



© 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



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU
PERALIHAN PENGGUNAAN ALAT PEMBAYARAN KONVENSIONAL KE
DIGITAL DENGAN PENDEKATAN PUSH, PULL, DAN MOORING FACTORS
(STUDI KASUS DOMPET DIGITAL GOPAY)**

Disusun Oleh:

Mega Christin Br Tambun

NIM. 4417040006

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Prodi Studi Keuangan dan Perbankan Terapan

Jurusan Akuntansi

Politeknik Negeri Jakarta

Agustus 2021



© 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



ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU PERALIHAN PENGGUNAAN ALAT PEMBAYARAN KONVENSIONAL KE DIGITAL DENGAN PENDEKATAN PUSH, PULL, DAN MOORING FACTORS (STUDI KASUS DOMPET DIGITAL GOPAY)

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (D4)
pada Program Studi Keuangan dan Perbankan*

Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun Oleh:
Mega Christin Br Tambun

NIM. 4417040006

Prodi Studi Keuangan dan Perbankan Terapan

Jurusan Akuntansi

Politeknik Negeri Jakarta

Agustus 2021



Hak Cipta :

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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Mega Christin Br Tambun

NIM : 4417040006

Tanda Tangan :



Tanggal : 31 Agustus 2021



**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

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Mega Christin Br Tambun
NIM : 4417040006
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/Keuangan dan Perbankan
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Peralihan Penggunaan Alat Pembayaran Konvensional ke Digital dengan Pendekatan *Push, Pull, Dan Mooring Factors* (Studi Kasus Dompot Digital Gopay)

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Fatimah, S.E., M.M. ()

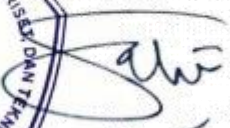
Anggota Penguji : Dr. Tetty Rimenda, S.E, M.Si. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 31 Agustus 2021

Ketua Jurusan Akuntansi




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



Hak Cipta :

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Mega Christin Br Tambun
NIM : 4417040006
Jurusan/Program Studi: Akuntansi/Keuangan dan Perbankan
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Peralihan Penggunaan Alat Pembayaran Konvensional ke Digital dengan Pendekatan *Push, Pull, Dan Mooring Factors* (Studi Kasus Dompot Digital Gopay)

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

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

NIP. 196211161992032001

Pembimbing II

Yenni Nuraeni, S.E.,M.M.

NIP. 196104061987032003

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Kepala Program Studi

Keuangan dan Perbankan Terapan

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

NIP. 196211161992032001



Hak Cipta :

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Peralihan Penggunaan Alat Pembayaran Konvensional ke Digital dengan Pendekatan *Push, Pull, Dan Mooring Factors* (Studi Kasus Dompot Digital Gopay)”.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi salah satu syarat kelulusan Program Diploma IV Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Jurusan Akuntansi di Politeknik Negeri Jakarta. Sehubungan dengan penulisan skripsi ini, penulis ingin mengucapkan rasa syukur dan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, motivasi, kritik, saran, dukungan moril atau materill selama penyusunan skripsi ini.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. sc. H. Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing. HTL..., M.T, selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
3. Ibu Dr. Tetty Rimenda S.E.,M.Si, selaku Kepala Program Studi Keuangan dan Perbankan dan Pembimbing I dan Ibu Yenni Nuraeni, S.E.,M.M selaku Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran memberikan arahan selama penyusunan Skripsi.
4. Orangtua, kakak, dan adik saya yang senantiasa mendoakan serta memberikan kasih sayang dan fasilitas untuk penulisan skripsi dan juga yang telah memberi pelajaran-pelajaran berharga.
5. Seluruh teman-teman seperbimbingan, Gita, Yulia, Grace, Jessica, Mita, serta teman-teman Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan 2016 yang senantiasa mendoakan dan memberikan motivasi bagi penulis untuk mengerjakan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini baik dari segi materi maupun teknis penulisan. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka akan kritik dan saran yang membangun diri para pembaca. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat.

Depok, 31 Agustus 2021

Penulis

Mega Christin Br Tambun



Hak Cipta :

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

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mega Christin Br Tambun
NIM : 4417040006
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
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 : “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Peralihan Penggunaan Alat Pembayaran Konvensional ke Digital dengan Pendekatan *Push, Pull, Dan Mooring Factors* (Studi Kasus Dompot Digital Gopay)”. Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal : 31 Agustus 2021

Yang menyatakan,

(Mega Christin Br Tambun)

NIM : 4417040006



Hak Cipta :

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

Mega Christin Br Tambun

4417040006

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Peralihan Penggunaan Alat Pembayaran Konvensional ke Digital dengan Pendekatan *Push, Pull, Dan Mooring Factors* (Studi Kasus Dompot Digital Gopay)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku seseorang untuk beralih layanan dari penggunaan alat pembayaran konvensional (uang tunai) ke digital (dompot digital Gopay). Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 120 responden yang merupakan pengguna dompet digital Gopay dengan menggunakan teknik *non-probability purposive sampling*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Faktor menggunakan SPSS versi 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor baru yang terbentuk dengan analisis faktor yaitu, kemenarikan alternatif dan norma subjektif, dimana memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku peralihan konsumen untuk beralih layanan dari penggunaan alat pembayaran konvensional (uang tunai) ke digital (dompot digital Gopay). Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Gojek sebagai bahan pertimbangan dalam mengembangkan aplikasinya untuk meningkatkan kemenarikan alternatif bagi generasi muda untuk beralih dari alat pembayaran uang tunai.

Kata kunci : *PPM Factors*, Kualitas, Kepuasan, Nilai, Kepercayaan, Persepsi Harga, Kemenarikan alternatif lain, Sikap terhadap perpindahan, Norma Subjektif, dan Perilaku perpindahan konsumen.



Mega Christin Br Tambun

4417040006

Analysis of Factors Affecting Behavior of Switching the Use of Conventional Payment Instruments to Digital with Push, Pull, and Mooring Factors Approach (Case Study of Gopay Digital Wallet)

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the factors that influence a person's behavior to switch services from using conventional payment instruments (cash) to digital (Gopay). This research uses primary data obtained by distributing questionnaires to 120 respondents who are Gopay digital wallet users using a non-probability purposive sampling technique. Analysis of the data used in this study is Factor Analysis using SPSS version 26. The results of this research indicate that the new factors formed by factor analysis, namely, alternative attractiveness and subjective norms, which have a significant influence on consumer switching behavior to switch services from using the conventional payment (cash) to digital (Gopay digital wallet). The results of this research are expected to be useful for Gojek as a consideration in developing its application to increase the attractiveness of alternatives for the younger generation to switch from cash payment instruments.

Keywords : PPM Factors, Quality, Satisfaction, Value, Trust, Price Perception, Attractiveness of other alternatives, Attitudes towards switching, Subjective norms, and Consumer switching behaviour.

Hak Cipta :

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

| | |
|---|-----------|
| HALAMAN JUDUL LUAR..... | i |
| HALAMAN JUDUL DALAM..... | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS..... | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | iv |
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS..... | vii |
| ABSTRAK..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 6 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian..... | 8 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 8 |
| 1.6 Sistematika Penulisan Skripsi..... | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 11 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 11 |
| 2.1.1 Teori <i>Push, Pull, dan Mooring</i> | 11 |
| 2.1.2 Faktor Pendorong (<i>Push Factors</i>)..... | 13 |
| 2.1.3 Faktor Penarik (<i>Pull Factors</i>)..... | 17 |
| 2.1.4 Faktor Penambat (<i>Mooring Factors</i>)..... | 19 |
| 2.1.5 Perilaku Peralihan Konsumen (<i>Consumers Switching Behaviour</i>)..... | 22 |

Hak Cipta :

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



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

| | | |
|---|--|-----------|
| 2.1.6 | Sistem Pembayaran | 23 |
| 2.1.7 | Dompet Digital Gopay | 25 |
| 2.2 | Peneliti Terdahulu | 27 |
| 2.3 | Kerangka Pemikiran | 33 |
| 2.4 | Hipotesis | 34 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | | 35 |
| 3.1 | Jenis Penelitian | 35 |
| 3.2 | Objek Penelitian | 35 |
| 3.3 | Metode Pengambilan Sampel | 35 |
| 3.4 | Sumber Data | 36 |
| 3.5 | Metode dan Prosedur Pengumpulan Data | 36 |
| 3.6 | Variabel Operasional | 37 |
| 3.7 | Metode Analisis Data | 39 |
| 3.7.1 | Uji Instrumen Data | 39 |
| 3.7.2 | Uji Normalitas | 41 |
| 3.7.3 | Analisis Faktor | 41 |
| 3.7.4 | Proses <i>Factoring</i> dan Rotasi | 41 |
| 3.7.5 | Analisis Regresi Linear Berganda | 42 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 44 |
| 4.1 | Profil Perusahaan | 44 |
| 4.2 | Hasil Penelitian | 45 |
| 4.2.1 | Responden Menurut Jenis Kelamin | 45 |
| 4.2.2 | Responden Menurut Usia | 47 |
| 4.2.3 | Responden Menurut Pekerjaan | 48 |
| 4.2.4 | Responden Menurut Pendapatan | 49 |
| 4.2.5 | Responden Menurut Wilayah Tempat Tinggal | 50 |
| 4.3 | Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | 50 |
| 4.4 | Uji Asumsi Klasik | 52 |
| 4.5 | Analisis Faktor | 54 |
| 4.5.1 | Perhitungan <i>Kaiser Meyer Olkin (KMO)</i> dan <i>Bartlett's Test</i> | 54 |



