433	.264	.373	.138	.173	.334	.159	.674**	1	.155	.123	.470*
	Sig. (2-tailed)	.339	.057	.260	.105	.563	.466	.150	.503	.001		.514	.605	.034
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X2.11	Pearson Correlation	.793**	.739**	.451*	.482*	.408	.459*	.629**	.452*	.168	.155	1	.482*	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.045	.028	.073	.042	.003	.045	.478	.514		.031	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X2.12	Pearson Correlation	.352	.416	.438	.543*	.870**	.625**	.594**	.574**	.431	.123	.482*	1	.738**
	Sig. (2-tailed)	.128	.069	.054	.013	.001	.003	.006	.008	.058	.605	.031		.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Kualitas Layanan Mobile Banking	Pearson Correlation	.778**	.748**	.810**	.784**	.783**	.773**	.864**	.644**	.581**	.476*	.704**	.738**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.007	.034	.001	.000	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

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

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

Sumber: Data diolah SPSS 26, 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



2) Cash Recycling ATM Service Quality

		Correlations											Kualitas Layanan ATM-CRM	
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	
X1.1	Pearson Correlation	1	.528*	.295	.361	.345	.031	.592**	.382	.067	.304	.484*	.341	.635**
	Sig. (2-tailed)		.017	.207	.118	.136	.898	.006	.096	.778	.193	.031	.142	.003
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X1.2	Pearson Correlation	.528*	1	.537*	.337	.207	.035	.451*	-.087	.218	.179	.342	.809**	.540*
	Sig. (2-tailed)	.017		.015	.146	.381	.883	.046	.714	.355	.451	.139	.005	.014
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X1.3	Pearson Correlation	.295	.537*	1	.122	.142	.172	.553*	.071	.396	.381	.388	.462*	.591**
	Sig. (2-tailed)	.207	.015		.607	.550	.468	.011	.785	.084	.118	.091	.040	.006
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X1.4	Pearson Correlation	.361	.337	.122	1	.732**	.516*	.369	.500*	.570**	.327	.129	.162	.690**
	Sig. (2-tailed)	.118	.146	.807		.000	.020	.110	.025	.009	.160	.587	.494	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X1.5	Pearson Correlation	.345	.207	.142	.732**	1	.522*	.296	.459*	.605**	.341	.484*	.261	.730**
	Sig. (2-tailed)	.136	.381	.550	.000		.018	.205	.042	.005	.142	.031	.207	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X1.6	Pearson Correlation	.031	.035	.172	.516*	.522*	1	.104	.321	.516*	.145	-.024	.175	.462*
	Sig. (2-tailed)	.898	.883	.468	.020	.018		.864	.167	.020	.542	.919	.459	.040
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X1.7	Pearson Correlation	.592**	.451*	.553*	.369	.296	.104	1	.323	.436	.456*	.467*	.338	.736**
	Sig. (2-tailed)	.006	.046	.011	.110	.205	.864		.165	.055	.038	.038	.144	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X1.8	Pearson Correlation	.382	-.087	.071	.500*	.459*	.321	.323	1	.405	.482*	.302	.087	.626**
	Sig. (2-tailed)	.096	.714	.765	.025	.042	.167	.165		.076	.032	.196	.714	.003
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X1.9	Pearson Correlation	.067	.218	.396	.570**	.605**	.516*	.436	.405	1	.643**	.061	.077	.686**
	Sig. (2-tailed)	.778	.355	.084	.009	.005	.020	.055	.078		.002	.798	.748	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X1.10	Pearson Correlation	.304	.179	.381	.327	.341	.145	.466*	.482*	.643**	1	.036	-.074	.804**
	Sig. (2-tailed)	.193	.451	.118	.160	.142	.542	.038	.032	.002		.879	.758	.005
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X1.11	Pearson Correlation	.484*	.342	.388	.129	.484*	-.024	.467*	.302	.061	.036	1	.553*	.572**
	Sig. (2-tailed)	.031	.139	.091	.587	.031	.919	.038	.198	.798	.879		.011	.008
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X1.12	Pearson Correlation	.341	.603**	.462*	.162	.261	.175	.338	.087	.077	-.074	.553*	1	.497*
	Sig. (2-tailed)	.142	.005	.040	.494	.267	.459	.144	.714	.748	.758	.011		.026
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Kualitas Layanan ATM-CRM	Pearson Correlation	.635**	.540*	.591**	.690**	.730**	.462*	.736**	.626**	.886**	.604**	.572**	.497*	1
	Sig. (2-tailed)	.003	.014	.006	.001	.000	.040	.000	.003	.001	.005	.008	.026	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
 ** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

