



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH *SYSTEM AVAILABILITY* DAN *RELIABILITY* TERHADAP  
MINAT PENGGUNAAN ULANG LINE BANK PADA PT. BANK KEB  
HANA INDONESIA**

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Disusun Oleh :

**TIARA AYUNDA  
NIM. 1904421049**

**PROGRAM STUDI D4 KEUANGAN DAN PERBANKAN  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
JULI 2023**

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta :**

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

**SKRIPSI TERAPAN**



**PENGARUH *SYSTEM AVAILABILITY* DAN *RELIABILITY* TERHADAP  
MINAT PENGGUNAAN ULANG LINE BANK PADA PT. BANK KEB  
HANA INDONESIA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Terapan pada Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi  
Politeknik Negeri Jakarta

Disusun Oleh :

**TIARA AYUNDA  
NIM. 1904421049**

**PROGRAM STUDI D4 KEUANGAN DAN PERBANKAN  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
JULI 2023**



## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam 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 Skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Tiara Ayunda

NIM : 1904421049

Tanda Tangan :



Tanggal : 7 Juli 2023

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

### Hak Cipta :

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





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


NIM : 1904421049

Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan

Judul Skripsi : Pengaruh *System Availability* dan *Reliability* Terhadap Minat Penggunaan Ulang LINE Bank Pada PT. Bank KEB Hana Indonesia

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

### DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Heri Abrianto, S.E., M.M. ()

Anggota Penguji : Elisabeth Yansye Metekohy, S.E., M.Si. ()

**DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI**

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 17 Juli 2023

Ketua Jurusan Akuntansi



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



## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Tiara Ayunda  
NIM : 1904421049  
Jurusan/Program Studi : Akuntansi / D4 Keuangan dan Perbankan  
Judul : “Pengaruh *System Availability* dan Reliability Terhadap Minat Penggunaan Ulang LINE Bank Pada PT. Bank KEB Hana Indonesia”

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

Disetujui oleh Pembimbing

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

Diketahui Oleh  
POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

KPS D4 Keuangan dan Perbankan

Heri Abrianto, S.E., M.M.  
NIP. 19651005199702001

### Hak Cipta :

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





## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan berkat dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan Akuntansi. Penulisan skripsi memiliki judul “Pengaruh *System Availability* dan *Reliability* Terhadap Minat Penggunaan Ulang LINE Bank Pada PT. Bank KEB Hana Indonesia”. Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan dukungan dan motivasi dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu serta memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

1. Bapak Dr. sc. H. Zainal Nur Arifin, Dip1-Ing. HTL., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
3. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan.
4. Ibu Elisabeth Yansye Metekohy, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang sudah membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf Administrasi Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama masa perkuliahan.
6. Seluruh keluarga Bapak, Ibu, Adik, yang telah memberikan doa, dukungan, semangat, dan motivasi serta bantuan baik moril maupun materil kepada penulis selama proses penulisan skripsi.
7. Alfia, Nexia, Cilvia, Sitkom, Yunita, Zahwi, Elin, Ayu dan Ramun, selaku teman yang selalu memberikan dukungan, serta mendengarkan keluh kesah selama penyusunan skripsi ini.
8. Muhammad Ilham Haikal, Shafa Fitri, Febby Yolanda, Inas Kamila, Putri Lestari, Ary dan teman-teman lainnya yang sudah banyak membantu penulis dalam pengisian dan penyebaran kuesioner.
9. Seluruh teman-teman seperbimbingan yaitu Yunita dan Zahwi yang senantiasa membantu, mendengarkan keluh kesah selama pengerjaan skripsi, berbagi pengetahuan dalam kondisi apapun.

### Hak Cipta :

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



**Hak Cipta :**

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

10. Seluruh teman-teman Jurusan Akuntansi angkatan 2019 yang telah menjadi tempat pengembangan diri dari berbagai pengalaman penulis dalam masa perkuliahan.
11. Seluruh teman-teman Prodi BKT'19 kelas B yang selalu bersama di masa perkuliahan dari awal mahasiswa baru sampai berakhirnya penulisan skripsi ini.
12. Seluruh pihak-pihak yang selalu memberikan semangat dan motivasi yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari keterbatasan dalam penulisan skripsi ini. Maka dari itu, penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan penulisan di masa mendatang. Penulis mengucapkan banyak terimakasih dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang baik bagi penulis maupun pembaca.

Depok, 7 Juli 2023

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Tiara Ayunda  
NIM. 1904421049





## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Tiara Ayunda  
NIM : 1904421049  
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan  
Jurusan : Akuntansi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: “Pengaruh *System Availability* dan *Reliability* Terhadap Minat Penggunaan Ulang LINE Bank Pada PT. Bank KEB Hana Indonesia”

Dengan hak bebas royalti noneksklusif 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 : Jakarta

Pada Tanggal : 17 Juli 2023

Yang menyatakan

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





Tiara Ayunda

Tiara Ayunda

Keuangan dan Perbankan Terapan

**Pengaruh *System Availability* dan *Reliability* Terhadap Minat Penggunaan Ulang LINE Bank Pada PT. Bank KEB Hana Indonesia**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh *System Availability* dan *Reliability* terhadap minat penggunaan ulang LINE Bank. Penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pengguna *digital banking* LINE Bank menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan alat bantu analisis SPSS versi 26. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *system availability* berpengaruh secara parsial terhadap minat penggunaan ulang LINE Bank. Selanjutnya, pada variabel *reliability* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan ulang LINE Bank. Kemudian, berdasarkan hasil uji simultan menunjukkan hasil bahwa variabel *system availability* dan *reliability* berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan ulang LINE Bank. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi PT Bank KEB Hana Indonesia Tbk sebagai tambahan pengetahuan baru dalam menyelidiki pengaruh *system availability* dan *reliability* terhadap minat penggunaan ulang LINE Bank.

**Kata Kunci :** *Digital Banking, System Availability, Reliability, Minat Penggunaan Ulang*

**Hak Cipta :**

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

Tiara Ayunda

Keuangan dan Perbankan Terapan

***The effect of System Availability and Reliability on Intention to Reuse LINE Bank at PT. Bank KEB Hana Indonesia***

**ABSTRACT**

*This research was conducted with the aim of knowing the effect of System Availability and Reliability on the intention to reuse LINE Bank. This research using primary data obtained by distributing questionnaires to 100 respondents who are LINE Bank digital banking users using purposive sampling technique. Data analysis technique used in this study is multiple linear regression with SPSS analysis tools version 26. The results of this study indicate that the system availability variable has a partial effect on the intention to reuse LINE Bank. Furthermore, the variable Reliability partially has a significant effect on interest in reusing LINE Bank. Then, based on the results of the simultaneous test, it shows that the system availability and reliability variables have a significant effect on the intention to reuse LINE Bank. The results of this study are expected to be useful for PT Bank KEB Hana Indonesia Tbk as additional new knowledge in investigating the effect of system availability and reliability on the intention to reuse LINE Bank.*

**Keyword :** *Digital Banking, System Availability, Reliability, Intention to Reuse*





## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	vii
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Pengertian <i>E – Service Quality</i> .....	9
2.1.2 Pengertian <i>System Availability</i> .....	9
2.1.3 Pengertian <i>E – Trust</i> .....	10
2.1.4 Pengertian <i>Reliability</i> .....	11
2.1.5 Pengertian Minat Penggunaan ulang .....	12
2.2 Penelitian Terdahulu .....	14
2.3 Kerangka Pemikiran .....	16
2.4 Hipotesis .....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	19
3.2 Objek Penelitian .....	19
3.3 Metode Pengambilan Sampel .....	19
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	21
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	21
3.6 Operasional Variabel .....	22
3.7 Metode Analisis Data .....	24
3.7.1 Uji Instrument .....	24
3.7.1.1 Uji Validitas .....	25
3.7.1.2 Uji Reliabilitas .....	25
3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....	26
3.7.2.1 Uji Normalitas .....	27
3.7.2.2 Uji Multikolinearitas .....	27
3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	27

### Hak Cipta :

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





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

3.7.3 Analisa Regresi Linier Berganda.....	27
3.7.4 Uji Hipotesis .....	28
3.7.4.1 Uji T (Uji Parsial) .....	28
3.7.4.2 Uji F (Uji Simultan).....	28
3.7.5 Uji Koefisien Determinasi .....	29
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
<b>4.1 Analisis dan Pembahasan .....</b>	<b>30</b>
4.1.1 Analisis Jawaban Responden.....	30
4.1.2 Analisis Profil Responden .....	30
4.1.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
4.1.2.2 Responden Berdasarkan Usia .....	31
4.1.2.3 Responden Berdasarkan Domisili.....	32
4.1.2.4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	33
<b>4.2 Gambaran Distribusi Item .....</b>	<b>33</b>
4.2.1 Variabel <i>System Availability</i> (X1) .....	34
4.2.2 Variabel <i>Reliability</i> (X2) .....	35
4.2.3 Variabel Minat Penggunaan Ulang (Y1).....	36
<b>4.3 Analisis Data Penelitian .....</b>	<b>36</b>
4.3.1 Uji Validitas.....	37
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	38
4.3.3 Uji Asumsi Klasik .....	39
4.3.3.1 Uji Normalitas .....	39
4.3.3.2 Uji Multikolinearitas.....	40
4.3.3.3 Uji Heterokedastisitas .....	41
4.3.4 Analisis Linier Berganda .....	43
4.3.5 Uji Hipotesis .....	45
4.3.5.1 Uji t (Parsial).....	45
4.3.5.2 Uji F (Simultan).....	46
4.3.6 Uji Koefisien Determinasi .....	47
<b>4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>	<b>47</b>
4.4.1 Pengaruh <i>System Availability</i> Terhadap Minat Penggunaan Ulang Line Bank Pada PT. Bank KEB Hana Indonesia .....	47
4.4.2 Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Minat Penggunaan Ulang LINE Bank Pada PT. Bank KEB Hana Indonesia.....	48
4.4.3 Pengaruh <i>System Avalability</i> dan <i>Reliability</i> Terhadap Minat Penggunaan Ulang LINE Bank Pada PT. Bank KEB Hana Indonesia.....	49
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>50</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>50</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>51</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>54</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keluhan Pengguna LINE Bank Januari – Juni 2023.....	3
Tabel 1. 2 Jumlah kenaikan pengguna LINE Bank.....	5
Tabel 3. 1 Skor Skala Likert .....	21
Tabel 3. 2 Variable Operasional.....	22
Tabel 3. 3 <i>Alpha Cronbach</i> .....	26
Tabel 4. 1 Distribusi Item System Availability (X1) .....	34
Tabel 4. 2 Distribusi Item Reliability (X2) .....	35
Tabel 4. 3 Distribusi Item Minat Penggunaan Ulang (Y1) .....	36
Tabel 4. 4 Hasil Uji Instrumen Validitas .....	37
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	38
Tabel 4. 6 Hasil Uji Komogorov-smirnof .....	40
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinearitas.....	41
Tabel 4. 8 Hasil Uji Gletser .....	43
Tabel 4. 9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	43
Tabel 4. 10 Hasil Uji t (Parsial) .....	45
Tabel 4. 11 Hasil Uji F (Simultan).....	46
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	47