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

| | | |
|-----------------------------|---|-----------|
| 4.5.2 | <i>Measure Of Sampling Adequacy (MSA)</i> | 55 |
| 4.5.3 | Ekstraksi Faktor | 57 |
| 4.5.4 | Pembobotan Faktor dan Rotasi Faktor | 60 |
| 4.6 | Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda | 65 |
| 4.6.1 | Hasil Uji T-Test..... | 67 |
| 4.6.2 | Uji Variabel Dominan..... | 69 |
| 4.6.3 | Hasil Uji F..... | 70 |
| 4.6.4 | Koefisien Determinasi..... | 71 |
| 4.7 | Pembahasan | 72 |
| 4.7.1 | Faktor kepuasan tidak mempengaruhi perilaku peralihan konsumen dalam menggunakan alat pembayaran dompet digital Gopay | 72 |
| 4.7.2 | Faktor kepercayaan tidak mempengaruhi perilaku peralihan konsumen dalam menggunakan alat pembayaran dompet digital Gopay | 73 |
| 4.7.3 | Faktor sikap tidak mempengaruhi perilaku peralihan konsumen dalam menggunakan alat pembayaran dompet digital Gopay | 74 |
| 4.7.4 | Faktor kemenarikan alternatif lain mempengaruhi perilaku peralihan konsumen dalam menggunakan alat pembayaran dompet digital Gopay..... | 75 |
| 4.7.5 | Faktor norma subjektif mempengaruhi perilaku peralihan konsumen dalam menggunakan alat pembayaran dompet digital Gopay | 76 |
| 4.7.6 | Faktor norma subjektif faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi perilaku peralihan konsumen dalam menggunakan alat pembayaran dompet digital Gopay | 77 |
| 4.7.7 | Faktor kepuasan, kepercayaan, sikap, kemenarikan alternatif lain, dan norma subjektif secara simultan mempengaruhi perilaku peralihan konsumen dalam menggunakan alat pembayaran dompet digital Gopay | 78 |
| BAB V PENUTUP | | 80 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 80 |
| 5.2 | Saran | 81 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 82 |
| LAMPIRAN | | 85 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. 1 Jumlah Nominal Transaksi Uang Elektronik di Indonesia | 1 |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu | 27 |
| Tabel 3. 1 Skor Skala Likert | 37 |
| Tabel 3. 2 Operasional Variabel Penelitian..... | 37 |
| Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas..... | 51 |
| Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas | 52 |
| Tabel 4. 3 Hasil Pengujian Normalitas | 54 |
| Tabel 4. 4 Perhitungan Kaiser Meyer Olkin (KMO) dan Bartlett’s Test..... | 55 |
| Tabel 4. 5 Measure Of Sampling Adequacy (MSA)..... | 56 |
| Tabel 4. 6 Communalities Extraction..... | 57 |
| Tabel 4. 7 Total Variance Explained..... | 58 |
| Tabel 4. 8 Komponen Matriks | 60 |
| Tabel 4. 9 Rotasi Komponen Matriks | 62 |
| Tabel 4. 10 Pengelompokkan variabel ke dalam lima faktor..... | 62 |
| Tabel 4. 11 Identitas Faktor dan Variabel-Variabel Pendukungnya..... | 64 |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berg..... | 65 |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji T..... | 67 |
| Tabel 4. 14 Hasil Uji Variabel Dominan | 70 |
| Tabel 4. 15 hasil Uji f..... | 71 |
| Tabel 4. 16 Koefisien Determinasi..... | 71 |

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 <i>Top Of Mind</i> Merek Dompot Digital..... | 5 |
| Gambar 1. 2 Jumlah Uang yang Beredar di Indonesia tahun 2020..... | 6 |
| Gambar 1. 3 Pengguna Dompot Digital tahun 2020 | 6 |
| Gambar 2. 1 Kerangka Lsan..... | 11 |
| Gambar 2. 2 Fitur Gopay | 26 |
| Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran..... | 33 |
| Gambar 4. 1 Logo Gopay..... | 44 |
| Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 46 |
| Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 47 |
| Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 48 |
| Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan..... | 49 |
| Gambar 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal..... | 50 |
| Gambar 4. 7 Hasil Uji Normalitas..... | 53 |
| Gambar 4. 8 Scree Plot..... | 59 |

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... | 86 |
| Lampiran 2 Data Distribusi Kuesioner | 95 |
| Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | 99 |
| Lampiran 4 Hasil Uji Normalitas | 106 |
| Lampiran 5 Hasil Analisis Faktor | 107 |
| Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda..... | 112 |
| Lampiran 7 Lembar Bimbingan..... | 112 |



Hak Cipta :

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Inovasi terus terjadi pada instrumen alat pembayaran, dari semula menggunakan alat pembayaran konvensional (uang tunai), sekarang telah berkembang menjadi bentuk yang lebih efisien yaitu menggunakan uang elektronik (digital). Bank Indonesia menyebutkan bahwa uang elektronik adalah suatu cara untuk melakukan pembayaran dalam struktur elektronik dimana nilai uang tunai tersebut disimpan pada suatu media elektronik tertentu. Gerakan yang dicanangkan oleh Bank Indonesia agar masyarakat memiliki gaya hidup dengan menggunakan alat pembayaran instrumen non tunai (*Less Cash Society*), memiliki pengaruh dalam peningkatan jumlah penggunaan uang elektronik. Pada tanggal 14 Agustus 2014 Pemerintah melakukan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) dengan tujuan membuat masyarakat sadar bahwa penggunaan alat pembayaran digital memiliki banyak keuntungan seperti, lebih efektif, cepat, sederhana, dan aman.

Selain itu, kondisi Pandemi Covid-19 pun membuat setiap orang mulai beralih dari pembayaran tunai ke pembayaran digital agar terhindar dari penularan virus. Peningkatan transaksi uang elektronik di Indonesia dibuktikan dengan adanya data yang dikeluarkan BI mengenai jumlah nominal transaksi uang elektronik tersebut.

Tabel 1.1 Jumlah Nominal Transaksi Uang Elektronik di Indonesia
(Periode 2015-2020)

| Tahun | Nominal Transaksi Uang Elektronik (dalam Rp) | Presentase Kenaikan Transaksi Uang Elektronik |
|-------|--|---|
| 2015 | 5,28 Triliun | - |
| 2016 | 7,06 Triliun | 33.71 % |
| 2017 | 12,37 Triliun | 75.21 % |
| 2018 | 47,19 Triliun | 281.48 % |
| 2019 | 145.16 Triliun | 207.60 % |
| 2020 | 204,90 Triliun | 41.15 % |

Sumber : Bank Indonesia

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa terjadi kenaikan jumlah nominal transaksi uang elektronik setiap tahun nya pada periode tahun 2015-2020. Kenaikan jumlah nominal transaksi uang elektronik tersebut menunjukkan bahwa perilaku peralihan konsumen untuk menggunakan pembayaran digital dari tahun ketahun mengalami peningkatan.

Astuti, (2019) menyatakan bahwa perilaku peralihan konsumen (*customer switching behaviour*) adalah tindakan peralihan yang terjadi pada konsumen dari satu penyedia jasa kepada penyedia jasa lain. Sementara itu, Keaveney & Parthasarathy, (2001) menjelaskan bahwa perilaku peralihan pada konsumen menjadi pertimbangan pengguna jasa yang menggunakan klasifikasi jasa yang sama namun berpindah dari satu penyedia jasa kepada penyedia jasa lainnya. Beralihnya perilaku konsumen kepada alat pembayaran digital, memberikan jawaban bagi masyarakat untuk menangani waktu yang terbuang dalam proses pembayaran, seperti mengambil uang tunai terlebih dahulu di ATM, memecah nominal uang tunai, mengembalikan uang tunai, sehingga dengan menggunakan uang digital, konsumen bisa mengirim uang dan mengelola uang kapanpun dan dimanapun. Tingkat kemahiran dan efektivitas dari kegiatan ini menarik konsumen untuk beralih menggunakannya.

Berbagai faktor dinyatakan sebagai penyebab beralihnya konsumen menjadi pengguna alat pembayaran digital. Berdasarkan penelitian sebelumnya, Astuti, (2019) mengatakan bahwa adanya *push factors* (faktor pendorong) yang konsumen rasakan berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku peralihan konsumen (*customer switching behaviour*). Faktor Pendorong (*Push factors*) terdiri dari kualitas (*quality*), kepuasan (*satisfaction*), nilai (*value*), kepercayaan (*trust*), komitmen (*commitment*), dan persepsi harga (*price perceptions*). Dalam hal alat pembayaran yang telah berinovasi ke penggunaan digital, menyebabkan konsumen tidak perlu susah untuk menggunakan uang tunai sebagai alat pembayaran. Berbagai macam kualitas yang dimiliki seperti, kemudahan penggunaan, tingkat efisiensi, cepat, dan praktis ditawarkan sehingga memberikan kepuasan kepada konsumen dalam bertransaksi. Nilai (*Value*) atau manfaat yang didapatkan dengan menggunakan uang digital, akan

Hak Cipta :

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

lebih banyak diperoleh oleh konsumen, kepercayaan (*trust*) yang diberikan melalui sistem keamanan sehingga konsumen tidak perlu takut uangnya akan hilang dalam penggunaan uang digital. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Bansal, Jung *et al.* (2017) menyebutkan bahwa faktor pendorong (*push factors*) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap perilaku peralihan konsumen. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Matondang *et al.* (2019) bahwa faktor pendorong (*push factors*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan dalam keputusan pelanggan untuk beralih, melainkan hanya *pull* dan *mooring factors* yang berpengaruh terhadap perilaku peralihan konsumen.

