



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

# EFEKTIVITAS PEMBUKAAN REKENING ONLINE DAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH BANK DIGITAL JENIUS

*(Studi Kasus Pengguna Aplikasi Jenius di Jakarta Selatan)*



Rahadatul Aisy  
NIM 2005421023

Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2024

## Hak Cipta :

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



## ABSTRAK

RAHADATUL AISY. Efektivitas Pembukaan Rekening Online dan Kualitas Layanan Aplikasi terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Digital Jenius (Studi Kasus Pada Nasabah Jenius di Jakarta Selatan). Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta 2024.

Kemajuan teknologi yang pesat mendukung berbagai perusahaan untuk menambah pangsa pasarnya dan bersaing secara global dengan memanfaatkan teknologi tersebut. Salah satunya dimanfaatkan oleh sektor perbankan yang menyediakan layanan pembukaan rekening secara online dan aplikasi perbankan yang dapat diakses melalui telepon genggam. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menjawab apakah efektivitas pembukaan rekening online dan kualitas layanan aplikasi terhadap minat menjadi nasabah Bank Digital Jenius di Jakarta Selatan. Penelitian ini termasuk penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Pengambilan sampel dilakukan kepada 100 orang nasabah Jenius yang sudah pernah melakukan pembukaan rekening secara online dan data diolah menggunakan metode analisis PLS-SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pembukaan rekening secara online berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah dengan nilai  $P \text{ values}$  yang didapatkan dalam hubungan variabel ini adalah  $0.044 \leq 0,05$ . Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah dengan nilai  $P \text{ values}$  yang didapatkan dalam hubungan variabel ini adalah  $0,019 \leq 0,05$ . Berdasarkan pengujian hipotesis yang dilakukan pada penelitian ini menunjukkan hasil yang positif dan signifikan antara variabel pembukaan rekening secara online dan kualitas layanan aplikasi terhadap minat menjadi nasabah.

**Kata kunci:** Pembukaan Rekening Online, Minat Menjadi Nasabah, Bank 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## ABSTRACT

RAHADATUL AISY. Effectiveness of Opening an Online Account and Quality of Application Services on Interest in Becoming a Jenius Digital Bank Customer (Case Study of Jenius Customers in South Jakarta). Department of Business Administration, Jakarta State Polytechnic 2024.

Rapid technological advances support various companies to increase their market share and compete globally by utilizing this technology. One of them is utilized by the banking sector which provides online account opening services and banking applications that can be accessed via mobile phones. This research aims to answer the effectiveness of opening an online account and the quality of application services on interest in becoming a Jenius Digital Bank customer in South Jakarta. This research includes research with a quantitative approach. Samples were taken from 100 Jenius customers who had previously opened an account online and the data was processed using the PLS-SEM analysis method. The research results show that the effectiveness of opening an account online has a significant effect on interest in becoming a customer with the P values obtained in this variable relationship being  $0.044 \leq 0.05$ . Apart from that, the research results also show that the quality of application services has a significant effect on interest in becoming a customer with the P values obtained in the relationship between this variable being  $0.019 \leq 0.05$ . Based on hypothesis testing carried out in this research, it shows positive and significant results between the variables of opening an online account and the quality of application services on interest in becoming a customer.

**Keywords:** Opening an Online Account, Interest in Becoming a Customer, Digital Bank.

### Hak Cipta :

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



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat limpahan rezeki, nikmat, rahmat, dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan penelitian skripsi dengan judul “*Efektivitas Pembukaan Rekening Online dan Kualitas Layanan Aplikasi Terhadap Minat menjadi Nasabah Bank Digital Jenius (Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi Jenius di Jakarta Selatan)*”.

Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dengan melibatkan banyak pihak yang membantu penulis baik secara moril maupun material. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam, M. Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta dan selaku Dosen Pembimbing I.
3. Yanita Ella Nilla Chandra, S.A.B., M.Si, selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Terapan.
4. Ni Made Widhi S, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dan memberikan bantuan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Staff, Bapak dan Ibu Dosen Administrasi Bisnis Terapan Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta yang telah membimbing dan memberikan banyak ilmu kepada penulis selama dibangku perkuliahan.
6. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Khazanatul Israr dan pintu surgaku Ibunda Leni Andrayani Yelfa. Terima kasih atas segala pengorbanan, cinta, dan tulus kasih yang diberikan. Serta kepada adik-adikku yaitu Fatihatul Puan Raniah dan Muhammad Jati Assadad, yang selalu menjadi penyemangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Mufid El Zidan selaku sahabat, teman dan pasangan penulis yang berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih sudah selalu berkenan memberikan dukungan dan membersamai penulis di setiap proses yang tidak mudah selama selama perkuliahan ini.
8. Sahabat-sahabat penulis yaitu Annisa Nurul Habibah, Cerri Cantika, Hilyatul Hifziah. Lalu, Vibi Marylin Syahrani, Syai Khumayyah dan Tania

### Hak Cipta :

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



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

Ayuningrum yang selalu saling menguatkan dan menyemangati satu sama lainnya.

9. Teman-teman program studi Administrasi Bisnis Terapan angkatan tahun 2020 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih banyak atas waktu kebersamaan selama dibangku perkuliahan ini.
10. Seluruh informan yang telah berpartisipasi dan bersedia meluangkan waktu untuk membantu kelancaran penelitian ini.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam kelancaran penelitian ini.

Semua bantuan dan dukungan yang diberikan oleh semua pihak tersebut sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini. Penulis juga menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan dan penyusunan penelitian skripsi ini, baik dari segi penulisan ataupun dari segi isi karena keterbatasan kemampuan penulis. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak agar dapat menjadi bahan evaluasi bagi penulis untuk di masa yang akan datang.

Depok, 26 Agustus 2024

Penulis

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Rahadatul Aisy  
NIM 2005421023



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Pembatasan Masalah .....	7
1.4 Perumusan Masalah .....	7
1.5 Tujuan Penelitian .....	7
1.6 Manfaat Penelitian .....	8
BAB II LANDASAN TEORI .....	9
2.1 Kerangka Teori .....	9
2.1.1 Efektivitas .....	9
2.1.2 Pembukaan Rekening .....	10
2.1.3 Kualitas Layanan Aplikasi .....	12
2.1.4 Minat Menjadi Nasabah .....	13
2.2 Hasil Penelitian/Jurnal yang Relevan .....	14
2.3 Deskripsi Konseptual .....	19
2.4 Perumusan Hipotesis .....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	22
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	22
3.1.1 Waktu Penelitian .....	22
3.1.2 Tempat Penelitian .....	22
3.2 Metode Penelitian .....	23
3.2.1 Populasi dan Sampel .....	23

### Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.2.3	Operasional Variabel .....	26
3.2.4	Teknik Pengolahan Data.....	27
3.2.5	Teknik Analisis Data .....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		32
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	32
4.2	Hasil Rekapitulasi Data .....	32
4.2.1	Hasil Penyebaran Kuesioner.....	33
4.2.2	Hasil Uji Validitas Pre-Test.....	33
4.2.3	Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test .....	37
4.2.4	Karakteristik Responden.....	37
4.3	Hasil Analisis Data .....	42
4.3.1	Data Responden Berdasarkan Hasil Kuesioner .....	42
4.3.2	Hasil Analisis <i>Outer</i> Model .....	60
4.3.3	Hasil Analisis <i>Inner</i> Model.....	65
4.3.4	Pengujian Hipotesis .....	67
4.3.5	Hasil Model Pengukuran .....	69
4.4	Pembahasan .....	70
BAB V PENUTUP.....		75
5.1	Kesimpulan.....	75
5.2	Saran .....	76
DAFTAR PUSTAKA .....		76
LAMPIRAN.....		79