### Hak Cipta :

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

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



**Hak Cipta :**

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

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Sepuluh Bank Digital yang Dikenal Di Indonesia dan sering digunakan .....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	16
Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Usia .....	31
Gambar 4. 3 Responden Berdasarkan Domisili .....	32
Gambar 4. 4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	33
Gambar 4. 5 Grafik Normal Probability Plot .....	39
Gambar 4. 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	42







## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Distribusi Kuesioner .....	62
Lampiran 2 Hasil uji validitas dan reliabilitas X1 .....	73
Lampiran 3 Hasil uji validitas dan reliabilitas X2 .....	75
Lampiran 4 Hasil uji validitas dan reliabilitas Y .....	77
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas .....	79
Lampiran 6 Hasil uji multikolinearitas .....	80
Lampiran 7 Hasil uji glejser heteroskedastisitas .....	80
Lampiran 8 Scatter Plot Diagram Heteroskedastisitas .....	80
Lampiran 9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	81
Lampiran 10 Hasil Uji T .....	81
Lampiran 11 Hasil Uji F .....	81
Lampiran 12 Hasil Koefisien Determinasi .....	82
Lampiran 13 Tabel R .....	83
Lampiran 14 Tabel T .....	86
Lampiran 15 Tabel F .....	89
Lampiran 16 Lembar Bimbingan .....	92

### Hak Cipta :

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

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang cepat telah membawa masyarakat memasuki era baru yang sering disebut era revolusi industri 4.0. Pemanfaatan berbagai teknologi di bidang layanan keuangan telah membawa perubahan yang signifikan pada industri perbankan. Perubahan pola konsumsi masyarakat ke arah *digital* mendorong perbankan mempercepat proses transformasi menuju perbankan *digital*.

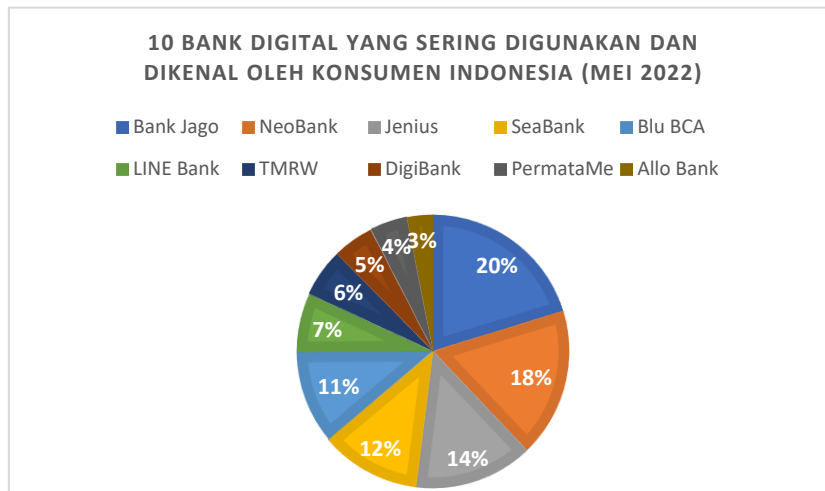
Berdasarkan POJK No.12/POJK.03/2021 bank *digital* adalah bank berbadan hukum Indonesia yang menyediakan dan menjalankan kegiatan usaha terutama melalui saluran elektronik tanpa kantor fisik selain kantor pusat atau menggunakan kantor fisik yang terbatas. *Digital banking* merupakan sebuah inovasi teknologi dalam pelayanan perbankan dengan tujuan untuk mempermudah dan memenuhi keinginan nasabah. Bank *digital* umumnya dapat melakukan semua aktivitas perbankan mulai dari pembukaan akun, transfer, deposito, hingga penutupan akun melalui *smartphone*/perangkat elektronik tanpa perlu hadir secara fisik ke bank. Perkembangan *digital banking* di Indonesia saat ini membuat konsumen untuk beralih menggunakan *digital banking*.

Perkembangan *digital banking* membuat konsumen berlomba untuk menggunakan *digital banking* yang menurut konsumen dapat memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan. Selain itu tujuan diluncurkannya *digital banking* adalah untuk meningkatkan efisiensi dari kegiatan operasional bank dan mutu pelayanan bank untuk memberikan kepuasan terhadap nasabahnya. Dengan adanya hal tersebut membuat banyak bank yang meluncurkan produk *digital banking*. Saat ini, Indonesia memiliki 10 *digital banking* yaitu Bank Jago, Neo Bank, Jenius, Seabank, Blu BCA, LINE Bank, TMRW, Digibank, PermataMe dan Allo Bank. Menurut gambar 1.1, pada tahun 2022 LINE Bank mendapatkan peringkat ke-6 sebagai *digital banking* yang sering digunakan dan dikenal oleh konsumen Indonesia.



**Hak Cipta :**

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



Gambar 1. 1 Sepuluh Bank *Digital* yang Dikenal Di Indonesia dan Sering Digunakan Oleh Konsumen Indonesia

Sumber : Populix Survei (data diolah)

Dengan adanya peningkatan teknologi dan pengguna *digital banking*, tentu akan mendorong perbankan untuk meningkatkan eksistensi dari perusahaan dengan meluncurkan produk *digital banking* yang terbaik dengan tujuan menarik minat nasabah untuk menggunakan produk dan jasanya. Salah satunya adalah PT. Bank KEB Hana Indonesia. Pada tahun 2021 PT. Bank KEB Hana Indonesia berhasil meraih penghargaan Indonesia *Technology Excellence Award for Digital Financial Services* dari *The Asian Business Review Awards 2021* kategori *financial services*. Dengan ini PT. Bank KEB Hana Indonesia telah mampu menciptakan pelayanan yang baik pada produk *digital banking* LINE Bank.

LINE Bank merupakan produk *digital banking* yang diluncurkan PT. Bank KEB Hana Indonesia dan LINE Plus Corporation. LINE Bank dikenal memiliki target pasar pada gen Z atau milenial, hal tersebut dikarenakan gen Z dinilai sudah familiar dengan ekosistem aplikasi LINE. Namun selain gen Z, semua golongan usia dapat menikmati layanan LINE Bank (media center Bank Hana, 2021). Fitur yang terdapat pada LINE Bank sama seperti *digital banking* lainnya. Dimana LINE Bank menawarkan beberapa fitur didalamnya yaitu, fitur transfer, fitur *top up*, dan fitur pembayaran melalui QR. Dengan adanya fitur – fitur tersebut diharapkan LINE bank akan memberikan kemudahan bagi penggunanya untuk melakukan segala jenis transaksi *digital*. Selain itu kelancaran dari *System Availability* dan *reliability* dari LINE Bank ini diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk terus menggunakan *digital banking* LINE Bank.





**Hak Cipta :**

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

*System availability* menjadi salah satu faktor penting apakah pelanggan akan menggunakan suatu situs aplikasi atau tidak, selain itu *system availability* menjadi aspek utama untuk mengukur seberapa baik kualitas situs web (Zeithalm et al., 2022). Menurut Kim et al (2014) menyatakan bahwa *system availability* didefinisikan sebagai fungsi teknis yang benar dari *platform*. *System availability* bertujuan untuk memenuhi dan memfasilitasi ketersediaan situs yang diberikan kepada konsumen secara *online*, sehingga dapat memberikan kebutuhan dan keinginan para konsumen. Selaras dengan pendapat Parasuraman et al (dalam Hawary, 2017) bahwa apabila perusahaan berbasis elektronik ingin membuat pelanggan puas terhadap sitususnya, maka situs tersebut sebisa mungkin harus bebas dari gangguan, dengan begitu pelanggan akan merasa puas dan akan kembali mengunjungi situs tersebut.

Tabel 1. 1 Keluhan Pengguna LINE Bank Januari – Juni 2023

NO	Keterangan	Jumlah Keluhan
1.	Keluhan terkait gangguan sistem	40 keluhan
2.	Keluhan terkait kegagalan transaksi	16 keluhan
Total		56 keluhan

Sumber : Google Play Store (2023)

Pada saat peluncuran *digital banking* LINE Bank banyak sekali keluhan terkait gangguan *system* pada LINE Bank. Dalam salah satu situs web pengaduan yaitu media konsumen menyatakan bahwa banyak pengaduan terkait LINE Bank yang berkaitan dengan kebenaran situs aplikasi. Dimana para penggunanya mengeluh tidak dapat masuk ke dalam situs sehingga menghambat pengguna untuk melakukan transaksi. Dalam tabel 1.1 ada sebanyak 40 keluhan terkait gangguan sistem dan 16 keluhan terkait kegagalan transaksi. Hal ini membuktikan bahwa *system availability* pada LINE Bank bermasalah. Adanya permasalahan ini dapat menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan dari pengguna LINE Bank sehingga akan mendorong pelanggan untuk beralih pada *digital banking* lainnya. Hal tersebut selaras dengan pendapat Haria et al (2019) yang menyatakan bahwa ketika pelanggan tidak bisa mengakses sistem *online* ketika mereka membutuhkan pelayanan *online*, pelanggan akan beralih ke perusahaan berbasis elektronik lainnya.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Selain itu apabila sistem pada LINE Bank dapat berjalan dengan baik maka akan mempengaruhi minat penggunaan ulang LINE bank.