Penelitian sebelumnya juga mengatakan bahwa *pull factors* (faktor penarik) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku peralihan konsumen. *Pull factors* dalam teori *Push, Pull, Mooring Factors* adalah faktor penarik yang bersumber dari penyedia jasa baru. Dimana kemenarikan alternatif lain (*alternative attractiveness*) sebagai dimensi faktor penarik (*pull factors*) ini. Dalam hal uang elektronik, kemenarikan alternatif lain dapat dipengaruhi oleh masyarakat yang membutuhkan sesuatu alternatif yang cepat, mudah, dan efisien untuk dilakukan. Hal ini diperkuat oleh penelitian Papalapu pada tahun 2015 yang menyatakan bahwa *pull factors* (*alternative attractiveness*) berpengaruh signifikan terhadap perilaku peralihan konsumen. Semakin banyak kemenarikan alternatif yang ditawarkan dalam uang elektronik, maka semakin meningkat jumlah pengguna yang beralih menggunakannya.

Meskipun ada beberapa faktor yang dapat mendorong dan menarik seseorang untuk memutuskan perilaku beralih dengan menggunakan uang elektronik, namun ada juga faktor yang dapat mengganggu keputusan konsumen untuk memiliki perilaku beralih layanan yang disebut faktor penambat. *Mooring factors* atau faktor penambat adalah faktor yang memberikan hambatan atau dukungan terhadap konsumen untuk beralih menggunakan pelayanan jasa lain. *Mooring factors* terdiri dari sikap terhadap perpindahan (*attitude toward switching*) dan norma subjektif (*subjective norms*).

Salah satu sikap perpindahan yang menjadi faktor penambat adalah sikap konsumen yang masih merasa enggan terhadap perpindahan untuk 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 kritis atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





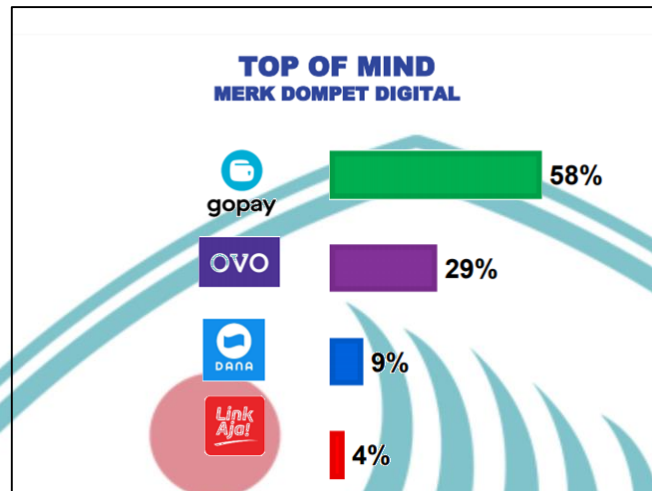
Hak Cipta :

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

teknologi dalam hal pembayaran digital. Teknologi yang dinilai susah untuk dipelajari yang berdampak terhadap penunjukkan sikap (*attitude toward switching*) negatif dari konsumen terhadap perpindahan. Sun et al. (2017) menyimpulkan bahwa faktor yang terdiri dari *Push*, *Pull*, dan *Mooring* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customers switching intention* yang akan membentuk suatu perilaku peralihan konsumen (*customers switching behavior*).

Di tengah tingginya persentase kenaikan jumlah nominal transaksi uang elektronik diiringi dengan maraknya kemunculan *platform* dompet digital saat ini. Subaramaniam et al. (2020) dalam penelitiannya di Malaysia menyatakan sebanyak 38,9 persen orang memilih menggunakan dompet digital, 36,7 persen memilih menggunakan uang tunai, dan sisanya memilih menggunakan kartu debit atau kredit. Di Indonesia, salah satu dompet digital yang paling banyak digunakan yaitu Dompet Digital Gopay yang memiliki fungsi untuk menyimpan gojek kredit untuk dipergunakan dalam pembayaran atau transaksi yang berhubungan pada seluruh layanan yang terdapat pada aplikasi Gojek seperti *Go car*, *Go food*, *Go ride*, *Go send*, *Go box*, dan yang lainnya (Gojek, n.d.). *Ipsos Market Research* menyatakan bahwa Gopay merupakan dompet digital yang memiliki jumlah pengguna terbanyak oleh pengguna pertama dan paling dipilih oleh generasi muda. Adanya Gopay membuat tarif transport yang didapatkan menjadi lebih murah dibandingkan dengan membayar secara tunai. Fitur yang lengkap dan kelengkapan informasi tentunya dapat mempengaruhi konsumen untuk beralih menggunakan dompet digital Gopay dibandingkan menggunakan uang tunai sebagai alat pembayaran.

Di tengah situasi pandemi COVID-19 Gopay dapat menjadi salah satu pilihan *digital payment* yang dapat digunakan karena memiliki faktor pendorong dan penarik dalam peralihan penggunaan alat pembayaran. Sehingga berdasarkan data dari *Ipsos Market Research* menunjukkan bahwa popularitas Gopay merupakan jumlah terbanyak dibandingkan dompet digital pesaing lainnya. Berikut data popularitas dompet digital di Indonesia pada tahun 2020:

Gambar 1. 1 *Top Of Mind* Merek Dompot Digital

Sumber : Ipsos Market Research, 2020

Ipsos Market Research menyatakan bahwa Gopay sebagai pemain dominan dalam perebutan pangsa pasar dompet digital di Indonesia mencapai total *awareness* sebesar 58 persen. Gopay pun merupakan dompet digital yang memiliki jumlah pengguna terbanyak oleh pengguna pertama. Jumlah nominal transaksi Gojek mencapai 6,3 miliar Dollar (Rp 89,5 triliun) pada bulan Februari 2019, Perusahaan *research* IPrice menyatakan bahwa 70 persen pembayaran di aplikasi Gojek menggunakan Gopay (katadata, 2020).

Berdasarkan latar belakang di atas, dengan menggunakan teori *Push*, *Pull* dan *Mooring Factors* dan faktor-faktor sebagai berikut, yaitu faktor kualitas atau *quality*, kepuasan atau *satisfaction*, nilai atau *value*, kepercayaan atau *trust*, persepsi harga atau *price perception*, alternatif kemenarikan lain atau *alternative attractiveness*, sikap terhadap perpindahan atau *attitude toward switching*, norma subjektif (*subjective norms*). Penelitian ini berupaya untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi generasi muda untuk beralih layanan dari penggunaan alat pembayaran konvensional (uang tunai) ke digital (dompet digital Gopay). Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERALIHAN PENGGUNAAN ALAT PEMBAYARAN KONVENSIONAL KE DIGITAL DENGAN PENDEKATAN PUSH, PULL, DAN MOORING FACTORS (STUDI KASUS DOMPET DIGITAL GOPAY)”

Hak Cipta :

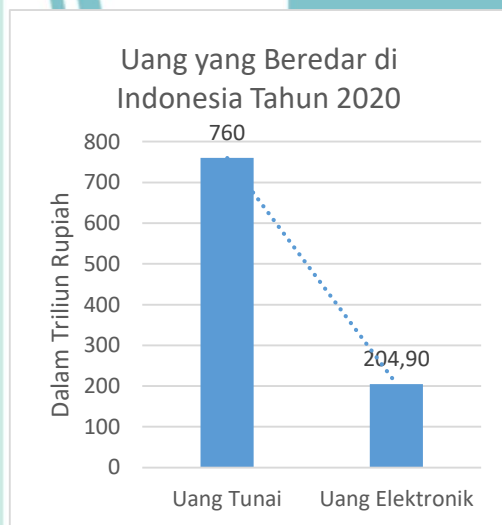
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



1.2 Rumusan Masalah

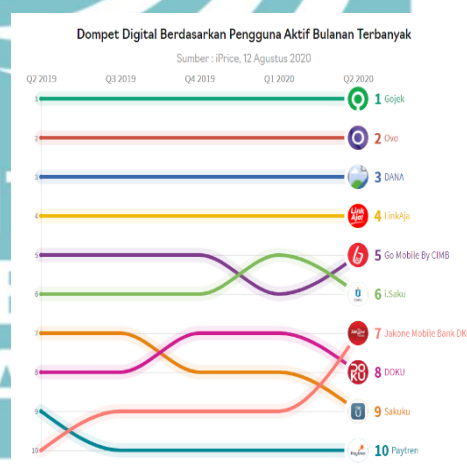
Pandemi Covid-19, gerakan *Less Cash Society* yang dilakukan oleh Bank Sentral Indonesia dan Pemerintah mengakibatkan peningkatan jumlah transaksi uang elektronik di Indonesia. Secara umum, jumlah nominal transaksi uang elektronik mengalami peningkatan tiap tahunnya. Namun jika dibandingkan dengan jumlah uang tunai yang beredar pada tahun 2020 yaitu, sebesar 760 triliun Rupiah (Bank Indonesia) maka, jumlah nominal transaksi uang elektronik masih sangat sedikit dari apa yang diharapkan oleh Pemerintah melalui Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang dicanangkan pada tanggal 14 Agustus 2014 dengan tujuan membuat masyarakat sadar bahwa penggunaan alat pembayaran digital memiliki banyak keuntungan, efektif, cepat, sederhana, dan aman.