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Jumlah Nasabah Bank Jenius dan BTPN .....	3
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 3. 1	Waktu Penelitian .....	22
Tabel 3. 2	Instrumen Skala Likert .....	25
Tabel 3. 3	Operasional Variabel Penelitian.....	26
Tabel 4. 1	Hasil Uji Validitas Konvergen Nilai AVE.....	34
Tabel 4. 2	Nilai Outer Loading Pre-Test.....	35
Tabel 4. 3	Nilai Cross Loading .....	36
Tabel 4. 4	Nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha .....	37
Tabel 4. 5	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Tabel 4. 6	Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4. 7	Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	39
Tabel 4. 8	Responden Berdasarkan Domisili .....	40
Tabel 4. 9	Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Jenius .....	41
Tabel 4. 10	Responden Berdasarkan Penghasilan.....	41
Tabel 4. 11	Tabel Perhitungan Interval.....	42
Tabel 4. 12	Tabel Scoring dalam Bentuk Skor Desimal .....	43
Tabel 4. 13	Tabel Scoring dalam Bentuk Persentase .....	43
Tabel 4. 14	Rekapitulasi Variabel Pembukaan Rekening Online (X1) .....	44
Tabel 4. 15	Tabel Rekapitulasi Variabel Kualitas Layanan Aplikasi .....	48
Tabel 4. 16	Tabel Rekapitulasi Variabel Minat Menjadi Nasabah .....	55
Tabel 4. 17	Nilai AVE setelah Penghapusan Item .....	62
Tabel 4. 18	Nilai Outer Loading Setelah Penghapusan Item .....	63
Tabel 4. 19	Nilai Cross Loading .....	64
Tabel 4. 20	Nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha .....	65
Tabel 4. 21	Hasil Uji R-Square .....	66
Tabel 4. 22	Nilai f-square.....	66
Tabel 4. 23	Hasil Koefisien Jalur Variabel Penelitian .....	67
Tabel 4. 24	Hasil Uji Hipotesis .....	68
Tabel 4. 25	Hasil Hipotesis Penelitian .....	72

### Hak Cipta :

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





**Hak Cipta :**

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

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Data Aplikasi Keuangan Terbanyak Diunduh di Indonesia pada 2023.....	2
Gambar 1. 2 Bank Digital Paling Dikenal di Indonesia pada Desember 2021 .....	3
Gambar 1. 3 Tampilan Utama Aplikasi Bank Digital Jenius.....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	20
Gambar 4. 1 Output PLS Algorithm .....	69
Gambar 4. 2 Path Model PLS Bootstrapping.....	70





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 Lembar Kuesioner.....	79
Lampiran 2 Data Tabulasi Variabel X1 <i>Pre-Test</i> .....	83
Lampiran 3 Data Tabulasi Variabel X2 <i>Pre-Test</i> .....	85
Lampiran 4 Data Tabulasi Variabel Y1 <i>Pre-Test</i> .....	87
Lampiran 5 Hasil <i>Pre-Test</i> SmartPLS .....	89
Lampiran 6 Data Tabulasi Variabel X1.....	91
Lampiran 7 Data Tabulasi Variabel X2.....	94
Lampiran 8 Data Tabulasi Variabel Y1.....	97
Lampiran 9 Hasil SmartPLS 4.0.....	100
Lampiran 10 Curriculum Vitae .....	103





## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi yang semakin pesat serta dengan keberadaan internet di dunia membuat banyak layanan transaksi yang beralih menjadi layanan yang bersifat digital. Kemajuan teknologi ini memiliki signifikansi besar bagi berbagai sektor, termasuk layanan publik, industri, perkantoran, perdagangan dan berbagai sektor lainnya. Penerapan teknologi dapat mempercepat proses operasional industri dan bisnis, serta mengubah cara manajemen membuat keputusan karena adanya permintaan yang lebih kontemporer dan respons yang lebih cepat.

Menurut survei dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia atau APJII menyebutkan bahwa pada tahun 2024 jumlah pengguna internet di Indonesia sudah mencapai angka 221 juta jiwa, dengan tingkat penetrasi internet menyentuh angka 79,5%. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, terdapat peningkatan sebanyak 1,4%. Ini menandakan terdapat peningkatan yang konsisten terhadap grafik penetrasi internet di Indonesia.

Kemajuan teknologi ini dimanfaatkan oleh perusahaan dari berbagai sektor, salah satunya di bidang perbankan untuk memperluas pangsa pasarnya dengan turut serta memanfaatkan teknologi terbaru. Otoritas Jasa Keuangan atau biasa disebut OJK mendorong adanya penerapan perbankan secara digital oleh Bank Umum. Melalui peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 disebutkan bahwa *digital banking* merupakan suatu layanan perbankan elektronik yang dibuat untuk bisa memaksimalkan pemanfaatan data nasabah dalam upaya melayani nasabah secara lebih mudah, cepat dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta dapat dilakukan secara sendiri oleh para nasabah dengan tetap memperhatikan aspek keamanan. Jika dilihat pada Gambar 1.1 diketahui bahwa unduhan aplikasi keuangan terbanyak yang menempati posisi ketiga adalah aplikasi perbankan yakni pada kuartal I, terdapat 20,77 juta unduhan; kuartal II, 20,66 juta unduhan; kuartal III, 19,91 juta unduhan; dan kuartal IV, 21,3 juta unduhan.

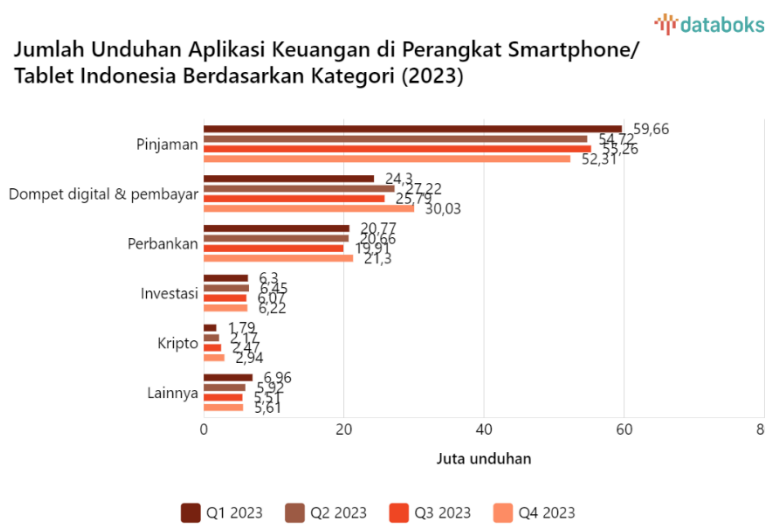
#### Hak Cipta :

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



**Gambar 1. 1** Data Aplikasi Keuangan Terbanyak Diunduh di Indonesia pada 2023

Sumber: databoks.katadata.co.id, 2024

Perbankan elektronik atau yang dikenal dengan *e-banking* didefinisikan sebagai penyediaan, pengiriman dan konsumsi layanan keuangan menggunakan internet dan aplikasi berbasis web yang terjamin keamanannya dan disediakan oleh bank (Dangaiso dkk., 2024:1). Salah satu layanan *e-banking* yang paling banyak digunakan oleh masyarakat adalah mobile banking. Mobile banking memungkinkan penggunaanya untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan keuangan serta melakukan transaksi secara langsung atau real-time dengan menggunakan *smartphone* yang dilengkapi dengan teknologi GPRS untuk mengakses mobile banking (Maulana dkk., 2019:2).

Jenius yang didirikan pada tanggal 11 Agustus 2016 adalah salah satu pelopor bank digital pertama yang ada di Indonesia dan merupakan produk dari Bank BTPN. BTPN atau Bank Tabungan Pensiunan Nasional yang bergerak dalam menghimpun simpanan dana dari publik seperti rekening giro, tabungan, deposito berjangka, dan bentuk lainnya. BTPN juga melakukan penyaluran dana berupa kredit jangka pendek maupun jangka panjang.