Selain *system availability*, pengguna *digital banking* mungkin akan mempertimbangkan dari aspek *reliability* (keandalan) suatu sistem aplikasi *digital banking*. Choudhury (2013) menyatakan bahwa *reliability* menjadi salah satu faktor paling penting dalam mempengaruhi minat penggunaan ulang. *Reliability* dapat didefinisikan sebagai suatu kepercayaan konsumen *online* dimana konsumen memiliki harapan yang tinggi apakah penyedia jasa dapat dipercaya atau diandalkan untuk memenuhi janjinya. Menurut Parasuraman et al (2013) *reliability* adalah kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam hal ini *digital banking* diharapkan dapat diandalkan untuk memberikan pelayanan *online* yang baik sesuai dengan yang dijanjikan sehingga konsumen akan semakin percaya dan tidak akan beralih pada *digital banking* lain. Pada situs resmi LINE bank menyatakan bahwa LINE Bank akan menjadi solusi dari permasalahan *financial* sehingga dapat membantu dan mempermudah transaksi *digital* bagi penggunanya. Selain itu dalam web *Asian business review* menyatakan bahwa LINE Bank bertekad untuk terus mengembangkan layanan keuangan *digital* bagi pelanggan di Indonesia dengan menciptakan ekosistem keuangan cerdas yang dapat digunakan oleh semua orang. Namun pada kenyataannya LINE Bank tidak dapat menepati janjinya untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Adanya permasalahan dalam *system availability* LINE Bank memberikan permasalahan lainnya yaitu pada *reliability* sehingga LINE Bank tidak dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan janjinya yang akan menjadi solusi bagi permasalahan *financial* penggunanya dan akan mempermudah transaksi *digital*.

### Hak Cipta :

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

Selain itu ada perbedaan pada penelitian terdahulu. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Supriyantini, Imam Suyadi dan Riyadi (2014) menyimpulkan bahwa *system availability* memiliki pengaruh signifikan terhadap *e-satisfaction*. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Carmen M<sup>a</sup> - Sabiote, Dolores M<sup>a</sup> - Fri 'as and J. Alberto Castan~eda (2012) menyimpulkan bahwa *system availability* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *e-satisfaction*. Kemudian hasil penelitian dari Asih, Lestari, Sunarko, dan Raharjo (2022) menyimpulkan bahwa *reliability* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat penggunaan ulang.

Melihat belum banyak penelitian terkait pengaruh *system availability* dan *reliability* terhadap minat penggunaan ulang. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh System Availability dan Reliability Terhadap Minat Penggunaan Ulang LINE Bank pada PT. Bank KEB Hana Indonesia”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Semakin banyaknya perbankan yang meluncurkan produk *digital banking* mendorong adanya persaingan antar perbankan untuk memberikan produk *digital banking* yang terbaik dengan memiliki keunggulan masing – masing. Dalam survey yang dilakukan populix, LINE Bank berhasil menduduki peringkat ke 7 sebagai *digital banking* yang terkenal di Indonesia dan sering digunakan oleh masyarakat Indonesia.

Tabel 1. 2 Jumlah kenaikan pengguna LINE Bank

Tahun	Jumlah	Kenaikan
2021	315,592	-
2022	509,371	61,40%

Sumber : Annual Report Bank Hana (2023)

Tabel 1.2 menyatakan bahwa adanya kenaikan dari pengguna LINE Bank sejumlah 61,40%. Dari data tersebut menandakan bahwa masih banyak konsumen yang ingin menggunakan *digital banking* LINE Bank. Diduga bahwa permasalahan dari adanya kegagalan pada *system availability* dan *reliability* (keandalan) dari LINE Bank tidak mendorong para penggunanya untuk berhenti menggunakan





**Hak Cipta :**

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

*digital banking* LINE Bank. Dengan adanya gap antara data dan kenyataan ini perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk melihat apakah *system availability* dan *reliability* dapat mempengaruhi minat dari penggunaan ulang LINE Bank.

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pertanyaan penelitian dapat dituliskan sebagai berikut:

1. Apakah secara parsial *system availability* dapat mempengaruhi minat penggunaan ulang LINE Bank Pada PT. Bank KEB Hana Indonesia?
2. Apakah secara parsial *reliability* dapat mempengaruhi minat penggunaan ulang LINE Bank Pada PT. Bank KEB Hana Indonesia?
3. Apakah secara simultan *system availability* dan *reliability* berpengaruh terhadap minat penggunaan ulang LINE Bank Pada PT. Bank KEB Hana Indonesia?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, maka tujuan penelitian dapat dituliskan sebagai berikut:

1. Menguji pengaruh *system availability* secara parsial terhadap minat penggunaan ulang LINE Bank Pada PT. Bank KEB Hana Indonesia.
2. Menguji pengaruh *reliability* secara parsial terhadap minat penggunaan ulang LINE Bank Pada PT. Bank KEB Hana Indonesia.
3. Menguji pengaruh *system availability* dan *reliability* secara simultan terhadap minat penggunaan ulang LINE Bank Pada PT. Bank KEB Hana Indonesia.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, diantaranya sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
  - a. Bagi Mahasiswa
 

Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang akan melakukan penelitian terkait pengaruh *System*



**Hak Cipta :**

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

*availability* dan *Reliability* terhadap minat penggunaan ulang LINE Bank pada PT. Bank KEB Hana Indonesia.

- b. Bagi Masyarakat  
Penelitian ini bermanfaat sebagai media informasi tentang variabel – variabel yang mempengaruhi minat penggunaan ulang *digital banking*.
- c. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Sebagai bahan referensi bagi pihak yang akan melakukan penelitian tentang topik *system availability* dan *reliability*.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Perusahaan  
Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam memanfaatkan faktor kepercayaan, kualitas layanan dan keamanan yang dapat mempengaruhi minat pelanggan untuk menggunakan kembali *digital banking*.

**1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada penelitian ini berupa hal-hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Tujuannya adalah untuk memberikan gambaran mengenai penelitian. Dalam sistematika penulisan penelitian ini dibagi menjadi lima (5) bab, yaitu:

**BAB I Pendahuluan**

Pendahuluan berisi latar belakang mengenai alasan peneliti memutuskan untuk mengambil topik ini sebagai objek dan judul penelitian, rumusan masalah terkait topik, pertanyaan yang akan menjadi masalah pada penelitian, tujuan dan manfaat dari adanya penelitian ini, dan sistematika penelitian yang berisi ringkasan singkat mengenai keseluruhan penelitian ini.

**BAB II Tinjauan Pustaka**

Tinjauan Pustaka berisi penjabaran mengenai sumber data dan landasan teori yang digunakan oleh penulis sebagai dasar dan pendukung penelitian ini. Dimana didalamnya terdapat sumber penelitian terdahulu, kerangka pemikiran serta pengembangan hipotesis penelitian.





**Hak Cipta :**

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

### BAB III Metode Penelitian

Metode penelitian berisi tentang jenis penelitian, objek yang akan diambil oleh peneliti, metode pengambilan sampel yang digunakan, jenis dan sumber data penelitian, dan metode analisis data yang akan penulis gunakan untuk mengolah data.

### BAB IV Analisis dan Pembahasan

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

1. Menguji pengaruh *system availability* secara parsial terhadap minat penggunaan ulang LINE Bank Pada PT. Bank KEB Hana Indonesia.
2. Menguji pengaruh *reliability* secara parsial terhadap minat penggunaan ulang LINE Bank Pada PT. Bank KEB Hana Indonesia.
3. Menguji pengaruh *system availability* dan *reliability* secara simultan terhadap minat penggunaan ulang LINE Bank Pada PT. Bank KEB Hana Indonesia.

### BAB V Penutup

Dalam bab terakhir ini berisi kesimpulan dan saran. Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian, keterbatasan pada saat melakukan penelitian serta saran bagi pihak-pihak yang membutuhkan penelitian ini sebagai referensi.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan terhadap pengguna *Digital Banking* LINE Bank mengenai Pengaruh *System Availability* dan *Reliability* Terhadap Minat Penggunaan Ulang LINE Bank Pada PT. Bank KEB Hana Indonesia maka didapatkan beberapa kesimpulan yaitu :

1. Pada variabel *system availability* mendapatkan hasil berpengaruh secara signifikan terhadap minat penggunaan ulang LINE Bank, maka hipotesis pertama diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *system availability* berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan ulang pada LINE Bank.
2. Pada variabel *reliability* mendapatkan hasil berpengaruh secara signifikan terhadap minat penggunaan ulang LINE Bank, maka hipotesis kedua diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *reliability* berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan ulang LINE Bank. Semakin baik dan terwujudnya *reliability* terhadap janji yang diberikan oleh LINE Bank maka pengguna akan semakin tertarik untuk melakukan penggunaan LINE Bank secara berulang
3. Pada variabel *system availability* dan *reliability* mendapatkan hasil secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan ulang LINE Bank, maka hipotesis ketiga diterima. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna *digital banking* LINE Bank merasa *system availability* pada LINE bank berjalan dengan baik sehingga membuat daya tarik bagi penggunanya untuk terus menggunakan LINE Bank sebagai alat transaksi digital sehari – hari. Selain itu dengan adanya sistem yang baik maka akan membuat *reliability* terhadap janji yang diberikan LINE Bank dapat terwujud dengan baik. Hal ini akan membuat para penggunanya untuk terus menggunakan LINE Bank sebagai solusi dari permasalahan *financial*.



## 5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah didapatkan, maka beberapa saran yang dapat penulis berikan sebagai berikut :

1. Bagi PT Bank KEB Hana Indonesia.

Agar pengguna LINE Bank merasakan kemudahan dan kepuasan, sehingga mendorong minat penggunaan ulang *digital banking* LINE Bank, diharapkan Bank KEB Hana Indonesia terus melakukan pengembangan dalam sistem *digital banking* LINE Bank maupun keandalan dari perwujudan janji atas permasalahan *financial* penggunanya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya.

