



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH *SYSTEM AVAILABILITY* DAN *RELIABILITY* TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BANK DIGITAL SEABANK**

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Disusun Oleh:

**AYU RISKIA AMALIA  
NIM. 2004421052**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN PERBANKAN TERAPAN  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
AGUSTUS 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 *SYSTEM AVAILABILITY* DAN *RELIABILITY* TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BANK DIGITAL SEABANK**

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

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Disusun Oleh:  
**AYU RISKIA AMALIA**  
NIM. 2004421052

**PROGRAM STUDI KEUANGAN PERBANKAN TERAPAN  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
AGUSTUS 2024**



## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayu Riskia Amalia

NIM : 2004421052

Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan

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, 12 Agustus 2024



Ayu Riskia Amalia

NIM. 2004421052

### Hak Cipta :

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

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

## LEMBAR PENGESAHAN


Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Ayu Riskia Amalia  
NIM : 2004421052  
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan  
Judul Skripsi : **Pengaruh *System Availability* dan *Reliability* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Digital Seabank**

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


### DEWAN PENGUJI

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

Pembimbing : Rahmanita Vidyasari, S.T.,M.T. (  )

**DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI**

Ditetapkan di : Depok  
Tanggal : 28 Agustus 2024

Ketua Jurusan Akuntansi  
  
Dr. Sabar Warsini S.E., M.M.  
NIP. 196404151990032002



**Hak Cipta :**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Ayu Riskia Amalia  
Nomor Induk Mahasiswa : 2004421052  
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/Keuangan dan Perbankan Terapan  
Judul Skripsi :  
“Pengaruh *System Availability* dan *Reliability* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Digital Seabank”

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

Disetujui oleh  
Pembimbing

Rahmanita Vidyasari, S.T.,M.T.  
NIP. 198612062014042001

Diketahui oleh

Ketua Program Studi  
Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan

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



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan berkat dan kasih-Nya sehingga penulisan skripsi untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan Akuntansi dapat diselesaikan. Skripsi ini berjudul “Pengaruh *System Availability* dan *Reliability* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Digital SeaBank”. Dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, banyak dukungan dan motivasi yang diterima dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, diucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu serta memberikan dukungan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
3. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan.
4. Ms. Rahmanita Vidyasari, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang sudah membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini dan selalu meluangkan waktunya untuk bimbingan kapan pun itu.
5. Seluruh Dosen dan Staf Administrasi Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama masa perkuliahan.
6. Seluruh keluarga Bapak, Ibu, Adik, yang telah memberikan doa, dukungan, semangat, dan motivasi serta bantuan baik moril maupun materil kepada penulis selama proses penulisan skripsi.
7. Tresna dan Sila selaku sahabat yang selalu memberikan dukungan, mendo’ a-kan, masukan untuk dituangkan ke dalam skripsi, serta mendengarkan keluh kesah selama penyusunan skripsi ini.
8. Aurel, Saomi, Maudi, Elfien, Dito, Syakinah, dan Icha selaku sahabat dari SMP yang selalu memberikan semangat serta do’a selama penyusunan skripsi ini.
9. Pihak-pihak yang terlibat dalam pengisian dan penyebaran kuesioner.

### Hak Cipta :

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang menggunakan 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

10. Seluruh teman-teman satu bimbingan yaitu Alloi, Abay, dan Marcel yang senantiasa membantu, mendengarkan keluh kesah selama pengerjaan skripsi, berbagi pengetahuan dalam kondisi apa pun.
11. Seluruh teman-teman Jurusan Akuntansi angkatan 2020 yang telah menjadi tempat pengembangan diri dari berbagai pengalaman penulis dalam masa perkuliahan.
12. Seluruh teman-teman Prodi BKT'20 kelas A yang selalu bersama di masa perkuliahan dari awal mahasiswa baru sampai berakhirnya penulisan skripsi ini.
13. Seluruh pihak-pihak yang selalu memberikan semangat dan motivasi yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Disadari adanya keterbatasan dalam penulisan skripsi ini. Maka dari itu, mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, ke depannya diharapkan untuk menyampaikan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan penulisan di masa mendatang. Diucapkan banyak terima kasih dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang baik bagi penulis maupun pembaca.

Depok, 11 Agustus 2024

Ayu Riskia Amalia  
NIM. 2004421052



## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Ayu Riskia Amalia  
NIM : 2004421052  
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan  
Jurusan : Akuntansi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Non-ekseklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Pengaruh System Availability dan Reliability Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Digital SeaBank**. Dengan hak bebas *royalty non-eksklusif* ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalih media atau memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 11 Agustus 2024

Yang menyatakan

Ayu Riskia Amalia

### Hak Cipta :

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





Hak Cipta :

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

Ayu Riskia Amalia

Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan

**Pengaruh *System Availability* dan *Reliability* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Digital SeaBank**

**ABSTRAK**

Revolusi Industri 4.0 ditandai oleh kemajuan teknologi informasi yang cepat, yang mendorong bank untuk menghadirkan produk digital. Hal ini meningkatkan persaingan di antara bank untuk menawarkan bank digital terbaik dengan keunggulan masing-masing. Seabank salah satu bank digital yang paling sering digunakan oleh konsumen dan menjadi bank digital nomor satu dengan pertumbuhan aset terbesar di Indonesia terlepas dari banyaknya keluhan yang diadukan oleh nasabahnya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh antara *System Availability*, dan *Reliability* secara parsial maupun simultan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Digital SeaBank. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan data primer dengan melakukan survei untuk menguji hipotesis. Metode analisis yang diterapkan adalah regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS 26. Survei dilakukan pada 110 responden pengguna bank digital SeaBank menggunakan teknik purposive sampling. Hasil menunjukkan bahwa *System Availability*, dan *Reliability* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank digital SeaBank. Secara simultan, kedua variabel tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah digital SeaBank.

Kata Kunci: bank digital, SeaBank, *system availability*, *reliability*, kepuasan nasabah.



Hak Cipta :

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

Ayu Riskia Amalia

Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan

*The Effect of System Availability and Reliability on Customer Satisfaction of Digital Banking SeaBank*

**ABSTRACT**

*The Industrial Revolution 4.0 is marked by rapid advancements in information technology, which have pushed banks to introduce digital products. This has increased competition among banks to offer the best digital banking with their respective advantages. SeaBank is one of the most frequently used digital banks by consumers and has become the number one digital bank with the largest asset growth in Indonesia, despite the numerous complaints from its customers. This research aims to test and analyze the partial and simultaneous effects of System Availability and Reliability on SeaBank's digital customer satisfaction. This study uses a quantitative approach and primary data through a survey to test hypotheses. The analysis method applied is multiple linear regression using IBM SPSS 26 software. The survey was conducted on 110 SeaBank digital bank users using purposive sampling techniques. The results show that System Availability and Reliability have a partial influence on SeaBank's digital customer satisfaction. Simultaneously, both variables have a positive and significant influence on SeaBank's digital customer satisfaction.*

**Keywords:** *digital banking, SeaBank, system availability, reliability, customer e-satisfaction.*



## DAFTAR ISI

|   |           |
|---|-----------|
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....  | iii       |
| LEMBAR PENGESAHAN .....   | iv        |
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....  | v         |
| KATA PENGANTAR .....  | vi        |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK<br>KEPENTINGAN AKADEMIS ..... | viii      |
| ABSTRAK .....   | ix        |
| ABSTRACT .....  | x         |
| DAFTAR ISI.....   | xi        |
| DAFTAR TABEL .....  | xiii      |
| DAFTAR GAMBAR.....  | xiv       |
| DAFTAR LAMPIRAN.....  | xv        |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>   | <b>1</b>  |
| 1.1. Latar Belakang.....  | 1         |
| 1.2. Rumusan Masalah.....   | 9         |
| 1.3. Pertanyaan Penelitian.....   | 10        |
| 1.4. Tujuan Penelitian .....  | 10        |
| 1.5. Manfaat Penelitian .....   | 10        |
| 1.6. Sistematika Penulisan .....  | 11        |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>  | <b>13</b> |
| 2.1 Landasan Teori .....  | 13        |
| 2.1.1 <i>Teori Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....                        | 13        |
| 2.1.2 <i>E-Service Quality</i> .....  | 14        |
| 2.1.3 <i>System Availability</i> .....  | 15        |
| 2.1.4 <i>E-Trust</i> .....  | 17        |
| 2.1.5 <i>Reliability</i> .....  | 17        |
| 2.1.6 <i>Kepuasan (E-Satisfaction)</i> .....                                      | 19        |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....  | 20        |
| 2.3 Kerangka Pemikiran .....  | 24        |
| 2.4 Hipotesis .....   | 25        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>  | <b>28</b> |
| 3.1 Jenis Penelitian .....  | 28        |
| 3.2 Objek Penelitian.....   | 28        |
| 3.3 Metode Pengambilan Sampel .....   | 28        |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....   | 30        |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data.....  | 30        |
| 3.6 Operasional Variabel .....  | 31        |
| 3.7 Metode Analisis Data .....  | 33        |
| 3.7.1 Uji <i>Instrument</i> .....   | 33        |
| 3.7.1.1 <i>Uji Validitas</i> .....  | 33        |
| 3.7.1.2 <i>Uji Reliabilitas</i> .....   | 34        |
| 3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....   | 35        |
| 3.7.2.1 <i>Uji Normalitas</i> .....   | 35        |
| 3.7.2.2 <i>Uji Multikolinearitas</i> .....  | 35        |
| 3.7.2.3 <i>Uji Heteroskedastisitas</i> .....                                      | 36        |

### Hak Cipta :

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

|  |           |
|--|-----------|
| 3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....  | 36        |
| 3.7.4 Uji Hipotesis.....   | 36        |
| 3.7.4.1 Uji T (Uji Parsial).....   | 37        |
| 3.7.4.2 Uji F (Uji Simultan).....  | 37        |
| 3.7.4.3 Uji Koefisien Determinasi.....   | 37        |
| <b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>  | <b>39</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Responden.....   | 39        |
| 4.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....   | 39        |
| 4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....  | 40        |
| 4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Tempat Tinggal.....  | 41        |
| 4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....   | 41        |
| 4.2 Hasil Uji <i>Instrument Data</i> .....   | 42        |
| 4.2.1 Uji Validitas.....   | 42        |
| 4.2.2 Uji Reliabilitas.....  | 43        |
| 4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....   | 44        |
| 4.3.1 Uji Normalitas.....  | 44        |
| 4.3.2 Uji Multikolinearitas.....   | 46        |
| 4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....   | 47        |
| 4.4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....  | 48        |
| 4.5 Hasil Uji Hipotesis.....   | 50        |
| 4.5.1 Uji t (Uji Parsial).....   | 50        |
| 4.5.2 Uji f (Uji Simultan).....  | 51        |
| 4.5.3 Uji Koefisien Determinasi.....   | 52        |
| 4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....   | 53        |
| 4.6.1 Pengaruh <i>System Availability</i> Terhadap Minat Kepuasan Nasabah Digital SeaBank.....                       | 53        |
| 4.6.2 Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Digital SeaBank.....                                | 54        |
| 4.6.3 Pengaruh <i>System Availability</i> dan <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Digital SeaBank..... | 54        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>   | <b>56</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....  | 56        |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian.....   | 57        |
| 5.3 Saran.....   | 57        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>   | <b>58</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>   | <b>67</b> |



## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1. 1 Jumlah Pengaduan Nasabah Bank Digital SeaBank tahun 2021-2023 .....                      | 4  |
| Tabel 1. 3 Keluhan Pengguna Seabank Terkait <i>System Availability</i> dan <i>Reliability</i> ..... | 7  |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....   | 21 |
| Tabel 3. 1 Operasional Variabel .....   | 31 |
| Tabel 3. 2 Skala <i>Likert</i> .....  | 32 |
| Tabel 3. 3 Pengukuran Analisis Alpha Cronbach .....   | 35 |
| Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas .....  | 42 |
| Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas .....   | 43 |
| Tabel 4. 3 Hasil Uji Menggunakan <i>One-Sample Kolmogorov Smirnov Test</i> .....                    | 46 |
| Tabel 4. 4 Hasil Uji Multikolinearitas .....  | 46 |
| Tabel 4. 5 Hasil Uji <i>Glejser</i> .....   | 48 |
| Tabel 4. 6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Metode <i>Enter</i> .....                              | 48 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....  | 49 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji T .....  | 50 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji F .....  | 52 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi <i>Model Summary</i> .....                              | 53 |