Jenius merupakan *Banking Reinvented* yang berarti meskipun berfungsi sebagai bank, namun semua akses dikembalikan kepada penggunaanya. Aktivitas perbankan

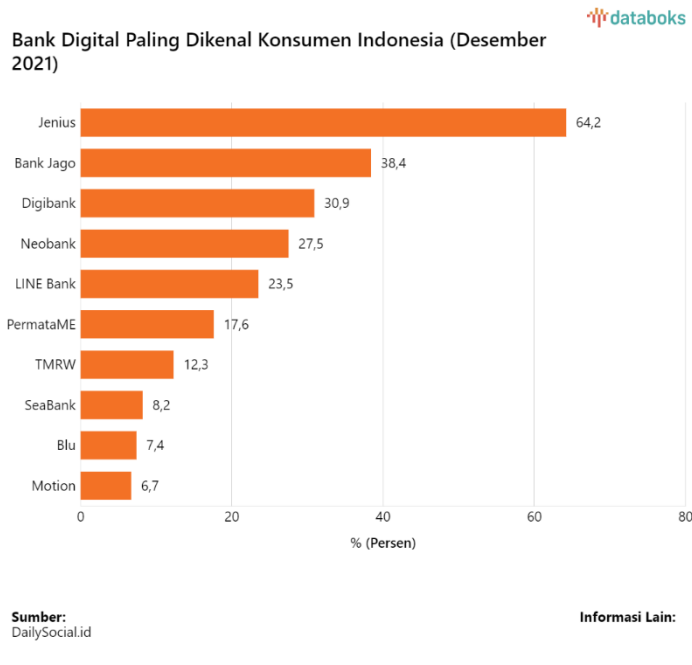


## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

di Jenius diciptakan fleksibel agar dapat diakses dari manapun, sehingga seluruh aktivitas Jenius dilakukan secara online. Oleh sebab itu, Jenius tidak memiliki kantor cabang secara fisik. Gambar 1.2 berikut merupakan gambaran bank digital yang paling dikenal di kalangan konsumen Indonesia pada Desember 2021.



**Gambar 1. 2** Bank Digital Paling Dikenal di Indonesia pada Desember 2021  
Sumber: databoks.katadata.co.id, 2021

Jenius sebagai bank digital yang menempati posisi pertama paling dikenal masyarakat Indonesia pada Desember 2021. Menurut data dari Bank BTPN pada juni 2022 pengguna aplikasi Jenius mencapai 3,7 juta dan naik ke angka 4,4 juta serta mengalami pertumbuhan *registered user* sebanyak 20% secara tahunan (*year-on-year*). Berikut dapat dilihat jumlah nasabah Jenius dari tahun ke tahun pada tabel 1.1 di bawah ini:

**Tabel 1. 1**

Jumlah Nasabah Bank Jenius dan BTPN

Tahun	Jumlah Nasabah (jiwa)	
	Bank Jenius	Bank BTPN
2021	3,6 Juta	12,3 Juta
2022	4,4 Juta	8,8 Juta
2023	5,2 Juta	9,5 Juta

Sumber: Data diolah penulis, 2024



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah pengguna Bank Jenius mencapai 5,2 juta jiwa pada tahun 2023. Sehingga, dapat diketahui bahwa terjadi peningkatan minat pengguna atau nasabah dari Bank Jenius setiap tahunnya. Dan Bank Jenius menyumbang sebesar 54% dari total nasabah Bank BTPN pada tahun 2023. Menurut penelitian yang dilakukan Cipta Hadi & Assegaff (2022), diketahui data sebaran dari pengguna Jenius pada tahun 2022, bahwa pengguna Jenius mayoritas usia 25 Tahun – 35 Tahun dengan persentase sebesar 43%. Lalu, pengguna dengan umur 17 Tahun – 25 Tahun dengan persentase 36%. Terakhir pengguna yang berusia 35 Tahun keatas dengan persentase sebesar 21%. Dengan jumlah *user* terbesar adalah perempuan dengan persentase sebesar 59%. Ini merupakan sebuah prospek dari Bank Jenius dengan memusatkan target pengguna atau nasabah bank digitalnya pada pengguna yang termasuk dalam Gen Y dan Gen Z yang berusia 12 – 40 tahun.

Aplikasi perbankan yang memenuhi indikator kemudahan akan memberikan pengaruh yang positif terhadap minat penggunaan (Anggraeni & Widyastuti, 2017:5). Salah satu kemudahan yang diberikan aplikasi Jenius yaitu pembukaan rekening online dan aktivasi melalui *video call* KYC (*Know Your Customer*) sehingga aktivasi ini dapat dilakukan secara fleksibel dimanapun dan kapanpun. Adapun pada gambar 1.3 dapat dilihat tampilan aplikasi dari Jenius.

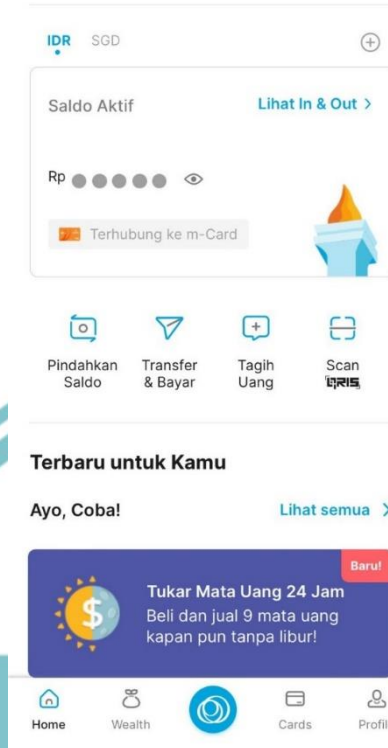
POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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



**Gambar 1. 3** Tampilan Utama Aplikasi Bank Digital Jenius  
Sumber: Aplikasi Jenius, 2024

Layanan yang disediakan bank yang memberi peluang kepada nasabah untuk pembukaan rekening baru secara online menggunakan gadget seperti *smartphone* dengan koneksi internet melalui aplikasi ataupun situs website bank disebut sebagai rekening online (Nurliana, 2021:792). Jenius menawarkan pembukaan rekening online tanpa harus datang ke bank, sehingga proses pendaftaran bagi konsumen bisa dilakukan fleksibel dari manapun serta lebih hemat waktu. Fitur terjangkau bagi masyarakat yang tidak dekat dengan atau bertempat tinggal jauh dari kantor cabang Bank BPTN. Waktu yang dibutuhkan untuk pembukaan rekening secara online ialah kurang lebih 15 sampai 20 menit untuk setiap pembukaannya. Untuk kartu fisik ATM akan dikirimkan langsung ke alamat lengkap nasabah yang telah didaftarkan melalui aplikasi Jenius.

Selain itu, pelayanan elektronik yang diberikan dalam aplikasi mobile banking mempunyai fitur-fitur yang membantu nasabah untuk bertransaksi seperti pembayaran, transfer, pembelian dan lainnya. Pada pelayanan elektronik tersedia layanan keluhan pelanggan yang dapat diakses selama 24 jam. Sehingga, masyarakat beralih menggunakan mobile banking karena layanan operasional yang



## © 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

efektif dan efisien tersebut. Kualitas layanan adalah tingkat kepuasan pengguna dan kepuasan itu bisa didapatkan dari kesesuaian pelayanan yang diterima pengguna dengan ekspektasi mereka (Siadari & Lutfi, 2021:156).

Oleh sebab itu, mempertahankan daya tarik atau minat nasabah bertransaksi dengan aplikasi maka kualitas layanan mobile banking harus tetap dipertahankan. Kualitas layanan merupakan salah satu elemen penting untuk menentukan perkembangan bank tetap eksis menghadapi persaingan di era ini. Salah satunya, dengan layanan mobile banking atau aplikasi yang baik akan menimbulkan minat menjadi nasabah serta loyalitas bagi nasabah lama.

Berdasarkan uraian tersebut, diketahui bahwa transformasi digital memberikan pengaruh yang besar salah satunya dengan peralihan sistem transaksi komersial menjadi digital. Transaksi perbankan kini bisa dilakukan secara online dan lebih diminati karena efektif, efisien dan hemat waktu. Saat ini, tersedia sistem pembukaan rekening secara online dan bisa dilakukan secara fleksibel kapanpun dan dimanapun. Juga, kemudahan bertransaksi didukung oleh kualitas pelayanan aplikasi yang baik. Oleh sebab itu, peneliti merasa tertarik untuk mengkaji melalui penelitian dengan tujuan memahami dan menganalisis lebih lanjut mengenai **“Efektivitas Pembukaan Rekening Online dan Kualitas Layanan Aplikasi Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Digital Jenius (Studi Kasus Pada Nasabah Jenius di Jakarta Selatan)”**.