Pada penelitian ini penulis menggunakan *variable system availability* dan *reliability* yang mendapatkan hasil yaitu berpengaruh secara simultan terhadap minat penggunaan ulang LINE Bank. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan variabel – variabel lain yang mempengaruhi minat penggunaan ulang LINE Bank.

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

### Hak Cipta :

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





## DAFTAR PUSTAKA

- Alaan, Y. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 15(2). Retrieved from <https://journal.maranatha.edu/index.php/jmm/article/view/18>
- Anwar, F. (2017). Perubahan dan permasalahan media sosial. *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, dan Seni*, 1(1), 137-144.
- Apriyani, N., & Suharti, S. (2017). Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Minat Beli Ulang Pengguna Smartphone Xiaomi. *Manajemen Dewantara*, 1(1), 21-34.
- Asih, D., Lestari, S., Sunarko, B., & Raharjo, S. (2022). Peran Kepuasan Nasabah dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Penggunaan Ulang. *Midyear International Conference*, 1(01). Retrieved from <http://www.jp.feb.unsoed.ac.id/index.php/myc/article/view/3064>
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2021. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kaengke, B. L., Tumbel, T. M., & Walangitan, O. F. (2022). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Tateli. *Productivity*, 3(3), 271-278.
- Liani, A. M., & Yusuf, A. (2021). Pengaruh e-trust terhadap e-loyalty dimediasi oleh e-satisfaction pada pengguna dompet digital Gopay. *YUME: Journal of Management*, 4(1).
- Ma Sabiote, C., Ma Frías, D. and Castañeda, J.A. (2012), "E-service quality as antecedent to e-satisfaction: The moderating effect of culture", *Online Information Review*, Vol. 36 No. 2, pp. 157-174. <https://doi.org/10.1108/14684521211229011>
- Play Store. (2023). Rating dan Ulasan LINE Bank. 2023. <https://play.google.com/store/apps/details?id=id.co.linebank&hl=id>
- Populix. (2023). Consumer Preference Towards Banking and E-Wallet Apps. 2022 <https://info.populix.co/report/digital-banking-survey/>
- Prakosa, A., & Wintaka, D. J. (2020). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan ulang e-wallet pada generasi milenial di daerah

### Hak Cipta :

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





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

istimewa yogyakarta. *Bisman (Bisnis Dan Manajemen): The Journal of Business and Management*, 3(1), 72-85.

- PT Bank KEB Hana Indonesia. (2023). Laporan Tahunan, 2021. <https://www.hanabank.co.id/about/ir/annualReport/217/2021>
- PT Bank KEB Hana Indonesia. (2023). Laporan Tahunan, 2022. <https://www.hanabank.co.id/about/ir/annualReport/219/2022>
- Setiawardani, M., & Riyanto, T. (2023). Peningkatan Minat Beli Ulang melalui E-Service Quality: . *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 9(1), 49-60. Retrieved from <https://jurnal.polban.ac.id/an/article/view/4784>
- Solichin, M., Rasyidi, R., & Halimatusa'diah, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Dan Responsiveness) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, 8(2), 38-47.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyantini, Supriyantini. "Pengaruh Efficiency, Fulfillment, System Availability, Dan Privacy Terhadap Esatisfaction (Survei Pada Nasabah PT. Danareksa Sekuritas Cabang Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)." *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, vol. 15, no. 2, 22 Oct. 2014.
- Tjiptono, Fandy & Chandra Gregorius. 2016. *Service Quality dan Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGrawHill Education.



# 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





**Hak Cipta :**

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

**KUESIONER PENELITIAN**

“Pengaruh *System Availability* dan *Reliability* Terhadap Minat Penggunaan Ulang LINE Bank Pada PT. Bank KEB Hana Indonesia”

Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam.

Kepada Yth Bapak/Ibu/Saudara/I, Perkenalkan saya Tiara Ayunda, mahasiswa tingkat akhir Jurusan Akuntansi, Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Politeknik Negeri Jakarta. Sehubungan dengan penelitian yang sedang saya lakukan dengan judul “Pengaruh *System Availability* dan *Reliability* Terhadap Minat Penggunaan Ulang LINE Bank Pada PT. Bank KEB Hana Indonesia”

**Kriteria Responden :**

1. Pengguna *Digital Banking* LINE Bank.
2. Responden berusia lebih dari 19 Tahun
3. Berdomisili di Indonesia

Saya meminta kesediaan kepada Bapak/Ibu/Saudara/I untuk dapat meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner yang terdapat pertanyaan dan pernyataan dengan lengkap dan benar. Saya juga mohon dalam pengisian kuesioner agar tidak ada jawaban yang dikosongkan, karena setiap jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/I isi akan sangat berguna dalam penelitian ini. Di dalam semua jawaban dan informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/I berikan pada kuesioner ini akan sangat dijaga kerahasiaannya karena hanya digunakan untuk kepentingan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

**Petunjuk Umum Dalam Pengisian Kuesioner :**

1. Baca dan pahami seluruh pertanyaan dan pernyataan dengan sebaik-baiknya
2. Setiap pernyataan diikuti oleh lima (5) pilihan jawaban, Bapak/Ibu/Saudara/I cukup memilih satu dari lima (5) jawaban yang tersedia.
3. Pilihlah satu jawaban pada kolom jawaban Bapak/Ibu/Saudara/I anggap paling sesuai.





**Hak Cipta :**

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

Jika ada pertanyaan atau saran terkait kuesioner penelitian ini dapat disampaikan melalui:

Email : tiaraayunda227@gmail.com

Phone : 089660748027

**Politeknik Negeri Jakarta**

Untuk 5 orang beruntung akan mendapatkan hadiah saldo DANA/OVO/Shopeepay/ Gopay. Sekian dan Terimakasih atas kesediaan setiap responden dalam meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini.

**BAGIAN 1: PERTANYAAN PENYARINGAN (SCREENING)**

1. Apakah anda menggunakan *digital banking* LINE Bank?  
 Jika anda menjawab "Ya" silahkan lanjutkan ke pertanyaan selanjutnya.  
 Jika anda menjawab "Tidak" maka cukup menjawab pertanyaan sampai disini.
2. Apakah anda berusia >19 Tahun?  
 Jika anda menjawab "Ya" silahkan lanjutkan ke pertanyaan selanjutnya.  
 Jika anda menjawab "Tidak" maka cukup menjawab pertanyaan sampai disini.
3. Apakah anda berdomisili di Indonesia?  
 Jika anda menjawab "Ya" silahkan lanjutkan ke pertanyaan selanjutnya.  
 Jika anda menjawab "Tidak" maka cukup menjawab pertanyaan sampai disini.

**BAGIAN II : IDENTITAS RESPONDEN**

Pertanyaan berikut memiliki tujuan untuk mengetahui karakteristik dari pengguna *Digital Banking* LINE Bank.

Petunjuk : Pilihlah jawaban yang sesuai dengan kriteria responden.

1. Nama (Inisial)

.....



## © 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

2. Umur
  - 19 – 28 Tahun
  - 29 – 38 Tahun
  - 39 – 48 Tahun
  - 49 – 58 Tahun
  - > 59 Tahun

3. Jenis Kelamin
  - Perempuan
  - Laki – Laki

4. Domisili
  - Pulau Jawa
  - Pulau Kalimantan
  - Pulau Sumatera
  - Pulau Sulawesi
  - Pulau Papua
  - Lainnya

5. Pekerjaan
  - Pelajar/Mahasiswa
  - ASN (Aparatur Sipil Negara)
  - Pegawai Swasta
  - Pengusaha
  - Lainnya

## BAGIAN III : INDIKATOR PERTANYAAN PENELITIAN

### Petunjuk Umum Pengisian Kuesioner

Pilihlah salah satu jawaban pada kolom penilaian dibawah ini sesuai dengan apa yang Anda rasakan! Jawaban pilihan Anda tidak memiliki nilai benar ataupun salah.



## © 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

### Ketentuan penilaian sebagai berikut :

Skala 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

Skala 2 : Tidak Setuju (TS)

Skala 3 : Netral (N)

Skala 4 : Setuju (S)

Skala 5 : Sangat Setuju (SS)

### Pertanyaan untuk variabel System Availability

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
Situs ini selalu tersedia						
1.	Aplikasi LINE Bank selalu tersedia dengan baik untuk bertransaksi.					
2.	Tidak ada gangguan sistem pada aplikasi LINE Bank.					
3.	LINE Bank selalu menyediakan jasa/layanan apa saja yang saya butuhkan dengan cepat.					
Situs ini tidak bermasalah						
1.	Aplikasi LINE Bank beroperasi dengan baik, sehingga membantu saya dalam bertransaksi.					
2.	Bertransaksi dengan aplikasi LINE Bank tidak sering crash (bertabrakan)					
3.	Tidak ada hambatan ketika saya menggunakan aplikasi LINE Bank dalam proses transaksi.					
Halaman situ ini tidak freeze setelah saya memasukkan informasi pesanan.						





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

1.	LINE Bank tidak freeze setelah saya memasukkan PIN untuk masuk kedalam aplikasi.					
2.	LINE Bank tidak Freeze ketika saya ingin melakukan transaksi transfer.					
3.	Aplikasi LINE Bank merespon Tindakan saya dengan cepat pada saat di klik.					

### Pertanyaan untuk variabel *Reliability*

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
Janji ditepati sesuai jadwal						
1.	Saya dapat mengakses aplikasi LINE Bank setiap waktu.					
2.	Penyelesaian masalah pada aplikasi LINE Bank dilakukan tepat waktu sesuai yang dijanjikan.					
3.	Saya merasa aplikasi LINE Bank memberikan layanan <i>online</i> yang baik sesuai yang dijanjikan.					
Menyediakan informasi						
1.	Terdapat informasi jika terjadi kesalahan input seperti kesalahan password, PIN, ataupun data pada LINE Bank.					
2.	LINE Bank memberikan informasi jika terjadi kendala dalam aplikasi.					
3.	LINE Bank memberikan					



## © 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

	Informasi jika terjadi gangguan sistem.					
Pelayanan yang cepat dan tepat						
1.	Bertransaksi dengan LINE Bank dapat dilakukan dengan cepat tanpa kendala.					
2.	Saya merasa penyelesaian masalah pada aplikasi LINE Bank dilakukan secara cepat, mudah dan tepat.					

