



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
MANFAAT TERHADAP KEPUASAN NASABAH GENERASI Z
DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI BSI MOBILE**

DISUSUN OLEH:
CIPTA RAHMADANTI
2004411036

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

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

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
MANFAAT TERHADAP KEPUASAN NASABAH GENERASI Z
DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI BSI MOBILE**

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

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

**DISUSUN OLEH:
CIPTA RAHMADANTI
NIM. 2004411036**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
PROGRAM SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JULI 2024**



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cipta Rahmadanti

NIM : 2004411036

Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa yang dituliskan di dalam Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan (plagiasi) karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas akhir telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 25 Juli 2024



Cipta Rahmadanti
NIM. 2004411036

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 : Cipta Rahmadanti
NIM : 2004411036
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality*, Kemudahan Penggunaan, dan Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah Generasi Z dalam Menggunakan Aplikasi BSI Mobile

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Ach. Bakhrul Muchtasib, S.E.I., M.Si. ()
Anggota Penguji : Nurul Hasanah, S.ST., M.Si. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 25 Juli 2024

Ketua Jurusan Akuntansi



DEK Sabar Warsini S.E., M.M.
NIP. 196104151990032002

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 Penyusun : Cipta Rahmadanti
NIM : 2004411036
Jurusan / Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality*, Kemudahan Penggunaan, dan Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah Generasi Z dalam Menggunakan Aplikasi BSI Mobile

Disetujui oleh Pembimbing

Nurul Hasanah, S.ST., M.Si.
NIP. 199201122018032001

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Diketahui Oleh
Kepala Program Studi

Nurul Hasanah, S.ST., M.Si.
NIP. 199201122018032001

Hak Cipta :

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

Alhamdulillahirrabbi'l'alamin segala puji syukur peneliti haturkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi terapan yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality*, Kemudahan Penggunaan, Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah Generasi Z dalam Menggunakan Aplikasi BSI Mobile” dengan baik.

Penulisan skripsi terapan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi terapan ini dapat terwujud atas bimbingan, semangat, motivasi, dan dukungannya dari berbagai pihak. Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yaitu Bapak Suliyono dan Ibu Sundari yang senantiasa mendoakan, memberikan nasihat, semangat, dan dukungan tiada henti baik secara materi dan non materi.
2. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
3. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Akuntansi PNJ.
4. Ibu Nurul Hasanah, S.ST., M.Si. selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah sekaligus Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan dengan baik dalam penulisan skripsi ini.
5. Para dosen Jurusan Akuntansi khususnya untuk dosen Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
6. Kakak kandung penulis yaitu Reno Anjasmoro yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan dukungan baik secara materi dan non materi.
7. Kepada sahabat Menuju Sarjana yaitu Dhafa Azzahra, Ina Rustika, Jihan Alya Shafira, Secillia Della Safitri, dan Siti Aisyah selaku sahabat seperjuangan yang saling membantu satu sama lain melewati suka maupun duka dalam penyusunan

Hak Cipta :

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

skripsi ini, memberikan doa, dukungan, semangat tiada henti, serta menjadi tempat berkeluh kesah dan memberikan canda tawa dalam mewarnai dunia perkuliahan selama 8 semester ini.

8. Kepada Sobat November yaitu Regita Meriska Dewi dan Tiara Puspitasari selaku sahabat sedari kecil yang sampai saat ini selalu ada untuk menemani dan memberikan doa, dukungan, serta semangat sampai penyusunan skripsi ini selesai.
9. Kepada teman-teman seperjuangan lain yang telah sama-sama berproses untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
10. Seluruh pihak yang telah membantu selama proses penyusunan skripsi tetapi tidak bisa disebutkan satu persatu.

Jazaakumullah khayran katsir kepada seluruh pihak yang telah mendukung terselesainya skripsi ini, semoga kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis, Allah balas dengan kebaikan yang berlipat ganda. Peneliti akan menerima segala saran dan kritik untuk penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti maupun bagi pembaca pada umumnya.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Jakarta, 25 Juli 2024
Mahasiswa,

Cipta Rahmadanti
NIM. 2004411036



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Cipta Rahmadanti
NIM : 2004411036
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **Pengaruh *E-Service Quality*, Kemudahan Penggunaan, dan Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah Generasi Z dalam Menggunakan Aplikasi BSI Mobile.**

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

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 25 Juli 2024

Yang menyatakan

(Cipta Rahmadanti)

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



Hak Cipta :

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

Cipta Rahmadanti
Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Pengaruh *E-Service Quality*, Kemudahan Penggunaan, Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah Generasi Z dalam Menggunakan Aplikasi BSI Mobile

ABSTRAK

BSI Mobile merupakan satu-satunya perbankan syariah yang masuk ke dalam daftar 10 aplikasi *mobile banking* yang paling banyak digunakan masyarakat Indonesia menurut survei Populix, hal ini mengindikasikan bahwa terdapat banyak masyarakat yang menggunakan aplikasi BSI Mobile dibandingkan dengan *mobile banking* syariah lainnya. Namun, melalui data *playstore* beberapa bulan terakhir ditemukan bahwa ternyata lebih banyak nasabah pengguna yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan BSI Mobile, dimana para nasabah banyak yang memberikan penilaian terendah daripada penilaian tertinggi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *e-service quality*, kemudahan penggunaan, dan manfaat terhadap kepuasan nasabah generasi Z dalam menggunakan BSI Mobile. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif asosiatif dengan pengambilan sampel menggunakan kuesioner. Pengukuran data menggunakan bantuan *software* SPSS versi 29. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *e-service quality*, kemudahan penggunaan, dan manfaat berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah generasi Z dalam menggunakan BSI Mobile. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi Bank Syariah Indonesia sebagai tambahan informasi, masukan, dan saran dalam meningkatkan kepuasan nasabah pengguna layanan BSI Mobile.

Kata Kunci: *Mobile banking*, *E-Service Quality*, Kemudahan Penggunaan, Manfaat, Kepuasan Nasabah, Bank Syariah

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

Cipta Rahmadanti

Bachelor of Applied Finance and Islamic Banking Study Program

The Effect of E-Service Quality, Ease of Use, Benefits on Generation Z Customer Satisfaction in Using BSI Mobile

ABSTRACT

BSI Mobile is the only Islamic banking that is included in the list of the 10 most widely used mobile banking applications in Indonesia according to the Populix survey, this indicates that there are many people who use the BSI Mobile application compared to other Islamic mobile banking. However, through playstore data in the last few months it was found that more user customers were dissatisfied with the services provided by BSI Mobile, where many customers gave the lowest rating than the highest rating. The purpose of this study was to determine how much influence e-service quality, ease of use, and benefits have on generation Z customer satisfaction in using BSI Mobile. The method used in this research is an associative quantitative method with sampling using a questionnaire. The results of this study indicate that e-service quality, ease of use, and benefits have a significant positive effect on generation Z customer satisfaction in using BSI Mobile. The results of this study are expected to be useful for Bank Syariah Indonesia as additional information, input, and suggestions in increasing customer satisfaction of BSI Mobile service users.