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

Sumber: Data diolah SPSS 26. 2023



3) Kepuasan Nasabah

		Correlations												Kepuasan Nasabah
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	
Y.1	Pearson Correlation	1	.696**	.464*	.387	.465*	.277	.640**	.611**	.523*	.320	.364	.374	.657**
	Sig. (2-tailed)		.005	.040	.111	.039	.238	.002	.004	.016	.169	.115	.104	.002
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y.2	Pearson Correlation	.606**	1	.462*	.465*	.713**	.535*	.630**	.726**	.669**	.682**	.466*	.470*	.834**
	Sig. (2-tailed)	.005		.040	.039	.000	.015	.003	.000	.001	.001	.038	.036	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y.3	Pearson Correlation	.464*	.462*	1	.575**	.318	.372	.682**	.675**	.532*	.367	.370	.552*	.708**
	Sig. (2-tailed)	.040	.040		.008	.171	.108	.001	.001	.016	.111	.108	.012	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y.4	Pearson Correlation	.367	.465*	.575**	1	.609**	.637**	.614**	.594**	.187	.246	.603*	.670**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.111	.039	.008		.004	.003	.004	.006	.429	.297	.024	.001	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y.5	Pearson Correlation	.465*	.713**	.318	.609**	1	.772**	.523*	.620*	.232	.583**	.558*	.580**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.039	.000	.171	.004		.000	.018	.004	.325	.007	.010	.007	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y.6	Pearson Correlation	.277	.535*	.372	.637**	.772**	1	.448*	.529*	.204	.265	.667**	.856**	.778**
	Sig. (2-tailed)	.238	.015	.106	.003	.000		.048	.017	.388	.260	.001	.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y.7	Pearson Correlation	.640**	.630**	.682**	.614**	.523*	.448*	1	.929**	.461*	.324	.455*	.527*	.801**
	Sig. (2-tailed)	.002	.003	.001	.004	.018	.048		.000	.041	.164	.044	.017	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y.8	Pearson Correlation	.611**	.726**	.675**	.594**	.620*	.529*	.929**	1	.542*	.420	.423	.514*	.845**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.001	.006	.004	.017	.000		.014	.068	.063	.021	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y.9	Pearson Correlation	.523*	.669**	.532*	.187	.232	.204	.461*	.542*	1	.436	.152	.220	.562**
	Sig. (2-tailed)	.018	.001	.016	.429	.325	.388	.041	.014		.055	.523	.352	.010
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y.10	Pearson Correlation	.320	.682**	.367	.246	.583**	.265	.324	.420	.436	1	.214	.275	.573**
	Sig. (2-tailed)	.169	.001	.111	.297	.007	.260	.164	.066	.055		.364	.241	.008
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y.11	Pearson Correlation	.364	.466*	.370	.503*	.558*	.667**	.455*	.423	.152	.214	1	.914**	.894**
	Sig. (2-tailed)	.115	.038	.108	.024	.010	.001	.044	.063	.523	.364		.000	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y.12	Pearson Correlation	.374	.470*	.552*	.670**	.580**	.856**	.527*	.514*	.220	.275	.814**	1	.798**
	Sig. (2-tailed)	.104	.036	.012	.001	.007	.000	.017	.021	.352	.241	.000		.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	.657**	.834**	.708**	.746**	.809**	.778**	.801**	.845**	.562**	.573**	.694**	.798**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.010	.008	.001	.000	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Data diolah SPSS 26, 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 mengumpulkan 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