### Pertanyaan untuk variabel Minat Penggunaan Ulang

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
Ketersediaan Konsumen Melakukan Penggunaan Ulang						
1.	Saya berniat rutin melakukan transaksi menggunakan LINE Bank					
2.	Saya bersedia menggunakan LINE Bank untuk transaksi sehari – hari					
Keinginan konsumen untuk melakukan penggunaan ulang di masa depan						
1.	Saya akan bertransaksi menggunakan LINE Bank secara rutin di masa depan					
2.	Saya akan terus menggunakan LINE Bank sebagai alat transaksi					
Keinginan konsumen untuk melakukan pembelian ulang						
1.	Saya akan terus menggunakan LINE Bank untuk bertransaksi.					



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

2.	Saya akan terus menggunakan LINE Bank sebagai alat pembayaran kebutuhan saya sehari – hari.					
3.	Secara keseluruhan saya berminat menggunakan LINE Bank karena system availability pada LINE Bank berjalan dengan baik dan reliability (keandalan) terhadap janji selalu ditepati.					

Terimakasih atas partisipasinya dalam pengisian kuesioner ini. Jawaban anda sangat membantu untuk penelitian saya. Semoga anda sehat & sukses selalu.

No Telp. OVO/DANA/Shopeepay/Gopay

(contoh : 0896xxx/OVO)

.....

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



## Lampiran 1 Distribusi Kuesioner

## 1. Variable System Availability

No. Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	TX1
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	39
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43
6	5	5	5	5	4	5	5	4	5	43
7	5	5	4	5	4	5	5	4	4	41
8	5	5	5	5	5	5	5	4	4	43
9	4	4	4	4	3	3	4	4	3	33
10	4	4	4	4	4	5	5	5	4	39
11	4	4	4	5	4	5	4	4	4	38
12	5	5	5	4	5	4	4	4	4	40
13	4	4	5	3	5	5	4	3	4	37
14	4	3	4	3	3	4	4	4	2	31
15	3	3	4	3	2	3	4	2	4	28
16	5	4	5	5	4	4	5	4	5	41
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
18	4	3	3	3	4	3	3	2	4	29
19	5	4	5	4	5	5	3	5	4	40
20	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
21	4	4	4	3	3	5	4	3	4	34
22	4	4	5	3	3	4	3	4	3	33
23	5	5	5	5	5	5	5	5	1	41
24	4	3	4	4	4	3	4	4	3	33
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45

## Hak Cipta :

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

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

26	5	4	5	5	5	5	5	4	5	43
27	5	5	5	5	1	1	5	1	5	33
28	4	5	5	5	4	4	3	4	3	37
29	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33
30	4	4	3	3	2	3	3	3	4	29
31	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
33	4	4	4	4	4	5	5	3	4	37
34	5	4	4	3	4	4	4	4	4	36
35	4	5	4	2	3	5	3	4	3	33
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
38	5	5	5	4	4	5	5	3	3	39
39	5	4	5	5	4	5	5	5	5	43
40	5	5	5	4	4	5	4	4	4	40
41	4	5	1	4	4	5	1	3	3	30
42	3	4	3	5	3	5	5	5	5	38
43	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
44	5	5	5	4	4	4	4	3	5	39
45	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
46	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
47	3	4	4	4	3	3	4	3	4	32
48	4	4	4	2	2	4	2	2	4	28
49	3	2	2	3	3	3	2	3	2	23
50	5	5	4	4	5	5	5	4	5	42
51	5	4	5	5	4	4	4	4	4	39
52	3	3	2	4	3	4	3	1	4	27
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
54	5	5	5	5	4	5	5	4	5	43
55	3	4	4	5	4	5	4	3	4	36



## © 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

56	4	4	3	4	4	3	4	3	3	32
57	4	5	4	5	5	4	4	5	5	41
58	4	5	3	4	4	5	3	4	4	36
59	4	4	4	5	4	4	4	3	4	36
60	4	4	4	3	2	4	4	3	4	32
61	5	4	5	5	4	5	4	4	5	41
62	4	4	5	4	3	4	4	3	4	35
63	4	5	4	5	5	4	5	5	4	41
64	5	5	5	4	4	5	5	5	5	43
65	4	5	5	5	5	4	4	4	5	41
66	4	4	5	4	5	4	5	5	5	41
67	3	3	3	4	5	4	3	5	5	35
68	4	5	4	5	4	5	4	4	4	39
69	4	5	5	4	5	4	2	5	2	36
70	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
71	3	4	4	2	3	4	4	3	5	32
72	4	5	5	4	3	5	5	3	4	38
73	5	5	5	5	5	5	5	4	4	43
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
75	3	4	4	4	3	4	4	5	4	35
76	4	4	5	4	4	4	5	4	5	39
77	4	5	4	5	5	4	4	5	4	40
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
79	3	4	3	3	2	3	3	4	3	28
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
81	4	3	4	5	4	4	4	4	5	37
82	4	4	4	4	4	4	4	3	5	36
83	4	5	4	4	2	5	4	2	4	34
84	4	4	4	4	3	5	4	3	4	35
85	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34





## © 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

86	5	4	5	4	4	4	4	4	4	38
87	5	4	5	3	4	5	5	4	5	40
88	5	5	5	5	5	5	5	4	3	42
89	4	4	3	5	4	3	4	3	2	32
90	4	5	5	4	4	4	4	4	5	39
91	4	4	5	4	3	4	4	3	4	35
92	4	4	5	5	3	4	5	4	5	39
93	5	5	4	3	3	4	4	3	5	36
94	4	4	3	4	2	4	4	3	5	33
95	4	4	5	4	4	5	4	4	5	39
96	5	5	5	5	5	5	5	4	4	43
97	5	5	4	3	5	5	4	3	5	39
98	5	5	5	4	4	4	5	4	5	41
99	4	5	4	4	5	5	5	4	5	41
100	4	4	5	4	4	5	4	4	5	39

## 2. Variabel Reliability

No. Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	TX2
1	5	5	5	4	5	5	5	5	39
2	5	5	5	5	4	5	5	5	39
3	5	5	5	5	5	5	5	3	38
4	5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	4	4	4	4	4	5	35
6	4	5	5	5	5	5	5	5	39
7	5	4	4	5	5	4	4	4	35
8	4	5	5	5	5	5	5	4	38
9	3	3	3	3	3	4	3	4	26
10	4	4	4	4	5	4	4	4	33
11	4	4	5	4	4	5	4	5	35



## © 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

12	4	4	5	5	5	4	5	4	36
13	3	4	3	4	4	3	5	5	31
14	3	3	4	3	5	4	5	5	32
15	3	2	3	2	5	4	3	3	25
16	5	3	5	3	5	5	4	3	33
17	2	2	2	2	2	2	2	2	16
18	2	4	5	3	5	2	3	4	28
19	4	3	5	5	5	5	4	4	35
20	5	5	5	4	4	5	5	5	38
21	5	5	5	4	5	5	5	4	38
22	3	5	3	3	4	5	4	4	31
23	5	5	5	5	5	5	5	4	39
24	4	5	4	4	3	4	4	5	33
25	5	5	5	5	5	5	5	5	40
26	4	4	4	4	4	4	4	5	33
27	5	5	5	5	5	5	5	5	40
28	2	5	5	4	2	5	1	4	28
29	4	3	3	4	5	5	4	4	32
30	3	3	3	3	5	3	3	5	28
31	4	4	3	4	4	4	4	5	32
32	4	4	5	4	4	4	4	4	33
33	4	4	5	4	4	4	3	4	32
34	3	4	4	3	4	4	4	4	30
35	3	4	4	5	5	5	4	5	35
36	5	5	5	5	5	5	5	5	40
37	3	3	3	3	3	3	3	3	24
38	3	3	5	3	5	5	4	3	31
39	5	5	4	4	5	5	4	4	36
40	3	4	4	3	5	4	4	4	31
41	4	1	1	3	4	4	1	2	20



## © 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

42	4	5	5	4	3	5	5	5	36
43	5	4	4	5	5	5	5	5	38
44	4	4	4	4	4	4	4	5	33
45	3	3	3	3	3	3	3	4	25
46	4	4	4	4	4	4	4	4	32
47	4	4	4	3	4	4	4	4	31
48	4	4	4	4	3	4	2	4	29
49	3	4	4	3	3	2	3	4	26
50	5	4	4	4	5	4	4	5	35
51	4	4	4	4	4	5	4	4	33
52	3	3	1	1	4	4	3	4	23
53	5	5	5	5	5	5	5	5	40
54	4	5	4	4	4	5	5	4	35
55	5	4	4	5	4	4	5	3	34
56	3	4	3	3	5	3	3	4	28
57	5	4	5	5	5	5	5	4	38
58	4	4	3	3	5	5	4	4	32
59	4	4	3	4	4	4	4	4	31
60	5	5	3	3	4	4	4	4	32
61	5	4	4	4	5	4	5	4	35
62	4	4	3	4	4	5	4	3	31
63	4	5	5	5	4	4	4	5	36
64	5	5	5	5	5	5	5	5	40
65	4	5	5	5	4	4	5	3	35
66	5	5	5	5	5	5	4	5	39
67	4	4	4	4	4	3	4	3	30
68	4	4	3	5	4	3	5	5	33
69	5	4	3	1	4	3	4	3	27
70	4	4	4	3	4	4	4	4	31
71	4	3	4	3	5	4	5	5	33