Keywords: Mobile banking, E-Service Quality, Ease of Use, Benefits, Customer Satisfaction, Islamic Banks

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



DAFTAR ISI

SKRIPSI TERAPAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 <i>E-Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan Elektronik)	10
2.2 Kemudahan Penggunaan	11
2.3 Manfaat.....	12
2.4 Kepuasan nasabah	14
2.5 Generasi Z	15
2.6 Penelitian Terdahulu.....	15
2.7 Kerangka Pemikiran	20
2.8 Hipotesis Penelitian	20
2.8.1 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Kepuasan Nasabah Generasi Z menggunakan BSI Mobile	21
2.8.2 Pengaruh Kemudahan penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah Generasi Z dalam menggunakan BSI Mobile.....	21
2.8.3 Pengaruh Manfaat terhadap Kepuasan Nasabah Generasi Z dalam menggunakan BSI Mobile	21
2.8.4 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> , Kemudahan Penggunaan, dan Manfaat terhadap Kepuasan Nasabah Generasi Z dalam menggunakan BSI Mobile	22
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Objek Penelitian	23
3.3 Metode Pengambilan 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 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

3.4	Jenis dan Sumber Data Penelitian	24
3.5	Metode Pengumpulan Data	25
3.6	Metode Analisa Data	27
3.6.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	27
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	29
3.6.3	Uji Regresi Linier Berganda	30
3.6.4	Uji Hipotesis	31
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		33
4.1	Hasil Penelitian.....	33
4.1.1	Gambar Umum Responden.....	33
4.1.2	Uji Instrumen Data.....	35
4.1.3	Uji Asumsi Klasik.....	37
4.1.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	39
4.1.5	Hasil Uji Hipotesis	41
4.2	Pembahasan	44
4.2.1	Pembahasan Hasil Survei.....	44
4.2.2	Pembahasan Uji Hipotesis	58
4.3	Implementasi Hasil Penelitian.....	61
BAB 5 PENUTUP.....		63
5.1	Kesimpulan.....	63
5.2	Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA		66
LAMPIRAN.....		73

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Ulasan BSI Mobile di Playstore	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	15
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Domisili	34
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	35
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	35
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	36
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	37
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	38
Tabel 4. 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	39
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	40
Tabel 4. 10 Hasil Uji T (Parsial)	41
Tabel 4.11 Hasil Uji F (Simultan)	42
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	43



**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 Diagram Pie Jumlah Ulasan Nasabah Pengguna BSI Mobile di <i>Playstore</i> periode Februari – April 2024.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 3. 1 Rumus Uji Validitas.....	28
Gambar 3. 2 Rumus Uji Realibilitas.....	29
Gambar 4.1 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual.....	38
Gambar 4. 2 Diagram Pie Hasil Pernyataan X1.1.....	44
Gambar 4. 3 Diagram Pie Hasil Pernyataan X1.2.....	45
Gambar 4. 4 Diagram Pie Hasil Pernyataan X1.3.....	45
Gambar 4. 5 Diagram Pie Hasil Pernyataan X1.4.....	46
Gambar 4. 6 Diagram Pie Hasil Pernyataan X1.5.....	47
Gambar 4. 7 Diagram Pie Hasil Pernyataan X2.1.....	47
Gambar 4. 8 Diagram Pie Hasil Pernyataan X2.2.....	48
Gambar 4. 9 Diagram Pie Hasil Pernyataan X2.3.....	49
Gambar 4. 10 Diagram Pie Hasil Pernyataan X2.4.....	49
Gambar 4. 11 Diagram Pie Hasil Pernyataan X2.5.....	50
Gambar 4. 12 Diagram Pie Hasil Pernyataan X3.1.....	51
Gambar 4. 13 Diagram Pie Hasil Pernyataan X3.2.....	51
Gambar 4. 14 Diagram Pie Hasil Pernyataan X3.3.....	52
Gambar 4. 15 Diagram Pie Hasil Pernyataan X3.4.....	53
Gambar 4. 16 Diagram Pie Hasil Pernyataan X3.5.....	53
Gambar 4. 17 Diagram Pie Hasil Pernyataan X3.6.....	54
Gambar 4. 18 Diagram Pie Hasil Pernyataan Y.1.....	55
Gambar 4. 19 Diagram Pie Hasil Pernyataan Y.2.....	55
Gambar 4. 20 Diagram Pie Hasil Pernyataan Y.3.....	56
Gambar 4. 21 Diagram Pie Hasil Pernyataan Y.4.....	57
Gambar 4. 22 Diagram Pie Hasil Pernyataan Y.5.....	57

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Poster Digital Penyebaran Link Kuesioner Penelitian	73
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 3 Tabulasi Data Kuesioner	79
Lampiran 4 Output SPSS 29	82





Hak Cipta :

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

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pesatnya perkembangan teknologi di era digital saat ini merupakan suatu bentuk inovasi yang memudahkan aktivitas manusia, ditandai dengan kemudahan mengakses internet dimana telah mendorong tingkat penggunaan internet di Indonesia yang meningkat tiap tahunnya. Menurut survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), penggunaan internet penduduk Indonesia pada awal 2024 dilaporkan mencapai 221.563.479 jiwa dari total populasi penduduk Indonesia tahun 2023 sebesar 278.696.200 jiwa. Berdasarkan laporan APJII tersebut, terlihat di awal tahun 2024, penetrasi internet Indonesia mencapai 79,5%. Angka ini dihitung berdasarkan jumlah orang yang terkoneksi internet dibandingkan dengan populasi. Menurut laporan APJII, generasi Z yang terdiri dari orang-orang yang berusia antara 1997 dan 2012, atau berusia antara 12 dan 27 tahun, menjadi kelompok usia dengan tingkat kontribusi tertinggi yang terkoneksi internet pada 2024, dengan 34,4%. Generasi Milenial, dengan tingkat kontribusi 30,62%, lalu generasi X dengan tingkat kontribusi 18,98% (APJII, 2024).

Kemajuan teknologi saat ini juga mempengaruhi perkembangan sistem pembayaran dalam melakukan suatu transaksi. Menurut laporan Bank Indonesia (2024), nilai dari transaksi perbankan digital tahun 2023 tercatat Rp58.478,24 triliun dengan arti lain tumbuh sebesar 13,48% (yoy) dan diproyeksikan tahun 2024 akan meningkat 9,11% (yoy) hingga mencapai Rp63.803,77 triliun. Inovasi *digital banking* ini menggeser fungsi uang tunai menjadi non tunai, serta menggambarkan keinginan besar masyarakat dalam menggunakan suatu transaksi elektronik sebagai alat pembayaran.

Adanya *digital banking* menjadi salah satu kemudahan dalam bertransaksi keuangan. Asosiasi Fintech Pendanaan bersama Indonesia (AFPI) mengungkapkan, terdapat 63% pengguna layanan digital di Indonesia berasal dari generasi milenial dan

generasi Z (N. K. Putri, 2023). Menurut D. N. Pratiwi et al (2022) menyebutkan sebagian besar generasi milenial dan generasi Z sebanyak 96,5% telah memiliki rekening bank dan terbiasa melakukan transaksi melalui layanan elektronik. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa generasi Z mempunyai niat lebih besar dibanding dengan gen milenial dalam menggunakan layanan transaksi elektronik. Generasi Z cenderung mencari kemudahan dalam memanfaatkan layanan, mengutamakan langkah-langkah efisien sesuai dengan gaya hidupnya yang serba cepat.

Salah satu lembaga perbankan yaitu PT Bank Syariah Indonesia telah mengadopsi kemajuan *digital banking* dengan mengintegrasikan inovasi transaksi elektronik melalui layanan *mobile banking*. Menurut Mauliddina et al (2022), *Mobile banking* diartikan sebagai layanan dalam perbankan dengan menyediakan suatu bentuk aplikasi di *smartphone* yang bertujuan memudahkan nasabah pengguna transaksi perbankan, seperti transfer antar bank, cek saldo, pembayaran, akses informasi bank, serta pantauan transaksi melalui mutasi saldo, tanpa harus ke kantor cabang. Ini memungkinkan nasabah menghemat waktu, tenaga, dan pikiran, terutama bagi yang memiliki mobilitas tinggi.