B. Uji Reliabilitas

1) *Mobile Banking Application Quality*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.911	12

Sumber: Data diolah SPSS 26, 2023

2) *Cash Recycling ATM Service Quality*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.847	12

Sumber: Data diolah SPSS 26, 2023

3) *Kepuasan Nasabah*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.920	12

Sumber: Data diolah SPSS 26, 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

Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik

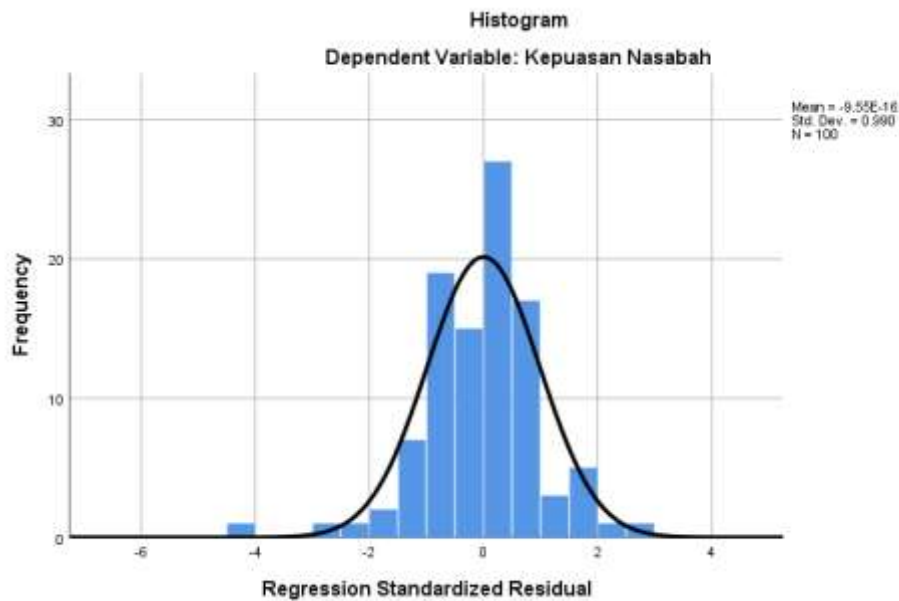
UJI ASUMSI KLASIK

A. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.56586099
Most Extreme Differences	Absolute	.084
	Positive	.084
	Negative	-.071
Test Statistic		.084
Asymp. Sig. (2-tailed)		.076 ^c

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

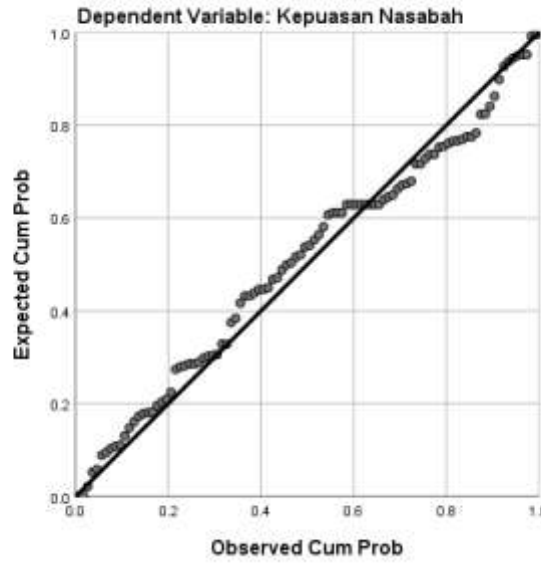




Hak Cipta :