Gambar 1.2 Jumlah Uang yang Beredar di Indonesia tahun 2020



Sumber : www.bi.go.id, (data diolah)

Gambar 1.3 Pengguna Dompet Digital tahun 2020



Sumber : Iprice

Pada gambar 1.2 menunjukkan bahwa jumlah uang tunai yang beredar pada tahun 2020 yaitu, sebesar 760 triliun Rupiah, namun uang elektronik yang beredar hanya sebesar 204,90 triliun Rupiah. Jika jumlah tersebut dibandingkan, masih sangat sedikit masyarakat di Indonesia yang beralih dari penggunaan uang tunai kepada uang elektronik. Akan tetapi, jika dilihat dari gambar 1.3 jumlah pengguna dompet digital,

Hak Cipta :

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



menurut riset yang dilakukan oleh Iprice dimana Gopay sebagai pemain dominan dalam perebutan pangsa pasar dompet digital di Indonesia tahun 2020. *Ipsos Market Research* menyatakan bahwa Gopay sebagai pemain dominan dalam perebutan pangsa pasar dompet digital di Indonesia mencapai total *awareness* sebesar 58 persen. Dalam hal ini Gopay mengalami peningkatan sebesar 2,7 kali lipat di tahun 2020 dibandingkan tahun sebelumnya (katadata, 2020).

Berdasarkan fenomena dan masalah tersebut, dimana Gopay mengalami kenaikan jumlah pengguna membuktikan bahwa telah banyak konsumen yang beralih perilaku (*customers switching behavior*) menggunakan alat pembayaran digital dibandingkan konvensional. Hal ini diperkuat oleh penelitian Sun et al. (2017) yang menyatakan bahwa perilaku peralihan konsumen (*customer switching behaviour*) adalah peralihan yang dilakukan oleh konsumen dari satu penyedia jasa kepada penyedia jasa lain. Dalam penelitian ini terdapat perilaku peralihan konsumen dari awalnya menggunakan alat pembayaran konvensional (uang tunai) kepada alat pembayaran digital (dompet digital Gopay), walaupun realita jumlah pengguna uang elektronik yang diberitakan oleh BI masih sangat jauh dari harapan Pemerintah. Namun, Hal ini masih bisa terus ditingkatkan untuk merespon gerakan yang dicanangkan oleh Pemerintah.

Menurut penelitian sebelumnya, perilaku peralihan konsumen (*customer switching behavior*) dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dikelompokkan menjadi tiga, yaitu; *Push*, *Pull*, dan *Mooring Factors* dan delapan dimensi, yaitu faktor kualitas atau *quality*, kepuasan atau *satisfaction*, nilai atau *value*, kepercayaan atau *trust*, persepsi harga atau *price perception*, alternatif kemenarikan lain atau *alternative attractiveness*, sikap terhadap perpindahan atau *attitude toward switching*, dan norma subjektif (*subjective norms*) (Bansal et al., 2005). Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini berupaya untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang untuk beralih layanan dari penggunaan alat pembayaran konvensional (uang tunai) ke digital (dompet digital Gopay). Oleh karena itu penulis menyimpulkan untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG**

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

MEMPENGARUHI PERALIHAN PENGGUNAAN ALAT PEMBAYARAN KONVENSIONAL KE DIGITAL DENGAN PENDEKATAN PUSH, PULL, DAN MOORING FACTORS (STUDI KASUS DOMPET DIGITAL GOPAY)”

1.3 Pertanyaan Penelitian

Adapun berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang dikemukakan, maka pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku peralihan konsumen (*Customers Switching behaviour*) dari penggunaan alat pembayaran konvensional (uang tunai) ke digital (dompet digital Gopay)?
2. Faktor apakah yang paling dominan yang mempengaruhi perilaku peralihan konsumen (*Customers Switching behaviour*) dari penggunaan alat pembayaran konvensional (uang tunai) ke digital (dompet digital Gopay)?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku peralihan konsumen (*Customers Switching behaviour*) dari penggunaan alat pembayaran konvensional (uang tunai) ke digital (dompet digital Gopay).
2. Mengetahui faktor apa yang paling dominan mempengaruhi perilaku peralihan konsumen (*Customers Switching behaviour*) dari penggunaan alat pembayaran konvensional (uang tunai) ke digital (dompet digital Gopay).

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan meningkatkan pemahaman mengenai analisis faktor yang mempengaruhi perilaku peralihan konsumen (*Customers Switching behaviour*) dari penggunaan alat pembayaran konvensional (uang tunai) ke digital (dompet digital Gopay). Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi literatur untuk penelitian selanjutnya.



Hak Cipta :

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

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan oleh perusahaan dalam mengevaluasi kemenarikan alternatif pada aplikasi Gopay sehingga mampu memiliki daya saing yang kuat.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

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

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

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

BAB III : METODE PENELITIAN

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

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

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

BAB V : PENUTUP

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



Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Peralihan Penggunaan Alat Pembayaran Konvensional Ke Digital dengan Pendekatan *Push*, *Pull*, dan *Mooring Factors* (Studi Kasus Dompot Digital Gopay)”, dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi generasi muda untuk beralih beralih layanan dari penggunaan alat pembayaran konvensional (uang tunai) ke digital (dompot digital Gopay) adalah faktor kemenarikan alternatif lain (*alternative attractiveness*) dan norma subjektif (*Subjective Norms*). Dalam hal ini, faktor norma subjektif (*Subjective Norms*) diketahui sebagai faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi perilaku peralihan konsumen dalam menggunakan alat pembayaran dompet digital Gopay.

Sedangkan faktor kepuasan (*satisfaction*), kepercayaan (*trust*), dan sikap (*attitude*) didapatkan tidak mempengaruhi generasi muda untuk beralih layanan dari penggunaan alat pembayaran konvensional (uang tunai) ke digital (dompot digital Gopay). Namun, secara simultan atau bersama sama faktor kepuasan (*satisfaction*), kepercayaan (*trust*), sikap (*attitude*), kemenarikan alternatif lain (*alternative attractiveness*), dan norma subjektif (*subjective norms*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perilaku peralihan konsumen dalam menggunakan alat pembayaran dompet digital Gopay.



5.2 Saran

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

1. Bagi Gojek

Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa generasi muda memiliki perilaku beralih menggunakan alat pembayaran dompet digital Gopay karena di pengaruhi oleh faktor – faktor, salah satunya adalah kemenarikan alternatif. Oleh karena itu, maka diharapkan kedepannya perusahaan Gojek lebih meningkatkan aplikasi dompet digital Gopay dengan menampilkan ciri khas dari perusahaan yang tidak mudah ditiru oleh perusahaan lainnya sehingga memiliki banyak kemenarikan alternatif lain. Dengan demikian menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen/calon konsumen khususnya bagi generasi muda untuk beralih menggunakan dompet digital Gopay. Diharapkan juga agar Gopay terus menyebarluaskan informasi mengenai Gopay yang ada di internet dan banyaknya perbincangan di tengah masyarakat, dan faktor lingkungan yang melek terhadap teknologi, rekomendasi dari lingkungan sosial baik dari keluarga, pertemanan, maupun kolega, tentunya membuat generasi muda untuk beralih menggunakan alat pembayaran dompet digital Gopay.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini penulis hanya membahas mengenai analisis faktor dengan menggunakan pendekatan *Push*, *Pull*, dan *Mooring Factors*, untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan teori pendekatan yang lain, seperti *Theory Planed Behavior*. Selain itu, peneliti selanjutnya bisa menggunakan variabel lain, seperti variabel *brand image* dimana ditengah persaingan digital payment yang ada di indonesia saat ini tentunya *brand image* dapat menjadi salah satu faktor yang menentukan seseorang untuk menggunakannya sehingga variabel ini dapat dikatakan cocok untuk digunakan pada penelitian selanjutnya.

Hak Cipta :

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

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Y. E. (2019). *Perilaku Switching Behavior Pengguna Electronic Commerce (eCommerce) di Kota Langsa dengan Model Migrasi Konsumen Push, Pull Mooring*. *SIMEN (Akuntansi Dan Manajemen) STIES*, 10(1), 9–21.
- Bansal, H. S., Taylor, S. F., & St. James, Y. (2005). “Migrating” to new service providers: Toward a unifying framework of consumers’ switching behaviors. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 33(1), 96–115.
- Chang, H. H., Wong, K. H., & Li, S. Y. (2017). *Applying push-pull-mooring to investigate channel switching behaviors: M-shopping self-efficacy and switching costs as moderators*. *Electronic Commerce Research and Applications*, 24, 50–67.
- Dabholkar, P., & Walls, S. (1999). *Service evaluation and switching behavior for experiential services: an empirical test of gender differences within a broader conceptual framework*. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 12.
- De Jong, G. F., & Gardner, R. W. (2013). *Migration decision making: multidisciplinary approaches to microlevel studies in developed and developing countries*. Elsevier.
- Desbarats, J. (1983). *Spatial choice and constraints on behavior*. *Annals of the Association of American Geographers*, 73(3), 340–357.
- Dwyer, R.F; Schurr, P.H; Oh, S. (1987). *Developing Buyer-Seller Relationship*, *Journal of Marketing*. *Journal of Marketing*, 51, 11–27.
- Gardner, R. W. (1981). *Macrolevel influences on the migration decision process*. In *Migration decision making* (pp. 59–89). Elsevier.
- Gojek. (n.d.). *Kenalan Sama Gopay*. <https://www.gojek.com/gopay/>
- Greenwood, M. J., Mueser, P. R., Plane, D. A., & Schlottmann, A. M. (1991). *New directions in migration research*. *The Annals of Regional Science*, 25(4), 237–270.
- Hussain, K., & Rizwan, M. (2014). *Customer loyalty and switching behavior of customer for Pepsi in Pakistan*. *Journal of Public Administration and Governance*, 4(2), 129–145.
- Jaya, L. (2016). *Faktor-faktor yang mempengaruhi customer switching behavior dalam industri retail banking pada bank bca*. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*,

Hak Cipta :

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

52(11).