### Hak Cipta :

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

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1. 1 Sepuluh Bank Digital Yang Sering Digunakan dan Dikenal Oleh Konsumen Indonesia ..... | 2  |
| Gambar 1. 2 Lima Bank Digital Dengan Pertumbuhan Aset Terbesar di Indonesia .....                | 3  |
| Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....  | 25 |
| Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                              | 39 |
| Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                                       | 40 |
| Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....                              | 41 |
| Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                                  | 41 |
| Gambar 4. 5 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Histogram.....                                      | 45 |
| Gambar 4. 6 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-P Plot .....                               | 45 |
| Gambar 4. 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....  | 47 |





**Hak Cipta :**

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

**DAFTAR LAMPIRAN**

|  |    |
|--|----|
| Lampiran 1. Kuisoner Penelitian .....            | 68 |
| Lampiran 2. Tabulasi Data Hasil Penelitian ..... | 70 |
| Lampiran 3. Hasil Uji Instrumen Data.....        | 73 |
| Lampiran 4. R Tabel .....                        | 75 |
| Lampiran 5. T Tabel .....                        | 76 |
| Lampiran 6. F Tabel.....                         | 79 |





Hak Cipta :

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

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi yang berkembang pesat telah membawa masyarakat masuk ke era baru, saat ini biasa disebut dengan Revolusi Industri 4.0, sebuah era dengan terobosan teknologi baru. Ini adalah masa di mana teknologi digital, seperti kecerdasan buatan dan *internet of things*, analisis data dan komputasi awan mengubah secara mendasar cara kita bekerja, berinteraksi dan hidup. Era revolusi industri 4.0 ini dimanfaatkan oleh industri perbankan yaitu dengan mengadopsi berbagai teknologi informasi untuk memperbaiki layanan mereka. Ini mencakup penggunaan aplikasi *mobile*, *platform* perbankan *online*, analisis data untuk menawarkan produk yang lebih disesuaikan, dan kecerdasan buatan untuk mendeteksi penipuan dan memperbaiki pengalaman pelanggan. Peluang yang dapat dimanfaatkan oleh bank dalam pengembangan *digital banking* adalah *trend cashless society* atau yang lebih sering disebut *Less Cash Society (LCS)*. Perubahan dalam perilaku konsumsi masyarakat yang menuju ke arah digital telah menjadi faktor penting yang mendorong perbankan untuk mempercepat transformasi mereka ke dalam bentuk perbankan digital.

Berdasarkan POJK No.12/POJK.03/2021 Bank digital adalah bank berbadan hukum Indonesia yang menyediakan dan menjalankan kegiatan usaha terutama melalui saluran elektronik tanpa kantor fisik selain kantor pusat atau menggunakan kantor fisik yang terbatas. Hingga saat ini, belum ada peraturan khusus yang mengatur bank digital. Sebagai gantinya, aturan yang berlaku untuk bank konvensional, termasuk Peraturan OJK No. 12/POJK.03/2021, juga diterapkan pada bank digital. Layanan perbankan digital merujuk pada aktivitas atau fasilitas perbankan yang menggunakan teknologi elektronik atau digital melalui *platform* yang dimiliki oleh bank, calon nasabah, atau nasabah itu sendiri, di mana semua prosesnya dilakukan secara mandiri dan otomatis.

Perbankan digital memfasilitasi kebutuhan nasabah dalam mengakses berbagai layanan perbankan, memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan seperti pembukaan rekening dan proses pendaftaran (*onboarding*), pembayaran,

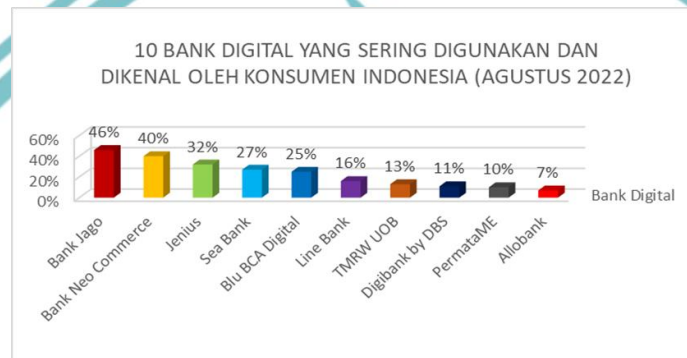




Hak Cipta :

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

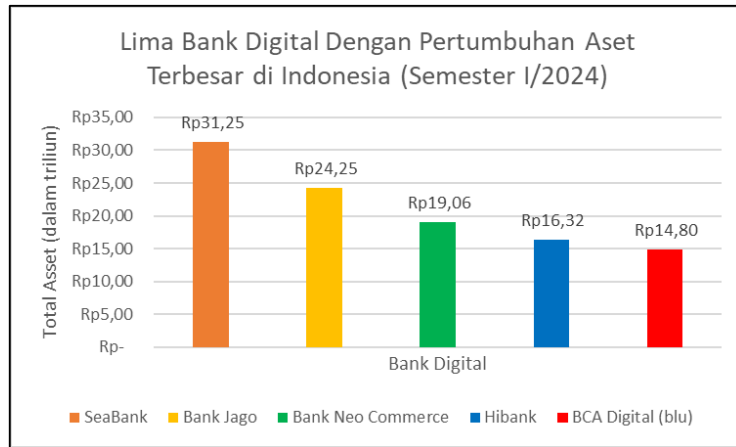
transaksi *e-commerce*, pengajuan pinjaman, investasi, serta manajemen keuangan dengan cara yang mudah, cepat, dan dapat diakses di mana saja dan kapan saja (BRIAPI, 2022). Selain itu, tujuan dari peluncuran perbankan digital adalah untuk meningkatkan efisiensi operasional bank serta kualitas layanan guna memastikan kepuasan nasabah. Akibatnya, banyak bank yang merilis produk perbankan digital. Saat ini, per Juli 2023 Indonesia memiliki 15 bank digital yaitu, Bank Jago, Jenius, Livin, Neo Bank, Allo Bank, Blu, Line Bank, Motion *Banking*, Bank Raya, D-Save, Wokee, BNC Digital, TMRW by UOB, PermataME, dan DigiBank.



Gambar 1. 1 Sepuluh Bank Digital Yang Sering Digunakan dan Dikenal Oleh Konsumen Indonesia

Sumber: Populix Survei (data diolah)

Menurut gambar 1.1, pada Agustus 2022 SeaBank menempati peringkat keempat sebagai *platform* perbankan digital yang populer dan dikenal oleh konsumen di Indonesia. Para responden yang mengisi survei tersebut mengemukakan alasan utama mereka memilih menggunakan aplikasi SeaBank ialah karena bebas masalah, praktis dan mudah digunakan. Pada kompetisi *Banking Service Excellence Awards 2022* yang diselenggarakan oleh *Infobank*, PT Bank SeaBank Indonesia berhasil meraih 5 penghargaan sekaligus dengan peringkat pertama dalam kinerja keseluruhan, peringkat pertama dalam kategori pusat panggilan (*call center*), peringkat pertama dalam layanan obrolan langsung (*live chat*), peringkat pertama dalam layanan surel (*e-mail*), serta peringkat pertama dalam perbankan digital (Yulia, 2022). Dengan demikian, PT Bank Seabank Indonesia telah berhasil menciptakan layanan yang unggul dalam sebuah bank digital.



Gambar 1. 2 Lima Bank Digital Dengan Pertumbuhan Aset Terbesar di Indonesia

Sumber: Bisnis.com (data diolah)

Berdasarkan gambar 1.2, per semester 1 tahun 2024 SeaBank menempati posisi pertama dengan pertumbuhan aset terbesar di Indonesia. Pertumbuhan aset SeaBank yang semakin naik memang dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang baik. SeaBank menjadi pilihan utama bagi generasi Z, yang menyukai kemudahan layanan digital yang ditawarkan, termasuk *top-up* dompet digital, transfer antarbank, dan belanja di *platform e-commerce*. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik dan mudah diakses menjadi daya tarik utama bagi nasabah, yang secara tidak langsung meningkatkan jumlah nasabah dan transaksi harian, berkontribusi pada pertumbuhan aset (Laras, 2024). Namun, selain pelayanan, pertumbuhan aset SeaBank juga didorong oleh faktor lain seperti peningkatan penyaluran kredit dan pengelolaan dana pihak ketiga. Pertumbuhan kredit yang tinggi dan strategi bisnis yang tepat juga berperan dalam peningkatan total aset bank ini (Indrajaya, 2024).

PT Bank Seabank Indonesia, yang sebelumnya dikenal sebagai PT Bank Kesejahteraan Ekonomi, merupakan sebuah institusi keuangan yang beroperasi di Indonesia. SeaBank merupakan sebuah bank digital yang dimiliki oleh Sea Limited/Sea Group, perusahaan induk dari *platform e-commerce* Shopee dan pengembang *game online* Garena. Sesuai dengan "klaim"-nya yang bertujuan untuk memfasilitasi aktivitas keuangan, SeaBank memiliki tampilan yang ramah pengguna dengan konsep yang *simple* atau biasa disebut *user-friendly*. Ini mengutamakan fitur-fitur penting yang sering digunakan oleh pengguna. Fitur yang terdapat pada SeaBank sama seperti bank digital lainnya, beberapa fitur di

#### Hak Cipta :

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



**Hak Cipta :**

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

dalamnya yang ditawarkan oleh SeaBank yaitu Fitur transfer, fitur *top up*, fitur pembayaran melalui QR, fitur pembayaran VA, dan dapat menabung dengan bunga yang tinggi (SeaBank, 2024). Selain itu kelancaran dari *System Availability* dan *reliability* dari SeaBank ini diharapkan dapat memuaskan nasabah bank digital SeaBank.

Sejak peluncuran bank digital SeaBank, PT Bank SeaBank Indonesia menerima banyak sekali keluhan yang diadukan oleh nasabahnya dan jumlah keluhan tersebut semakin meningkat setiap tahunnya, bisa dilihat pada tabel 1.1. PT Bank SeaBank Indonesia mewajarkan hal tersebut karena memang masa perpindahan layanan menjadi *digital* yang awalnya memang masih terdapat beberapa masalah. Dengan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara apa yang seharusnya terjadi dengan fakta di lapangan, karena dengan banyaknya keluhan yang adukan artinya para nasabah mengalami ketidakpuasan saat menggunakan aplikasi bank digital SeaBank.

Tabel 1. 1 Jumlah Pengaduan Nasabah Bank Digital SeaBank tahun 2021-2023

| Tahun | Jumlah Pengaduan | Persentasi Kenaikan |
|-------|------------------|---------------------|
| 2021  | 2.576            | -                   |
| 2022  | 40.565           | 1.474,73%           |
| 2023  | 50.575           | 24,68%              |

Sumber: Publikasi Penanganan Pengaduan SeaBank, 2021-2023 (data diolah)

Dari data yang telah diuraikan sebelumnya, bahwa SeaBank merupakan bank digital yang paling dikenal dan paling banyak dikonsumsi, serta pertumbuhan aset terbesar di Indonesia, juga adanya peningkatan jumlah pengaduan dari nasabah bank digital SeaBank. Oleh karena SeaBank dipilih sebagai objek penelitian. Dengan ini pula menunjukkan adanya kesenjangan antara apa yang seharusnya terjadi dengan fakta di lapangan, karena dengan banyaknya keluhan yang adukan artinya para nasabah mengalami ketidakpuasan saat menggunakan aplikasi bank digital SeaBank.

Teori Kottler & Keller (2007) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan

merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas (senang atau gembira). Kepuasan pelanggan yaitu kondisi terpenuhinya akan suatu kebutuhan, harapan pelanggan, dan keinginan pelanggan terhadap sebuah produk atau jasa (Yuniarti, 2015). Oleh sebab itu, munculnya kepuasan ini didasarkan atas analisa perasaan dari pihak konsumen.

Dalam ilmu manajemen pemasaran, analisa perasaan atau kesan pelanggan setelah menggunakan suatu layanan atau produk ialah menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Di mana teori TAM menyebutkan pengguna sering menggunakan suatu sistem teknologi karena mudah digunakan dan bermanfaat bagi pengguna sistem tersebut (Putri, C. A. V. E., Utomo, S. W., & Muwarman, 2018). Untuk menimbulkan kepuasan pelanggan, perusahaan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan yang dipandang sebagai kebutuhan yang disebut “*The Big Eight Factors*” yang dibagi menjadi 3 bagian (Hannah and Karp, 1991), salah dua di antaranya yaitu *system availability* dan *reliability*.