### 1.2 Identifikasi Masalah

Setelah dipaparkan penjelasan pada latar belakang, masalah yang akan diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Banyaknya bank digital yang beroperasi dan masuk di Indonesia salah satunya Bank Jenius.
- b. Perbankan berusaha untuk memenuhi ekspektasi pelanggan dengan menghadirkan pelayanan digital yang menawarkan kemudahan transaksi secara efektif dan efisien.
- c. Jenius hadir dengan memberikan kemudahan dengan menyediakan pembukaan rekening secara online, namun belum semua calon nasabah





**Hak Cipta :**

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

memahami dan merasa bahwa layanan ini efektif, terutama bagi nasabah yang berusia diatas 40 tahun.

- d. Kualitas layanan yang efektif dalam bertransaksi menggunakan aplikasi perbankan memengaruhi minat menjadi nasabah.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan pada pemaparan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan, batasan masalah penelitian ini sebagai berikut:

- a. Penelitian hanya dilakukan terhadap pengguna aplikasi Bank Digital Jenius di wilayah Jakarta Selatan.
- b. Penelitian ini hanya berfokus pada efektivitas pembukaan rekening online dan kualitas pelayanan aplikasi terhadap minat menjadi nasabah.

### 1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada pemaparan identifikasi masalah di atas, adapun rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

- a. Seberapa besar efektivitas pembukaan rekening online terhadap minat menjadi nasabah Jenius?
- b. Seberapa besar efektivitas kualitas layanan aplikasi terhadap minat menjadi nasabah Jenius?
- c. Seberapa besar efektivitas pembukaan rekening online dan kualitas layanan terhadap minat menjadi nasabah Jenius?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Menganalisis efektivitas pembukaan rekening online terhadap minat menjadi nasabah Jenius.
- b. Menganalisis efektivitas kualitas layanan aplikasi terhadap minat menjadi nasabah Jenius.
- c. Menganalisis efektivitas pembukaan rekening online kualitas layanan aplikasi terhadap minat menjadi nasabah Jenius.



## 1.6 Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Manfaat Teoritis
  - 1) Menambah wawasan dan pengetahuan di bidang Pelayanan Prima, khususnya yang sehubungan dengan efektivitas pembukaan rekening online kualitas layanan aplikasi terhadap minat menjadi nasabah Jenius.
  - 2) Menjadi bahan referensi bagi pengembangan penelitian selanjutnya mengenai bagaimana efektivitas pembukaan rekening online kualitas layanan aplikasi terhadap minat menjadi nasabah Jenius.
- b. Manfaat Praktis
  - 1) Bagi peneliti, penelitian ini merupakan salah satu persyaratan kelulusan di Politeknik Negeri Jakarta. Penelitian ini dilakukan untuk mendapat pengetahuan mengenai efektivitas pembukaan rekening online kualitas layanan aplikasi terhadap minat menjadi nasabah Jenius.
  - 2) Bagi perusahaan, hasil pada penelitian ini dapat digunakan untuk menjadi sumber evaluasi dan masukan bagi Bank Digital Jenius terkait pembukaan rekening online serta kualitas layanan aplikasi terhadap minat menjadi nasabah Jenius.
  - 3) Bagi mahasiswa, penelitian ini dapat menjadi tambahan informasi untuk penelitian berikutnya dan dapat digunakan sebagai referensi tambahan pada pembelajaran akademis.

### Hak Cipta :

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



**Hak Cipta :**

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

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian adalah periode waktu yang menjadi acuan penulis agar mendapatkan data dengan urutan waktu yang sesuai. Penulis telah menetapkan waktu dan lokasi penelitian yang sesuai dengan objek penelitian. Penelitian ini dilakukan selama enam bulan mencakup semester genap pada tahun akademik 2024. Berikut merupakan waktu dan tempat penelitian yang akan dilakukan.

#### 3.1.1 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada semester VIII dimulai dari bulan Februari 2024 hingga Bulan Juli 2024. Berikut tabel alokasi waktu penelitian:

**Tabel 3.1**  
Waktu Penelitian

No	Rancangan Penelitian	Waktu Penelitian					
		Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1	Mencari Masalah, Menentukan Judul, dan Topik Penelitian						
2	Penyusunan Proposal						
3	Seminar Proposal						
4	Pengolahan dan Analisis Data Hasil Penelitian						
5	Penyusunan BAB IV dan BAB V						
6	Pelaksanaan Sidang Skripsi						

Sumber: Data diolah penulis, 2024

#### 3.1.2 Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada nasabah Bank Digital Jenius yang berdomisili di daerah Jakarta Selatan. Responden dari kuisisioner memiliki kriteria tersendiri. Objek dalam penelitian ini merupakan nasabah Bank Digital Jenius dan juga pengguna aplikasi Jenius. Nasabah dan pengguna

aplikasi Jenius merupakan objek utama untuk memperoleh data yang relevan dengan topik penelitian, yaitu efektivitas pembukaan rekening online dan kualitas layanan aplikasi serta minat menjadi nasabah.

### 3.2 Metode Penelitian

Cara ilmiah yang dilakukan untuk mendapatkan data untuk digunakan dengan tujuan tertentu disebut metode penelitian (Sugiyono, 2015:2). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang terstruktur dan mengukur data untuk dapat digeneralisasikan (Ali dkk., 2022). Penelitian kuantitatif bertujuan untuk menjelaskan karakteristik individu atau kelompok. Data yang digunakan dapat berupa angka, kata dan kalimat yang dikonversi menjadi data berbentuk angka.

Secara sederhana, penelitian kuantitatif merupakan sebuah penelitian ilmiah yang disusun secara sistematis terhadap berbagai komponen untuk menemukan kausalitas dan memahami keterkaitannya. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui metode survei dengan menggunakan kuisioner kepada responden yang merupakan nasabah dari Bank Digital Jenius di wilayah Jakarta Selatan. Kemudian data akan diolah dan dianalisis menggunakan analisis linier berganda untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas atau variabel independen terhadap variabel terikat atau variabel dependen untuk menguji suatu hipotesis. Hasil penelitian ini akan disajikan dalam bentuk angka dan akan dipaparkan penulis secara tertulis. Pengumpulan data akan menggunakan instrumen penelitian kemudian analisis data menggunakan perhitungan statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan penulis.

#### 3.2.1 Populasi dan Sampel

Sebelum melakukan penelitian, penulis terlebih dahulu mengidentifikasi dan memeriksa populasi yang menjadi fokus kajian. Berikut adalah deskripsi mengenai populasi dan sampel yang digunakan sebagai subjek dalam penelitian ini.

##### a. Populasi

Wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian



#### Hak Cipta :

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

ditarik kesimpulannya disebut sebagai populasi (Sugiyono, 2015:80).

Pada penelitian ini mempunyai populasi yaitu seluruh nasabah Bank Digital Jenius yang berdomisili di Jakarta Selatan.

b. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti (Sugiyono, 2015:81). Maka, untuk menjadikan sampel harus digunakan cara tertentu berdasarkan pertimbangan yang ada. Penelitian ini menggunakan sampel yaitu nasabah Bank Digital Jenius dan pengguna aplikasi Jenius di Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yang digunakan untuk menentukan kriteria khusus terhadap sampel dengan pertimbangan pemilihan sampel adalah nasabah Jenius yang sudah pernah membuka rekening secara online dan berdomisili di Jakarta Selatan.

Jika ukuran populasi dalam penelitian tidak dapat diketahui secara pasti, maka besar sampel yang digunakan menurut Purba dalam (Dwi, 2021:27) menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4(Moe)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

Z = Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penelitian (95% = 1.96)

Moe = Margin of error atau kesalahan maksimal yang bisa ditolerir sebesar 10%)

$$n = \frac{Z^2}{4(Moe)^2}$$

$$n = \frac{1,96^2}{4(0.1)^2}$$

$$n = \frac{3.8416^2}{0.04}$$

$$n = 96.04$$

Berdasarkan perhitungan sampel, maka diperoleh sampel yang akan digunakan berjumlah 96 orang. Namun, untuk



Hak Cipta :

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

mempermudah perhitungan maka dilakukan pembulatan dengan jumlah sampel minimal 100 responden.

### 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi dan menyebar kuisisioner atau angket melalui Google Form. Data yang digunakan meliputi data primer dan data sekunder.

#### a. Data primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015:137). Data dikumpulkan oleh peneliti dan diambil langsung dari sumber utama atau sumber data pertama tergantung objek penelitiannya.