Jones, M. A., Mothersbaugh, D. L., & Beatty, S. E. (2000). *Switching barriers and repurchase intentions in services*. *Journal of Retailing*, 76(2), 259–274.

Jung-Kuei, Hsieh, Yi-Ching, Hsieh, Hung-Chang, Chiu, & Feng, Y.-C. (2012). *Post-adoption switching behavior for online service substitutes: A perspective of the push-pull-mooring framework*. *Computers in Human Behavior*, 28(5), 1912–1920.

Jung, J., Han, H., & Oh, M. (2017). *Travelers' switching behavior in the airline industry from the perspective of the push-pull-mooring framework*. *Tourism Management*, 59, 139–153.

Keaveney, S. M., & Parthasarathy, M. (2001). *Customer switching behavior in online services: An exploratory study of the role of selected attitudinal, behavioral, and demographic factors*. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 29(4), 374–390.

Kim, C., Tao, W., Shin, N., & Kim, K.-S. (2010). *An empirical study of customers' perceptions of security and trust in e-payment systems*. *Electronic Commerce Research and Applications*, 9(1), 84–95.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Principles of Marketing (16th Global Edition)*. Harlow: Pearson.

Kotler, P., Keller, K. L., Ancarani, F., & Costabile, M. (2014). *Marketing management 14/e*. Pearson.

Kumar, N., Scheer, L. K., & Steenkamp, J. B. E. (1995). *The effects of perceived interdependence on dealer attitudes*. *Journal of Marketing Research*, 32(3), 348–356.

Kuncoro, R. A. (2019). *The Effect Of Corporate Image And Advertising on Hasanah Card on Customer's Decision to Become A Card Holder in BNI Syariah*. Politeknik Negeri Jakarta.

Liu, B. S.-C., Furrer, O., & Sudharshan, D. (2001). *The relationships between culture and behavioral intentions toward services*. *Journal of Service Research*, 4(2), 118–129.

Mardiana, E. (2019). *Pengaruh Perbandingan Promosi Undian Berhadiah Dengan Program Pemberian Hadiah Terhadap Keputusan Nasabah Menabung*. Politeknik Negeri Jakarta.

Matondang, T. P., Prastawa, H., & Mahachandra, M. (2019). *Pengaruh Faktor Push, Pull, dan Mooring Terhadap Keinginan Berpindah Pelanggan*. *Industrial Engineering Online Journal*, 8(2).

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

- Matthews, C., & Murray, D. (2007). *Helping bank customers switch: A case study. Journal of Financial Services Marketing*, 11(4), 360–369.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). *The commitment-trust theory of relationship marketing. Journal of Marketing*, 58(3), 20–38.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2002). *Perilaku Konsumen*.
- Papalapu, B. J. N. (2015). *The Impact Of Push, Pull, and Mooring to Customer Switching Behaviour (Case Study on Customer Indovision in Manado). Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 15(4).
- Parasuraman, S. (2011). *Toxicological screening. Journal of Pharmacology & Pharmacotherapeutics*, 2(2), 74.
- Richmond, A. H. (1988). *Sociological theories of international migration: the case of refugees. Current Sociology*, 36(2), 7–25.
- Sharma, N., & Patterson, P. G. (2000). *Switching costs, alternative attractiveness and experience as moderators of relationship commitment in professional, consumer services. International Journal of Service Industry Management*.
- Solomon, M. R. (2010). *Consumer behaviour: A European perspective*. Pearson education.
- Subaramaniam, K., Kolisamy, R., Jalil, A., & Kolisamy, I. (2020). *The impact of E-Wallets for current generation. J. Adv. Res. Dyn. Control Syst*, 12, 751–759.
- Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Sun, Y., Liu, D., Chen, S., Wu, X., Shen, X.-L., & Zhang, X. (2017). *Understanding users' switching behavior of mobile instant messaging applications: An empirical study from the perspective of push-pull-mooring framework. Computers in Human Behavior*, 75, 727–738.
- Zeithaml, J., Pižl, V., & Sklenička, P. (2009). *Earthworm assemblages in an ecotone between forest and arable field and their relations with soil properties. Pesquisa Agropecuária Brasileira*, 44, 922–926.
- Zeithaml, V. A. (1988). *Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence. Journal of Marketing*, 52(3), 2–22.
- Zhang, Y. (2015). *The impact of brand image on consumer behavior: A literature review. Open Journal of Business and Management*, 3(01), 58.

Hak Cipta :

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

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Kuesioner Penelitian

Yth,

Kepada Bapak/Ibu/Saudara yang terhormat,

Saya Mega Christin Br Tambun, mahasiswi tingkat akhir jurusan Akuntansi, program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian mengenai "**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Peralihan Penggunaan Alat Pembayaran Konvensional ke Digital dengan Pendekatan *Push, Pull, dan Mooring Factors* (Studi Kasus Dompot Digital Gopay)**", saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk dapat meluangkan waktu dengan mengisi kuesioner yang telah saya buat dengan benar, agar informasi yang disajikan dapat dipertanggungjawabkan. Informasi yang diterima dari kuesioner ini bersifat rahasia dan saya menjamin kerahasiaan identitas responden dan hasil kuesioner tersebut.

Petunjuk Umum Pengisian Kuesioner:

1. Bacalah dan pahami seluruh pertanyaan dan pernyataan dengan baik.
2. Pastikan dalam menjawab pertanyaan dan pernyataan tidak terdapat jawaban yang salah.
3. Berilah tanda centang (✓) untuk menjawab setiap pertanyaan dan pernyataan

Atas kerjasama dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara, saya mengucapkan terima kasih

Hormat Saya,

Mega Christin Br Tambun

Hak Cipta :

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

Bagian 1: Identitas Responden

Pertanyaan berikut bertujuan untuk mengetahui karakteristik pengguna dompet digital Gopay yang telah menggunakan dompet digital Gopay untuk bertransaksi.

Petunjuk : berilah t centang (✓) pada tempat yang telah disediakan

1. Usia saat ini

16 – 20 Tahun

21 – 25 Tahun

26 – 30 Tahun

2. Jenis Kelamin

Laki – laki

Perempuan

3. Wilayah tempat tinggal

Jabodetabek

Luar Jabodetabek

4. Pekerjaan saat ini

Pelajar/Mahasiswa

Pegawai Swasta

Pegawai Negeri/BUMN

Wirausaha

Wiraswasta

Belum/Tidak Bekerja



**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

Lain-lain

5. Tingkat pendapatan perbulan

< Rp. 1.000.000

Rp. 1.000.000 – Rp. 5.000.000

> Rp. 5.000.000



Hak Cipta :

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

Bagian 2: Indikator Pertanyaan Penelitian

Pernyataan berikut mewakili persepsi yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku peralihan penggunaan alat pembayaran konvensional ke digital dengan pendekatan *Push, Pull, dan Mooring Factors* (Studi Kasus Dompot Digital Gopay).

Petunjuk: Berilah t centang (✓) pada jawaban yang paling anggap sesuai.