Menurut sebuah lembaga survei online Populix, ada tiga alasan utama yang mengapa nasabah menggunakan *mobile banking* untuk melakukan kegiatan transaksinya. Pertama, karena menggunakan aplikasi *mobile banking* dinilai praktis, alasan kedua karena efisien waktu, dan alasan ketiga karena mudah digunakan. Survei Populix ini menunjukkan daftar sepuluh aplikasi *mobile banking* yang paling populer dan banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia, dimana aplikasi BSI Mobile adalah satu-satunya aplikasi dari perbankan syariah yang masuk ke dalam daftar survei tersebut dan berada di urutan ke-5 (Populix, 2022). Selain itu, Jumlah pengguna BSI Mobile hingga kuartal ke III 2023 telah mencapai 5,9 juta dengan pertumbuhan tahunan sebesar 32,8% (F. Pratiwi, 2023).

Meskipun BSI Mobile menjadi satu-satunya *mobile banking* syariah yang masuk ke sepuluh aplikasi *mobile banking* yang paling populer dan banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia serta jumlah pengguna BSI Mobile hingga kuartal ke III 2023 telah mencapai 5,9 juta dengan pertumbuhan tahunan sebesar 32,8%, namun hal ini

Hak Cipta :

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

Hak Cipta :

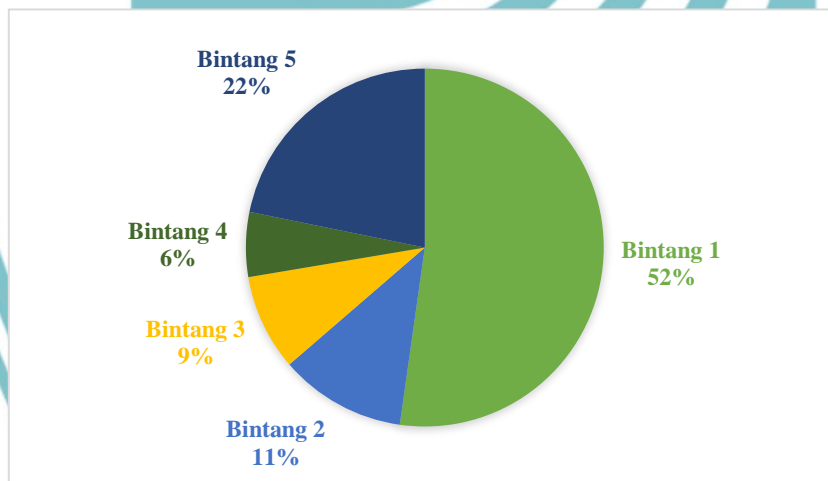
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

belum tentu menjadikan para nasabah merasa puas. Penilaian di *playstore* merupakan salah satu cara untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah BSI Mobile. Apabila semakin besar *rating* BSI mobile pada *playstore*, maka sudah terjamin kualitas layanan, kemudahan penggunaan dan kemanfaatan dalam aplikasi ini melalui banyaknya ulasan yang diberikan pengguna. Data jumlah ulasan pengguna BSI Mobile di *playstore* periode bulan Februari – April 2024 dapat terlihat dalam Tabel 1.1 dan Gambar 1.1.

Tabel 1.1 Jumlah Ulasan BSI Mobile di Playstore periode Februari – April 2024

RATING	FEBRUARI 2024	MARET 2024	APRIL 2024	JUMLAH ULASAN NASABAH
Bintang 1	366	694	924	1984
Bintang 2	72	167	195	434
Bintang 3	38	161	131	330
Bintang 4	46	89	87	222
Bintang 5	194	265	369	828

Sumber: Data diolah, Playstore (2024)



Gambar 1. 1 Diagram Pie Jumlah Ulasan Nasabah Pengguna BSI Mobile di Playstore periode Februari – April 2024

Sumber: Data diolah, Playstore (2024)

Terlihat pada tabel dan gambar diagram pie tersebut, dari keseluruhan *rating* aplikasi BSI Mobile di *Playstore* dalam 3 bulan terakhir (Februari s.d. April 2024) mayoritas pengguna merating bintang 1, dimana *rating* bintang 1 menunjukkan ulasan yang paling buruk. Pengguna dapat menilai layanan atau aplikasi BSI Mobile dari 1

sampai 5 (bintang 1 adalah nilai terendah dan bintang 5 adalah nilai tertinggi). Berdasarkan data tersebut, terlihat bahwa *rating* bintang 1 aplikasi BSI Mobile selama 3 bulan terakhir ini terdapat 1.984 nasabah atau sebesar 52% nasabah. Lalu pada *rating* bintang 5 aplikasi BSI Mobile selama 3 bulan terakhir ini hanya terdapat 828 nasabah atau sebesar 22% nasabah saja. Hal ini menunjukkan bahwa dalam 3 bulan terakhir lebih banyak nasabah yang tidak puas terkait pelayanan yang diberikan BSI Mobile karena banyak nasabah yang memberikan penilaian terendah daripada yang tertinggi.

Bentuk ketidakpuasan nasabah pengguna BSI Mobile dapat dilihat melalui ulasan-ulasan yang diberikan. Oleh karena banyaknya keluhan dari nasabah dan kekurangan pada layanan BSI mobile yang menjelaskan bentuk ketidaknyamanan dari kualitas pelayanan yang telah diberikan, maka hal tersebut belum menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih kepada nasabah. Pada ulasan di *playstore* menunjukkan mayoritas nasabah mengeluh tentang seringnya terjadi gangguan (*error*), lambatnya kinerja, dan ketidakpraktisan dari aplikasi BSI Mobile yang menyebabkan *e-service quality* yang diberikan dinilai rendah oleh banyaknya pengguna. Hal tersebut juga didukung menurut hasil penelitian Mauliddina et al (2022) tentang rendahkan kualitas layanan BSI Mobile. Dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa permasalahan pada nasabah yang mengeluhkan ketidakpuasan terkait kualitas layanan elektronik yang diberikan.

Oleh karena itu, persepsi nasabah terhadap *e-service quality* merupakan faktor krusial dalam menilai kepuasan nasabah. Hal tersebut dapat memungkinkan para nasabah untuk mengulangi penggunaan layanan pada *mobile banking* apabila kualitas layanan yang diberikan dapat dengan mudah digunakan dan nasabah dapat merasakan secara langsung manfaatnya. Penelitian mengenai kualitas pelayanan elektronik yang dilakukan oleh C. A. Putri & Ginting (2021) menyatakan bahwa *e-service quality* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah *mobile banking* secara positif. Namun penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian Andriyati et al (2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* mempengaruhi kepuasan nasabah secara negatif namun signifikan.

Hak Cipta :

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

Kepuasan nasabah juga dipengaruhi dari kemudahan penggunaan. Kemudahan dalam memakai *mobile banking* menandakan pelayanan *mobile banking* pada bank tersebut praktis yang dapat dipahami oleh nasabah, kemudian dapat memudahkan nasabah tersebut untuk mempelajari cara bertransaksi melalui *mobile banking*. Menurut hasil penelitian Samuel & Eze (2020) variabel kemudahan penggunaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah *mobile banking* secara positif signifikan. Namun hasil penelitian Jannah & Siregar (2024) telah menunjukkan hasil lain, dimana kemudahan berpengaruh dengan kepuasan nasabah secara signifikan.