Data primer bisa didapat langsung melalui kuisisioner dengan melibatkan partisipasi responden untuk mengisi kuisisioner. Penulis menggunakan skala Likert dalam penelitian ini untuk mengukur tanggapan positif maupun negatif dari responden. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi responden terhadap fenomena sosial. Pada skala likert terdapat 5 skala jawaban dan responden diminta untuk memilih jawaban dari berbagai variabel yang dijabarkan. Berikut adalah tata cara pemberian nilai pada kuisisioner dengan skala likert.

**Tabel 3. 2**  
Instrumen Skala Likert

Kode	Keterangan	Bobot Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
R	Ragu-ragu	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono, 2015

#### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015:137).



#### Hak Cipta :

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

Data sekunder bisa didapat dari dokumen maupun informasi dari orang lain. Data sekunder diperoleh dengan melakukan studi literatur atau disebut juga dengan studi kepustakaan. Pengumpulan data mengacu pada sumber-sumber yang relevan dari buku, jurnal dan penelitian sebelumnya. Lalu, penulis mengumpulkan berbagai teori yang terkait dengan topik penelitian dan teori yang relevan dipilih untuk mendukung analisis dalam penelitian ini.

### 3.2.3 Operasional Variabel

Variabel operasional adalah petunjuk untuk variabel yang memiliki variasi tertentu yang akan disimpulkan oleh penulis untuk mengukur variabel tersebut. Adapun operasional variabel dalam penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 3. 3**  
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator Pengukuran		Skala
Pembukaan Rekening Online (X1)  Sumber: Sa'diyah (2018) dan Marlana (dalam Dwi, 2022)	Pemahaman Program	Kemampuan dan pemahaman dalam melaksanakan program.	Menggunakan kuisioner dengan skala likert 1-5
	Tepat Sasaran	Keberhasilan dalam merealisasikan sasaran yang ingin dicapai.	
	Tepat Waktu	Layanan yang cepat dan efisien.	
	Pencapaian Tujuan	Layanan yang sederhana membuat tujuan lebih sistematis, sehingga output maksimal.	
	Perubahan Nyata	Program memberikan perubahan yang nyata setelah dilaksanakan.	
Kualitas Layanan Aplikasi (X2)	Keamanan	Tingkat keamanan dalam bertransaksi serta kerahasiaan data pribadi nasabah.	Menggunakan kuisioner dengan skala likert 1-5



**Hak Cipta :**

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

Variabel	Indikator Pengukuran		Skala
Sumber: Dzurotun (dalam Pasaribu, 2020)	Kemudahan	Kemudahan dalam menggunakan aplikasi.	
	Kecepatan	Kecepatan dalam melakukan transaksi.	
	Desain	Tampilan aplikasi yang sederhana dan mudah dimengerti.	
	Biaya	Biaya yang dikenakan aplikasi dalam melakukan transaksi.	
Minat Menjadi Nasabah (Y)  Sumber: Ferdinand (dalam Dwi, 2022)	Minat Transaksional	Minat untuk membeli produk.	Menggunakan kuisioner dengan skala likert 1-5
	Minat Refrensional	Minat untuk merefrensikan produk kepada orang lain.	
	Minat Preferensi	Minat untuk menjadikan produk sebagai preferensi utama.	
	Minat Eksploratif	Minat untuk mencari tau segala informasi terhadap produk yang disukai.	

Sumber: Data diolah penulis, 2024

### 3.2.4 Teknik Pengolahan Data

Setelah data dikumpulkan oleh peneliti, maka data harus diolah dan dikonversi dalam bentuk tabel, grafik dan nilai statistik. Peneliti melakukan pengolahan data dengan menggunakan aplikasi perangkat lunak SmartPLS atau Partial Least Square versi 3.3.2 untuk Windows. Data tersebut dapat diolah melalui beberapa tahapan (Agung & Anik, 2017:71).

- a. *Editing*  
*Editing* adalah kegiatan memeriksa dan meneliti kembali data yang telah terkumpul untuk ditindaklanjuti ke tahap berikutnya. Tujuannya untuk memastikan keakuratan dan kelengkapan data yang akan diolah.
- b. *Coding*  
*Coding* merupakan upaya untuk mengkategorikan data dengan memberikan kode pada setiap data dengan tujuan untuk memudahkan menganalisis data. Kategori dalam



*coding* dilakukan dengan menandai setiap jawaban dengan suatu kode seperti angka.

- c. *Tabulating*  
Tabulasi merupakan tahap pembuatan tabel sebagai progres dari analisis data yang telah dilakukan. Hasil rangkuman data ditampilkan secara ringkas serta disusun dalam bentuk tabel agar memudahkan proses pembacaan tabel.
- d. *Scoring*  
*Scoring* merupakan kegiatan pemberian skor/bobot nilai pada jawaban kuisioner. Skala yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala Likert.

### 3.2.5 Teknik Analisis Data

PLS atau *Partial Least Squares* merupakan sebuah metode analisis dari SEM (Structural Equation Modelling) yang sering disebut sebagai *soft modelling*. Hal ini dikarenakan PLS menghilangkan asumsi-asumsi regresi *Ordinary Least Squares (OLS)* dan menggunakan pendekatan *variance* atau pemodelan persamaan structural berbasis komponen. Analisis dilakukan dengan menggunakan aplikasi SmartPLS 4.0 karena variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung. Terdapat dua tahap analisis dalam SEM, yaitu uji *outer model* dan *inner model*. Tahapan ini memiliki tujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi validitas dan reliabilitas model yang dikembangkan.

#### a. Uji Instrumen

##### 1. *Outer Model*

*Outer model* merupakan pengukuran yang mempunyai hubungan antara indikator dengan konstruk dispesifikasi. Pengukuran *outer model* dilakukan langsung terhadap variabel indikator atau variabel manifesto yang berhubungan dengan variabel laten (faktor) (Setiaman, 2021). Evaluasi model pengukuran dilakukan untuk menguji validitas, guna menilai sejauh mana instrumen dalam penelitian mampu mengukur apayang ingin diukur, serta untuk menguji reliabilitas model guna mengevaluasi konsistensi alat ukur dalam mengukur



#### Hak Cipta :

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

konsep serta konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan pada instrumen penelitian.

a) *Convergent Validity*

Uji convergent validity untuk indikator reflektif dengan program SmartPLS 4.0 dapat dilihat dari nilai *loading factor* untuk setiap indikator konstraknya. *Rule of thumb* yang umumnya digunakan untuk menilai *convergent validity* yaitu nilai *loading factor* harus melebihi 0,7 untuk penelitian yang bersifat *confirmatory*. Namun, untuk penelitian tahap awal dalam pengembangan skala pengukuran, nilai *loading factor* dalam rentang 0,5 – 0,7 masih dikategorikan cukup untuk penelitian yang bersifat *exploratory*.

b) *Discriminant Validity*

Model pengukuran dengan indikator reflektif dapat diukur dan dinilai berdasarkan AVE atau *Average Variance Extracted* untuk setiap konstruk dan korelasi dengan konstruk lain dalam model. Masing-masing indikator harus memiliki nilai AVE lebih dari 0,5 agar dapat dikatakan valid dan dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik.

c) *Composite Reability*

*Composite Reability* adalah bagian yang digunakan untuk menguji reliabilitas indikator variabel. Evaluasi reliabilitas konstruk dapat dianggap reliabel jika nilai *composite reability* dari masing-masing variabel sebesar  $> 0,7$  untuk penelitian yang bersifat *confirmatori*. Nilai 0,6 – 0,7 dikatakan masih dapat diterima untuk penelitian yang bersifat *exploratory*.

d) *Cronbach's Alpha*

Uji reliabilitas dengan *composite reability* dapat diperkuat menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*. Kriteria penilaian variabel adalah jika nilai dari *Cronbach's Alpha*



Hak Cipta :

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

pada masing-masing variabel melebihi dari 0,7 dan variabel dapat dinyatakan memiliki reliabilitas yang baik.

## 2. *Inner Model*

*Inner Model* bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten. Model ini menunjukkan kekuatan hubungan antara variabel laten atau konstruk. Adapun langkah-langkah dalam menguji *Inner Model*, sebagai berikut:

### a) Uji *Path Coefficient*

Uji ini digunakan untuk menunjukkan seberapa kuat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan *Coefficient Determination (R-Square)* digunakan untuk mengukur seberapa banyak variabel dependen dipenuhi oleh variabel lainnya.