Adapun alternatif jawaban yang peneliti sediakan terdiri dari lima pilihan, yaitu:

- SS (5) = Sangat Setuju
- S (4) = Setuju
- N (3) = Netral
- TS (2) = Tidak Setuju
- STS (1)= Sangat Tidak Setuju

Kualitas (X1)

| No. | Pernyataan | SS (5) | S (4) | N (3) | TS (2) | STS (1) |
|-----|--|-----------|----------|----------|-----------|------------|
| 1. | Saya merasa lebih efisien saat menggunakan dompet digital Gopay | | | | | |
| 2. | Saya merasa lebih cepat saat menggunakan dompet digital Gopay | | | | | |
| 3. | Saya merasa fitur yang lengkap sebagai alat pembayaran pada dompet digital Gopay | | | | | |

kepuasan (X2)

Hak Cipta :

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

| No. | Pernyataan | SS (5) | S (4) | N (3) | TS (2) | STS (1) |
|-----|--|-----------|----------|----------|-----------|------------|
| 1. | Saya merasa senang saat menggunakan dompet digital Gopay | | | | | |
| 2. | Saya merasa puas saat menggunakan dompet digital Gopay | | | | | |

Nilai (X3)

| No. | Pernyataan | SS (5) | S (4) | N (3) | TS (2) | STS (1) |
|-----|--|-----------|----------|----------|-----------|------------|
| 1. | Saya merasa mendapatkan manfaat lebih ketika menggunakan dompet digital pada saat pandemi Covid-19 sehingga tidak tertular virus | | | | | |
| 2. | Saya merasa mendapatkan manfaat lebih ketika menggunakan nilai layanan yang cepat dan praktis saat menggunakan dompet 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kepercayaan (X4)

| No. | Pernyataan | SS (5) | S (4) | N (3) | TS (2) | STS (1) |
|-----|--|-----------|----------|----------|-----------|------------|
| 1. | Saya merasakan kehlalan sistem dompet digital Gopay sehingga meningkatkan kepercayaan untuk menggunakannya | | | | | |
| 2. | Saya merasa sistem keamanan yang terjamin pada dompet digital Gopay sehingga meningkatkan kepercayaan untuk menggunakannya | | | | | |

Persepsi Harga (X5)

| No. | Pernyataan | SS (5) | S (4) | N (3) | TS (2) | STS (1) |
|-----|---|-----------|----------|----------|-----------|------------|
| 1. | Saya merasa adanya persepsi harga suatu produk yang murah jika menggunakan alat pembayaran dompet digital Gopay | | | | | |
| 2. | Saya merasa membayar dengan harga yang sesuai saat menggunakan dompet digital Gopay | | | | | |

Hak Cipta :

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

Kemenarikan alternatif lain (X6)

| No. | Pernyataan | SS (5) | S (4) | N (3) | TS (2) | STS (1) |
|-----|---|-----------|----------|----------|-----------|------------|
| 1. | Saya merasa mendapatkan keuntungan (Promo <i>dicount</i> , <i>cashback</i> , dll) saat menggunakan dompet digital Gopay | | | | | |
| 2. | Saya merasa dompet digital Gopay sangat mudah digunakan (terdapat panduan cara menggunakannya) | | | | | |
| 3. | Saya menggunakan dompet digital Gopay karena dapat digunakan untuk beragam transaksi | | | | | |

Sikap Terhadap Perpindahan (X7)

| No. | Pernyataan | SS (5) | S (4) | N (3) | TS (2) | STS (1) |
|-----|---|-----------|----------|----------|-----------|------------|
| 1. | Saya merasa terbuka terhadap teknologi sehingga berkeinginan untuk menggunakan dompet digital Gopay | | | | | |
| 2. | Saya merasa diuntungkan ketika berpindah dari penggunaan uang tunai kepada dompet digital Gopay | | | | | |

Hak Cipta :

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

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 3. | Saya merasa senang jika berpindah dari penggunaan uang tunai kepada dompet digital Gopay | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|

Norma Subjektif (X8)

| No. | Pernyataan | SS (5) | S (4) | N (3) | TS (2) | STS (1) |
|-----|--|-----------|----------|----------|-----------|------------|
| 1. | Saya beralih menggunakan uang tunai kepada dompet digital Gopay karena rekomendasi dari anggota keluarga | | | | | |
| 2. | Saya beralih menggunakan uang tunai kepada dompet digital Gopay karena rekomendasi dari seorang teman | | | | | |
| 3. | Saya beralih menggunakan uang tunai kepada dompet digital Gopay karena pengaruh lingkungan sosial | | | | | |

Perilaku peralihan konsumen (*Customer Switching behaviour*) (Y)

| No. | Pernyataan | SS (5) | S (4) | N (3) | TS (2) | STS (1) |
|-----|--|-----------|----------|----------|-----------|------------|
| 1. | Saya merasa adanya daya tarik (<i>Attractiveness</i>) pada layanan dompet digital Gopay sehingga saya beralih dari | | | | | |

Hak Cipta :

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

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| | penggunaan uang tunai sebagai alat pembayaran ke dompet digital Gopay | | | | | |
| 2. | Saya merasa sadar (<i>Awareness</i>) terhadap pentingnya penggunaan alat pembayaran digital sebagai respon terhadap Gerakan Nasional Non Tunai yang dicanangkan Pemerintah | | | | | |
| 3. | Saya merasa memiliki kemampuan (<i>Capacity</i>) untuk menggunakan dompet digital Gopay | | | | | |
| 4. | Saya memiliki pengalaman yang tidak baik saat menggunakan uang tunai sehingga beralih ke dompet digital Gopay | | | | | |

Lampiran 2 Data Distribusi Kuesioner

| DF | Kualitas (X1) | | | Kepuasan (X2) | | Nilai (X3) | | Kepercayaan (X4) | | Persepsi Harga (X5) | | Kemenarikan alternatif lain (X6) | | | Sikap Terhadap Perpindahan (X7) | | | Norma Subjektif (X8) | | | Partisipasi (Y) | | | |
|----|---------------|------|------|---------------|------|------------|------|------------------|------|---------------------|------|----------------------------------|------|------|---------------------------------|------|------|----------------------|------|-----|-----------------|-----|-----|-----|
| | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X2.1 | X2.2 | X3.1 | X3.2 | X4.1 | X4.2 | X5.1 | X5.2 | X6.1 | X6.2 | X6.3 | X7.1 | X7.2 | X7.3 | X8.1 | X8.2 | X.3 | Y.1 | Y.2 | Y.3 | Y.4 |
| 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 6 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 1 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 7 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 9 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 12 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 13 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 14 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 15 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 17 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 18 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 19 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 25 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 27 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 |

Hak Cipta :

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

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 31 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 32 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 34 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 38 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 39 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 43 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 44 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 46 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 48 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 51 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 53 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 |
| 55 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 56 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 57 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 59 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 61 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 62 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 63 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 64 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 66 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 67 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 |

Hak Cipta :

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

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 68 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 69 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 72 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 73 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 76 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 77 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 79 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 80 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 81 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 82 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 83 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 84 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 85 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 86 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 87 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 88 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 89 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 90 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 91 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 92 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 93 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 94 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 95 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 96 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 97 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 98 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 99 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 100 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 101 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 102 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 |
| 103 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 104 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |

Hak Cipta :

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

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 105 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 106 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 107 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 108 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 109 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 110 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 111 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 |
| 112 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 113 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 114 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 115 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 116 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 117 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 118 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 119 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 120 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |



Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Faktor Kualitas (X1)
 - a. Uji Validitas

| | | Correlations | | | |
|----------|---------------------|--------------|--------|--------|----------|
| | | X1.1 | X1.2 | X1.3 | Total X1 |
| X1.1 | Pearson Correlation | 1 | ,680** | ,468** | ,838** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 120 | 120 | 120 | 120 |
| X1.2 | Pearson Correlation | ,680** | 1 | ,544** | ,870** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 120 | 120 | 120 | 120 |
| X1.3 | Pearson Correlation | ,468** | ,544** | 1 | ,818** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 120 | 120 | 120 | 120 |
| Total_X1 | Pearson Correlation | ,838** | ,870** | ,818** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 120 | 120 | 120 | 120 |

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

- b. Uji Realibitas

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,788 | 3 |

Hak Cipta :

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

Hak Cipta :

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

2. Faktor Kepuasan (X2)

a. Uji Validitas

| | | Correlations | | |
|----------|---------------------|--------------|--------|----------|
| | | X2.1 | X2.2 | Total_X2 |
| X2.1 | Pearson Correlation | 1 | ,707** | ,931** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 |
| | N | 120 | 120 | 120 |
| X2.2 | Pearson Correlation | ,707** | 1 | ,917** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 120 | 120 | 120 |
| Total_X2 | Pearson Correlation | ,931** | ,917** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | |
| | N | 120 | 120 | 120 |

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

b. Uji Realibitas

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,826 | 2 |

3. Faktor Nilai (X3)

a. Uji Validitas

| | | Correlations | | |
|----------|---------------------|--------------|--------|----------|
| | | X3.1 | X3.2 | Total_X3 |
| X3.1 | Pearson Correlation | 1 | ,464** | ,899** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 |
| | N | 120 | 120 | 120 |
| X3.2 | Pearson Correlation | ,464** | 1 | ,805** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 120 | 120 | 120 |
| Total_X3 | Pearson Correlation | ,899** | ,805** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | |
| | N | 120 | 120 | 120 |

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

Hak Cipta :

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

b. Uji Realibitas

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .614 | 2 |

4. Faktor Kepercayaan (X4)

a. Uji Validitas

| | | Correlations | | |
|----------|---------------------|--------------|--------|----------|
| | | X4.1 | X4.2 | Total X4 |
| X4.1 | Pearson Correlation | 1 | .662** | .904** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 |
| | N | 120 | 120 | 120 |
| X4.2 | Pearson Correlation | .662** | 1 | .919** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 |
| | N | 120 | 120 | 120 |
| Total_X4 | Pearson Correlation | .904** | .919** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | |
| | N | 120 | 120 | 120 |

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

b. Uji Realibitas

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .795 | 2 |

Hak Cipta :

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

5. Faktor Persepsi Harga (X5)

a. Uji Validitas

| | | Correlations | | |
|----------|---------------------|--------------|--------|----------|
| | | X6.1 | X6.2 | Total_X6 |
| X6.1 | Pearson Correlation | 1 | ,477** | ,867** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 |
| | N | 120 | 120 | 120 |
| X6.2 | Pearson Correlation | ,477** | 1 | ,852** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,000 |
| | N | 120 | 120 | 120 |
| Total_X6 | Pearson Correlation | ,867** | ,852** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | |
| | N | 120 | 120 | 120 |