Selain *e-service quality* dan kemudahan penggunaan, peneliti juga melakukan penelitian terhadap variabel manfaat. Nasabah berharap bahwa BSI Mobile akan memberikan manfaat bagi transaksi keuangannya. Dengan menyediakan manfaat bagi penggunaan sistem teknologi perbankan seperti *mobile banking*, maka para nasabah merasa dalam memakai layanan BSI Mobile maka dapat meningkatkan kinerja, efisiensi, dan produktivitasnya. Hasil penelitian Febrian et al (2021) mendukung pernyataan tersebut, dimana yang diberikan oleh *mobile banking* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun, hasil ini bertentangan dengan temuan Lubis & Lukman (2023) bahwa manfaat tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Berdasarkan fenomena dan perbedaan hasil dari penelitian yang telah dijabarkan sebelumnya, serta belum banyak yang meneliti kepuasan nasabah Generasi Z dalam penggunaan BSI Mobile, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian berjudul: **“Pengaruh *E-Service Quality*, Kemudahan Penggunaan, Manfaat terhadap Kepuasan Nasabah Generasi Z dalam menggunakan Aplikasi BSI Mobile.”**

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan fenomena diatas yang sudah dijabarkan melalui latar belakang bahwa BSI Mobile merupakan satu-satunya perbankan syariah yang masuk kedalam daftar 10 aplikasi *mobile banking* yang paling banyak digunakan masyarakat Indonesia menurut survei Populix, hal ini mengindikasikan bahwa terdapat banyak masyarakat yang menggunakan aplikasi BSI Mobile dibandingkan dengan *mobile banking* syariah

Hak Cipta :

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

lainnya. Namun dengan banyaknya pengguna BSI Mobile tersebut, bukan berarti seluruh nasabahnya merasa puas dengan layanan yang diberikan. Melalui data *playstore* bulan Februari s.d. April 2024 ditemukan bahwa ternyata lebih banyak nasabah pengguna yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan BSI Mobile, dimana para nasabah banyak yang memberikan penilaian terendah daripada penilaian tertinggi. Nasabah pengguna BSI Mobile mayoritas memberikan penilaian bintang 1 yaitu sebesar 52% beserta ulasan buruk terkait keluhan dan kurangnya kualitas layanan yang diberikan. Hal tersebut berarti menggambarkan bahwa meskipun BSI Mobile memiliki pengguna yang banyak, nasabah pengguna yang komplain mengenai permasalahan dari aplikasi BSI Mobile pun juga banyak.

Selain gap fenomena di atas, terdapat juga gap penelitian yaitu terkait dengan adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian dari variabel *e-service quality*, kemudahan penggunaan, manfaat terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI Mobile. Oleh karena itu berdasarkan gap fenomena dan gap penelitian yang ada, maka penelitian ini akan berfokus pada variabel *e-service quality*, kemudahan penggunaan, dan manfaat apakah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Generasi Z dalam menggunakan BSI Mobile.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dijabarkan, maka peneliti ingin mengajukan pertanyaan-pertanyaan penelitian dibawah ini:

1. Apakah *e-service quality* mempengaruhi kepuasan nasabah Generasi Z menggunakan BSI Mobile?
2. Apakah kemudahan penggunaan mempengaruhi kepuasan nasabah Generasi Z menggunakan BSI Mobile?
3. Apakah manfaat mempengaruhi kepuasan nasabah Generasi Z menggunakan BSI Mobile?
4. Apakah *e-service quality*, kemudahan penggunaan, manfaat mempengaruhi kepuasan nasabah Generasi Z dalam menggunakan BSI Mobile?

Hak Cipta :

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

1.4 Tujuan Penelitian

Melalui pertanyaan penelitian yang telah diajukan di atas, maka tujuan penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis seberapa besar *e-service quality* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Generasi Z dalam penggunaan BSI Mobile.
2. Menganalisis seberapa besar kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Generasi Z dalam penggunaan BSI Mobile.
3. Menganalisis seberapa besar manfaat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Generasi Z dalam penggunaan BSI Mobile.
4. Menganalisis seberapa besar *e-service quality*, kemudahan penggunaan, manfaat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Generasi Z dalam penggunaan BSI Mobile.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil dari penelitian ini akan memberi pembaca lebih banyak pengetahuan mengenai kualitas BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah. Selain itu dapat bermanfaat sebagai referensi bagi peneliti yang akan melakukan suatu penelitian lebih lanjut mengenai BSI Mobile.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan bahwa hasil dari penelitian ini bermanfaat kepada Bank Syariah Indonesia sebagai bahan masukan dan saran dalam mengevaluasi pengembangan kualitas layanan agar lebih baik lagi, serta meningkatkan performa dari BSI Mobile agar ulasan buruk dapat diminimalisir tentunya juga untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam penggunaan BSI Mobile.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan memiliki tujuan dalam membuat pembahasan skripsi agar lebih mudah dilihat dan dipahami. Isi penelitian terdiri dari lima bab sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 ini memberi penjelasan tentang latar belakang penelitian ini, termasuk rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat yang ditawarkan kepada berbagai pihak. Latar belakang masalah mencakup penjelasan mengenai alasan penelitian dilakukan dan inti dari masalah yang akan diteliti untuk menghasilkan tujuan dan manfaat penelitian.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menganalisis penelitian sebelumnya, kerangka berpikir, pengembangan hipotesis dan dasar teoritis yang akan berfungsi sebagai dasar untuk penelitian yang akan dilakukan. Peneliti mencoba untuk menemukan perbedaan dan menemukan inspirasi baru untuk penelitian yang sedang dilakukan dalam penelitian terdahulu. Kerangka pemikiran merupakan landasan dari penelitian yang memberikan dasar untuk penelitian yang disusun berdasarkan fakta-fakta, observasi, dan kajian pustaka yang dilakukan peneliti. Dalam hipotesis penelitian, peneliti mencoba mengajukan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenaran perlu diuji secara empiris dalam hipotesis tersebut.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab tiga menganalisis topik dan jenis penelitian yang akan digunakan, metode pengambilan sampel, objek penelitian, jenis data dan sumber data yang digunakan, serta teknik pengumpulan data dan analisisnya. Dalam jenis penelitian ini, peneliti menjelaskan alasan dan tujuan penelitian menggunakan metode kuantitatif. Kemudian pada objek penelitian, peneliti menjelaskan objek yang diteliti yaitu *e-service quality*, kemudahan penggunaan, dan manfaat sebagai variabel dependen serta kepuasan nasabah Generasi Z sebagai variabel independen.

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab empat membahas data yang diperoleh dalam penelitian ini. Data ini biasanya disajikan dalam bentuk tabel dan grafik, dan berikut adalah penjelasan singkat. Data primer dan sekunder dapat digunakan sebagai hasil penelitian. Selain itu, penjelasan tentang hasil penelitian yang dianalisis dengan teori yang telah ditetapkan sebelumnya harus dijelaskan oleh peneliti pada bab ini.