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

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



B. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Layanan ATM-CRM	.547	1.829
	Kualitas Layanan Mobile Banking	.547	1.829

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

C. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

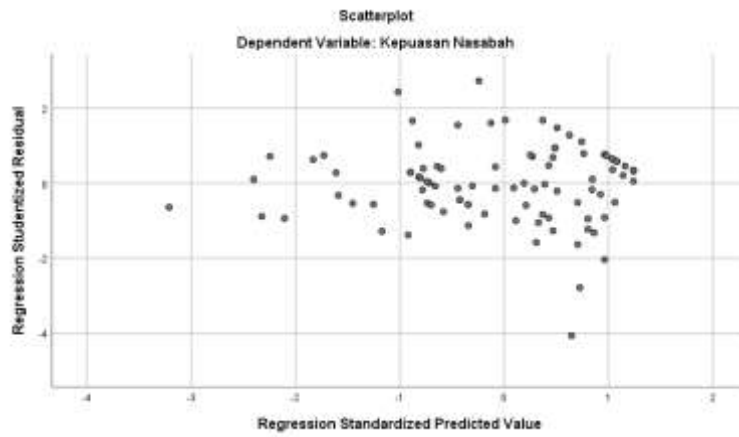
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.634	2.397		.682	.497
	Kualitas Layanan ATM-CRM	-.014	.059	-.032	-.235	.815
	Kualitas Layanan Mobile Banking	.034	.049	.094	.685	.495

a. Dependent Variable: ABRESID



Hak Cipta :

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



D. Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.341	3.620		-.094	.925
	Kualitas Layanan ATM-CRM	.437	.089	.363	4.888	.000
	Kualitas Layanan Mobile Banking	.549	.074	.552	7.430	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah





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

Lampiran 6. Uji Hipotesis

UJI HIPOTESIS

A. Uji T (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.341	3.620		-.094	.925
	Kualitas Layanan ATM-CRM	.437	.089	.363	4.888	.000
	Kualitas Layanan Mobile Banking	.549	.074	.552	7.430	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

B. Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3037.929	2	1518.964	117.046	.000 ^b
	Residual	1258.821	97	12.978		
	Total	4296.750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Mobile Banking, Kualitas Layanan ATM-CRM

C. Uji R² (Koefisien Determinasi)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.841 ^a	.707	.701	3.602

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Mobile Banking, Kualitas Layanan ATM-CRM

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 7. Bukti Penyebaran Kuesioner

BUKTI PENYEBARAN KUESIONER



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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Lampiran 8. Keluhan Nasabah BNI

KELUHAN NASABAH BNI

Saya transaksi pake mobile banking ternyata keblokir setelah salah masukin password 3x, ternyata yang diblokir se ATM2 nya dunk, haarus lah ke CS buat aktifin ATM nya.udah dapet antrian no 17 nomor antrian masih 3 itu udah setengah jam ga selesai2 dan jam udah 10 lewat, gw pikir gw balik aja setelah maksi jadi jam 13.00 gw balik ternyata antrian gw lewat kt bpk satpam kasih aja nomer antrian yg lama plus kasih ktp taruh di meja CS nya ketimbang ngambil nomer antrian lagi, ok gw ikutin nunggu lagi tuh 30 menit ternyata CS datang langsung manggil nomor antrian berkit nya, waddaooow ni bank udah mobile banking keblokir ATM ke blokir CS nya ga beres

vincentiusm
7 months ago
2.5

Pada saat menghubungi customer service 1500046 Saat terjadi atm tertelan di atm pada saat melakukan transaksi di.informasikam bahwa atm auto terblokir.karena kartu sudah expired.tetapi pada saat di check pada kantor cabang bni tidak ada pelaporan untuk pemblokiran.