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

b. Uji Realibitas

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,645 | 2 |

6. Faktor Kemenarikan Alternatif lain (X6)

a. Uji Validitas

| | | Correlations | | | |
|----------|---------------------|--------------|--------|--------|----------|
| | | X7.1 | X7.2 | X7.3 | Total_X7 |
| X7.1 | Pearson Correlation | 1 | ,481** | ,339** | ,755** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 120 | 120 | 120 | 120 |
| X7.2 | Pearson Correlation | ,481** | 1 | ,591** | ,839** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 120 | 120 | 120 | 120 |
| X7.3 | Pearson Correlation | ,339** | ,591** | 1 | ,816** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 120 | 120 | 120 | 120 |
| Total_X7 | Pearson Correlation | ,755** | ,839** | ,816** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 120 | 120 | 120 | 120 |

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

Hak Cipta :

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

b. Uji Realibitas

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,717 | 3 |

7. Faktor Sikap terhadap perpindahan (X7)

a. Uji Validitas

| | | Correlations | | | |
|----------|---------------------|--------------|--------|--------|----------|
| | | X8.1 | X8.2 | X8.3 | Total X8 |
| X8.1 | Pearson Correlation | 1 | ,680** | ,613** | ,845** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 120 | 120 | 120 | 120 |
| X8.2 | Pearson Correlation | ,680** | 1 | ,733** | ,911** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 120 | 120 | 120 | 120 |
| X8.3 | Pearson Correlation | ,613** | ,733** | 1 | ,897** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 120 | 120 | 120 | 120 |
| Total_X8 | Pearson Correlation | ,845** | ,911** | ,897** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 120 | 120 | 120 | 120 |

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

b. Uji Realibitas

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,859 | 3 |

Hak Cipta :

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

8. Faktor Norma Subjektif (X8)

a. Uji Validitas

| | | Correlations | | | |
|----------|---------------------|--------------|--------|--------|----------|
| | | X9.1 | X9.2 | X9.3 | Total X9 |
| X9.1 | Pearson Correlation | 1 | ,556** | ,323** | ,802** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 120 | 120 | 120 | 120 |
| X9.2 | Pearson Correlation | ,556** | 1 | ,498** | ,859** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 120 | 120 | 120 | 120 |
| X9.3 | Pearson Correlation | ,323** | ,498** | 1 | ,737** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 120 | 120 | 120 | 120 |
| Total_X9 | Pearson Correlation | ,802** | ,859** | ,737** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 120 | 120 | 120 | 120 |

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

b. Uji Realibitas

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,718 | 3 |

Hak Cipta :

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

9. Faktor Nilai (Y)

a. Uji Validitas

| | | Correlations | | | | |
|---------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|---------|
| | | Y.1 | Y.2 | Y.3 | Y.4 | Total Y |
| Y.1 | Pearson Correlation | 1 | ,506** | ,353** | ,336** | ,760** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 120 | 120 | 120 | 120 | 120 |
| Y.2 | Pearson Correlation | ,506** | 1 | ,446** | ,358** | ,802** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 120 | 120 | 120 | 120 | 120 |
| Y.3 | Pearson Correlation | ,353** | ,446** | 1 | ,293** | ,706** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | | ,001 | ,000 |
| | N | 120 | 120 | 120 | 120 | 120 |
| Y.4 | Pearson Correlation | ,336** | ,358** | ,293** | 1 | ,661** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,001 | | ,000 |
| | N | 120 | 120 | 120 | 120 | 120 |
| Total Y | Pearson Correlation | ,760** | ,802** | ,706** | ,661** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 120 | 120 | 120 | 120 | 120 |

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

b. Uji Realibitas

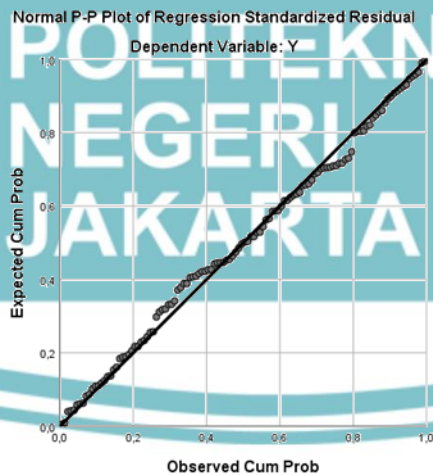
| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,714 | 4 |

Hak Cipta :

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

Lampiran 4 Hasil Uji Normalitas

| <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> | | | |
|---|--------------------------------|--------------------------------|------|
| | | <i>Unstandardized Residual</i> | |
| <i>N</i> | 120 | | |
| <i>Normal Parameters^{a,b}</i> | <i>Mean</i> | ,0000000 | |
| | <i>Std. Deviation</i> | 1,57122423 | |
| <i>Most Extreme Differences</i> | <i>Absolute</i> | ,051 | |
| | <i>Positive</i> | ,051 | |
| | <i>Negative</i> | -,050 | |
| <i>Test Statistic</i> | ,051 | | |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | ,200 ^{c,d} | | |
| <i>Monte Carlo Sig. (2-tailed)</i> | <i>Sig.</i> | ,904 ^e | |
| | <i>99% Confidence Interval</i> | <i>Lower Bound</i> | ,896 |
| | | <i>Upper Bound</i> | ,912 |
| <i>a. Test distribution is Normal.</i> | | | |
| <i>b. Calculated from data.</i> | | | |
| <i>c. Lilliefors Significance Correction.</i> | | | |
| <i>d. This is a lower bound of the true significance.</i> | | | |
| <i>e. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.</i> | | | |



Hak Cipta :

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

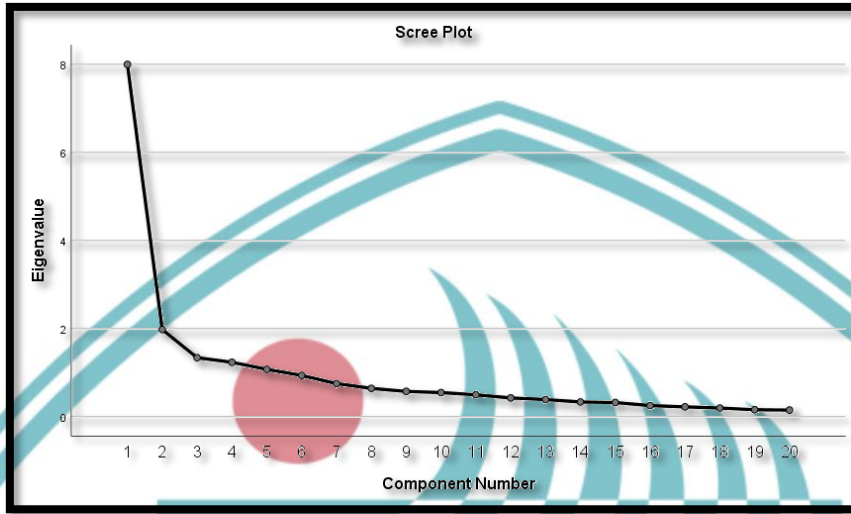
Lampiran 5 Hasil Analisis Faktor

| KMO and Bartlett's Test | | |
|---|---------------------------|----------|
| <i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i> | | ,856 |
| <i>Bartlett's Test of Sphericity</i> | <i>Approx. Chi-Square</i> | 1300,112 |
| | <i>df</i> | 190 |
| | <i>Sig.</i> | ,000 |

| Communalities | | |
|---|----------------|-------------------|
| | <i>Initial</i> | <i>Extraction</i> |
| X1.1 | 1,000 | ,687 |
| X1.2 | 1,000 | ,696 |
| X1.3 | 1,000 | ,765 |
| X2.1 | 1,000 | ,699 |
| X2.2 | 1,000 | ,717 |
| X3.1 | 1,000 | ,638 |
| X3.2 | 1,000 | ,666 |
| X4.1 | 1,000 | ,672 |
| X4.2 | 1,000 | ,720 |
| X5.1 | 1,000 | ,613 |
| X5.2 | 1,000 | ,595 |
| X6.1 | 1,000 | ,687 |
| X6.2 | 1,000 | ,617 |
| X6.3 | 1,000 | ,516 |
| X7.1 | 1,000 | ,727 |
| X7.2 | 1,000 | ,847 |
| X7.3 | 1,000 | ,779 |
| X8.1 | 1,000 | ,662 |
| X8.2 | 1,000 | ,758 |
| X8.3 | 1,000 | ,562 |
| <i>Extraction Method: Principal Component Analysis.</i> | | |

Hak Cipta :