Hak Cipta :

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

BAB 5 PENUTUP

Bab lima berisi kesimpulan akhir penelitian berdasarkan hasil yang didapatkan, dengan menguraikan kesimpulan beserta saran dari hasil penelitian baik secara teoritis atau praktis. Kesimpulan memaparkan hasil penelitian dan pembahasan yang mendalam, serta saran menyajikan beberapa saran yang diberikan peneliti berdasarkan pengalaman lapangan untuk meningkatkan proses pengujian di masa mendatang.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dan membahas pengaruh *e-service quality*, kemudahan penggunaan, manfaat terhadap kepuasan nasabah generasi Z pengguna BSI Mobile, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *e-service quality* (X1) secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah generasi Z dalam menggunakan BSI Mobile. Semakin baiknya kualitas layanan elektronik yang diberikan BSI Mobile, maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah generasi Z terhadap penggunaan aplikasi BSI Mobile. Melalui penelitian ini dapat dilihat bahwa kualitas layanan elektronik yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah generasi Z adalah keandalan BSI Mobile yaitu seluruh transaksinya dapat dipercaya.
2. Variabel kemudahan penggunaan (X2) secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah generasi Z dalam menggunakan BSI Mobile. Semakin baiknya kemudahan penggunaan yang diberikan BSI Mobile, maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah generasi Z terhadap penggunaan aplikasi BSI Mobile. Melalui penelitian ini dapat dilihat bahwa kemudahan penggunaan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah generasi Z adalah BSI Mobile fleksibel yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja.
3. Variabel manfaat (X3) secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah generasi Z dalam menggunakan BSI Mobile. Semakin baiknya manfaat yang diberikan BSI Mobile, maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah generasi Z terhadap penggunaan aplikasi BSI Mobile. Artinya nasabah generasi Z merasakan manfaat secara pribadi dalam menggunakan layanan BSI Mobile.
4. Variabel *e-service quality* (X1), kemudahan penggunaan (X2), dan manfaat (X3) secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

nasabah generasi Z dalam menggunakan BSI Mobile. Hal tersebut menggambarkan bahwa semakin baiknya kualitas layanan elektronik, kemudahan penggunaan, dan semakin besarnya manfaat yang dirasakan penggunaannya, maka kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh *e-service quality*, kemudahan penggunaan, dan manfaat terhadap kepuasan nasabah generasi Z pengguna layanan BSI Mobile, ada beberapa saran yang dapat disampaikan dari peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi PT. Bank Syariah Indonesia

Saran bagi Bank Syariah Indonesia adalah mengembangkan kualitas layanan BSI Mobile agar lebih baik lagi, seperti lebih meningkatkan kemudahan akses dan kepraktisan penggunaan BSI Mobile dengan cara pembaharuan desain *interface* (antar muka) yang lebih sederhana dan mudah dipahami, serta fitur-fiturnya akan semakin lengkap. Selain itu, Bank Syariah Indonesia disarankan dapat meningkatkan kualitas layanan *customer care* BSI Mobile, yaitu dengan cara memberikan bantuan dan pelayanan yang lebih cepat tanggap, akurat, dan responsif terhadap keluhan nasabah. Kemudian saran selanjutnya adalah dengan meningkatkan *user-friendly* pada jaringannya, karena nasabah sering kali mengeluh terkait jaringan yang menyebabkan *error* dalam penggunaannya. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan performa dari BSI Mobile agar ulasan buruk dapat diminimalisir tentunya juga meningkatkan kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BSI Mobile.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Saran yang dapat peneliti berikan bagi penelitian selanjutnya mengenai BSI Mobile adalah dengan menggunakan variabel diluar dari variabel *e-service quality*, kemudahan penggunaan, dan manfaat. Variabel yang dapat digunakan misalnya keamanan dan fitur layanan apakah mempengaruhi kepuasan nasabah generasi Z. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode analisa data yang berbeda

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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

dari metode yang sudah digunakan pada penelitian ini. Kemudian, melalui penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai acuan dan referensi untuk penelitian yang selanjutnya terkait dengan BSI Mobile.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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



DAFTAR PUSTAKA

- Aini, I. et al. (2022). Analisis Minat Mahasiswa dalam Menggunakan Mobile banking. *Nahdatul Iqtishadiyah: Jurnal Perbankan Syariah*, 2(1), 14-28.
- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh Kemanfaatan , Kemudahan Keamanan , dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep). *Alkasb: Journal of Islamic Economics*, 1, 70–89.
- Andriyati, S. et al. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN TRANSAKSI DAN FITUR PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM PENGGUNAAN BSI MOBILE BANKING. *Al-Iqtishod: Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2), 139-159., Vol.12(10), h.15.
- Antika, B. W., & Andjarwati, A. L. (2016). Pengaruh kemudahan dan emotional factor terhadap word of mouth dengan kepuasan sebagai variabel intervening (studi pada konsumen olx di surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4, 1–14.
- APJII. (2024). *Hasil Survey Internet APJII*. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). <https://survei.apjii.or.id/home>
- Ayunita, D. et al. (2018). Modul Uji Validitas dan Reliabilitas. In *STATISTIKA TERAPAN* (Issue October, pp. 1–14). https://www.researchgate.net/publication/328600462_Modul_Uji_Validitas_dan_Reliabilitas
- Chang, H. H. et al. (2009). The impact of e-service quality , customer satisfaction and loyalty on e-marketing : Moderating effect of perceived value. *Total Quality Management*, 3363. <https://doi.org/10.1080/14783360902781923>
- Davis. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 319–340. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/249008>

Hak Cipta :

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

Dwijulianti, F., & Anggrainie, N. (2023). PENGARUH E-SERVICE QUALITY, E-TRUST, KELENGKAPAN FITUR, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEAMANAN DATA, DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN. *Mufakat: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2, 1–14. <https://doi.org/https://doi.org/10.572349/mufakat.v2i5.1024>

Febrian, D. et al. (2021). The Effect of Benefits Offered and Customer Experience on Re-use Intention of Mobile Banking through Customer Satisfaction and Trust. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 25(July), 551–569. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v25i3.5879>

Hakim, L., & Suhendra, E. S. (2021). The Influence Of Perception Of Benefits , Easy Of Use , Use , Trust , And Availability Of Features On Satisfaction Of Use Of Bca Mobile Banking Services (Sejabodetabek). *International Journal of Science, Technology & Management*, 1731–1736.

Ismulyaty, S. et al. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo). *NISBAH: Jurnal Perbanka Syariah*, 8(1), 66–75. <https://doi.org/10.30997/jn.v8i1.6117>

Istiarni, P. R. D., & Hadisprajitno, P. B. (2014). ANALISIS PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KREDIBILITAS TERHADAP MINAT PENGGUNAAN BERULANG INTERNET BANKING DENGAN SIKAP PENGGUNAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Empiris: Nasabah Layanan Internet Banking di Indonesia). *Diponegoro Journal Of Accounting*, 03, 1–10.

Jannah, M. R., & Siregar, S. L. (2024). Pengaruh Kemudahan Sistem , Keamanan Sistem dan Tampilan Aplikasi Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 4(1), 241–264.

Hak Cipta :

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

Junaedi, A. T. et al. (2023). OPPORTUNITIES AND CHALLENGES OF ISLAMIC BANKS IN THE DIGITAL BANKING ERA IN THE PERSPECTIVE OF GENERATION Z. *Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan, Dan Bisnis*, 8(2), 116–125.

Kamarudin, J. et al. (2022). Pengaruh Faktor Kemudahan , Keamanan , dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju) The Influence Of Convenience , Security And Risk Factors On Customer Satisfaction In Using Mobil. *Forecasting: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 1(2), 11–18.

Latri, D. W., & Solekah, N. A. (2023). HOW CUSTOMER SATISFACTION MEDIATED BENEFITS OFFERED AND E-SERVICE QUALITY TO CUSTOMER TRUST AND REPEAT USAGE OF BSI MOBILE BANKING. *International Conference of Islamic Economics and Business 9th 2023, 2010*, 445–458.

Lubis, D. Y., & Lukman, S. (2023). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 2(2), 443–456.