O'Brien dan Marakas (2010) menekankan bahwa *system availability* adalah komponen kritis dari keamanan dan kualitas sistem informasi. Mereka menyatakan bahwa *downtime* yang minimal adalah esensial untuk menjaga kepuasan pengguna dan operasional yang efisien. Chandra, P (2005) mengemukakan bahwa *availability* merujuk pada kemampuan untuk mengakses informasi atau sumber daya yang diinginkan. Ini merupakan aspek yang krusial dalam perancangan sistem karena keberadaan sistem yang tidak tersedia sama buruknya dengan tidak ada sistem sama sekali. Zeithaml, Bitner, & Gremler, (2017) juga sependapat dengan Chandra, P (2005) *System availability* menjadi salah satu faktor krusial yang memengaruhi keputusan pelanggan dalam memutuskan untuk menggunakan atau tidak suatu aplikasi atau situs *web*, *system availability* juga menjadi parameter kunci dalam menilai kualitas suatu situs *web*. Menurut Kim *et al.* (2014) *system availability* didefinisikan sebagai fungsi teknis yang benar dari *platform*. Tujuan dari *system availability* adalah untuk memastikan dan memfasilitasi ketersediaan situs yang disediakan kepada konsumen secara *online*, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen. Selaras dengan pendapat Parasuraman *et al.* (dalam Hawary, 2017) bahwa apabila perusahaan berbasis elektronik ingin memastikan kepuasan pelanggan terhadap situsnya, situs tersebut harus sebebaskan mungkin dari

Hak Cipta :

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

gangguan. Dengan demikian, pelanggan akan merasa puas dan cenderung untuk kembali menggunakan layanan tersebut tersebut.

Di samping *system availability* (ketersediaan sistem), aspek *reliability* (keandalan) merupakan faktor penting dalam kepuasan nasabah. Keandalan aplikasi mencakup seberapa sering aplikasi berfungsi tanpa masalah, ketersediaan aplikasi saat diperlukan, dan konsistensi dalam memberikan hasil yang diharapkan. Ketika aplikasi sering mengalami masalah atau tidak dapat diandalkan, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan pengguna dan berpotensi merusak citra perusahaan. Menurut Fida, Ahmed, Al-Bulushi dan Singh (2020), *Reliability* (keandalan) suatu hal yang merujuk pada kemampuan untuk memberikan layanan yang telah dijanjikan secara konsisten dan akurat. Secara umum, keandalan mencakup kemampuan perusahaan untuk memenuhi janji-janji terkait dengan penyediaan produk atau layanan, penyelesaian masalah, dan penetapan harga. Dalam hal ini, *digital banking* diharapkan dapat menjadi pilihan yang dapat diandalkan dalam menyediakan layanan *online* yang memuaskan sesuai dengan janji-janji yang diberikan, sehingga nasabah akan semakin puas, memiliki kepercayaan dan tidak akan mencari alternatif *digital banking* lainnya.

SeaBank (2024) mengatakan bahwa :

*“SeaBank adalah perbankan digital berbasis aplikasi yang memberikan pengalaman mudah dan nyaman dalam melakukan transaksi, serta mengatur keuangan melalui smartphone. Anda dapat melakukan transaksi, sekaligus dapat menerima saldo dari sesama rekening SeaBank dan rekening bank lain”.*

Namun pada kenyataannya SeaBank tidak mampu memenuhi komitmennya untuk menyediakan layanan sesuai dengan yang dijanjikan. Selain masalah dengan *system availability*, SeaBank menghadapi masalah lain, yaitu *reliability*, yang menghalangi perusahaan untuk memberikan layanan yang sesuai dengan janjinya, yang akan menyelesaikan masalah keuangan pelanggan dan memudahkan transaksi digital.

Harapan nasabah dalam menggunakan layanan bank digital yaitu, nasabah dapat menghemat waktu serta dapat melakukan transaksi di manapun dan kapan pun. Namun tidak jarang nasabah merasakan bahwa transaksi non-tunai lebih menyulitkan dibanding dengan transaksi secara tunai. Beberapa bank masih


**Hak Cipta :**

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

memiliki kekurangan di aspek kualitas pelayanan atau *service quality*. Hal ini ditunjukkan dengan masih adanya keluhan-keluhan dari para nasabah terkait dengan layanan bank digital. Keluhan-keluhan nasabah tersebut salah satunya dapat dilihat dari kolom *review* beberapa aplikasi bank digital. Keluhan nasabah cukup beragam, mulai dari *User Interface (UI)* yang tidak *user friendly*, sering terjadi *error* saat mengakses aplikasi, hingga kendala dalam melakukan transaksi. Selain itu, kualitas pelayanan bank digital yang belum optimal dapat dilihat juga dari rating dan *reviews* nasabah pada aplikasi bank digital yang menunjukkan tingkat kepuasan nasabah.

Dari banyaknya keluhan yang diadukan oleh nasabah bank digital SeaBank, sebagian besar keluhan tersebut terkait gangguan sistem dan kegagalan transaksi. Platform yang digunakan nasabah untuk melakukan pengaduan, yaitu media konsumen, yang di mana media tersebut adalah *platform online* yang secara khusus didedikasikan untuk mengizinkan konsumen untuk menyuarakan pendapat mereka mengenai produk atau layanan yang mereka gunakan (*mediakonsumen.com*), media tersebut mencatat banyak pengaduan terkait kebenaran situs aplikasi SeaBank. Para pengguna mengeluhkan kesulitan masuk ke aplikasi tersebut, sehingga menghambat mereka dalam melakukan transaksi.

 Tabel 1. 2 Keluhan Pengguna Seabank Terkait *System Availability* dan *Reliability*

| No. | Sumber                  | Reviewer            | Keluhan   | Kategori Keluhan           |
|-----|-------------------------|---------------------|---|----------------------------|
| 1.  | Google Playstore Review | Regina, 13/04/2024  | Terjadi masalah pada saat membuka aplikasi SeaBank, akun tiba-tiba ter <i>logout</i> dan pada saat proses <i>login</i> kembali dengan <i>scan</i> KTP, sistem tidak menerima dan menyarankan coba kembali beberapa saat kemudian, setelah diulang kembali, masalah itu tetap muncul. Nasabah khawatir akan saldo yang ada di dalam. | <i>System Availability</i> |
| 2.  | Google Playstore Review | Sani, 01/04/2024    | Pada saat melakukan transfer ke sesama SeaBank tetapi penerima tidak menerima uang yang ditransfer.   | <i>Reliability</i>         |
| 3.  | Mediakonsumen .com      | Neng, 03/01/2024    | Pemblokiran sepihak oleh SeaBank dan verifikasi serta prosesnya yang lama untuk nasabah.  | <i>System Availability</i> |
| 4.  | Google Playstore Review | Narinda, 06/01/2024 | Tidak bisa <i>login</i> . Jaringan sudah bagus tetapi tetap tidak bisa <i>login</i> .   | <i>System Availability</i> |
| 5.  | Google Playstore Review | Dwi, 06/12/2023     | Saldo terdebit namun status transaksi <i>pending</i> . Hasil akhirnya transaksi gagal.  | <i>Reliability</i>         |
| 6.  | Mediakonsumen .com      | Hassan, 29/11/2023  | Mengalami gangguan sistem yang di mana pemblokiran sepihak oleh SeaBank tanpa peringatan  | <i>System Availability</i> |



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

| No. | Sumber             | Reviewer           | Keluhan   | Kategori Keluhan           |
|-----|--------------------|--------------------|---|----------------------------|
|     |                    |                    | yang jelas, khawatir akan saldo yang ada di rekening, karena jumlahnya lumayan banyak.  |                            |
| 7.  | Mediakonsumen .com | Dina, 22/10/2023   | Akun seabank diblokir sementara, padahal tidak ada kesalahan saat <i>login</i>  | <i>System Availability</i> |
| 8.  | Mediakonsumen .com | Miftah, 21/10/2023 | Mengalami kegagalan transaksi pada saat ingin melakukan <i>top-up</i> saldo <i>e-wallet</i> Dana, saldo tersebut tidak masuk dan saldo di SeaBank telah terpotong.                      | <i>Reliability</i>         |
| 9.  | Mediakonsumen .com | Lala, 17/08/2023   | <i>Top up</i> ovo dari SeaBank gagal, saldo terpotong saat transaksi, dan tidak ada riwayat yang tercatat di mutasi rekening.   | <i>Reliability</i>         |
| 10. | Mediakonsumen .com | Novita, 18/04/2022 | Mengalami kegagalan transaksi pada saat ingin melakukan Transfer dari SeaBank ke BCA, saldo rekening sudah terpotong dan membutuhkan proses yang lama untuk pengembalian uang tersebut. | <i>Reliability</i>         |

Sumber: Data diolah, (2024)

Dari salah sepuluh dari banyaknya keluhan yang diadakan, ini menunjukkan bahwa SeaBank mengalami masalah dengan ketersediaan sistem dan kehandalaan aplikasi SeaBank. Masalah ini memungkinkan nasabah SeaBank merasa kecewa dan tidak puas bahkan nasabah tersebut beralih ke bank digital lainnya. Pendapat tersebut sejalan dengan pandangan Haria dan Mulyadi (2019) bahwa ketika konsumen tidak dapat masuk ke dalam sistem secara *online* pada saat mereka membutuhkannya, mereka cenderung beralih ke perusahaan berbasis elektronik lainnya. Jika sistem di SeaBank beroperasi dengan baik, ini akan berdampak pada kepuasan nasabah tersebut. Susilawaty dan Nicola (2020) sependapat bahwa kepuasan nasabah menjadi prioritas utama untuk dapat mempertahankan nasabah agar tidak pindah ke bank lainnya.

Selain itu ada perbedaan pada penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Suryani dan Sumiati (2010), Supriyantini, Suyadi dan Riyadi (2014) dan Orientani dan Jumhur (2017) menyimpulkan bahwa *System Availability* berpengaruh signifikan terhadap *eSatisfaction*. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Carmen M<sup>a</sup> Sabiote, Dolores M<sup>a</sup> Fri<sup>´</sup>as and J. Alberto Castan<sup>~</sup>eda (2012) menyimpulkan bahwa *system availability* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *e-satisfaction*.

Kemudian hasil penelitian Asih, Lestari, Sunarko, & Raharjo (2022), variabel *reliability* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil yang sama yaitu penelitian yang dilakukan oleh Juliyani, Noor, & Suharto (2021), yaitu variabel *reliability* terdapat pengaruh langsung positif terhadap kepuasan

nasabah. Pada penelitian lainnya juga terdapat hasil yang sama yaitu penelitian yang dilakukan oleh Solichin, Rasyidi, & Halimatusa'diah (2019), Samsir (2021), dan Ronny, Ilfitriah, & Nurhadi (2017), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Evangeline, Hassan, & Rosa (2021), Kaengke, Tumbel, & Walangitan (2022) dan Riyadi (2019) *Reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Melihat adanya *gap research* dari penelitian sebelumnya, bahwa terdapat perbedaan hasil penelitian dan belum banyak peneliti yang meneliti *system availability* dan *reliability* terhadap kepuasan nasabah sebuah *bank digital*. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh System Availability dan Reliability Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Digital SeaBank**”

## 1.2. Rumusan Masalah

Banyaknya bank yang memperkenalkan produk bank digital telah mendorong persaingan di antara mereka untuk menyajikan produk bank digital terbaik yang menonjol dengan keunggulan masing-masing. Menurut survei yang dilakukan oleh Populix, SeaBank berhasil menduduki peringkat keempat sebagai penyedia layanan perbankan digital yang dikenal dan sering digunakan oleh masyarakat Indonesia dengan pertumbuhan aset terbesar di Indonesia, tak sedikit keluhan yang diadukan oleh nasabah sejak peluncuran bank digital SeaBank dan angka pengaduan tersebut selalu mengalami kenaikan setiap tahunnya, keluhan-keluhan tersebut sebagian besar menyangkut *system availability* dan *reliability* aplikasi, kondisi ini mengindikasikan nasabah bank digital SeaBank mengalami ketidakpuasan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Nyatanya, berdasarkan data yang ditemukan, SeaBank mendapatkan 5 penghargaan sekaligus dengan kategori *finance service* (pelayanan keuangan)

Diduga bahwa masalah dalam ketersediaan sistem (*system availability*), dan keandalan (*reliability*) pada aplikasi bank digital SeaBank menimbulkan rasa ketidakpuasan nasabah tersebut kepada SeaBank. Dengan adanya perbedaan antara data dan kenyataan ini, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi

### Hak Cipta :

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







**Hak Cipta :**

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

apakah *system availability* dan *reliability* mempengaruhi kepuasan nasabah bank digital SeaBank.