Diarti
21 months ago
2.5

Akhir oktober 2021 kartu ATM saya yang belum berchip tiba tiba di blokir BNI dan Mobile Banking juga di blokir BNI tanpa pemberitahuan sebelumnya. Pergantian kartu lama ke yang baru tidak bisa menggunakan mesin jadi harus ke CS sehingga antrian CS itu sangat menbludak. Ada mesin pergantian kartu tapi tidak digunakan dan nasabah tetap saja harus ke CS. Uang nasabah ditahan dan tidak bisa diapa apakan... memangnya BNI itu kehabisan uang? Atau uang nasabah mau diputar dulu???? Mw pergantian kartu di CS harus sehanian antrinya... kayaknya ini sengaja ya pake sistem pemblokiran supaya uang nasabah ketahan sementara waktu

Lika
21 months ago
2.0

Tolong tingkatkan kualitas pelayanan Nasabah

Mohon maaf sebelumnya, saya hampir tiap bulan stor tunai ke BNI tapi saya dibuat jengkel karena lambat pelayanan, apalagi CS semisal saya urus stor tunai dimesin atm error, uang sudah masuk ke mesin atm tapi dana tidak masuk rekening. itu sebabnya saya stor tunai melalui kasir tapi al hasil lamanya kebangetan, misal ada 3 teller malah yang jalan dua, istirahat apalah. Kebayang donk nyempet nyempetin izin keluar kantor niat nya sebentar untuk stor bank, eh bisa sehanian cuma di BNI. Tolong diperbaiki dan tingkatkan pelayanan. Belajar dari bank sebelah misalnya, sekali jalan melayani 2 nasabah. Terimakasih

Lani
3 years ago
2.0

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Sumber: indonesiareview.co.id (diakses 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Ratings & Reviews

New UI is.... meh
★★★★☆

1y ago
Cibet22

Asli. Tampilan barunya berantakan banget ga raph. Font timpang tindih. Next update semoga lebih raph lagi.

Developer Response

1y ago

Hai Kak, terima kasih atas review yang diberikan untuk aplikasi BNI Mobile Banking. Review Kakak menjadi masukan berharga untuk kami dalam melakukan pengembangan aplikasi ini ke depannya. Tks -Judith

Ratings & Reviews

Cant even be opened
★★★★☆

5y ago
Cayulup

The last update makes apps cant be opened. Please fix. iPhone 6 latest OS.

Ratings & Reviews

Ga bisa login
★★★★☆

5 Jul
Dyastari

Saat mau login, tersedia nya face ID, abis klik face ID tetapi disuruh login via mpin, pdhl ga ada menu setting nya mau ubah jadi login pake mpin. L sbimnya biasa pake mpin lancar2 aja, kenapa diubah gitu tampilan nya? Nelpon BNI call center bolak balik mulu ekstension nya. Chat BNI ga nyambung kebanyakan menu. Gimana ini pdhl perlu make.

Developer Response

7 Jul

Hai Kak Dyastari, maaf buat kendalanya. Kalau gagal login setelah update versi, caranya:
- Pilih menu Pengaturan
- BNI Mobile Banking
- Atur Face ID jadi dinonaktifkan kemudian diaktifkan lagi
- Kembali ke menu BNI Mobile Banking
- Login manual
- Input manual User ID dan MPIN
- Pilih menu Pengaturan di navigation bar
- Pilih menu Pengaturan login
- Atur ulang Biometricnya
Silakan Kakak coba ya. Tks -Stacie-

Ratings & Reviews

Gabisa dibuka
★★★★☆

2y ago
GIlang29

Kenapa suka gabisa dibuka yaa, padahal udah di uninstal terus suka gabisa dibuka, tulisannya transaksi gagal dilakukan, silahkan hubungi BNI CALL, itu mulu yg keluar.