Maksum. (2023). Eksplorasi Minat Generasi Z dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking Syariah dan Konvensional Perspektif Theory of Consumption Value. *Jurnal Investasi Islam*, 8(2), 182–197.

Mauliddina, P. et al. (2022). The Effect of Mobile banking Service Quality on Customer Satisfaction with Indonesian Sharia Bank(BSI) at Thursina Hospital. *Http://Www.Journal Staihubbulwathan.Id/Index.Php/Finest/Index Vol.6, No. 1 2022*, 6(1), 79–97.
<http://www.journal.staihubbulwathan.id/index.php/finest/index>

Naufal R, A. et al. (2023). Persepsi Positif Generasi Z Terhadap Teknologi Perbankan (Studi Kasus pada Mahasiswa UIN KH ABDURRAHMAN WAHID Pekalongan). *GLORY (Global Leadership Organizational Research in Management)*, 1(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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Populix. (2022). Consumer Preference Towards Banking and E-Wallet Apps. *Populix.Co*, 1–18. <https://info.populix.co/report/digital-banking-survey/>
- Pratiwi, D. N. et al. (2022). Financial Technology (FINTECH): Generasi Z dan Generasi Milenial. *Seminar Inovasi Manajemen Bisnis dan Akuntansi (SIMBA) 4*, 4(September), 1–8. <http://prosiding.unipma.ac.id/index.php/SIMBA/article/view/3593>
- Pratiwi, F. (2023). *BSI: 97 Persen Transaksi Dilakukan Via Kanal Elektronik*. Isen.Id. <https://isen.id/berita/s3fb6p457/>
- PREDANA, P. G. W. et al. (2020). Effect Of Easy In The Use, Trust And Benefits Of The Use Of Mobile Banking Services. *International Journal of Environmental, Sustainability, and Social Science*, 9644, 36–40.
- Putri, C. A., & Ginting, P. (2021). The Influence of E-Service Quality and Relational Marketing on E-Satisfaction in Using Mobile Banking through User Experience at Bank Syariah Mandiri Medan Petisah Branch Office. *International Journal of Research & Review*, 8(August), 587–596.
- Putri, N. K. (2023). *AFPI: 63% Pengguna Generasi Milenial dan Gen Z Akses Layanan Keuangan Digital*. Wartaekonomi.Co.Id. <https://wartaekonomi.co.id/read503831/afpi-63-pengguna-generasi-milenial-dan-gen-z-akses-layanan-keuangan-digital#:~:text=Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia %28AFPI%29 mengungkapkan%2C terdapat,Indonesia berasal dari generasi milenial dan Gen Z.>
- Raharjo, S. (2019). *Makna Koefisien Determinasi (R Square) dalam Analisis Regresi Linear Berganda*. SPSS Indonesia. <https://www.spssindonesia.com/2017/04/makna-koefisien-determinasi-r-square.html>
- Raharjo, S. (2021a). *Cara Melakukan Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov dengan SPSS*. SPSS Indonesia. <https://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-normalitas->



Hak Cipta :

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

kolmogorov-smirnov-spss.html

- Raharjo, S. (2021b). *Tutorial Uji Heteroskedastisitas dengan Glejser SPSS*. SPSS Indonesia. <https://www.spssindonesia.com/2014/02/uji-heteroskedastisitas-glejser-spss.html>
- Raharjo, S. (2021c). *Uji Multikolinearitas dengan Melihat Nilai Tolerance dan VIF SPSS*. SPSS Indonesia. <https://www.spssindonesia.com/2014/02/uji-multikolonieritas-dengan-melihat.html>
- Rinjani, A. N. et al. (2024). Pengaruh Bank Digital Terhadap Minat Gen Z. *Indonesian Journal of Economics , Management , and Accounting*, 1(4), 210–215.
- Samuel, C., & Eze, P. (2020). Effect Of Mobile Banking On Customers Satisfaction In Commercial Banks In Anambra State. *International Journal of Innovative Social Sciences & Humanities Research*, 8(1), 101–109.
- Shafira, A. S. et al. (2023). Pengaruh kemudahan, keamanan, manfaat, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan brimo di kota semarang. *Jurnal Ilmiah Research and Development Student (JIS)*, 1(2), 62–74.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. PENERBIT ALFABETA BANDUNG.
- Survei Good Stats. (2023). *10 Provinsi dengan Jumlah Nasabah Bank Terbanyak 2023, DKI Teratas*. Goodstats.Id. <https://goodstats.id/article/duduki-posisi-pertama-dki-jakarta-tembus-104-juta-nasabah-pada-maret-2023-EPovT>
- Survei Tempo.co. (2019). *Internet dan Mobile Banking Dominasi Pembayaran Belanja Online*. Bisnis Tempo. <https://bisnis.tempo.co/read/1285298/internet-dan-mobile-banking-dominasi-pembayaran-belanja-online>
- Tumewah, E. et al. (2020). The Effect of M-Banking Service Quality and Customer Perceived Value to Satisfaction and Loyalty of Bank XYZ Customers. *International Journal of Management and Humanities*, 0913(6), 132–138.

<https://doi.org/10.35940/ijmh.F0634.024620>

Wahyuningsih, N., & Janah, N. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat. *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah*, 10(2), 295–314.

Yasmin, A. A., & Dirbawanto, N. D. (2022). THE EFFECT OF PERCEPTION OF BENEFITS , EASE OF USE , RISK AND TRUST IN CUSTOMERS ' INTEREST IN USING BNI MOBILE BANKING (Study at Bank BNI 46 Tanjung Balai Branch Office). *JOURNAL OF HUMANITIES, SOCIAL SCIENCES AND BUSINESS*, 2(1), 219–224.

Zuhra, I. et al. (2023). PENGARUH KUALITAS LAYANAN BRI MOBILE TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PENGGUNA BRI MOBILE DI FAKULTAS. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(30), 764–778.

Zuliestiana, D. A., & Setiawan, A. N. (2022). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E CUSTOMER SATISFACTION DAN DAMPAKNYA TERHADAP E-CUSTOMER LOYALTY PADA PENGGUNA APLIKASI BCA MOBILE. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi*, 6(2), 934–953.

Zulkarnain, M. et al. (2023). PENGARUH KEMUDAHAN, KETERSEDIAAN FITUR DAN MANFAAT TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA BSI MOBILE DI KECAMATAN ILIR BARAT KOTA PALEMBANG. *J-EBIS (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)*, 8, 267–284.

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

LAMPIRAN**Lampiran 1 Poster Digital Penyebaran Link Kuesioner Penelitian**

CALLING FOR RESPONDENTS

Dengan kriteria:

- ✦ Nasabah Bank BSI berusia 17-27 tahun
- ✦ Pengguna aplikasi BSI Mobile

Assalamualaikum wr. wb

Perkenalkan saya Cipta Rahmadanti, mahasiswi tingkat akhir Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Syariah, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta.

Saat ini saya sedang melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh *E-Service Quality*, Kemudahan Penggunaan, dan Manfaat terhadap Kepuasan Nasabah Generasi Z dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile".

Seluruh data dan informasi yang ada pada kuesioner ini akan sangat dijaga kerahasiaannya dengan tidak dipublikasikan dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian.



SCAN HERE!

Apabila anda memenuhi kriteria tersebut, mohon ketersediaannya untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Terima kasih 🙏

 <https://bit.ly/KuesionerPenelitianCipta>

 @ciptarhm

 rahmadanticipta@gmail.com



Bagi 5 responden yang beruntung akan mendapatkan hadiah berupa saldo e-wallet saat penelitian berakhir.