### 1.3. Pertanyaan Penelitian

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

1. Apakah *system availability* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank digital SeaBank?
2. Apakah *reliability* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank digital SeaBank?
3. Apakah *system availability*, dan *reliability* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah bank digital SeaBank?

### 1.4. Tujuan Penelitian

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

1. Menganalisis pengaruh *system availability* secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank digital SeaBank.
2. Menganalisis pengaruh *reliability* secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank digital SeaBank.
3. Menganalisis pengaruh *system availability*, dan *reliability* secara simultan terhadap kepuasan nasabah bank digital SeaBank.

### 1.5. Manfaat Penelitian

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

1. Manfaat Teoritis
  - a. Bagi Mahasiswa

Sebagai landasan dan acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh dari *system availability*, dan *reliability* terhadap kepuasan nasabah bank digital.

- b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini berguna sebagai sumber informasi mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah bank digital.

- c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai referensi bagi peneliti yang tertarik dalam mengkaji topik *system availability*, dan *reliability*.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Perusahaan

Hasil dari skripsi ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam industri yang serupa, terutama PT Bank Seabank Indonesia, untuk meningkatkan layanan aplikasi perbankan digital mereka agar lebih memuaskan nasabahnya dan menjadikan nasabah loyal kepada SeaBank.

### b. Bagi Pembaca

Skripsi ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan wawasan kepada pembaca tentang pengaruh dari *system availability*, dan *reliability* terhadap kepuasan nasabah bank digital.

## 1.6. Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dengan struktur yang menguraikan topik-topik yang akan dibahas di setiap babnya. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian. Sistematika penulisan penelitian ini terbagi menjadi lima bab, yaitu:

### BAB I Pendahuluan

Bagian pendahuluan menguraikan latar belakang mengenai pemilihan topik ini oleh peneliti, rumusan masalah yang terkait, pertanyaan yang akan dijawab dalam penelitian, tujuan dan manfaat dari penelitian ini, serta sistematika penelitian yang mencakup ringkasan keseluruhan penelitian.

### BAB II Tinjauan Pustaka

Bagian Tinjauan Pustaka menjelaskan tentang sumber data dan dasar teori yang digunakan oleh penulis sebagai landasan untuk penelitian ini. Di dalamnya mencakup referensi dari penelitian sebelumnya, kerangka pemikiran, dan pembentukan hipotesis penelitian.

### BAB III Metode Penelitian

Bagian Metode Penelitian memuat informasi mengenai jenis penelitian, objek penelitian, teknik pengambilan sampel yang diterapkan, jenis dan sumber data yang digunakan, serta metode analisis data yang akan digunakan untuk mengolah data.

### BAB IV Analisis dan Pembahasan

Dalam bab ini, penulis akan menguraikan hasil analisis data dan temuan dari penelitian yang dihasilkan dari teknik pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya. Selain itu, pembahasan tentang topik penelitian juga akan dibahas, yakni:

1. Menganalisis pengaruh *system availability* secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank digital SeaBank.
2. Menganalisis pengaruh *reliability* secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank digital SeaBank.
3. Menganalisis pengaruh *system availability*, dan *reliability* secara simultan terhadap kepuasan nasabah bank digital SeaBank.

#### BAB V Penutup

Pada bab terakhir ini, terdapat rangkuman kesimpulan dan rekomendasi. Bab ini mencakup penjelasan mengenai hasil keseluruhan dari penelitian, pembatasan yang mungkin dihadapi selama proses penelitian, serta saran untuk pihak-pihak yang mungkin memerlukan penelitian ini sebagai referensi.

#### Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil uji dan pembahasan yang dipaparkan pada BAB IV mengenai pengaruh *system availability* dan *reliability* terhadap kepuasan nasabah bank digital SeaBank, adapun beberapa kesimpulan yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut:

1. Pada variabel *system availability* mendapatkan hasil berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank digital SeaBank. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *system availability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada bank digital SeaBank. Semakin baik ketersediaan sistemnya, semakin membuat nasabah merasa puas menggunakan bank digital SeaBank.
2. Pada variabel *reliability* mendapatkan hasil berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank digital SeaBank. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada bank digital SeaBank. Semakin *reliability* aplikasi SeaBank terhadap janji yang diberikan, semakin membuat nasabah merasa puas menggunakan bank digital SeaBank.
3. Pada variabel *system availability* dan *reliability* mendapatkan hasil secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah bank digital SeaBank. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna *digital banking* SeaBank merasa *system availability* pada aplikasi bank digital SeaBank berjalan dengan baik sehingga membuat mereka atau nasabah puas memakai aplikasi tersebut. Selain itu dengan adanya sistem yang baik maka akan membuat nasabah puas akan kemampuan SeaBank dalam menepati janji yang diberikan dan dapat terwujud dengan baik. Hal ini akan membuat para nasabah merasa puas dan bahkan akan menjadi loyal kepada bank digital SeaBank.



## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Disadari bahwa penelitian ini masih memiliki kelemahan, kekurangan, dan keterbatasan. Hal tersebut dianggap wajar karena sebagai bagian dari proses pembelajaran untuk penelitian ini dan penelitian berikutnya. Berikut ini diuraikan kekurangan, kelemahan, dan keterbatasan yang ada. Pertama, kurangnya eksplorasi teori yang dapat memperkaya penelitian serta hasil penelitian itu sendiri. Disadari hal ini karena keterbatasan waktu dan kesibukan lain yang menguras waktu dan pikiran. Eksplorasi teori sangat penting untuk menambah wawasan ilmu perbankan di Indonesia, khususnya dalam kajian digital banking terutama untuk menentukan variabel independen. Kedua, keterbatasan waktu untuk menyebarkan kuesioner, yaitu hanya tersedia 3 hari, sehingga hanya dapat memanfaatkan media sosial, terutama Twitter, dengan media sosial tersebut dapat dengan mudah mendapatkan responden yang sesuai dengan kriteria.

## 5.3 Saran

Berdasarkan keterbatasan penelitian ini, terdapat saran untuk peneliti selanjutnya. Penelitian ini hanya mengungkapkan 23,1% variabel yang memengaruhi kepuasan nasabah bank digital. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambah variabel independennya seperti, promosi, transparansi biaya, kejelasan informasi, ketersediaan fitur, inovasi, personalisasi, program loyalitas, dan insentif. Selain itu, lebih memanfaatkan waktu untuk memperluas penyebaran kuesioner ke luar Pulau Jawa atau bahkan internasional dengan harapan untuk memperoleh temuan yang lebih komprehensif.

### Hak Cipta :

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



## DAFTAR PUSTAKA

- APJII, A. P. (2024, Februari 07). *APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang*. Diambil kembali dari APJII: <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>
- Asih, D., Lestari, S., Sunarko, B., & Raharjo, S. (2022). Peran Kepuasan Nasabah Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Penggunaan Ulang. *Proceeding of Midyear International Conference*.
- Atriani, Permadi, L., & Rinuastuti, B. (2020, Juni). Pengaruh Persepsi Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Dompot Digital OVO. *JSEH (Jurnal Sosial Ekonomi dan Humaniora)*, 6(01), 54-61. doi:<https://doi.org/10.29303/jseh.v6i1.78>
- Ayunda, T., & Metekohy, E. (2023). Pengaruh System Availability dan Reliability Terhadap Minat Penggunaan Ulang LINE Bank Pada Bank Hana. *Prosiding Seminar Nasional Akuntansi dan Manajemen*, 3. Dipetik April 2024, dari <https://prosiding.pnj.ac.id/index.php/SNAM/article/download/688/840/6539>
- Barquin, S., Gantès, G., Vinayak, H., & Shrikhande, D. (2019). Digital banking in Indonesia: Building loyalty and generating growth. *Global Banking Practice*.
- BRIAPI. (t.thn.). *Perbankan Digital: Pengertian, Manfaat, hingga Tantangannya*. Dipetik April 20, 2024, dari BRIAPI: <https://developers.bri.co.id/id/news/perbankan-digital-pengertian-manfaat-hingga-tantangannya>
- Budiono, H. (2019, April 23). *PERCAYA DIRI ( self confidence )*. Diambil kembali dari <https://slideplayer.info/slide/13586767/>
- Chandra, P. (2005). *Bulletproof Wireless Security - GSM, UMTS, 802.11 and Ad Hoc Security*. USA: Newnes Elsevier Inc.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design : qualitative, quantitative, and mixed methods approaches / John W. Creswell* (4th ed.). Singapore: Sage Publication.

### Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

- Davis, F. (1989, September). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, *13*(03), 319-340. doi:<https://doi.org/10.2307/249008>
- Davis, F., Bagozzi, R., & Warshaw, P. (1989, Agustus). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, *35*(8), 982-1003. doi:10.1287/mnsc.35.8.982
- Dion. (2020, Oktober 7). *Perbedaan Pria dan Wanita dalam Mengelola Keuangan, Siapa Lebih Baik?* Diambil kembali dari LIFE GUIDE by Avrist: <http://avrist.com/lifeguide/2020/10/07/perbedaan-pria-dan-wanita-dalam-mengelola-keuangan-siapa-lebih-baik/>
- Evangeline, D., Hassan, F., & Rosa, E. (t.thn.). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking BCA Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce (Studi Kasus: Pelanggan Shopee Bogor). *Jurnal Informatika Kesatuan*, *1*(2), 131–142. Dipetik 2024, dari <https://doi.org/10.37641/jikes.v1i2.1363>
- Falah, M. (2021). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, dan Persepsi Risiko terhadap Minat Menggunakan Kembali ShopeePay di Kota Malang Saat Pandemi Covid19. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, *9*(2). Dipetik April 2024, dari <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/7272/6258>
- Fida, B., Ahmed, U., & Al-Balushi, Y. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *Sage Journals*. doi:10.1177/2158244020919517
- Ghani, E., Ali, M., Musa, M., & Omonov, A. (2022). The Effect of Perceived Usefulness, Reliability, and COVID-19 Pandemic on Digital Banking Effectiveness: Analysis Using Technology Acceptance Model. *Journals Sustainability*. Dipetik 2024, dari <https://doi.org/10.3390/su141811248>
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.



Hak Cipta :

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

Haria, T., & Mulyandi, M. (2019). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna Aplikasi Mobile. *Prosiding Seminar dan Lokakarya Kualitatif Indonesia 2019*.

Husein, U. (2000). *Riset Pemasaran Dan Penilaian Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia.

Indrajaya, I. N. (2024, Agustus 7). *Jadi Pilihan Utama Gen Z, SeaBank Cetak Kenaikan Laba 350 Persen di Paruh Pertama 2024*. Dipetik Agustus 20, 2024, dari TrenAsia Membangun Optimisme: <https://www.trenasia.com/jadi-pilihan-utama-gen-z-sea-bank-cetak-kenaikan-laba-350-persen-di-paruh-pertama-2024>

Jiyoung, Y., & Soonhee, J. (2019). A Study on Reuse Intention of Digital Bank in South Korea. *International Journal of Business Policy and Strategy Management*, 5. doi:<http://dx.doi.org/10.21742/ijbpms.2019.6.1.06>

Juliyani, M., Noor, M., & Suharto. (2021). Pengaruh Keandalan (Reliability), Kepuasan Nasabah (Customer Satisfaction), dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Muamalat Kantor Cabang Kota Metro Lampung. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Metro*.

Juwaini, A., Chidir, G., Novitasari, D., Iskanda, J., Hutagalung, D., Pramono, T., . . . Purwanto, A. (2022). The role of customer e-trust, customer e-service quality and customer e-satisfaction on customer e-loyalty. *International Journal of Data and Network Science*, 6. doi:10.5267/j.ijdns.2021.12.006

Kaengke, B., Tumbel, T., & Walangitan, O. (2022). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Tateli. *Productivity*. Dipetik 2024, dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/40741>

Kasih, S., & Moeliono, N. (2020, November). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Sorabel di Bandung). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 5(4), 780-791. doi:<https://doi.org/10.24815/jimen.v5i4.15512>

Kasmir. (2015). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers.