### b) *R-Square* untuk konstruk dependen ( $R^2$ )

Hasil  $R^2$  sebesar 0,67 ke atas untuk variabel laten dependen dalam model struktural menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen atau bebas terhadap variabel terikat atau dependen termasuk dalam kategori baik. Sedangkan jika hasilnya sebesar 0,33 – 0,67 maka termasuk kategori sedang serta jika hasilnya sebesar 0,19 – 0,33 maka termasuk dalam kategori lemah (Afrin Suryaning Tiyas, 2021:59).

Perubahan nilai *R-Square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah memiliki pengaruh yang substansial. Jika nilai *R-Square* 0.75, 0.50 dan 0.20 maka dapat disimpulkan bahwa model kuat, moderat dan lemah (Afrin Suryaning Tiyas, 2021:59).



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

b. Uji Hipotesis

Prosedur pengujian hipotesis atau *bootsrapping* ini melibatkan penggunaan seluruh sampel untuk melakukan *resampling*. Nilai signifikansi yang digunakan adalah *t-value* 1,65 dengan tingkat signifikansi 10% dan nilai t statistik yang digunakan adalah 1,96 untuk tingkat signifikansi 5% ( $\alpha = 5\%$ ).



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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





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

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Lembar Kuesioner

#### KUISIONER PENELITIAN

### EFEKTIVITAS PEMBUKAAN REKENING ONLINE DAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH BANK DIGITAL JENIUS

#### i. Pertanyaan Screening

1) Saya merupakan nasabah Bank Jenius dan mempunyai aplikasi Jenius...

- a) Ya
- b) Tidak

Jika anda menjawab “Ya” silahkan lanjutkan ke pertanyaan berikutnya. Jika anda menjawab “Tidak” berhenti sampai disini dan terima kasih.

#### ii. Identitas Responden

2) Nama :  
3) Jenis kelamin :

- a) Perempuan
- b) Laki-laki

4) Usia :

- a) 17 – 23 tahun
- b) 24 – 30 tahun
- c) 31 – 40 tahun
- d) 41 – 55 tahun

5) Pekerjaan :

- a) Pelajar/Mahasiswa
- b) Pegawai Negeri
- c) Pegawai Swasta
- d) Wirausaha
- e) Lainnya...

6) Domisili :

- a) Kebayoran Baru
- b) Cilandak
- c) Mampang Prapatan
- d) Pesanggrahan
- e) Tebet
- f) Kebayoran Lama
- g) Pasar Minggu
- h) Jagakarsa



**Hak Cipta :**

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

- 7) Sudah berapa lama menggunakan aplikasi Jenius
  - a) < 1 Tahun
  - b) 2 tahun – 3 tahun
  - c) 3 tahun – 4 tahun
  - d) > 4 tahun

iii. **Petunjuk Pengisian**

- 1) Pilihlah salah satu alternatif jawaban yang paling tepat, dengan kriteria jawaban:
 

SS : Sangat Setuju  
 S : Setuju  
 R : Ragu-ragu  
 TS : Tidak Setuju  
 STS : Sangat Tidak Setuju
- 2) Diharapkan untuk tidak menjawab lebih dari satu pilihan jawaban.
- 3) Atas partisipasi anda, saya ucapkan terima kasih.

**I. Pembukaan Rekening Online**

No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	Saya mengetahui tentang Bank Jenius					
2	Saya mengetahui apa saja syarat-syarat pembukaan rekening online pada Bank Jenius					
3	Saya mengetahui pembukaan rekening secara online dapat dilakukan melalui Aplikasi Bank Jenius dan aktivasi dilakukan melalui KYC (Know Your Customer) atau lebih dikenal dengan <i>video call</i> bersama <i>customer service</i> Bank Jenius					
4	Proses pembukaan rekening online pada Bank Jenius sangat cepat dan menghemat waktu					
5	Proses pembukaan rekening online pada Bank Jenius hanya membutuhkan waktu lebih kurang 15 menit					
6	Proses pembukaan rekening online sangat mudah dan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja					

7	Pembukaan rekening online pada Bank Jenius memberikan banyak kelebihan dan keuntungan					
---	---	--	--	--	--	--

## II. Kualitas Layanan Aplikasi

No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	Saya merasa aman membagi informasi pribadi dalam layanan aplikasi Jenius					
2	Saya merasa aman melakukan transaksi dalam aplikasi jenius karena keamanan dan kerahasiaan data terjamin					
3	Saya merasa aman menggunakan aplikasi Jenius karena penggunaan kode akses dan PIN saat bertransaksi					
4	Saya menggunakan aplikasi Jenius karena proses penggunaannya sederhana					
5	Saya menggunakan aplikasi Jenius karena "user friendly"					
6	Saya menggunakan aplikasi Jenius karena saya tidak mengalami kesulitan saat menggunakannya					
7	Saya menggunakan aplikasi Jenius karena tidak perlu mengeluarkan waktu yang banyak					
8	Saya menggunakan aplikasi Jenius karena dapat bertransaksi secara cepat dan efisien					
9	Keluhan nasabah terhadap Bank Jenius ditanggapi dengan cepat					
10	Tampilan aplikasi Mobile Banking Jenius didesain secara jelas, menarik dan informatif					
11	Animasi, grafik gambar tidak memperlambat proses inti dan tidak mengganggu saat menggunakan mobile banking Jenius					
12	Saya merasa fitur yang diberikan Jenius sudah beragam dan lengkap					

### Hak Cipta :

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



13	Menggunakan aplikasi Jenius tidak dikenakan biaya yang berlebihan untuk setiap transaksinya					
----	---	--	--	--	--	--

### III. Minat Menjadi Nasabah

No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	Saya berkeinginan untuk terus menggunakan aplikasi Jenius di masa yang akan datang					
2	Saya akan terus menggunakan aplikasi Jenius untuk bertransaksi dalam kehidupan sehari-hari					
3	Saya akan merekomendasikan aplikasi Jenius kepada orang lain agar dapat bertransaksi digital					
4	Saya akan memberikan gambaran kepada orang lain tentang kemudahan menggunakan Jenius					
5	Bank Jenius sangat sesuai dengan kebutuhan saya					
6	Saya berminat menggunakan Aplikasi Jenius karena merasa aman					
7	Saya tertarik untuk mengetahui lebih dalam tentang bertransaksi pada aplikasi Jenius karena memiliki fitur yang lengkap					
8	Saya akan selalu melakukan update terhadap aplikasi Jenius untuk mencoba fitur-fitur terbaru					

## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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







Lampiran 2 Data Tabulasi Variabel X1 Pre-Test

Pembukaan Rekening Online						
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7
5	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	4	4
4	4	5	4	4	4	4
5	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5
5	5	3	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	5
4	4	4	4	3	4	4
4	3	4	4	4	3	3
5	5	5	4	5	5	5
4	4	3	4	5	4	3
4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4	5
5	4	5	4	4	4	4
5	5	4	5	5	5	4
5	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5
4	4	4	4	5	4	3
5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	3	4	3
4	4	4	2	3	4	4
4	5	5	4	5	5	5
4	4	5	3	5	4	5
5	5	5	4	4	5	4
4	5	5	5	4	5	5
5	5	4	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	3	4	5
3	3	3	4	3	3	3
5	5	4	5	5	5	4
4	4	4	2	3	4	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

4	4	4	4	5	4	3
5	5	5	5	4	5	4
5	5	4	5	5	5	4
5	5	4	5	5	5	4
4	4	4	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	4
4	3	3	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	5	5

Sumber: Data diolah, 2024





Lampiran 3 Data Tabulasi Variabel X2 Pre-Test

Kualitas Layanan Aplikasi												
X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X2. 6	X2. 7	X2. 8	X2. 9	X2. 10	X2. 11	X2. 12	X2. 13
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5
3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	1	1	4	3	3	3	4	1	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5
5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	1	3	3
1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
3	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4
4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4
5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Hak Cipta :

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



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

3	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	4	5	4
4	3	4	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	3	4	3	4	1	3	1	4
4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4