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan saya Cipta Rahmadanti, mahasiswi tingkat akhir Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Syariah, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality*, Kemudahan Penggunaan, dan Manfaat terhadap Kepuasan Nasabah Generasi Z dalam menggunakan Aplikasi BSI Mobile”. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini, yaitu:

1. Nasabah Bank Syariah Indonesia berusia 17-27 tahun
2. Pengguna aplikasi BSI Mobile

Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan para responden yang memenuhi kriteria tersebut dapat meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Seluruh data dan informasi yang ada pada kuesioner ini akan sangat dijaga kerahasiaannya dengan tidak dipublikasikan dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Jika terdapat saran terkait pertanyaan kuesioner dalam penelitian ini, silahkan untuk dapat menghubungi peneliti melalui kontak email cipta.rahmadanti.ak20@mhsw.pnj.ac.id

Saya mengucapkan terima kasih atas partisipasi responden yang telah mengisi kuesioner, semoga Allah SWT membalas dengan kebaikan dan keberkahan.

Bagi 5 responden yang beruntung akan mendapatkan hadiah berupa saldo *e-wallet* saat penelitian berakhir.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Peneliti,

Cipta Rahmadanti

Hak Cipta :

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



Petunjuk Pengisian

Dalam kuesioner ini terdapat 4 bagian yaitu E-Service Quality, Kemudahan Penggunaan, Manfaat, dan Kepuasan Nasabah. Pada setiap bagian akan terdapat beberapa pernyataan. Responden diwajibkan memilih pada satu jawaban yang sesuai dengan kondisi para responden. Penelitian ini menggunakan skala likert, berikut ini adalah skala likert yang digunakan dalam penelitian ini:

1= Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Ragu-Ragu (RG)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - Laki-laki
 - Perempuan
3. Apakah anda pengguna aplikasi BSI Mobile berusia 17-27 tahun?

Jika Anda menjawab “Ya” silakan melanjutkan menjawab pertanyaan berikutnya.

Namun, jika Anda menjawab “Tidak” cukup berhenti sampai disini dan terima kasih.

- Ya
 - Tidak
4. Domisili:
 - Jakarta
 - Depok
 - Bogor
 - Tangerang
 - Bekasi
 - Lainnya


 JAKARTA

Hak Cipta :

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

Hak Cipta :

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

5. Pekerjaan:

- Pelajar/Mahasiswa
- Karyawan Swasta
- Wirausaha
- Aparatur Sipil Negara (ASN)
- Lainnya

Pertanyaan Inti

Pilihlah jawaban yang sesuai dengan apa yang Anda rasakan. Adapun kriteria jawaban adalah

sebagai berikut:

1= Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Ragu-Ragu (RG)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

I. E-Service Quality (X1)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	RG	TS	STS
<i>Efisiensi & Kenyamanan (Efficiency & Convenience)</i>						
1	Layanan BSI Mobile yang saya gunakan dapat diakses dengan cepat					
2	Saya merasa nyaman menggunakan layanan BSI Mobile untuk melakukan transaksi					
<i>Jaminan & Keamanan (Assurance & Security)</i>						
3	Saya merasa terjamin keamanannya dalam menggunakan BSI Mobile					
<i>Keandalan (Reliability)</i>						
4	Seluruh transaksi yang saya gunakan pada BSI Mobile dapat dipercaya					



© 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

Daya Tanggap (Responsiveness)					
5	Menu <i>customer care</i> pada BSI Mobile cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan masalah yang saya hadapi saat bertransaksi				

II. Kemudahan Penggunaan (X2)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	RG	TS	STS
Mudah dipelajari (easy to learn)						
1	Fitur-fitur pada BSI Mobile mudah untuk dipelajari					
Mudah digunakan (easy to use)						
2	Aplikasi BSI Mobile memiliki cara penggunaan yang mudah					
Fleksibel (flexible)						
3	BSI Mobile yang saya gunakan dapat diakses kapan saja					
4	BSI Mobile yang saya gunakan dapat diakses dimana saja					
Dapat mengontrol pekerjaan (controllable)						
5	Penggunaan BSI Mobile dapat memudahkan aktivitas pekerjaan saya					

III. Manfaat (X3)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	RG	TS	STS
Mempercepat pekerjaan (Work more quickly)						
1	Penggunaan BSI Mobile dapat membantu saya menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat					
Meningkatkan kinerja (Improve job performance)						
2	Penggunaan BSI Mobile dapat membuat kinerja saya meningkat					
Meningkatkan produktivitas (Increase productivity)						
3	Penggunaan BSI Mobile dapat meningkatkan produktivitas saya					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

<i>Efektifitas (Effectiveness)</i>					
4	Penggunaan BSI Mobile meningkatkan efektivitas saya dalam menjalankan transaksi sesuai dengan tujuan				
<i>Mempermudah pekerjaan (Make job easier)</i>					
5	Penggunaan BSI Mobile dapat mempermudah pekerjaan yang saya lakukan				
<i>Bermanfaat (Usefull)</i>					
6	Saya merasakan manfaat secara pribadi ketika menggunakan BSI Mobile untuk kegiatan bertransaksi				

IV. Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	RG	TS	STS
Kualitas Produk						
1	Saya merasa puas menggunakan BSI Mobile karena produk-produk yang diberikan berkualitas					
Kualitas Pelayanan						
2	Saya merasa puas menggunakan BSI Mobile karena kualitas layanannya sesuai dengan harapan					
Faktor emosional						
3	Saya merasa bangga dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile					
Harga						
4	Saya merasa puas terhadap promo yang diberikan bank melalui BSI Mobile					
Biaya						
5	Saya merasa puas terhadap biaya yang dikenakan BSI Mobile dalam melakukan transaksi.					

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Tabulasi Data Kuesioner

E-Service Quality (X1)					Kemudahan Penggunaan (X2)					Manfaat (X3)						Kepuasan Nasabah (Y)				
X 1.1	X 1.2	X 1.3	X 1.4	X 1.5	X 2.1	X 2.2	X 2.3	X 2.4	X 2.5	X 3.1	X 3.2	X 3.3	X 3.4	X 3.5	X 3.6	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5
5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	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	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4
4	4	4	4	2	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5
4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
3	3	4	5	4	5	4	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4
2	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	1	3	2	1	4	5	2	3	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	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	4	4	4	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	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4
2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4
5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
3	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	5	2	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1

Hak Cipta :

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

E-Service Quality (X1)					Kemudahan Penggunaan (X2)					Manfaat (X3)						Kepuasan Nasabah (Y)				
X 1.1	X 1.2	X 1.3	X 1.4	X 1.5	X 2.1	X 2.2	X 2.3	X 2.4	X 2.5	X 3.1	X 3.2	X 3.3	X 3.4	X 3.5	X 3.6	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5
4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5
5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
4	5	4	4	2	3	2	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	2	2	4
4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4
4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4
4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4
5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5
5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
3	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4
4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	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	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3
4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	3
4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
2	4	2	4	3	4	5	4	4	5	4	3	3	4	3	5	4	4	4	5	5
4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5
4	4	3	5	5	4	3	5	5	5	4	3	3	5	5	4	3	4	5	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5
4	5	5	4	3	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5
4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4
4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5
4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	3
4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	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

E-Service Quality (X1)					Kemudahan Penggunaan (X2)					Manfaat (X3)						Kepuasan Nasabah (Y)				
X 1.1	X 1.2	X 1.3	X 1.4	X 1.5	X 2.1	X 2.2	X 2.3	X 2.4	X 2.5	X 3.1	X 3.2	X 3.3	X 3.4	X 3.5	X 3.6	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 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	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5
4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5
5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5
4	4	5	4	4	4	4	4	5	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	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	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	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3
4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4