Hak Cipta :

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

- Kasmir. (2018). *Dasar-Dasar Perbankan* (Revisi-15 ed.). Depok: Rajawali Pers.
- Kim, H., & Nitecki, D. (2014, November). A Proposed Scale for Measuring the Quality of Social Media Services: An E-S-QUAL Approach. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, *51(1)*, 1-4. doi:<https://doi.org/10.1002/meet.2014.14505101104>
- Kotler, P., & Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kusnandar, V. (2022, Juni). *Transaksi Digital Marak, Jakarta Dominasi Sebaran Uang Elektronik Terdaftar di Indonesia*. Diambil kembali dari databoks: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/22/transaksi-digital-marak-jakarta-dominasi-sebaran-uang-elektronik-terdaftar-di-indonesia>
- Laras, A. (2023, Juli 14). *5 Bank Digital Terbesar di Indonesia, SeaBank Teratas*. Dipetik Maret 2024, dari Bisnis.com: <https://finansial.bisnis.com/read/20230714/90/1674858/5-bank-digital-terbesar-di-indonesia-seabank-teratas>
- Laras, A. (2024, Agustus 20). *Adu Aset Bank Digital RI Semester I/2024: Seabank Terbesar, Superbank Lompat Paling Tinggi*. Dipetik Agustus 20, 2024, dari Finansial [Bisnis.com: https://finansial.bisnis.com/read/20240820/90/1792387/adu-aset-bank-digital-ri-semester-i2024-seabank-terbesar-superbank-lompat-paling-tinggi?utm\\_source=desktop&utm\\_medium=search](https://finansial.bisnis.com/read/20240820/90/1792387/adu-aset-bank-digital-ri-semester-i2024-seabank-terbesar-superbank-lompat-paling-tinggi?utm_source=desktop&utm_medium=search)
- Liani, A., & Yusuf, A. (2021). Pengaruh E-Trust terhadap E-Loyalty Dimediasi oleh E- Satisfaction pada Pengguna Dompot Digital Gopay. *YUME : Journal of Management*, *4(1)*, 138 - 149. doi:<https://doi.org/10.37531/yum.v4i1.911>
- Ling, K., Chai, L., & Piew, T. (2010, Juli). The Effects of Shopping Orientations, Online Trust and Prior Online Purchase Experience toward Customers' Online Purchase Intention. *International Business Research*, *3(3)*. doi:<https://doi.org/10.5539/ibr.v3n3p63>
- Mahmudah, R. (2021). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kualitas Layanan, Dan Word Of Mouth Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking 2020 (Studi Kasus Nasabah Bri Kc



**Hak Cipta :**

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

Semarang). *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 419-441.

Mediakonsumen.com. (2024). *SeaBank Menurut Sudut Pandang Konsumen*. Dipetik 2024, dari Mediakonsumen.com: <https://mediakonsumen.com/tag/seabank>

Orientani, R., & Jumhur, H. (2017). Kualitas Layanan Tiket Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen (JRBM)*.

Otoritas Jasa Keuangan. (2021). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 12/POJK.03/2021 Tentang Bank Umum*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan Indonesia. Diambil kembali dari <https://peraturan.go.id/files/ojk12-2021bt.pdf>

Padang, N. (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Pemberian Suku Bunga Kepada Nasabah dan Debitur pada PT. Bank X di Medan. *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan*, 8(01), 110-118. doi:10.54367/jrak.v8i1.1751

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4).

doi:10.2307/1251430?uid=25404&uid=3737976&uid=2&uid=5910312&uid=3&uid=25392&uid=67&uid=62&sid=21103987774637ource=gs\_api

Play Store. (2024). *Rating dan Ulasan SeaBank*. Dipetik 2024, dari <https://play.google.com/store/apps/details?id=id.co.bankbkemobile.digitalbank&hl=id>

Pohan, A. (2008). *Potret Kebijakan Moneter Indonesia. Edisi Pertama*. Jakarta: Rajawali Pers. Dipetik April 2024

Populix. (2022). *Consumer Preference Towards Banking and E-Wallet Apps*. Jakarta: PT Populix Informasi Teknologi. Dipetik Maret 2024, dari <https://info.populix.co/product/consumer-trend-report/download?report=2022-07-digital-banking-survey>

Prasetiantono, A. (2000). *Keluar dari Krisis : Analisis Ekonomi Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utam. Dipetik April 2024

Prastyaningsih, A., Suyadi, I., & Yulianto, E. (2014, November). Pengaruh Customer Experience Terhadap Repurchase Intention (Niat Membeli



**Hak Cipta :**

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

Ulang) (Survei Pada Konsumen KFC di Lingkungan Warga Rw 3 Desa Kandangrejo, Kedungpring, Lamongan). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 16(01). Dipetik Mei 2024, dari <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/download/6949/6001>

Pratama, G. (2024, Juli 9). *Ini 3 Bank Digital yang Paling Banyak Dipilih Gen Z*. Diambil kembali dari infobanknews.com: <https://infobanknews.com/ini-3-bank-digital-yang-paling-banyak-dipilih-gen-z/>

Priskila, T. (2018). Pengaruh Kepercayaan dan Risiko Terpersepsi Terhadap Keputusan Pembelian Daring Dengan Harga Terpersepsi Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Kasus Pada Shopee Indonesia). *Business Management Journal*, Vol.14 (No. 2 ), 75-153. doi:<http://dx.doi.org/10.30813/bmj.v14i2.1471>

PT Bank Seabank Indonesia. (2021). *Laporan Publikasi Keuangan Februari 2021*. Jakarta: PT Bank Seabank Indonesia.

PT Bank Seabank Indonesia. (2021). *Publikasi Penanganan Pengaduan SeaBank 2021*. Jakarta: PT Bank Seabank Indonesia.

PT Bank Seabank Indonesia. (2022). *Publikasi Penanganan Pengaduan SeaBank 2022*. Jakarta: PT Bank Seabank Indonesia.

PT Bank Seabank Indonesia. (2023). *Laporan Publikasi Keuangan Februari 2023*. Jakarta: PT Bank Seabank Indonesia.

PT Bank Seabank Indonesia. (2023). *Publikasi Penanganan Pengaduan SeaBank 2023*. Jakarta: PT Bank Seabank Indonesia.

PT Bank Seabank Indonesia. (2024). *Laporan Publikasi Keuangan Februari 2022*. Jakarta: PT Bank Seabank Indonesia.

PT Bank Seabank Indonesia. (2024). *Laporan Publikasi Keuangan Februari 2024*. Jakarta: PT Bank Seabank Indonesia.

Rahman, A., Kalam, A., Rahman, M., & Abdullah. (2012). The Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction: An Empirical Study on Restaurant Services in Khulna Division. *Research Journal of Finance and Accounting*, Vol 3, No 4. Diambil kembali dari <https://core.ac.uk/download/pdf/234629279.pdf>



**Hak Cipta :**

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

- Ranjbarian, B. F. (2012). Determining the critical factors of customer satisfaction in e-commerce websites. *Journal of Business Management and Economics*, 221-233.
- Riyadi, A. (2019). Analisis Pengaruh Reliability, Responsiveness , Assurance, Empaty, Tangibles dan Keragaman Menu, Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Storia Caffe di Sampit). *Jurnal Penerapan Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*(Vol 4 No 2 (2019): Juli 2019). Dipetik 2024, dari <https://jurnal.stie-sampit.ac.id/index.php/Ojs/article/view/42>
- Ronny, Ilfitriah, A., & Nurhadi, M. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Electronic Banking. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*. doi:10.24034/j25485024.y2021.v5.i3.4485
- Sabiote, C., Jamilena, D., & Castañeda, A. (2012, April). E-service quality as antecedent to e-satisfaction: The moderating effect of culture. *Online Information Review*, 36(2), 157-174. doi:10.1108/14684521211229011
- Salma, N. (2023, Juli 27). *Daftar 15 Bank Digital yang Ada di Indonesia, Bebas Biaya Admin*. Diambil kembali dari Sukabumiupdate.com: [https://www.sukabumiupdate.com/keuangan/124081/daftar-15-bank-digital-yang-ada-di-indonesia-bebas-biaya-admin#google\\_vignette](https://www.sukabumiupdate.com/keuangan/124081/daftar-15-bank-digital-yang-ada-di-indonesia-bebas-biaya-admin#google_vignette)
- Samsir, N. (2021). Pengaruh Keandalan dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jasa di Mahakarya Photography. Dipetik 2024, dari <http://eprints.unm.ac.id/id/eprint/18997>
- SeaBank. (2024). *Apa keuntungan memiliki Tabungan di aplikasi SeaBank?* Dipetik April 2024, dari Artikel SeaBank: <https://www.seabank.co.id/pusat-bantuan/artikel/10036-apa-keuntungan-memiliki-tabungan-di-aplikasi-seabank>
- Shuhidan, S., Hamidi, S., & Saleh, I. (2017, Mei). Perceived Risk towards Mobile Banking: A case study of Malaysia Young Adulthood. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 226. doi:10.1088/1757-899X/226/1/012115
- Siwi, J., Rumat, V., & Niode, A. (2019). Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga Terhadap Permintaan Kredit pada Bank Umum di Indonesia Tahun 2011-2017. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 19(01). Dipetik April 2024, dari



**Hak Cipta :**

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

<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jbie/article/download/22260/21945/45376>

- Solichin, M., Rasyidi, & Halimatusa'diah, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Dan Responsiveness) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukirno, S. (2013). *Makro Ekonomi Teori Pengantar (Edisi Ketiga)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sulistianingsih, I., & Trishananto, Y. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Ulang E-Banking. *Indonesian Journal of Economics, Entrepreneurship and Innovation Vol.2, No.1*, 07-17. doi:10.31960/ijoeei.v2i1.1013
- Sunariyah. (2013). *Pengantar Pengetahuan Pasar Modal*. Yogyakarta: UPP-STIM YKPN.
- Supriyantini, Suyadi, I., & Riyadi. (2014). Pengaruh Efficiency, Fulfillment, System Availability, dan Privacy Terhadap Esatisfaction (Survei Pada Nasabah PT. Danareksa Sekuritas Cabang Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*.
- Suryana, P., & Dasuki, E. (2013). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian dan Implikasinya pada Minat Beli Ulang. *Economic Journal Trikonomika*, 12(02), 190-200. doi:https://doi.org/10.23969/trikononika.v12i2.479
- Suryani, T., & Sumiati, M. (2010). Penggunaan Model E-S-Qual Dalam Studi Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Online Terhadap Kepuasan Nasabah. *EKOBIS*.
- Susilawaty, L., & Nicola, N. (2020). Pengaruh Layanan Perbankan Digital Pada Kepuasan Nasabah Perbankan. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 3. doi:https://doi.org/10.28932/jmm.v19i2.2478
- Ternate, H., & Ralahallo, F. (2020). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang Konsumen. *Jurnal Pendidikan Tambusai*.



Hak Cipta :

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

- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service Quality dan Satisfaction* (4 ed.). Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F., Chandra, G., & Adriana, D. (2012). *Pemasaran Strategik. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi.
- Tjoanoto, M., & Kunto, Y. (2013). Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction di Restoran Jade Imperial. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 1(01), 1-9. Dipetik April 2024, dari <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/126/76>
- Tun, P. (2020). Factors Influencing Intention to Reuse Mobile Banking Services for the Private Banking Sector in Myanmar. *ASEAN Journal of Management & Innovation*. doi:10.14456/ajmi.2020.5
- Wijayanti, R. I. (2023, Februari 6). *Daftar Bank Digital di Indonesia 2023, Bisa Jadi Pilihan dalam Menabung*. Diambil kembali dari IDX Channel: <https://www.idxchannel.com/banking/daftar-bank-digital-di-indonesia-2023-bisa-jadi-pilihan-dalam-menabung/2>
- Yousefi, N., & Nasiripour, A. (2015). A proposed model of e-trust for electronic banking. *Management Science Letters*, 5, 1029–1040. doi:10.5267/j.msl.2015.8.008
- Yulia, E. (2022, Juni 30). *SeaBank Raih Lima BSE Award 2022*. Dipetik April 2024, dari [infobanknews.com: https://infobanknews.com/seabank-sabet-lima-bse-award-2022/](https://infobanknews.com/seabank-sabet-lima-bse-award-2022/)
- Yusuf, A., Fatimah, S., & Maharani, T. (2023). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Penggunaan Ulang (Survey Pada Pengguna E-Wallet ShopeePay). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*.
- Zeithaml, V. A. (2002). Service excellence in electronic channels. *Managing Service Quality: An International Journal*, 12(3), 135–139. doi:10.1108/09604520210429187
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill US Higher Ed USE. Dipetik Maret 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



## Lampiran 1. Kuisoner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN

Kepada Bapak/Ibu/Saudara/I

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Ayu Riskia Amalia, Mahasiswi Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta Program Studi D4- Keuangan dan Perbankan. Saat ini saya sedang melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh *System Availability* dan *Reliability* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Digital SeaBank”

Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk berpartisipasi meluangkan waktu kurang lebih 3-5 menit dalam mengisi kuesioner penelitian ini. Adapun kriteria responden yang dibutuhkan pada penelitian ini, yaitu:

- A. Nasabah bank digital SeaBank.
- B. Nasabah berusia lebih dari 19 tahun.
- C. Nasabah menggunakan Aplikasi SeaBank lebih dari 3x dalam 1 bulan.
- D. Nasabah berdomisili di Indonesia.