Sumber: Data diolah, 2024

### Hak Cipta :

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

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



Lampiran 4 Data Tabulasi Variabel Y1 Pre-Test

Minat Menjadi Nasabah							
Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8
4	4	4	4	5	5	4	4
3	3	3	4	3	4	3	4
4	4	5	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	4	5
3	3	4	3	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	5	5	5
4	5	4	5	5	4	5	5
5	5	5	4	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
3	2	4	3	3	4	4	4
5	4	4	3	4	4	3	4
2	2	2	2	4	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	5	5	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5
5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	4	5
5	4	4	4	4	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	4	3	3	3
3	3	4	4	3	3	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 suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	3	3	4	4	4	4
4	5	4	5	4	4	4	4
4	4	5	5	4	5	4	5
5	4	5	4	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	2	4	3	1	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4
5	5	4	4	5	4	4	5

Sumber: Data diolah, 2024

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



## Lampiran 5 Hasil Pre-Test SmartPLS

### a. *Outerloadings* Pre-Test terhadap 50 Responden

	X1	X2	Y1
X1.1	0.769		
X1.2	0.898		
X1.3	0.620		
X1.4	0.718		
X1.5	0.677		
X1.6	0.898		
X1.7	0.758		
X2.1		0.694	
X2.2		0.709	
X2.3		0.569	
X2.4		0.746	
X2.5		0.850	
X2.6		0.789	
X2.7		0.831	
X2.8		0.846	
X2.9		0.742	
X2.10		0.792	
X2.11		0.811	
X2.12		0.695	
X2.13		0.794	
Y1.1			0.766
Y1.2			0.843
Y1.3			0.822
Y1.4			0.807
Y1.5			0.807
Y1.6			0.741
Y1.7			0.763
Y1.68			0.807

Sumber: Data diolah SmartPLS, 2024

### b. Uji Construct Reliability dan Validity Pre-Test

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
X1	0.880	0.881	0.909	0.591
X2	0.939	0.944	0.947	0.582
Y1	0.917	0.922	0.932	0.632

Sumber: Data diolah SmartPLS, 2024

#### Hak Cipta :

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



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### c. SmartPLS Report (R Square)

	R-square	R-square adjusted
Minat Menjadi Nasabah (Y1)	0.603	0.586

Sumber: Data diolah SmartPLS, 2024



### Hak Cipta :

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





Lampiran 6 Data Tabulasi Variabel X1

Pembukaan Rekening Secara Online						
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7
5	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	4
4	4	5	4	4	4	4
5	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5
5	5	3	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	5
4	4	4	4	3	4	4
4	3	4	4	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	5	4	3
4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4	5
5	4	5	4	4	4	4
5	5	4	5	5	5	4
5	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5
4	4	4	4	5	4	3
5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	3	4	3
4	4	4	2	3	4	4
4	5	5	4	5	5	5
4	4	5	3	5	4	5
5	5	5	4	4	5	4
4	5	5	5	4	5	5
5	5	4	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	3	4	5
3	3	3	4	3	3	3
5	5	4	5	5	5	4
4	4	4	2	3	4	3
4	4	4	4	5	4	3
5	5	5	5	4	5	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

5	5	4	5	5	5	4
5	5	4	5	5	5	4
4	4	4	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	4
4	3	3	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5
4	5	4	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	4
4	3	4	4	4	3	4
3	3	3	4	3	3	3
3	4	4	3	4	4	3
3	4	3	3	4	4	4
5	5	5	4	4	5	4
4	2	3	2	4	2	4
4	4	5	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	5
4	4	5	4	5	4	5
4	4	3	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4	4
4	5	4	4	4	5	5
4	5	5	5	4	5	5
4	5	4	4	4	5	4
4	5	5	4	4	5	5
5	5	4	5	2	5	5
5	5	4	5	5	5	4
5	5	5	4	5	5	5
5	4	5	5	4	4	5
5	4	4	5	4	4	5
5	5	4	4	4	5	4
5	3	4	5	5	3	5
5	4	4	4	5	4	4
5	4	5	5	4	4	5
4	5	5	5	4	5	5
5	4	5	5	5	4	4
4	5	4	5	4	5	5
5	4	5	5	5	4	4
4	5	4	5	4	5	4



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

5	4	4	5	4	4	4
5	5	5	4	4	5	4
5	5	5	4	5	5	5
5	4	4	4	5	4	5
5	5	4	5	4	5	4
5	5	4	5	4	5	5
5	5	5	5	4	5	4
4	5	5	4	5	5	5
5	5	4	4	5	5	5
5	4	5	5	5	4	4
5	4	5	4	3	4	5
4	5	4	4	4	5	4
4	4	4	5	5	4	5
4	4	5	5	5	4	5
4	4	5	5	4	4	4

Sumber: Data diolah, 2024

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 7 Data Tabulasi Variabel X2

Kualitas Layanan Aplikasi												
X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X2. 6	X2. 7	X2. 8	X2. 9	X2. 10	X2. 11	X2. 12	X2. 13
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5
3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	1	1	4	3	3	3	4	1	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5
5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	1	3	3
1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
3	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4
4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4
5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5

Hak Cipta :

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



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	4	5	4
4	3	4	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	3	4	3	4	1	3	1	4
4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5	3	3
3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	2	4	3
3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4
3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4
4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4
3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3
5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4
4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5
5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
4	4	5	2	5	4	5	5	4	5	1	5	5
4	4	4	5	4	2	5	5	4	5	5	5	4
5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5
5	5	1	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4
5	5	2	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4
5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4
4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5
4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5
5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5
5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5
5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4
4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5
4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5
2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1
5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5

Sumber: Data diolah, 2024

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

Hak Cipta :

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



Lampiran 8 Data Tabulasi Variabel Y1

Minat Menjadi Nasabah							
Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8
4	4	4	4	5	5	4	4
3	3	3	4	3	4	3	4
4	4	5	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	4	5
3	3	4	3	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	5	5	5
4	5	4	5	5	4	5	5
5	5	5	4	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
3	2	4	3	3	4	4	4
5	4	4	3	4	4	3	4
2	2	2	2	4	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	5	5	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5
5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	4	5
5	4	4	4	4	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	4	3	3	3
3	3	4	4	3	3	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5

Hak Cipta :

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



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

4	4	3	3	4	4	4	4
4	5	4	5	4	4	4	4
4	4	5	5	4	5	4	5
5	4	5	4	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	2	4	3	1	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4
5	5	4	4	5	4	4	5
5	5	4	4	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	5	2	4	5	3	3
4	4	4	3	4	3	4	3
4	4	3	3	3	4	3	4
4	4	4	4	4	3	3	3
4	3	4	4	3	4	2	4
4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	3	4	3	4	4	4
3	4	3	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
1	3	1	3	4	4	4	4
4	4	5	5	4	5	5	4
3	3	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	5	4
4	4	4	4	5	4	4	5
3	4	2	2	2	3	2	2
5	5	5	5	5	5	5	4
5	4	4	4	5	3	5	5
4	4	4	4	4	5	4	5
5	5	4	5	4	5	4	4
4	5	4	5	5	4	4	5
5	5	4	4	5	4	5	5
5	5	5	4	5	5	5	4
1	5	5	5	4	5	4	4
2	5	4	5	4	5	5	4
5	5	4	5	5	4	4	2
5	5	5	4	4	5	4	5
4	4	5	4	5	4	5	5
5	4	4	5	5	5	4	5





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

5	5	4	4	4	5	5	5
5	4	5	5	5	4	4	4
5	5	4	5	4	4	4	5
4	4	5	4	1	5	5	5
5	4	4	4	5	5	4	5
5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	4	5	5	4	5	5
4	5	5	5	4	5	5	5
5	5	4	4	5	5	4	5
4	4	4	4	5	5	5	4
5	5	5	4	5	5	4	4
4	4	5	5	5	4	4	4
5	5	4	4	5	4	5	5
4	4	4	5	5	5	4	4
4	5	4	5	4	5	4	5
4	5	5	4	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	2	4
4	4	5	5	4	4	4	5
5	5	2	5	4	5	5	5
4	5	5	4	5	4	4	4