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



| Component | Initial Eigenvalues | | | Extraction Sums of Squared Loadings | | | Rotation Sums of Squared Loadings | | |
|-----------|---------------------|---------------|--------------|-------------------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------|---------------|--------------|
| | Total | % of Variance | Cumulative % | Total | % of Variance | Cumulative % | Total | % of Variance | Cumulative % |
| 1 | 7,998 | 39,989 | 39,989 | 7,998 | 39,989 | 39,989 | 3,183 | 15,916 | 15,916 |
| 2 | 1,978 | 9,892 | 49,881 | 1,978 | 9,892 | 49,881 | 2,984 | 14,922 | 30,837 |
| 3 | 1,338 | 6,692 | 56,573 | 1,338 | 6,692 | 56,573 | 2,747 | 13,734 | 44,571 |
| 4 | 1,234 | 6,168 | 62,741 | 1,234 | 6,168 | 62,741 | 2,524 | 12,621 | 57,192 |
| 5 | 1,073 | 5,365 | 68,106 | 1,073 | 5,365 | 68,106 | 2,183 | 10,914 | 68,106 |
| 6 | ,936 | 4,678 | 72,784 | | | | | | |
| 7 | ,751 | 3,753 | 76,537 | | | | | | |
| 8 | ,642 | 3,209 | 79,746 | | | | | | |
| 9 | ,573 | 2,866 | 82,612 | | | | | | |
| 10 | ,546 | 2,730 | 85,342 | | | | | | |
| 11 | ,495 | 2,477 | 87,819 | | | | | | |
| 12 | ,424 | 2,118 | 89,937 | | | | | | |
| 13 | ,387 | 1,937 | 91,874 | | | | | | |
| 14 | ,332 | 1,662 | 93,536 | | | | | | |
| 15 | ,320 | 1,599 | 95,135 | | | | | | |
| 16 | ,251 | 1,257 | 96,391 | | | | | | |
| 17 | ,221 | 1,107 | 97,499 | | | | | | |
| 18 | ,195 | ,976 | 98,475 | | | | | | |
| 19 | ,157 | ,783 | 99,258 | | | | | | |
| 20 | ,148 | ,742 | 100,000 | | | | | | |

Hak Cipta :

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

| <i>Component Matrix^a</i> | | | | | |
|-------------------------------------|------------------|-------|-------|-------|-------|
| | <i>Component</i> | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| X1.1 | ,676 | -,271 | -,269 | -,117 | ,267 |
| X1.2 | ,733 | -,201 | -,229 | -,155 | ,204 |
| X1.3 | ,694 | -,048 | -,415 | ,027 | -,328 |
| X2.1 | ,687 | -,202 | -,405 | ,068 | ,135 |
| X2.2 | ,794 | -,163 | -,244 | -,026 | -,006 |
| X3.1 | ,487 | ,343 | -,042 | -,301 | ,437 |
| X3.2 | ,714 | -,020 | ,068 | -,184 | ,344 |
| X4.1 | ,748 | ,071 | -,197 | -,100 | -,241 |
| X4.2 | ,703 | ,050 | -,067 | -,124 | -,451 |
| X5.1 | ,538 | ,264 | ,405 | -,240 | -,176 |
| X5.2 | ,663 | -,086 | ,259 | -,110 | -,261 |
| X6.1 | ,554 | ,096 | ,446 | -,408 | ,079 |
| X6.2 | ,707 | -,154 | ,290 | -,086 | ,034 |
| X6.3 | ,668 | ,019 | ,084 | -,073 | -,239 |
| X7.1 | ,679 | -,158 | ,200 | ,449 | ,021 |
| X7.2 | ,671 | -,246 | ,218 | ,515 | ,153 |
| X7.3 | ,671 | -,010 | ,294 | ,490 | ,047 |
| X8.1 | ,334 | ,657 | -,257 | ,229 | -,028 |
| X8.2 | ,237 | ,818 | -,083 | ,146 | -,067 |
| X8.3 | ,328 | ,611 | ,012 | ,108 | ,263 |

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. 5 components extracted.

**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

| Rotated Component Matrix ^a | | | | | |
|---------------------------------------|-----------|-------|-------|-------|-------|
| | Component | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| X1.1 | ,745 | ,269 | ,211 | ,113 | -,049 |
| X1.2 | ,711 | ,330 | ,203 | ,200 | ,005 |
| X1.3 | ,360 | ,768 | ,168 | -,009 | ,128 |
| X2.1 | ,665 | ,414 | ,279 | -,064 | ,059 |
| X2.2 | ,578 | ,519 | ,295 | ,156 | ,051 |
| X3.1 | ,546 | -,067 | -,056 | ,383 | ,431 |
| X3.2 | ,618 | ,094 | ,254 | ,439 | ,135 |
| X4.1 | ,348 | ,649 | ,159 | ,253 | ,201 |
| X4.2 | ,147 | ,738 | ,153 | ,341 | ,116 |
| X5.1 | -,005 | ,261 | ,141 | ,691 | ,218 |
| X5.2 | ,127 | ,457 | ,315 | ,518 | -,042 |
| X6.1 | ,228 | ,077 | ,096 | ,785 | ,062 |
| X6.2 | ,330 | ,246 | ,409 | ,527 | -,053 |
| X6.3 | ,186 | ,501 | ,259 | ,393 | ,096 |
| X7.1 | ,211 | ,246 | ,771 | ,157 | ,060 |
| X7.2 | ,284 | ,136 | ,857 | ,113 | ,007 |
| X7.3 | ,129 | ,176 | ,798 | ,222 | ,212 |
| X8.1 | ,059 | ,244 | ,084 | -,063 | ,767 |
| X8.2 | -,113 | ,155 | ,000 | ,089 | ,845 |
| X8.3 | ,158 | -,073 | ,127 | ,174 | ,696 |

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
 a. Rotation converged in 10 iterations.

Hak Cipta :

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

Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | ,874 | ,627 | | 1,392 | ,167 |
| | X1 | -,015 | ,034 | -,011 | -,438 | ,662 |
| | X2 | -,051 | ,045 | -,028 | -1,140 | ,257 |
| | X3 | -,036 | ,049 | -,016 | -,730 | ,467 |
| | X4 | ,093 | ,045 | ,046 | 2,043 | ,044 |
| | X5 | 1,639 | ,030 | ,992 | 54,604 | ,000 |

a. Dependent Variable: Y

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 1942,567 | 5 | 388,513 | 738,184 | ,000 ^b |
| | Residual | 49,473 | 94 | ,526 | | |
| | Total | 1992,040 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X3, X4, X2, X1

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,988 ^a | ,975 | ,974 | ,725 |

a. Predictors: (Constant), X5, X3, X4, X2, X1

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 7 Lembar Bimbingan

Lembar Bimbingan Pembimbing 1

Lembar Bimbingan

NIM : 441704006
 Nama : Mega Christin Br Tambun
 Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
 Nama Dosen Pembimbing : Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si.

| Tanggal | Materi Bimbingan | Tanda Tangan |
|------------|--|--------------|
| 18/04/2021 | Revisi bab 1, format penulisan skripsi | Ta |
| 21/04/2021 | Revisi bab 1, menceritakan variabel dan gap penelitian | Orampung |
| 22/04/2021 | Revisi bab 1, menceritakan fenomena, masalah penelitian | Orampung |
| 25/04/2021 | Revisi bab 1, menambahkan variabel x | Ta |
| 2/05/2021 | Revisi bab 1, menganalisis masalah | Ta |
| 14/05/2021 | Revisi bab 1, menganalisis topik | Ta |
| 18/05/2021 | Revisi bab 1, menganalisis variabel y | Ta |
| 3/06/2021 | Revisi bab 1, menganalisis fenomena, gap, kebaruan, dan masalah penelitian | Orampung |
| 12/06/2021 | Revisi bab 1, penjelasan isi tabel | Ta |
| 20/06/2021 | Revisi bab 1, penjelasan masalah pada objek penelitian | Orampung |
| 3/07/2021 | Revisi bab 1, menganalisis teori yang digunakan untuk variabel | Orampung |
| 9/07/2021 | Revisi bab 1, format penulisan | Ta |
| 17/07/2021 | Revisi bab 1, menghubungkan objek penelitian dengan variabel dan jurnal | Orampung |
| 18/07/2021 | ACC bab 1 | Ta |
| 21/07/2021 | Revisi bab 2, kerangka Isan teori | Ta |
| 22/07/2021 | Revisi bab 2, penulisan bab 2 | Ta |
| 23/07/2021 | Revisi bab 2, penulisan bab 2 | Ta |
| 29/07/2021 | Revisi bab 2, kerangka penelitian | Ta |

Hak Cipta :

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

| | | |
|------------|--|----------|
| 30/07/2021 | ACC bab 2 | Ta |
| 2/08/2021 | Revisi bab 3, penulisan pada bab 3 dan variabel operasinonal | Orampung |
| 4/08/2021 | ACC bab 3 | Ta |
| 5/08/2021 | ACC Kuesioner | Ta |
| 8/08/2021 | Revisi bab 4, menambahkan metode analisis penelitian | Orampung |
| 10/8/2021 | Revisi bab 4, metode analisis penelitian | Ta |
| 12/08/2021 | Revisi bab 4, metode analisis penelitian | Ta |
| 14/08/2021 | Revisi bab 4, pembahasan | Ta |
| 18/08/2021 | ACC bab 4 dan 5 | Ta |

Menyetujui KPS D4 Keuangan dan Perbankan

Depok, 31 Agustus 2021



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



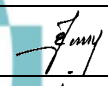

Hak Cipta :

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

Lembar Bimbingan Pembimbing 2

Lembar Bimbingan

NIM : 441704006
Nama : Mega Christin Br Tambun
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
Nama Dosen Pembimbing : Yenni Nuraeni, S.E.,M.M.

| Tanggal | Materi Bimbingan | Tanda Tangan |
|------------|----------------------------------|---|
| 12/08/2021 | Revisi bab 1-3, format penulisan |  |
| 18/08/2021 | Revisi bab 4-5, format penulisan |  |
| 20/08/2021 | ACC bab 1-5 |  |

Menyetujui KPS D4 Keuangan dan Perbankan

Depok, 31 Agustus 2021



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

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

NIP. 196211161992032001