## © 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

72	5	5	5	2	5	4	4	5	35
73	4	5	5	4	4	4	4	5	35
74	5	5	5	5	5	5	5	5	40
75	5	5	3	4	5	5	5	4	36
76	4	5	4	5	4	4	3	4	33
77	5	4	4	4	5	4	5	4	35
78	4	4	4	4	4	4	4	4	32
79	2	3	4	4	4	3	4	3	27
80	5	5	5	5	5	5	5	5	40
81	5	4	4	3	3	4	4	4	31
82	3	3	3	2	4	4	4	4	27
83	5	5	4	4	4	5	4	4	35
84	5	5	5	4	5	5	5	5	39
85	4	4	4	3	4	5	3	4	31
86	4	4	4	5	5	5	5	4	36
87	5	4	5	5	4	4	5	4	36
88	5	5	5	5	5	5	5	4	39
89	4	4	4	4	3	4	3	3	29
90	4	5	4	5	4	4	4	4	34
91	5	5	4	4	5	4	4	5	36
92	5	5	5	5	5	5	5	5	40
93	4	4	4	3	4	4	5	5	33
94	5	5	4	4	4	4	4	4	34
95	4	5	5	5	4	5	5	4	37
96	4	4	4	4	4	4	4	5	33
97	5	4	5	5	4	5	4	4	36
98	5	4	4	5	5	4	4	5	36
99	4	5	4	4	5	5	4	4	35
100	4	4	4	4	4	4	4	5	33



### © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### 3. Variabel Minat Penggunaan Ulang

No. Responden	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	TY1
1	5	5	5	5	5	5	5	35
2	5	5	5	5	5	5	5	35
3	5	4	5	5	5	5	3	32
4	5	5	5	5	3	5	5	33
5	5	4	4	4	5	4	5	31
6	5	5	5	5	5	5	5	35
7	4	4	4	5	4	5	4	30
8	5	4	4	4	4	4	4	29
9	3	3	3	3	4	3	3	22
10	5	4	4	5	4	5	4	31
11	4	4	4	5	4	5	4	30
12	5	4	5	4	4	4	5	31
13	3	4	5	4	4	5	5	30
14	4	5	4	5	5	5	5	33
15	4	5	4	5	3	3	4	28
16	4	3	3	3	5	4	5	27
17	2	2	2	2	2	2	2	14
18	3	5	4	4	3	3	5	27
19	4	5	5	3	5	4	5	31
20	5	5	5	4	5	5	4	33
21	3	5	4	5	4	5	4	30
22	3	3	3	3	3	5	3	23
23	2	5	4	4	4	5	5	29
24	4	4	3	4	3	4	5	27
25	5	5	5	5	5	5	5	35
26	4	5	5	4	5	4	4	31
27	1	5	5	5	5	5	5	31

#### Hak Cipta :

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

28	5	4	2	2	5	2	2	22
29	3	4	3	5	4	4	4	27
30	3	3	4	4	3	5	3	25
31	3	4	4	4	4	4	3	26
32	4	4	4	4	4	4	4	28
33	3	4	3	3	4	4	5	26
34	3	4	4	4	4	4	3	26
35	5	2	4	4	4	3	4	26
36	5	5	5	5	5	5	5	35
37	3	3	3	3	3	3	3	21
38	4	5	4	4	4	4	4	29
39	5	5	4	4	4	4	5	31
40	3	4	4	4	4	3	4	26
41	4	2	3	3	4	4	5	25
42	5	4	5	5	5	5	4	33
43	5	5	5	5	5	5	5	35
44	4	4	4	4	5	5	4	30
45	3	3	3	3	3	3	3	21
46	4	4	4	4	4	4	4	28
47	3	3	4	4	4	4	4	26
48	2	4	4	2	3	4	3	22
49	3	3	2	2	2	3	3	18
50	4	5	5	5	4	4	5	32
51	4	4	4	4	5	5	4	30
52	1	3	4	5	4	3	5	25
53	5	5	5	5	5	5	5	35
54	4	5	4	4	4	5	4	30
55	4	4	4	4	5	5	5	31
56	4	4	4	4	4	4	4	28
57	5	5	4	5	5	4	4	32





## © 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

58	3	2	2	3	4	5	4	23
59	3	4	5	4	4	4	3	27
60	3	4	3	4	4	4	4	26
61	4	4	5	4	4	5	4	30
62	4	3	4	4	2	4	3	24
63	4	4	4	4	4	4	4	28
64	5	5	5	5	5	5	5	35
65	5	5	3	5	4	5	5	32
66	4	4	4	4	4	4	5	29
67	3	4	3	3	4	3	3	23
68	4	4	5	5	5	4	4	31
69	4	4	2	5	3	4	3	25
70	4	4	4	4	4	4	5	29
71	5	5	5	4	4	3	3	29
72	4	4	5	5	5	5	4	32
73	4	4	4	4	4	4	4	28
74	5	5	5	5	5	5	5	35
75	5	5	5	4	4	3	4	30
76	3	5	4	5	4	4	3	28
77	5	4	4	5	5	4	5	32
78	4	4	4	4	4	4	4	28
79	3	4	3	4	4	3	3	24
80	5	5	5	5	5	5	5	35
81	4	4	4	3	5	4	4	28
82	4	4	4	4	4	4	4	28
83	4	4	4	4	5	5	4	30
84	4	4	4	4	5	5	4	30
85	3	4	4	4	4	3	4	26
86	5	4	5	5	5	5	5	34
87	5	4	4	5	4	5	5	32



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

88	5	3	5	5	4	5	4	31
89	5	5	3	4	3	4	3	27
90	4	4	4	4	5	4	5	30
91	4	5	4	5	5	5	4	32
92	3	5	5	5	4	5	5	32
93	4	4	3	4	4	4	3	26
94	3	4	4	4	4	5	4	28
95	4	4	5	5	5	5	4	32
96	4	4	4	4	5	5	5	31
97	4	4	4	5	4	5	4	30
98	5	5	4	4	5	5	5	33
99	4	5	5	4	5	5	5	33
100	4	4	3	4	4	4	3	26

### Hak Cipta :

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

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



## Lampiran 2 Hasil uji validitas dan reliabilitas X1

## 1. Variabel System Availability

## a. Uji Validitas Data

		Correlations									System Availability
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	
X1.1	Pearson Correlation	1	.665**	.652**	.441**	.485**	.473**	.548**	.341**	.326**	.756**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.001	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.665**	1	.510**	.450**	.423**	.518**	.436**	.348**	.287**	.708**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.004	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.652**	.510**	1	.396**	.402**	.386**	.621**	.416**	.365**	.741**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.441**	.450**	.396**	1	.539**	.360**	.561**	.455**	.291**	.709**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.003	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.485**	.423**	.402**	.539**	1	.550**	.376**	.660**	.220*	.746**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.028	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.473**	.518**	.386**	.360**	.550**	1	.408**	.463**	.315**	.699**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.001	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	.548**	.436**	.621**	.561**	.376**	.408**	1	.390**	.498**	.759**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	.341**	.348**	.416**	.455**	.660**	.463**	.390**	1	.216*	.692**
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.031	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.9	Pearson Correlation	.326**	.287**	.365**	.291**	.220*	.315**	.498**	.216*	1	.557**

## Hak Cipta :

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





© H

	Sig. (2-tailed)	0.001	0.004	0.000	0.003	0.028	0.001	0.000	0.031		0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
System Availability	Pearson Correlation	.756**	.708**	.741**	.709**	.746**	.699**	.759**	.692**	.557**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).											
. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).											

Politeknik Negeri Jakarta

### b. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.872	9

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



### Lampiran 3 Hasil uji validitas dan reliabilitas X2

#### 2. Variabel *Reliability*

##### a. Uji Validitas Data

		Correlations								
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Reliability
X2.1	Pearson Correlation	1	.520**	.402**	.466**	.419**	.512**	.559**	.293**	.736**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.003	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.520**	1	.599**	.530**	0.177	.450**	.504**	.483**	.757**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.078	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.402**	.599**	1	.598**	.301**	.452**	.496**	.366**	.755**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.466**	.530**	.598**	1	.294**	.465**	.498**	.330**	.755**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.003	0.000	0.000	0.001	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.419**	0.177	.301**	.294**	1	.402**	.537**	.280**	.585**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.078	0.002	0.003		0.000	0.000	0.005	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	.512**	.450**	.452**	.465**	.402**	1	.435**	.253*	.693**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.011	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.7	Pearson Correlation	.559**	.504**	.496**	.498**	.537**	.435**	1	.429**	.788**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

X2.8	Pearson Correlation	.293**	.483**	.366**	.330**	.280**	.253*	.429**	1	.593**
	Sig. (2-tailed)	0.003	0.000	0.000	0.001	0.005	0.011	0.000		0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Reliability	Pearson Correlation	.736**	.757**	.755**	.755**	.585**	.693**	.788**	.593**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

**b. Uji Reliabilitas**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.860	8

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



## Lampiran 4 Hasil uji validitas dan reliabilitas Y

## 3. Variabel Minat Penggunaan Ulang

## a. Uji Validitas Data

		Correlations							Minat Penggunaan Ulang
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	
Y1.1	Pearson Correlation	1	.337**	.349**	.361**	.406**	.286**	.281**	.625**
	Sig. (2-tailed)		0.001	0.000	0.000	0.000	0.004	0.005	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	.337**	1	.531**	.507**	.401**	.337**	.390**	.695**
	Sig. (2-tailed)	0.001		0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	.349**	.531**	1	.583**	.507**	.485**	.479**	.785**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.4	Pearson Correlation	.361**	.507**	.583**	1	.384**	.550**	.441**	.761**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.5	Pearson Correlation	.406**	.401**	.507**	.384**	1	.460**	.471**	.720**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.6	Pearson Correlation	.286**	.337**	.485**	.550**	.460**	1	.473**	.712**
	Sig. (2-tailed)	0.004	0.001	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.7	Pearson Correlation	.281**	.390**	.479**	.441**	.471**	.473**	1	.703**
	Sig. (2-tailed)	0.005	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

## Hak Cipta :

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

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



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

Minat Penggunaan Ulang	Pearson Correlation	.625**	.695**	.785**	.761**	.720**	.712**	.703**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