Lampiran 4 Output SPSS 29

1. Uji Instrumen Data
 - a. Uji Validitas

E-Service Quality (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,527**	,369*	,561**	,255	,772**
	Sig. (2-tailed)		,003	,045	,001	,174	<,001
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	,527**	1	,457*	,487**	,383*	,775**
	Sig. (2-tailed)	,003		,011	,006	,037	<,001
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	,369*	,457*	1	,472**	,406*	,718**
	Sig. (2-tailed)	,045	,011		,009	,026	<,001
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	,561**	,487**	,472**	1	,263	,748**
	Sig. (2-tailed)	,001	,006	,009		,160	<,001
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	,255	,383*	,406*	,263	1	,637**
	Sig. (2-tailed)	,174	,037	,026	,160		<,001
	N	30	30	30	30	30	30
X1	Pearson Correlation	,772**	,775**	,718**	,748**	,637**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	30	30	30	30	30	30

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

*. Correlation is significant at the 0.05 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Kemudahan Penggunaan (X2)

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
X2.1 Pearson Correlation	1	,644**	,483**	,396*	,522**	,794**
Sig. (2-tailed)		<,001	,007	,031	,003	<,001
N	30	30	30	30	30	30
X2.2 Pearson Correlation	,644**	1	,500**	,350	,573**	,810**
Sig. (2-tailed)	<,001		,005	,058	<,001	<,001
N	30	30	30	30	30	30
X2.3 Pearson Correlation	,483**	,500**	1	,548**	,314	,782**
Sig. (2-tailed)	,007	,005		,002	,091	<,001
N	30	30	30	30	30	30
X2.4 Pearson Correlation	,396*	,350	,548**	1	,327	,690**
Sig. (2-tailed)	,031	,058	,002		,077	<,001
N	30	30	30	30	30	30
X2.5 Pearson Correlation	,522**	,573**	,314	,327	1	,703**
Sig. (2-tailed)	,003	<,001	,091	,077		<,001
N	30	30	30	30	30	30
X2 Pearson Correlation	,794**	,810**	,782**	,690**	,703**	1
Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
N	30	30	30	30	30	30

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

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

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

Manfaat (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,670**	,607**	,360	,440*	,469**	,715**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	,051	,015	,009	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	,670**	1	,675**	,675**	,822**	,424*	,905**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	,019	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	,607**	,675**	1	,726**	,773**	,441*	,859**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	,015	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson Correlation	,360	,675**	,726**	1	,861**	,419*	,845**
	Sig. (2-tailed)	,051	<,001	<,001		<,001	,021	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3.5	Pearson Correlation	,440*	,822**	,773**	,861**	1	,383*	,907**
	Sig. (2-tailed)	,015	<,001	<,001	<,001		,037	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3.6	Pearson Correlation	,469**	,424*	,441*	,419*	,383*	1	,599**
	Sig. (2-tailed)	,009	,019	,015	,021	,037		<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	,715**	,905**	,859**	,845**	,907**	,599**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations

	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y
Y.1 Pearson Correlation	1	,373*	,298	,413*	,264	,704**
Sig. (2-tailed)		,042	,110	,023	,158	<,001
N	30	30	30	30	30	30
Y.2 Pearson Correlation	,373*	1	,469**	,127	,188	,654**
Sig. (2-tailed)	,042		,009	,504	,320	<,001
N	30	30	30	30	30	30
Y.3 Pearson Correlation	,298	,469**	1	,192	,504**	,718**
Sig. (2-tailed)	,110	,009		,309	,005	<,001
N	30	30	30	30	30	30
Y.4 Pearson Correlation	,413*	,127	,192	1	,428*	,646**
Sig. (2-tailed)	,023	,504	,309		,018	<,001
N	30	30	30	30	30	30
Y.5 Pearson Correlation	,264	,188	,504**	,428*	1	,667**
Sig. (2-tailed)	,158	,320	,005	,018		<,001
N	30	30	30	30	30	30
Y Pearson Correlation	,704**	,654**	,718**	,646**	,667**	1
Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
N	30	30	30	30	30	30

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

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

**NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

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

b. Uji Realibilitas

Variabel X1 (*E-Service Quality*)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,773	5

Variabel X2 (Kemudahan Penggunaan)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,810	5

Variabel X3 (Manfaat)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,890	6

Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,700	5

POLITEKNIK
 NEGERI
 JAKARTA

Hak Cipta :

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

Hak Cipta :

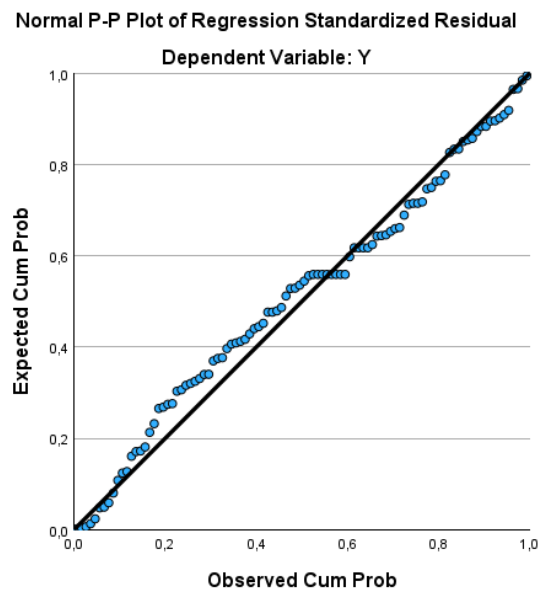
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

2. Uji Asumsi Klasik
 - a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardize d Residual	
N		100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	1,57013172	
Most Extreme Differences	Absolute	,082	
	Positive	,056	
	Negative	-,082	
Test Statistic		,082	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,093	
Monte Carlo Sig. (2- tailed) ^d	Sig.		
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,089
		Upper Bound	,105

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.



b. Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Coefficients ^a			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	,721	2,046		,352	,725		
X1	,418	,094	,414	4,450	<,001	,561	1,782
X2	,320	,096	,276	3,349	,001	,716	1,396
X3	,178	,074	,200	2,404	,018	,704	1,421

a. Dependent Variable: Y

c. Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Coefficients ^a		
	B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1 (Constant)	3,410	1,343		2,540	,013
X1	-,022	,062	-,048	-,357	,722
X2	-,049	,063	-,093	-,784	,435
X3	-,029	,049	-,072	-,603	,548

a. Dependent Variable: ABSRES

Hak Cipta :

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

Model	Unstandardized Coefficients		Coefficients ^a			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	,721	2,046		,352	,725		
X1	,418	,094	,414	4,450	<,001	,561	1,782
X2	,320	,096	,276	3,349	,001	,716	1,396
X3	,178	,074	,200	2,404	,018	,704	1,421

a. Dependent Variable: Y

4. Hasil Uji Hipotesis

a. Hasil Uji T (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Coefficients ^a		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	,721	2,046		,352	,725
X1	,418	,094	,414	4,450	<,001
X2	,320	,096	,276	3,349	,001
X3	,178	,074	,200	2,404	,018

a. Dependent Variable: Y

b. Hasil Uji F (Simultan)

Model	ANOVA ^a				Sig.
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	
1 Regression	279,174	3	93,058	36,603	<,001 ^b
Residual	244,066	96	2,542		
Total	523,240	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

c. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,730 ^a	,534	,519	1,59448

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



© 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