Developer Response

2y ago

Hai Kak Gilang, mohon maaf atas kendala yang dialami. Jika terdapat proses uninstal-reinstall aplikasi BNI Mobile Banking, maka silakan lakukan Aktivasi kembali dengan cara klik "Masuk" pada halaman awal. Pastikan data yang diinput sesuai dengan yang terdaftar di sistem BNI serta MPIN dan Password Transaksi tidak sama dengan sebelumnya. Agar berjalan lancar, mohon pastikan software yang digunakan sudah versi terupdate dan jaringan internet stabil (4G) dengan paket data internet dari nomor HP yang terdaftar BNI Mobile Banking atau jaringan WiFi yang secure. Jika muncul keterangan koneksi terputus, mohon kesediaannya untuk lakukan On-Off Airplane Mode (Mode Pesawat) pada perangkat handphone yang digunakan. Tks. -Mai-

Ratings & Reviews

Aplikasi Tidak Berjalan Lancar.
★★★★☆

3y ago
Atha Totti

tidak bisa login akun mbanking. "harap priksa koneksi anda" padahal koneksi sudah di coba wifi dan paket data tetap saja tidak bisa.

Developer Response

3y ago

Selamat pagi Bpk/Ibu Atha, mohon maaf atas kendala yang dialami. Kami telah melakukan peningkatan kualitas layanan BNI Mobile Banking, mohon kesediaan Bpk/Ibu untuk update aplikasi BNI Mobile Banking ke versi 3.0.2. Terimakasih. -Eno-

Ratings & Reviews

App eror
★★★★☆

3y ago
shazhrra

TOLONG APPNYA SEGERA DI PERBAIKI, soalnya saat2 sprti ini, adanya wabah, social distancing dsb membuat kt sangat butuh sesuatu yg serba onlen. Sy sdh regis dan pas mau kirim verifikasi lwt sms malah ga bsa, gagal trus, pdhl pls ada dan katanya lg sedang d perbaiki, mohon secepatnya yaaaa

Developer Response

3y ago

Selamat pagi Ibu Shazhrra, mohon maaf atas kendala yang dialami. Mohon lakukan setting pesan menjadi layanan premium pada menu setting, pastikan pulsa kamu mencukupi, data internet dari harus nomor HP yang terdaftar. Terimakasih. -Eno-


Sumber: AppStore, 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta


Lampiran 9. Lembar Revisi Sempro – Pembimbing



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
 Jalan Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425
 Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034
 Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id


LEMBAR REVISI SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI – PENGUJI 2

1. Nama	: Andi Amirah Adita Putri		
2. NIM	: 1904421026		
3. Program Studi	: D4 Keuangan dan Perbankan		
4. Judul Skripsi	: Pengaruh <i>Shifting Transaction to Digital</i> melalui <i>Self Service Technology</i> terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BNI (Persero) Tbk. KCU Margonda		
5. Dosen Penguji	: Heri Abrianto, S.E., M.M.		

No	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1	Melampirkan penyusunan daftar pertanyaan untuk kuesioner dan diperjelas indikatornya	Sudah disusun daftar pertanyaan untuk kuesioner dan indikatornya	ACC  29/5/23

Catatan:
 Revisi diisi Dosen Penguji
 Hasil Revisi diisi mahasiswa apa saja yang sudah di perbaiki
 Keterangan diisi Dosen dan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Depok, 17 Mei 2023
 Dosen Penguji 2



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



Hak Cipta :

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

Lampiran 10. Lembar Revisi Sempro – Penguji



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

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

LEMBAR REVISI SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI – PENGUJI 1

1. Nama : Andi Amirah Adita Putri
2. NIM : 1904421026
3. Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Skripsi : Pengaruh *Shifting Transaction to Digital* melalui *Self Service Technology* terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BNI (Persero) Tbk. KCU Margonda
5. Dosen Penguji : Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M.