Seluruh data dan informasi pada kuesioner ini akan sangat dijaga kerahasiaannya dan hanya diperuntukan untuk kepentingan penelitian semata yang dilakukan oleh peneliti.

Jika terdapat informasi yang kurang jelas, saran, dan pertanyaan berkaitan dengan kuesioner penelitian ini, dapat disampaikan melalui kontak di bawah ini:  
ayu.riskiaamalia.ak20@mhs.w.pnj.ac.id / 081318331195

Demikian permohonan saya, atas partisipasi dan kesediaan waktu dari Bapak/Ibu/Saudara/I dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih. Semoga kebaikan Bapak/Ibu/Saudara/I akan dibalas dengan kebaikan yang lebih dikemudian hari.

Hormat saya,  
Ayu Riskia Amalia

#### Petunjuk umum pengisian kuesioner

- Dimohon untuk membaca setiap pertanyaan dengan benar dan teliti
- Dimohon untuk menjawab setiap pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner
- Dalam kuesioner ini, tidak ada jawaban benar atau salah

Pilihlah jawaban sesuai dengan apa yang anda rasakan dan alami

A. Pertanyaan Penyaringan

1. Apakah anda merupakan nasabah bank digital SeaBank??  
o Ya o Tidak
2. Apakah anda berusia lebih dari 19 tahun? ?



© 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





**Hak Cipta :**

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

Ya  Tidak

3. Apakah anda berdomisili di Indonesia??

Ya  Tidak

4. Apakah intensitas anda menggunakan aplikasi SeaBank lebih dari 3x dalam 1 bulan?

Ya  Tidak

**B. Identitas Responden**

Seluruh data dan informasi pada kuesioner ini akan sangat dijaga kerahasiaannya dan hanya diperuntukan untuk kepentingan penelitian semata yang dilakukan oleh peneliti.

- Nama : \_\_\_\_\_
- Jenis Kelamin :  Laki-laki  
 Perempuan  
 Memilih untuk tidak menjawab
- Usia :  19 - 24 Tahun  
 25 - 29 Tahun  
 30 - 34 Tahun  
 >=35 Tahun
- Domisili :  Jakarta  
 Bogor  
 Depok  
 Tangerang  
 Bekasi  
 .....
- Pekerjaan :  Mahasiswa/i  
 Pegawai Negeri Sipil (PNS)/ Aparatur Sipil Negara (ASN)  
 Karyawan Swasta  
 Wiraswasta  
 Lainnya

**C. Pernyataan Penelitian**

**Petunjuk Pengisian Kuesioner**

Sebelum mengisi kuesioner, responden dimohon untuk membaca setiap pertanyaan dengan cermat dan teliti serta menjawab setiap pertanyaan sesuai dengan apa yang di alami dan dirasakan selama penggunaan aplikasi bank digital Seabank. Penelitian ini menggunakan skala likert, adapun skala likert yang digunakan sebagai berikut:

1 = Sangat Setuju (SS)

2 = Setuju (S)

3 = Netral (N)

4 = Tidak Setuju (TS)

5 = Sangat Tidak Setuju (STS)

**Penyataan**

**1. System Availability**

| No | Pernyataan   | STS | TS | N | S | SS |
|----|--|-----|----|---|---|----|
| 1  | Ketika saya ingin menggunakan aplikasi SeaBank, aplikasi tidak tersedia dengan baik. |     |    |   |   |    |
| 2  | Saya mengalami freeze setelah memasukkan PIN untuk masuk ke dalam aplikasi.          |     |    |   |   |    |

| No | Pernyataan   | STS | TS | N | S | SS |
|----|--|-----|----|---|---|----|
| 3  | Aplikasi SeaBank sering mengalami hambatan, sehingga tidak membantu saya dalam bertransaksi sehari-hari. |     |    |   |   |    |

## 2. Reliability

| No | Pernyataan   | STS | TS | N | S | SS |
|----|--|-----|----|---|---|----|
| 1  | SeaBank tidak memberikan informasi jika terjadi kendala pada saat kesalahan PIN.               |     |    |   |   |    |
| 2  | Ketika saya mengalami kendala, saya sulit menyampaikan kendala tersebut ke call center.        |     |    |   |   |    |
| 3  | Penyelesaian masalah pada aplikasi SeaBank tidak dilakukan tepat waktu sesuai yang dijanjikan. |     |    |   |   |    |
| 4  | Penyelesaian masalah pada aplikasi SeaBank tidak dilayani dengan baik.                         |     |    |   |   |    |

## 3. Kepuasan Nasabah

| No | Pernyataan  | STS | TS | N | S | SS |
|----|---|-----|----|---|---|----|
| 1  | Saya tidak puas dengan ketersediaan sistem aplikasi SeaBank.  |     |    |   |   |    |
| 2  | Saya tidak puas dengan <i>reliability</i> aplikasi SeaBank.   |     |    |   |   |    |
| 3  | Saya tidak puas dengan solusi yang diberikan atas masalah yang saya alami saat memakai aplikasi SeaBank.  |     |    |   |   |    |
| 4  | Saya tidak puas dengan jaminan keamanan data pribadi saya yang ada di aplikasi.   |     |    |   |   |    |
| 5  | Secara keseluruhan saya tidak puas dengan aplikasi SeaBank karena adanya banyak keluhan yang ada di media pengaduan terkait <i>system availability</i> aplikasi SeaBank |     |    |   |   |    |
| 6  | Secara keseluruhan saya tidak puas dengan aplikasi SeaBank karena adanya banyak keluhan yang ada di media pengaduan terkait <i>reliability</i> aplikasi SeaBank.        |     |    |   |   |    |

## Lampiran 2. Tabulasi Data Hasil Penelitian

| Responden | Skor Jawaban |      |      |      |      |      |      |     |     |     |     |     |     |
|-----------|--------------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|           | X1.1         | X1.2 | X1.3 | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | Y.1 | Y.2 | Y.3 | Y.4 | Y.5 | Y.6 |
| 1         | 5            | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   |
| 2         | 4            | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   |
| 3         | 5            | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 3   | 3   | 5   | 5   | 3   | 3   |
| 4         | 4            | 5    | 4    | 1    | 1    | 1    | 1    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 5         | 3            | 4    | 3    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   |
| 6         | 5            | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 3    | 1   | 1   | 3   | 1   | 1   | 1   |
| 7         | 5            | 4    | 5    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   |
| 8         | 4            | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4   | 5   | 5   | 5   | 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 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

| Responden | Skor Jawaban |      |      |      |      |      |      |     |     |     |     |     |     |
|-----------|--------------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|           | X1.1         | X1.2 | X1.3 | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | Y.1 | Y.2 | Y.3 | Y.4 | Y.5 | Y.6 |
| 48        | 5            | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 49        | 5            | 4    | 5    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   |
| 50        | 5            | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 4   |
| 51        | 5            | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   |
| 52        | 5            | 4    | 4    | 1    | 1    | 1    | 1    | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   | 5   |
| 53        | 4            | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   |
| 54        | 3            | 3    | 2    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 55        | 4            | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 3    | 5   | 4   | 5   | 4   | 3   | 4   |
| 56        | 4            | 4    | 4    | 4    | 3    | 2    | 5    | 3   | 4   | 4   | 5   | 4   | 3   |
| 57        | 4            | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 5   |
| 58        | 4            | 4    | 5    | 4    | 3    | 2    | 3    | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 5   |
| 59        | 3            | 3    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 3   | 3   | 3   | 5   | 4   | 3   |
| 60        | 4            | 4    | 4    | 2    | 2    | 1    | 1    | 4   | 4   | 4   | 5   | 3   | 5   |
| 61        | 4            | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   |
| 62        | 4            | 5    | 4    | 3    | 4    | 5    | 4    | 4   | 5   | 3   | 4   | 4   | 5   |
| 63        | 4            | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 64        | 4            | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |
| 65        | 5            | 4    | 4    | 4    | 3    | 5    | 4    | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 5   |
| 66        | 5            | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5   | 4   | 1   | 4   | 4   | 5   |
| 67        | 4            | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4   | 4   | 2   | 5   | 5   | 1   |
| 68        | 4            | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 69        | 5            | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   |
| 70        | 4            | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 5   |
| 71        | 3            | 3    | 3    | 3    | 1    | 3    | 3    | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   | 2   |
| 72        | 5            | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   |
| 73        | 5            | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4   | 3   | 2   | 3   | 4   | 5   |
| 74        | 5            | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 75        | 4            | 5    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 1   |
| 76        | 4            | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 2    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   |
| 77        | 3            | 4    | 2    | 3    | 3    | 3    | 4    | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   |
| 78        | 5            | 5    | 5    | 3    | 4    | 4    | 5    | 5   | 5   | 5   | 4   | 3   | 2   |
| 79        | 4            | 3    | 4    | 4    | 3    | 5    | 5    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 2   |
| 80        | 3            | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   |
| 81        | 3            | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 2   |
| 82        | 4            | 3    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4   | 4   | 3   | 5   | 5   | 5   |
| 83        | 3            | 3    | 3    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4   | 4   | 4   | 2   | 2   | 1   |
| 84        | 4            | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   |
| 85        | 5            | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 1    | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   |
| 86        | 4            | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

| Responden | Skor Jawaban |      |      |      |      |      |      |     |     |     |     |     |     |
|-----------|--------------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|           | X1.1         | X1.2 | X1.3 | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | Y.1 | Y.2 | Y.3 | Y.4 | Y.5 | Y.6 |
| 87        | 3            | 3    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5   | 4   | 3   | 5   | 5   | 5   |
| 88        | 4            | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 89        | 4            | 4    | 4    | 3    | 5    | 3    | 3    | 5   | 5   | 4   | 3   | 1   | 3   |
| 90        | 4            | 5    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   |
| 91        | 4            | 4    | 3    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   |
| 92        | 3            | 5    | 3    | 4    | 5    | 4    | 4    | 3   | 3   | 3   | 5   | 4   | 4   |
| 93        | 3            | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   |
| 94        | 4            | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   |
| 95        | 3            | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 96        | 5            | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   |
| 97        | 2            | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5   | 5   | 5   | 4   | 3   | 5   |
| 98        | 4            | 3    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 99        | 4            | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 100       | 5            | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   |
| 101       | 5            | 5    | 5    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   |
| 102       | 4            | 5    | 4    | 3    | 5    | 5    | 5    | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   |
| 103       | 4            | 5    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 2   | 5   | 5   | 4   |
| 104       | 4            | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 105       | 4            | 5    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   |
| 106       | 4            | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 107       | 4            | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   |
| 108       | 5            | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 3   |
| 109       | 4            | 4    | 3    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4   | 3   | 2   | 3   | 4   | 4   |
| 110       | 4            | 3    | 2    | 4    | 4    | 4    | 3    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   |

Lampiran 3. Hasil Uji Instrumen Data

1. Variabel *System Availability* ( $X_1$ )
  - a. Uji Validitas

|                     |                     | Correlations |        |        |                     |
|---------------------|---------------------|--------------|--------|--------|---------------------|
|                     |                     | X1.1         | X1.2   | X1.3   | System Availability |
| X1.1                | Pearson Correlation | 1            | ,740** | ,724** | ,897**              |
|                     | Sig. (2-tailed)     |              | ,000   | ,000   | ,000                |
|                     | N                   | 30           | 30     | 30     | 30                  |
| X1.2                | Pearson Correlation | ,740**       | 1      | ,766** | ,914**              |
|                     | Sig. (2-tailed)     | ,000         |        | ,000   | ,000                |
|                     | N                   | 30           | 30     | 30     | 30                  |
| X1.3                | Pearson Correlation | ,724**       | ,766** | 1      | ,920**              |
|                     | Sig. (2-tailed)     | ,000         | ,000   |        | ,000                |
|                     | N                   | 30           | 30     | 30     | 30                  |
| System Availability | Pearson Correlation | ,897**       | ,914** | ,920** | 1                   |
|                     | Sig. (2-tailed)     | ,000         | ,000   | ,000   |                     |
|                     | N                   | 30           | 30     | 30     | 30                  |