Sumber: Data diolah, 2024

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

### Hak Cipta :

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



### Lampiran 9 Hasil SmartPLS 4.0

#### a. Nilai AVE Sebelum Penghapusan Item

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Kualitas Layanan Aplikasi	0.933	0.939	0.942	0.559
Minat Menjadi Nasabah	0.861	0.867	0.892	0.509
Pembukaan Rekening Online	0.842	0.851	0.881	0.519

Sumber: Data diolah SmartPLS, 2024

#### b. Outer Loading Sebelum Penghapusan Item

	Kualitas Layanan Aplikasi	Minat Menjadi Nasabah	Pembukaan Rekening Online
X1.1			0.731
X1.2			0.815
X1.3			0.708
X1.4			0.715
X1.5			0.509
X1.6			0.815
X1.7			0.706
X2.1	0.744		
X2.2	0.744		
X2.3	0.487		
X2.4	0.687		
X2.5	0.830		
X2.6	0.733		
X2.7	0.816		
X2.8	0.842		
X2.9	0.773		
X2.10	0.787		
X2.11	0.721		
X2.12	0.721		
X2.13	0.771		
Y1.1		0.604	
Y1.2		0.760	
Y1.3		0.731	
Y1.4		0.766	
Y1.5		0.684	
Y1.6		0.703	
Y1.7		0.729	
Y1.8		0.715	

Sumber: Data diolah SmartPLS, 2024

#### Hak Cipta :

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



c. Nilai AVE Setelah Penghapusan Item

	Average variance extracted (AVE)
Kualitas Layanan Aplikasi	0.599
Minat Menjadi Nasabah	0.565
Pembukaan Rekening Online	0.570

Sumber: Data diolah SmartPLS, 2024

d. *Outer Loading* Setelah Penghapusan Item

	Kualitas Layanan Aplikasi	Minat Menjadi Nasabah	Pembukaan Rekening Online
X1.1			0.738
X1.2			0.818
X1.3			0.722
X1.4			0.719
X1.6			0.818
X1.7			0.706
X2.1	0.754		
X2.10	0.793		
X2.11	0.718		
X2.12	0.731		
X2.13	0.781		
X2.2	0.743		
X2.5	0.826		
X2.6	0.730		
X2.7	0.820		
X2.8	0.836		
X2.9	0.771		
Y1.2		0.740	
Y1.3		0.746	
Y1.4		0.796	
Y1.6		0.738	
Y1.7		0.750	
Y1.8		0.739	

Sumber: Data diolah SmartPLS, 2024

e. SmartPLS Report (R Square)

	R-square	R-square adjusted
Minat Menjadi Nasabah	0.535	0.525

Sumber: Data diolah SmartPLS, 2024

Hak Cipta :

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



f. F Square

	Kualitas Layanan Aplikasi	Minat Menjadi Nasabah	Pembukaan Rekening Online
<b>Kualitas Layanan Aplikasi</b>		0.218	
<b>Minat Menjadi Nasabah</b>			
<b>Pembukaan Rekening Online</b>		0.143	

Sumber: Data diolah SmartPLS, 2024

g. Construct Reliability & Validity

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)
<b>Kualitas Layanan Aplikasi</b>	0.933	0.934	0.942
<b>Minat Menjadi Nasabah</b>	0.847	0.853	0.886
<b>Pembukaan Rekening Online</b>	0.848	0.847	0.888

Sumber: Data diolah SmartPLS, 2024

h. Discriminant Validity (Fornell-Larcker Criterion)

	Kualitas Layanan Aplikasi	Minat Menjadi Nasabah	Pembukaan Rekening Online
<b>Kualitas Layanan Aplikasi</b>			
<b>Minat Menjadi Nasabah</b>	0.749		
<b>Pembukaan Rekening Online</b>	0.770	0.750	

Sumber: Data diolah SmartPLS, 2024

i. Path Coefficient (Mean, STDEV, T-Values, P-Values)

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P values
<b>Kualitas Layanan Aplikasi -&gt; Minat Menjadi Nasabah</b>	0.439	0.509	0.213	2.065	0.039
<b>Pembukaan Rekening Online -&gt; Minat Menjadi Nasabah</b>	0.356	0.293	0.208	1.708	0.088

Sumber: Data diolah SmartPLS, 2024

Hak Cipta :

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

## Lampiran 10 Curriculum Vitae

### Rahadatul Aisy

Depok, West Java | +62 822-8427-1598 | [rahadatulaisy914@gmail.com](mailto:rahadatulaisy914@gmail.com) | <https://bit.ly/LinkedinRahadatulAisy>

A highly dedicated student majoring in Business Administration at State Polytechnic of Jakarta, who passionate in business, office administration and finance. IISMA Awardee 2023 at Woosong University, South Korea. Able to communicate, develop social media by creating good content and self-motivation to work in a team or individually supported by a sense of initiative, responsibility and adaptability.

Business, Office Administration, PR, Project Management, Finance

#### Education Level

<b>State Polytechnic of Jakarta - Depok, Indonesia</b> <i>Bachelor Degree in Business Administration, 3.92/4.00</i>	Sept 2020 - Oct 2024 (Expected)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Student Achievement Award Certificate with the Highest GPA Score in 2nd Semester (3.93) Student</li> <li>• Achievement Award Certificate with the Highest GPA Score in 3rd Semester (3.88)</li> <li>• Student Achievement Award Certificate with the Highest GPA Score in 4th Semester (3.90)</li> </ul>	
<b>Woosong University – South Korea</b> <i>Business Administration – Solbridge International School Of Business, 3.83</i> Exchange - IISMA	Aug 2023 – Jan 2024
<b>SMA Negeri 1 Payakumbuh – Sumatera Barat, Indonesia</b> <i>High School in Social Sciences</i>	Jul 2017 - Jun 2020

#### Experiences

<b>Campus Instagram Take Over – Woosong Univ, South Korea</b> <i>Content Creator and marketing talent</i>	November 2023
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Take over Solbridge (School of Business Woosong University) Instagram account for one week and uploaded some contents of daily life as student in South Korea and publish about great facilities in Woosong University. Also, I created some contents that share benefits and advantages of being a student in South Korea.</li> </ul>	
<b>Business Festival 2022 - Depok, Indonesia</b> <i>Staff of Event</i>	Sep 2022 - Nov 2022
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Succeeded in planning, organizing, managing and coordinating event for three days. Collaborate with another divisions and external to make the event to be success according to event goals.</li> <li>• Managed content for three days, coordinating with guest stars and solve various problems quickly and precisely.</li> </ul>	
<b>Festival Musikal Indonesia - Jakarta, Indonesia</b> <i>Performer and Stage Crew of Jakarta Performing Arts Community</i>	August 2022
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Holds dual responsibilities as a cast and as a stage crew.</li> <li>• Setting up and testing sound, lighting, and other equipment, following the director's instructions, assisting performers backstage, and making adjustments to sets.</li> </ul>	
<b>MABIM AN 2022 - Depok, Indonesia</b> <i>Staff of Public Relations and as MC</i>	May 2022 – June 2022
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparing press releases, keynote speeches and promotional material. Building positive relationships with stakeholders, media and the public.</li> <li>• Acts as host of the event, control the timing and sequence of events, and ensure the program goes ahead without a hitch.</li> </ul>	



## © 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

### Achievements

- Indonesia International Student Mobility Awards (IISMA) Awardee – Woosong University, South Korea
- 1<sup>st</sup> place Secretarial Competition at Business Administration Competition in Jakarta State Polytechnic
- 6<sup>th</sup> place Secretarial Competition at International Business Administration Competition in Manado State Polytechnic, North Sulawesi

### Certification and Test Score

<b>TOEIC</b> International Test Center, 800	Mar, 2023
<b>Exchange Student Certificate</b> Woosong University – Solbridge International School of Business	Jan, 2024
<b>Certificate of Accomplishment fo Completing the IISMA</b> Indonesian International Student Mobility Awards	Jan, 2024

### Skills & Achievements

- **Interpersonal Skills:** Strong Determined, Hardworking, Resilient, Teamwork, Leadership, Communication
- **Technical Skills:** Google Workspace, Creativity, Microsoft Excel, Powerpoint, Word, Basic Digital Design
- **Academic :** Academic: Expert in business, administration, finance and managing documents.
- **Language :** Indonesian (Native), English (Advanced), Korean (beginner)