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

### b. Uji Reliabilitas

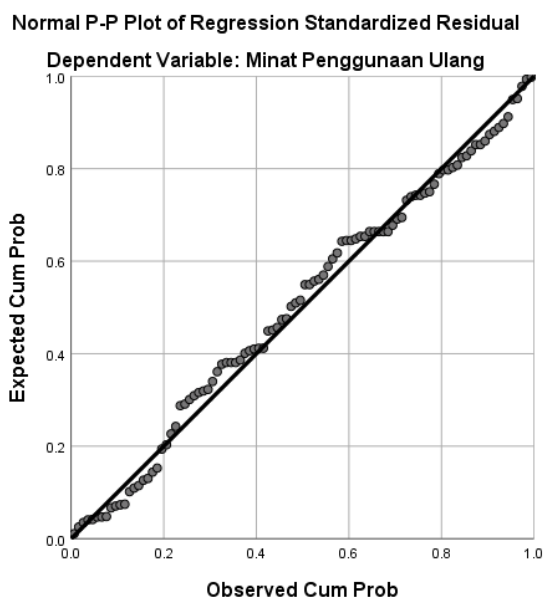
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.837	7





## Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.14864156
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.048
	Negative	-.064
Test Statistic		.064
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		



### Hak Cipta :

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





### Lampiran 6 Hasil uji multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	System Availability	.394	2.538
	Reliability	.394	2.538

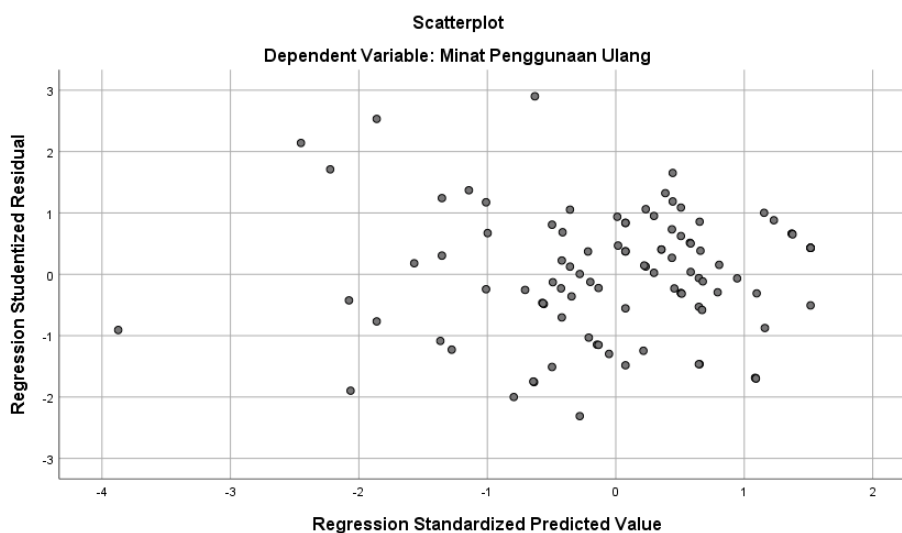
a. Dependent Variable: Minat Penggunaan Ulang

### Lampiran 7 Hasil uji glejser heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.383	.961		4.562	.000
	System Availability	-.010	.038	-.040	-.257	.798
	Reliability	-.070	.043	-.249	-1.602	.112

a. Dependent Variable: ABRESID

### Lampiran 8 Scatter Plot Diagram Heteroskedastisitas



#### Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

Lampiran 9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.618	1.647		2.197	.030
	System Availability	.237	.065	.315	3.638	.000
	Reliability	.495	.074	.576	6.654	.000

a. Dependent Variable: Minat Penggunaan Ulang

Lampiran 10 Hasil Uji T

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.618	1.647		2.197	.030
	System Availability	.237	.065	.315	3.638	.000
	Reliability	.495	.074	.576	6.654	.000

a. Dependent Variable: Minat Penggunaan Ulang

Lampiran 11 Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1138.591	2	569.295	120.822	.000 <sup>b</sup>
	Residual	457.049	97	4.712		
	Total	1595.640	99			

a. Dependent Variable: Minat Penggunaan Ulang

b. Predictors: (Constant), Reliability, System Availability



## Lampiran 12 Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.845 <sup>a</sup>	.714	.708	2.171
a. Predictors: (Constant), Reliability, System Availability				
b. Dependent Variable: Minat Penggunaan Ulang				



### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 13 Tabel R

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9970	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9903	0.9950	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9794	0.9859	0.9953
4	0.7293	0.8114	0.9723	0.9778	0.9906
5	0.6694	0.7545	0.9683	0.9715	0.9863
6	0.6215	0.7067	0.9660	0.9666	0.9826
7	0.5822	0.6664	0.9649	0.9628	0.9796
8	0.5494	0.6319	0.9643	0.9597	0.9771
9	0.5214	0.6021	0.9642	0.9573	0.9750
10	0.4973	0.5760	0.9643	0.9552	0.9733
11	0.4762	0.5529	0.9646	0.9535	0.9718
12	0.4575	0.5324	0.9649	0.9520	0.9705
13	0.4409	0.5140	0.9653	0.9507	0.9694
14	0.4259	0.4973	0.9657	0.9496	0.9685
15	0.4124	0.4821	0.9662	0.9486	0.9676
16	0.4000	0.4683	0.9667	0.9477	0.9668
17	0.3887	0.4555	0.9671	0.9470	0.9662
18	0.3783	0.4438	0.9676	0.9463	0.9656
19	0.3687	0.4329	0.9680	0.9456	0.9650
20	0.3598	0.4227	0.9685	0.9451	0.9645
21	0.3515	0.4132	0.9689	0.9445	0.9641
22	0.3438	0.4044	0.9693	0.9441	0.9637
23	0.3365	0.3961	0.9697	0.9436	0.9633
24	0.3297	0.3882	0.9701	0.9432	0.9629
25	0.3233	0.3809	0.9705	0.9428	0.9626
26	0.3172	0.3739	0.9709	0.9425	0.9623
27	0.3115	0.3673	0.9713	0.9422	0.9620
28	0.3061	0.3610	0.9716	0.9419	0.9618
29	0.3009	0.3550	0.9719	0.9416	0.9615
30	0.2960	0.3494	0.9723	0.9413	0.9613
31	0.2913	0.3440	0.9726	0.9411	0.9611
32	0.2869	0.3388	0.9729	0.9408	0.9609
33	0.2826	0.3338	0.9732	0.9406	0.9607
34	0.2785	0.3291	0.9735	0.9404	0.9605
35	0.2746	0.3246	0.9738	0.9402	0.9604
36	0.2709	0.3202	0.9740	0.9400	0.9602
37	0.2673	0.3160	0.9743	0.9398	0.9600
38	0.2638	0.3120	0.9746	0.9397	0.9599

**Hak Cipta :**

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



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

39	0.2605	0.3081	0.9748	0.9395	0.9598
40	0.2573	0.3044	0.9750	0.9393	0.9596
41	0.2542	0.3008	0.9753	0.9392	0.9595
42	0.2512	0.2973	0.9755	0.9391	0.9594
43	0.2483	0.2940	0.9757	0.9389	0.9593
44	0.2455	0.2907	0.9760	0.9388	0.9592
45	0.2429	0.2876	0.9762	0.9387	0.9591
46	0.2403	0.2845	0.9764	0.9386	0.9590
47	0.2377	0.2816	0.9766	0.9384	0.9589
48	0.2353	0.2787	0.9768	0.9383	0.9588
49	0.2329	0.2759	0.9770	0.9382	0.9587
50	0.2306	0.2732	0.9772	0.9381	0.9586
51	0.2284	0.2706	0.9773	0.9380	0.9585
52	0.2262	0.2681	0.9775	0.9379	0.9585
53	0.2241	0.2656	0.9777	0.9378	0.9584
54	0.2221	0.2632	0.9779	0.9378	0.9583
55	0.2201	0.2609	0.9780	0.9377	0.9582
56	0.2181	0.2586	0.9782	0.9376	0.9582
57	0.2162	0.2564	0.9783	0.9375	0.9581
58	0.2144	0.2542	0.9785	0.9374	0.9581
59	0.2126	0.2521	0.9787	0.9374	0.9580
60	0.2108	0.2500	0.9788	0.9373	0.9579
61	0.2091	0.2480	0.9790	0.9372	0.9579
62	0.2075	0.2461	0.9791	0.9371	0.9578
63	0.2058	0.2441	0.9792	0.9371	0.9578
64	0.2042	0.2423	0.9794	0.9370	0.9577
65	0.2027	0.2404	0.9795	0.9370	0.9577
66	0.2012	0.2387	0.9796	0.9369	0.9576
67	0.1997	0.2369	0.9798	0.9368	0.9576
68	0.1982	0.2352	0.9799	0.9368	0.9575
69	0.1968	0.2335	0.9800	0.9367	0.9575
70	0.1954	0.2319	0.9802	0.9367	0.9574
71	0.1940	0.2303	0.9803	0.9366	0.9574
72	0.1927	0.2287	0.9804	0.9366	0.9574
73	0.1914	0.2272	0.9805	0.9365	0.9573
74	0.1901	0.2257	0.9806	0.9365	0.9573
75	0.1888	0.2242	0.9807	0.9364	0.9573
76	0.1876	0.2227	0.9808	0.9364	0.9572
77	0.1864	0.2213	0.9810	0.9363	0.9572
78	0.1852	0.2199	0.9811	0.9363	0.9571
79	0.1841	0.2185	0.9812	0.9362	0.9571
80	0.1829	0.2172	0.9813	0.9362	0.9571
81	0.1818	0.2159	0.9814	0.9362	0.9570
82	0.1807	0.2146	0.9815	0.9361	0.9570
83	0.1796	0.2133	0.9816	0.9361	0.9570
84	0.1786	0.2120	0.9817	0.9360	0.9570