**Hak Cipta :**

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

**Correlations**

|  | X1.1 | X1.2 | X1.3 | System Availability |
|--|------|------|------|---------------------|
|--|------|------|------|---------------------|

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

b. Uji Reliabilitas

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .895             | 3          |

2. Variabel *Reliability* (X<sub>2</sub>)

a. Uji Validitas

**Correlations**

|             |                     | X2.1   | X2.2   | X2.3   | X2.4   | Reliability |
|-------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|-------------|
| X2.1        | Pearson Correlation | 1      | ,775** | ,876** | ,768** | ,942**      |
|             | Sig. (2-tailed)     |        | ,000   | ,000   | ,000   | ,000        |
|             | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30          |
| X2.2        | Pearson Correlation | ,775** | 1      | ,697** | ,632** | ,854**      |
|             | Sig. (2-tailed)     | ,000   |        | ,000   | ,000   | ,000        |
|             | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30          |
| X2.3        | Pearson Correlation | ,876** | ,697** | 1      | ,785** | ,930**      |
|             | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   |        | ,000   | ,000        |
|             | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30          |
| X2.4        | Pearson Correlation | ,768** | ,632** | ,785** | 1      | ,888**      |
|             | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   | ,000   |        | ,000        |
|             | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30          |
| Reliability | Pearson Correlation | ,942** | ,854** | ,930** | ,888** | 1           |
|             | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |             |
|             | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30          |

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

b. Uji Reliabilitas

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .923             | 4          |

3. Kepuasan Nasabah (Y)

a. Uji Validitas

**Correlations**

|     |                     | Y.1    | Y.2    | Y.3    | Y.4    | Y.5     | Y.6    | Kepuasan Nasabah |
|-----|---------------------|--------|--------|--------|--------|---------|--------|------------------|
| Y.1 | Pearson Correlation | 1      | ,782** | ,241   | ,300   | 1,000** | ,760** | ,884**           |
|     | Sig. (2-tailed)     |        | ,000   | ,200   | ,107   | ,000    | ,000   | ,000             |
|     | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30      | 30     | 30               |
| Y.2 | Pearson Correlation | ,782** | 1      | ,348   | ,242   | ,782**  | ,987** | ,904**           |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,000   |        | ,059   | ,197   | ,000    | ,000   | ,000             |
|     | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30      | 30     | 30               |
| Y.3 | Pearson Correlation | ,241   | ,348   | 1      | ,749** | ,241    | ,306   | ,573**           |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,200   | ,059   |        | ,000   | ,200    | ,101   | ,001             |
|     | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30      | 30     | 30               |
| Y.4 | Pearson Correlation | ,300   | ,242   | ,749** | 1      | ,300    | ,209   | ,559**           |
|     | Sig. (2-tailed)     |        |        |        |        |         |        |                  |
|     | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30      | 30     | 30               |



### Hak Cipta :

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

### Correlations

|                  |                     | Y.1     | Y.2    | Y.3    | Y.4    | Y.5    | Y.6    | Kepuasan Nasabah |
|------------------|---------------------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|------------------|
| Y.5              | Sig. (2-tailed)     | ,107    | ,197   | ,000   |        | ,107   | ,267   | ,001             |
|                  | N                   | 30      | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30               |
| Y.6              | Pearson Correlation | 1,000** | ,782** | ,241   | ,300   | 1      | ,760** | ,884**           |
|                  | Sig. (2-tailed)     | ,000    | ,000   | ,200   | ,107   |        | ,000   | ,000             |
| Y.6              | N                   | 30      | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30               |
|                  | Pearson Correlation | ,760**  | ,987** | ,306   | ,209   | ,760** | 1      | ,881**           |
| Kepuasan Nasabah | Sig. (2-tailed)     | ,000    | ,000   | ,101   | ,267   | ,000   |        | ,000             |
|                  | N                   | 30      | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30               |
| Kepuasan Nasabah | Pearson Correlation | ,884**  | ,904** | ,573** | ,559** | ,884** | ,881** | 1                |
|                  | Sig. (2-tailed)     | ,000    | ,000   | ,001   | ,001   | ,000   | ,000   |                  |
|                  | N                   | 30      | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30               |

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

### b. Uji Reliabilitas

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .879             | 6          |

### Lampiran 4. R Tabel

| df = (N-2) | Tingkat signifikansi untuk uji dua arah |        |        |        |        |
|------------|---|--------|--------|--------|--------|
|            | 0.1                                     | 0.05   | 0.02   | 0.01   | 0.001  |
| 1          | 0.9877                                  | 0.9969 | 0.9995 | 0.9999 | 1.0000 |
| 2          | 0.9000                                  | 0.9500 | 0.9800 | 0.9900 | 0.9990 |
| 3          | 0.8054                                  | 0.8783 | 0.9343 | 0.9587 | 0.9911 |
| 4          | 0.7293                                  | 0.8114 | 0.8822 | 0.9172 | 0.9741 |
| 5          | 0.6694                                  | 0.7545 | 0.8329 | 0.8745 | 0.9509 |
| 6          | 0.6215                                  | 0.7067 | 0.7887 | 0.8343 | 0.9249 |
| 7          | 0.5822                                  | 0.6664 | 0.7498 | 0.7977 | 0.8983 |
| 8          | 0.5494                                  | 0.6319 | 0.7155 | 0.7646 | 0.8721 |
| 9          | 0.5214                                  | 0.6021 | 0.6851 | 0.7348 | 0.8470 |
| 10         | 0.4973                                  | 0.5760 | 0.6581 | 0.7079 | 0.8233 |
| 11         | 0.4762                                  | 0.5529 | 0.6339 | 0.6835 | 0.8010 |
| 12         | 0.4575                                  | 0.5324 | 0.6120 | 0.6614 | 0.7800 |
| 13         | 0.4409                                  | 0.5140 | 0.5923 | 0.6411 | 0.7604 |
| 14         | 0.4259                                  | 0.4973 | 0.5742 | 0.6226 | 0.7419 |
| 15         | 0.4124                                  | 0.4821 | 0.5577 | 0.6055 | 0.7247 |
| 16         | 0.4000                                  | 0.4683 | 0.5425 | 0.5897 | 0.7084 |
| 17         | 0.3887                                  | 0.4555 | 0.5285 | 0.5751 | 0.6932 |
| 18         | 0.3783                                  | 0.4438 | 0.5155 | 0.5614 | 0.6788 |
| 19         | 0.3687                                  | 0.4329 | 0.5034 | 0.5487 | 0.6652 |
| 20         | 0.3598                                  | 0.4227 | 0.4921 | 0.5368 | 0.6524 |



**Hak Cipta :**

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

| df = (N-2) | Tingkat signifikansi untuk uji dua arah |        |        |        |        |
|------------|---|--------|--------|--------|--------|
|            | 0.1                                     | 0.05   | 0.02   | 0.01   | 0.001  |
| 21         | 0.3515                                  | 0.3515 | 0.3515 | 0.3515 | 0.3515 |
| 22         | 0.4132                                  | 0.4132 | 0.4132 | 0.4132 | 0.4132 |
| 23         | 0.4815                                  | 0.4815 | 0.4815 | 0.4815 | 0.4815 |
| 24         | 0.5256                                  | 0.5256 | 0.5256 | 0.5256 | 0.5256 |
| 25         | 0.6402                                  | 0.6402 | 0.6402 | 0.6402 | 0.6402 |
| 26         | 0.3438                                  | 0.3438 | 0.3438 | 0.3438 | 0.3438 |
| 27         | 0.4044                                  | 0.4044 | 0.4044 | 0.4044 | 0.4044 |
| 28         | 0.4716                                  | 0.4716 | 0.4716 | 0.4716 | 0.4716 |
| 29         | 0.5151                                  | 0.5151 | 0.5151 | 0.5151 | 0.5151 |
| 30         | 0.6287                                  | 0.6287 | 0.6287 | 0.6287 | 0.6287 |

**Lampiran 5. T Tabel**

| df \ Pr | 0.25    | 0.10    | 0.05    | 0.025    | 0.01     | 0.005    | 0.001     |
|---------|---------|---------|---------|----------|----------|----------|-----------|
|         | 0.50    | 0.20    | 0.10    | 0.050    | 0.02     | 0.010    | 0.002     |
| 1       | 1.00000 | 3.07768 | 6.31375 | 12.70620 | 31.82052 | 63.65674 | 318.30884 |
| 2       | 0.81650 | 1.88562 | 2.91999 | 4.30265  | 6.96456  | 9.92484  | 22.32712  |
| 3       | 0.76489 | 1.63774 | 2.35336 | 3.18245  | 4.54070  | 5.84091  | 10.21453  |
| 4       | 0.74070 | 1.53321 | 2.13185 | 2.77645  | 3.74695  | 4.60409  | 7.17318   |
| 5       | 0.72669 | 1.47588 | 2.01505 | 2.57058  | 3.36493  | 4.03214  | 5.89343   |
| 6       | 0.71756 | 1.43976 | 1.94318 | 2.44691  | 3.14267  | 3.70743  | 5.20763   |
| 7       | 0.71114 | 1.41492 | 1.89458 | 2.36462  | 2.99795  | 3.49948  | 4.78529   |
| 8       | 0.70639 | 1.39682 | 1.85955 | 2.30600  | 2.89646  | 3.35539  | 4.50079   |
| 9       | 0.70272 | 1.38303 | 1.83311 | 2.26216  | 2.82144  | 3.24984  | 4.29681   |
| 10      | 0.69981 | 1.37218 | 1.81246 | 2.22814  | 2.76377  | 3.16927  | 4.14370   |
| 11      | 0.69745 | 1.36343 | 1.79588 | 2.20099  | 2.71808  | 3.10581  | 4.02470   |
| 12      | 0.69548 | 1.35622 | 1.78229 | 2.17881  | 2.68100  | 3.05454  | 3.92963   |
| 13      | 0.69383 | 1.35017 | 1.77093 | 2.16037  | 2.65031  | 3.01228  | 3.85198   |
| 14      | 0.69242 | 1.34503 | 1.76131 | 2.14479  | 2.62449  | 2.97684  | 3.78739   |
| 15      | 0.69120 | 1.34061 | 1.75305 | 2.13145  | 2.60248  | 2.94671  | 3.73283   |
| 16      | 0.69013 | 1.33676 | 1.74588 | 2.11991  | 2.58349  | 2.92078  | 3.68615   |
| 17      | 0.68920 | 1.33338 | 1.73961 | 2.10982  | 2.56693  | 2.89823  | 3.64577   |
| 18      | 0.68836 | 1.33039 | 1.73406 | 2.10092  | 2.55238  | 2.87844  | 3.61048   |
| 19      | 0.68762 | 1.32773 | 1.72913 | 2.09302  | 2.53948  | 2.86093  | 3.57940   |
| 20      | 0.68695 | 1.32534 | 1.72472 | 2.08596  | 2.52798  | 2.84534  | 3.55181   |
| 21      | 0.68635 | 1.32319 | 1.72074 | 2.07961  | 2.51765  | 2.83136  | 3.52715   |
| 22      | 0.68581 | 1.32124 | 1.71714 | 2.07387  | 2.50832  | 2.81876  | 3.50499   |
| 23      | 0.68531 | 1.31946 | 1.71387 | 2.06866  | 2.49987  | 2.80734  | 3.48496   |
| 24      | 0.68485 | 1.31784 | 1.71088 | 2.06390  | 2.49216  | 2.79694  | 3.46678   |
| 25      | 0.68443 | 1.31635 | 1.70814 | 2.05954  | 2.48511  | 2.78744  | 3.45019   |
| 26      | 0.68404 | 1.31497 | 1.70562 | 2.05553  | 2.47863  | 2.77871  | 3.43500   |
| 27      | 0.68368 | 1.31370 | 1.70329 | 2.05183  | 2.47266  | 2.77068  | 3.42103   |