No	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1	Bab 1 Penulisan "Bank BUKU IV" diganti dengan KBMI atau Kelompok Bank berdasarkan Modal Inti.	Sudah dilakukan perubahan untuk penulisannya	ACC
2	Bab 1 Pada bagian tujuan penelitian, kalimat 'mengetahui dan menganalisa' diganti menjadi 'menganalisa' saja	Sudah dilakukan perubahan untuk penulisannya	ACC
3	Bab 2 Tambahkan teori <i>Marketing Mix 7P</i> untuk memperkuat penelitian	Sudah ditambahkan pada landasan teori	ACC
4	Bab 2 Penelitian terdahulu ditambahkan	Sudah ditambahkan untuk penelitian terdahulu	ACC
5	Bab 3 Melampirkan penyusunan daftar pertanyaan untuk kuesioner	Sudah disusun daftar pertanyaan untuk kuesioner	ACC

Catatan:

Revisi diisi Dosen Penguji

Hasil Revisi diisi mahasiswa apa saja yang sudah di perbaiki

Keterangan diisi Dosen dan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Depok, 17 Mei 2023

Dosen Penguji 1


Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M.

NIP.1442022030119900425



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

Lampiran 11. Lembar Revisi Sidang – Penguji 1



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
 Jalan Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425
 Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034
 Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id


LEMBAR REVISI SIDANG AKHIR SKRIPSI – PENGUJI I

- Nama : Andi Amirah Adita Putri
- NIM : 1904421026
- Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
- Judul Skripsi : Pengaruh *Mobile Banking Application Quality* dan *Cash Recycling ATM Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah PT. BNI (Peciro) Tbk. di Kota Depok
- Dosen Penguji : Elisabeth Yansye Metekohy, S.E., M.Si.

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1	Bab I: Penulisan Bank KBMI 4 dipersingkat dan penjelasannya diperjelas lagi	Sudah diperjelas terkait penulisan kalimatnya	ACC
2	Revisi judul, kemudian pada rumusan masalah ditambahkan data terkait penghargaan yang diraih BNI di aspek kualitas layanannya	Sudah dilakukan perubahan judul dan ditambahkan data terkait penghargaan yang diraih BNI	ACC
3	Bab II: Tambahan dimensi pada variabel di landasan teori, sesuaikan landasan teori dengan judul yang diubah, ditambahkan teori tokoh	Sudah ditambahkan dimensi dan dilakukan penyesuaian pada landasan teori, sudah ditambahkan teori oleh tokoh-tokoh	ACC
4	Bab II: Kerangka pemikiran disesuaikan dengan judul yang diubah	Sudah dilakukan penyesuaian pada kerangka pemikiran	ACC
5	Perbaiki kalimat di latar belakang dengan kalimat baku, tambahkan penjelasan di bawah tabel pada latar belakang	Sudah diperbaiki dengan kalimat baku dan ditambahkan penjelasan di bawah tabel	ACC

Catatan:
 Revisi diisi Dosen Penguji
 Hasil Revisi diisi mahasiswa apa saja yang sudah di perbaiki
 Keterangan diisi Dosen dan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Depok, 10 Juli 2023
 Dosen Penguji I



Elisabeth Yansye Metekohy, S.E., M.Si.
 NIP. 196002221990032001



Hak Cipta :

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

Lampiran 12. Lembar Revisi Sidang – Penguji 2



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
Jalan Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425
Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR REVISI SIDANG AKHIR SKRIPSI – PENGUJI 2

1. Nama	: Andi Amirah Adita Putri
2. NIM	: 1904421026
3. Program Studi	: Keuangan dan Perbankan Terapan
4. Judul Skripsi	: Pengaruh <i>Mobile Banking Application Quality</i> dan <i>Cash Recycling ATM Service Quality</i> terhadap Kepuasan Nasabah PT. BNI (Persero) Tbk. di Kota Depok
5. Dosen Penguji	: Heri Abrianto, S.E., M.M.

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1	Revisi sama dengan dosen penguji 1	Sudah dilakukan revisi	

Catatan:
Revisi diisi Dosen Penguji
Hasil Revisi diisi mahasiswa apa saja yang sudah di perbaiki
Keterangan diisi Dosen dan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Depok, 21 Juli 2023
Dosen Penguji 2



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