## © 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

85	0.1775	0.2108	0.9818	0.9360	0.9569
86	0.1765	0.2096	0.9819	0.9360	0.9569
87	0.1755	0.2084	0.9819	0.9359	0.9569
88	0.1745	0.2072	0.9820	0.9359	0.9568
89	0.1735	0.2061	0.9821	0.9359	0.9568
90	0.1726	0.2050	0.9822	0.9358	0.9568
91	0.1716	0.2039	0.9823	0.9358	0.9568
92	0.1707	0.2028	0.9824	0.9358	0.9567
93	0.1698	0.2017	0.9825	0.9357	0.9567
94	0.1689	0.2006	0.9826	0.9357	0.9567
95	0.1680	0.1996	0.9826	0.9357	0.9567
96	0.1671	0.1986	0.9827	0.9356	0.9567
97	0.1663	0.1975	0.9828	0.9356	0.9566
98	0.1654	0.1966	0.9829	0.9356	0.9566
99	0.1646	0.1956	0.9830	0.9356	0.9566
100	0.1638	0.1946	0.9830	0.9355	0.9566

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**





Lampiran 14 Tabel T

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

Hak Cipta :

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

39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374



### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 15 Tabel F

df2	df1				
	1	2	3	4	5
1	161.4476388	199.5000000	215.7073454	224.5832406	230.1618781
2	18.5128205	19.0000000	19.1642921	19.2467943	19.2964097
3	10.1279645	9.5520945	9.2766282	9.1171823	9.0134552
4	7.7086474	6.9442719	6.5913821	6.3882329	6.2560565
5	6.6078910	5.7861350	5.4094513	5.1921678	5.0503291
6	5.9873776	5.1432528	4.7570627	4.5336770	4.3873742
7	5.5914479	4.7374141	4.3468314	4.1203117	3.9715232
8	5.3176551	4.4589701	4.0661806	3.8378534	3.6874987
9	5.1173550	4.2564947	3.8625484	3.6330885	3.4816587
10	4.9646027	4.1028210	3.7082648	3.4780497	3.3258345
11	4.8443357	3.9822980	3.5874337	3.3566900	3.2038743
12	4.7472253	3.8852938	3.4902948	3.2591667	3.1058752
13	4.6671927	3.8055653	3.4105336	3.1791171	3.0254383
14	4.6001099	3.7388918	3.3438887	3.1122498	2.9582489
15	4.5430772	3.6823203	3.2873821	3.0555683	2.9012945
16	4.4939985	3.6337235	3.2388715	3.0069173	2.8524092
17	4.4513218	3.5915306	3.1967768	2.9647081	2.8099962
18	4.4138734	3.5545571	3.1599076	2.9277442	2.7728532
19	4.3807497	3.5218933	3.1273500	2.8951073	2.7400575
20	4.3512435	3.4928285	3.0983912	2.8660814	2.7108898
21	4.3247937	3.4668001	3.0724670	2.8400998	2.6847807
22	4.3009495	3.4433568	3.0491250	2.8167083	2.6612739
23	4.2793443	3.4221322	3.0279984	2.7955387	2.6399994
24	4.2596773	3.4028261	3.0087866	2.7762893	2.6206541
25	4.2416991	3.3851900	2.9912409	2.7587105	2.6029874
26	4.2252013	3.3690164	2.9751540	2.7425941	2.5867901
27	4.2100085	3.3541308	2.9603513	2.7277653	2.5718864
28	4.1959718	3.3403856	2.9466853	2.7140758	2.5581275
29	4.1829643	3.3276545	2.9340299	2.7013993	2.5453865
30	4.1708768	3.3158295	2.9222772	2.6896276	2.5335545
31	4.1596151	3.3048173	2.9113340	2.6786671	2.5225378
32	4.1490974	3.2945368	2.9011196	2.6684369	2.5122549
33	4.1392525	3.2849177	2.8915635	2.6588665	2.5026350
34	4.1300177	3.2758980	2.8826042	2.6498940	2.4936160
35	4.1213382	3.2674235	2.8741875	2.6414652	2.4851432
36	4.1131653	3.2594463	2.8662656	2.6335321	2.4771687
37	4.1054559	3.2519238	2.8587961	2.6260523	2.4696496
38	4.0981717	3.2448184	2.8517413	2.6189880	2.4625482
39	4.0912786	3.2380961	2.8450678	2.6123056	2.4558306
40	4.0847457	3.2317270	2.8387454	2.6059749	2.4494664

Hak Cipta :

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

41	4.0785457	3.2256838	2.8327471	2.5999690	2.4434286
42	4.0726538	3.2199423	2.8270487	2.5942634	2.4376926
43	4.0670474	3.2144803	2.8216282	2.5888361	2.4322365
44	4.0617065	3.2092780	2.8164658	2.5836674	2.4270401
45	4.0566125	3.2043173	2.8115435	2.5787392	2.4220855
46	4.0517487	3.1995817	2.8068449	2.5740350	2.4173560
47	4.0470999	3.1950563	2.8023552	2.5695400	2.4128368
48	4.0426521	3.1907273	2.7980606	2.5652405	2.4085141
49	4.0383926	3.1865824	2.7939489	2.5611240	2.4043754
50	4.0343097	3.1826099	2.7900084	2.5571791	2.4004091
51	4.0303926	3.1787993	2.7862288	2.5533954	2.3966048
52	4.0266314	3.1751410	2.7826004	2.5497630	2.3929526
53	4.0230170	3.1716259	2.7791143	2.5462731	2.3894438
54	4.0195410	3.1682460	2.7757624	2.5429175	2.3860699
55	4.0161955	3.1649934	2.7725369	2.5396886	2.3828233
56	4.0129734	3.1618612	2.7694309	2.5365794	2.3796970
57	4.0098679	3.1588427	2.7664379	2.5335833	2.3766845
58	4.0068729	3.1559320	2.7635518	2.5306942	2.3737795
59	4.0039825	3.1531233	2.7607670	2.5279066	2.3709765
60	4.0011914	3.1504113	2.7580783	2.5252151	2.3682702
61	3.9984945	3.1477912	2.7554807	2.5226149	2.3656557
62	3.9958871	3.1452584	2.7529698	2.5201015	2.3631283
63	3.9933649	3.1428085	2.7505411	2.5176705	2.3606839
64	3.9909238	3.1404376	2.7481909	2.5153179	2.3583183
65	3.9885598	3.1381419	2.7459153	2.5130401	2.3560278
66	3.9862695	3.1359179	2.7437108	2.5108335	2.3538090
67	3.9840493	3.1337623	2.7415742	2.5086948	2.3516584
68	3.9818963	3.1316720	2.7395023	2.5066210	2.3495730
69	3.9798072	3.1296440	2.7374923	2.5046091	2.3475499
70	3.9777794	3.1276756	2.7355415	2.5026565	2.3455863
71	3.9758102	3.1257642	2.7336472	2.5007604	2.3436797
72	3.9738970	3.1239074	2.7318070	2.4989186	2.3418275
73	3.9720375	3.1221029	2.7300187	2.4971287	2.3400276
74	3.9702296	3.1203485	2.7282801	2.4953885	2.3382776
75	3.9684710	3.1186421	2.7265892	2.4936960	2.3365757
76	3.9667598	3.1169818	2.7249439	2.4920493	2.3349197
77	3.9650941	3.1153658	2.7233426	2.4904465	2.3333079
78	3.9634721	3.1137923	2.7217834	2.4888860	2.3317385
79	3.9618920	3.1122596	2.7202647	2.4873660	2.3302100
80	3.9603524	3.1107662	2.7187850	2.4858849	2.3287206
81	3.9588517	3.1093105	2.7173427	2.4844414	2.3272689
82	3.9573883	3.1078913	2.7159366	2.4830340	2.3258536
83	3.9559610	3.1065071	2.7145651	2.4816614	2.3244732
84	3.9545684	3.1051566	2.7132271	2.4803223	2.3231265
85	3.9532093	3.1038387	2.7119214	2.4790155	2.3218123
86	3.9518824	3.1025521	2.7106468	2.4777398	2.3205293





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

87	3.9505867	3.1012958	2.7094021	2.4764941	2.3192766
88	3.9493210	3.1000686	2.7081865	2.4752774	2.3180530
89	3.9480844	3.0988697	2.7069988	2.4740887	2.3168575
90	3.9468757	3.0976980	2.7058381	2.4729270	2.3156892
91	3.9456942	3.0965527	2.7047034	2.4717915	2.3145472
92	3.9445389	3.0954328	2.7035940	2.4706812	2.3134306
93	3.9434088	3.0943374	2.7025090	2.4695953	2.3123385
94	3.9423033	3.0932659	2.7014476	2.4685330	2.3112702
95	3.9412215	3.0922174	2.7004091	2.4674936	2.3102248
96	3.9401627	3.0911913	2.6993926	2.4664763	2.3092018
97	3.9391261	3.0901867	2.6983975	2.4654805	2.3082002
98	3.9381111	3.0892030	2.6974232	2.4645054	2.3072195
99	3.9371169	3.0882396	2.6964690	2.4635504	2.3062591
100	3.9361430	3.0872959	2.6955343	2.4626149	2.3053182



### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 16 Lembar Bimbingan

## LEMBAR BIMBINGAN

Nama : Tiara Ayunda  
 NIM : 1904421049  
 Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan  
 Jurusan : Akuntansi  
 Dosen Pembimbing : Elisabeth Yansye Metekohy, S.E.,M.Si.

Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
24 Maret 2023	1. Pembahasan mengenai judul dan outline skripsi. 2. Pembahasan mengenai jadwal bimbingan skripsi.	
27 Maret 2023	Bimbingan BAB I: a. Latar belakang b. Rumusan c. Tujuan penelitian d. Sistematika penulisan	
10 April 2023	Revisi BAB I: a. Latar belakang b. Tujuan penelitian c. Sistematika penulisan d. Teknis penulisan	
24 April 2023	Revisi BAB 1 bagian sistematika penulisan	
27 April 2023	1. ACC BAB I 2. Bimbingan BAB II	

## Hak Cipta :

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

Hak Cipta :

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

Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
1 Mei 2023	1. Revisi BAB II 2. Bimbingan BAB III	
4 Mei 2023	1. ACC BAB II dan BAB III 2. Persetujuan siding seminar proposal	
27 Mei 2023	Revisi proposal skripsi	
19 Juni 2023	Bimbingan BAB IV dan BAB V	
7 Juli 2023	ACC BAB I sampai BAB V	

Menyetujui KPS D4 Keuangan dan Perbankan  
Depok, 7 Juli 2023

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