© 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

| Pr<br>df | 0.25<br>0.50 | 0.10<br>0.20 | 0.05<br>0.10 | 0.025<br>0.050 | 0.01<br>0.02 | 0.005<br>0.010 | 0.001<br>0.002 |
|----------|--------------|--------------|--------------|----------------|--------------|----------------|----------------|
| 28       | 0.68335      | 1.31253      | 1.70113      | 2.04841        | 2.46714      | 2.76326        | 3.40816        |
| 29       | 0.68304      | 1.31143      | 1.69913      | 2.04523        | 2.46202      | 2.75639        | 3.39624        |
| 30       | 0.68276      | 1.31042      | 1.69726      | 2.04227        | 2.45726      | 2.75000        | 3.38518        |
| 31       | 0.68249      | 1.30946      | 1.69552      | 2.03951        | 2.45282      | 2.74404        | 3.37490        |
| 32       | 0.68223      | 1.30857      | 1.69389      | 2.03693        | 2.44868      | 2.73848        | 3.36531        |
| 33       | 0.68200      | 1.30774      | 1.69236      | 2.03452        | 2.44479      | 2.73328        | 3.35634        |
| 34       | 0.68177      | 1.30695      | 1.69092      | 2.03224        | 2.44115      | 2.72839        | 3.34793        |
| 35       | 0.68156      | 1.30621      | 1.68957      | 2.03011        | 2.43772      | 2.72381        | 3.34005        |
| 36       | 0.68137      | 1.30551      | 1.68830      | 2.02809        | 2.43449      | 2.71948        | 3.33262        |
| 37       | 0.68118      | 1.30485      | 1.68709      | 2.02619        | 2.43145      | 2.71541        | 3.32563        |
| 38       | 0.68100      | 1.30423      | 1.68595      | 2.02439        | 2.42857      | 2.71156        | 3.31903        |
| 39       | 0.68083      | 1.30364      | 1.68488      | 2.02269        | 2.42584      | 2.70791        | 3.31279        |
| 40       | 0.68067      | 1.30308      | 1.68385      | 2.02108        | 2.42326      | 2.70446        | 3.30688        |
| 41       | 0.68052      | 1.30254      | 1.68288      | 2.01954        | 2.42080      | 2.70118        | 3.30127        |
| 42       | 0.68038      | 1.30204      | 1.68195      | 2.01808        | 2.41847      | 2.69807        | 3.29595        |
| 43       | 0.68024      | 1.30155      | 1.68107      | 2.01669        | 2.41625      | 2.69510        | 3.29089        |
| 44       | 0.68011      | 1.30109      | 1.68023      | 2.01537        | 2.41413      | 2.69228        | 3.28607        |
| 45       | 0.67998      | 1.30065      | 1.67943      | 2.01410        | 2.41212      | 2.68959        | 3.28148        |
| 46       | 0.67986      | 1.30023      | 1.67866      | 2.01290        | 2.41019      | 2.68701        | 3.27710        |
| 47       | 0.67975      | 1.29982      | 1.67793      | 2.01174        | 2.40835      | 2.68456        | 3.27291        |
| 48       | 0.67964      | 1.29944      | 1.67722      | 2.01063        | 2.40658      | 2.68220        | 3.26891        |
| 49       | 0.67953      | 1.29907      | 1.67655      | 2.00958        | 2.40489      | 2.67995        | 3.26508        |
| 50       | 0.67943      | 1.29871      | 1.67591      | 2.00856        | 2.40327      | 2.67779        | 3.26141        |
| 51       | 0.67933      | 1.29837      | 1.67528      | 2.00758        | 2.40172      | 2.67572        | 3.25789        |
| 52       | 0.67924      | 1.29805      | 1.67469      | 2.00665        | 2.40022      | 2.67373        | 3.25451        |
| 53       | 0.67915      | 1.29773      | 1.67412      | 2.00575        | 2.39879      | 2.67182        | 3.25127        |
| 54       | 0.67906      | 1.29743      | 1.67356      | 2.00488        | 2.39741      | 2.66998        | 3.24815        |
| 55       | 0.67898      | 1.29713      | 1.67303      | 2.00404        | 2.39608      | 2.66822        | 3.24515        |
| 56       | 0.67890      | 1.29685      | 1.67252      | 2.00324        | 2.39480      | 2.66651        | 3.24226        |
| 57       | 0.67882      | 1.29658      | 1.67203      | 2.00247        | 2.39357      | 2.66487        | 3.23948        |
| 58       | 0.67874      | 1.29632      | 1.67155      | 2.00172        | 2.39238      | 2.66329        | 3.23680        |
| 59       | 0.67867      | 1.29607      | 1.67109      | 2.00100        | 2.39123      | 2.66176        | 3.23421        |
| 60       | 0.67860      | 1.29582      | 1.67065      | 2.00030        | 2.39012      | 2.66028        | 3.23171        |
| 61       | 0.67853      | 1.29558      | 1.67022      | 1.99962        | 2.38905      | 2.65886        | 3.22930        |
| 62       | 0.67847      | 1.29536      | 1.66980      | 1.99897        | 2.38801      | 2.65748        | 3.22696        |
| 63       | 0.67840      | 1.29513      | 1.66940      | 1.99834        | 2.38701      | 2.65615        | 3.22471        |
| 64       | 0.67834      | 1.29492      | 1.66901      | 1.99773        | 2.38604      | 2.65485        | 3.22253        |
| 65       | 0.67828      | 1.29471      | 1.66864      | 1.99714        | 2.38510      | 2.65360        | 3.22041        |
| 66       | 0.67823      | 1.29451      | 1.66827      | 1.99656        | 2.38419      | 2.65239        | 3.21837        |
| 67       | 0.67817      | 1.29432      | 1.66792      | 1.99601        | 2.38330      | 2.65122        | 3.21639        |
| 68       | 0.67811      | 1.29413      | 1.66757      | 1.99547        | 2.38245      | 2.65008        | 3.21446        |
| 69       | 0.67806      | 1.29394      | 1.66724      | 1.99495        | 2.38161      | 2.64898        | 3.21260        |
| 70       | 0.67801      | 1.29376      | 1.66691      | 1.99444        | 2.38081      | 2.64790        | 3.21079        |
| 71       | 0.67796      | 1.29359      | 1.66660      | 1.99394        | 2.38002      | 2.64686        | 3.20903        |
| 72       | 0.67791      | 1.29342      | 1.66629      | 1.99346        | 2.37926      | 2.64585        | 3.20733        |
| 73       | 0.67787      | 1.29326      | 1.66600      | 1.99300        | 2.37852      | 2.64487        | 3.20567        |
| 74       | 0.67782      | 1.29310      | 1.66571      | 1.99254        | 2.37780      | 2.64391        | 3.20406        |



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

| Pr<br>df | 0.25<br>0.50 | 0.10<br>0.20 | 0.05<br>0.10 | 0.025<br>0.050 | 0.01<br>0.02 | 0.005<br>0.010 | 0.001<br>0.002 |
|----------|--------------|--------------|--------------|----------------|--------------|----------------|----------------|
| 75       | 0.67778      | 1.29294      | 1.66543      | 1.99210        | 2.37710      | 2.64298        | 3.20249        |
| 76       | 0.67773      | 1.29279      | 1.66515      | 1.99167        | 2.37642      | 2.64208        | 3.20096        |
| 77       | 0.67769      | 1.29264      | 1.66488      | 1.99125        | 2.37576      | 2.64120        | 3.19948        |
| 78       | 0.67765      | 1.29250      | 1.66462      | 1.99085        | 2.37511      | 2.64034        | 3.19804        |
| 79       | 0.67761      | 1.29236      | 1.66437      | 1.99045        | 2.37448      | 2.63950        | 3.19663        |
| 80       | 0.67757      | 1.29222      | 1.66412      | 1.99006        | 2.37387      | 2.63869        | 3.19526        |
| 81       | 0.67753      | 1.29209      | 1.66388      | 1.98969        | 2.37327      | 2.63790        | 3.19392        |
| 82       | 0.67749      | 1.29196      | 1.66365      | 1.98932        | 2.37269      | 2.63712        | 3.19262        |
| 83       | 0.67746      | 1.29183      | 1.66342      | 1.98896        | 2.37212      | 2.63637        | 3.19135        |
| 84       | 0.67742      | 1.29171      | 1.66320      | 1.98861        | 2.37156      | 2.63563        | 3.19011        |
| 85       | 0.67739      | 1.29159      | 1.66298      | 1.98827        | 2.37102      | 2.63491        | 3.18890        |
| 86       | 0.67735      | 1.29147      | 1.66277      | 1.98793        | 2.37049      | 2.63421        | 3.18772        |
| 87       | 0.67732      | 1.29136      | 1.66256      | 1.98761        | 2.36998      | 2.63353        | 3.18657        |
| 88       | 0.67729      | 1.29125      | 1.66235      | 1.98729        | 2.36947      | 2.63286        | 3.18544        |
| 89       | 0.67726      | 1.29114      | 1.66216      | 1.98698        | 2.36898      | 2.63220        | 3.18434        |
| 90       | 0.67723      | 1.29103      | 1.66196      | 1.98667        | 2.36850      | 2.63157        | 3.18327        |
| 91       | 0.67720      | 1.29092      | 1.66177      | 1.98638        | 2.36803      | 2.63094        | 3.18222        |
| 92       | 0.67717      | 1.29082      | 1.66159      | 1.98609        | 2.36757      | 2.63033        | 3.18119        |
| 93       | 0.67714      | 1.29072      | 1.66140      | 1.98580        | 2.36712      | 2.62973        | 3.18019        |
| 94       | 0.67711      | 1.29062      | 1.66123      | 1.98552        | 2.36667      | 2.62915        | 3.17921        |
| 95       | 0.67708      | 1.29053      | 1.66105      | 1.98525        | 2.36624      | 2.62858        | 3.17825        |
| 96       | 0.67705      | 1.29043      | 1.66088      | 1.98498        | 2.36582      | 2.62802        | 3.17731        |
| 97       | 0.67703      | 1.29034      | 1.66071      | 1.98472        | 2.36541      | 2.62747        | 3.17639        |
| 98       | 0.67700      | 1.29025      | 1.66055      | 1.98447        | 2.36500      | 2.62693        | 3.17549        |
| 99       | 0.67698      | 1.29016      | 1.66039      | 1.98422        | 2.36461      | 2.62641        | 3.17460        |
| 100      | 0.67695      | 1.29007      | 1.66023      | 1.98397        | 2.36422      | 2.62589        | 3.17374        |
| 101      | 0.67693      | 1.28999      | 1.66008      | 1.98373        | 2.36384      | 2.62539        | 3.17289        |
| 102      | 0.67690      | 1.28991      | 1.65993      | 1.98350        | 2.36346      | 2.62489        | 3.17206        |
| 103      | 0.67688      | 1.28982      | 1.65978      | 1.98326        | 2.36310      | 2.62441        | 3.17125        |
| 104      | 0.67686      | 1.28974      | 1.65964      | 1.98304        | 2.36274      | 2.62393        | 3.17045        |
| 105      | 0.67683      | 1.28967      | 1.65950      | 1.98282        | 2.36239      | 2.62347        | 3.16967        |
| 106      | 0.67681      | 1.28959      | 1.65936      | 1.98260        | 2.36204      | 2.62301        | 3.16890        |
| 107      | 0.67679      | 1.28951      | 1.65922      | 1.98238        | 2.36170      | 2.62256        | 3.16815        |
| 108      | 0.67677      | 1.28944      | 1.65909      | 1.98217        | 2.36137      | 2.62212        | 3.16741        |
| 109      | 0.67675      | 1.28937      | 1.65895      | 1.98197        | 2.36105      | 2.62169        | 3.16669        |
| 110      | 0.67673      | 1.28930      | 1.65882      | 1.98177        | 2.36073      | 2.62126        | 3.16598        |
| 111      | 0.67671      | 1.28922      | 1.65870      | 1.98157        | 2.36041      | 2.62085        | 3.16528        |
| 112      | 0.67669      | 1.28916      | 1.65857      | 1.98137        | 2.36010      | 2.62044        | 3.16460        |
| 113      | 0.67667      | 1.28909      | 1.65845      | 1.98118        | 2.35980      | 2.62004        | 3.16392        |
| 114      | 0.67665      | 1.28902      | 1.65833      | 1.98099        | 2.35950      | 2.61964        | 3.16326        |
| 115      | 0.67663      | 1.28896      | 1.65821      | 1.98081        | 2.35921      | 2.61926        | 3.16262        |
| 116      | 0.67661      | 1.28889      | 1.65810      | 1.98063        | 2.35892      | 2.61888        | 3.16198        |
| 117      | 0.67659      | 1.28883      | 1.65798      | 1.98045        | 2.35864      | 2.61850        | 3.16135        |
| 118      | 0.67657      | 1.28877      | 1.65787      | 1.98027        | 2.35837      | 2.61814        | 3.16074        |
| 119      | 0.67656      | 1.28871      | 1.65776      | 1.98010        | 2.35809      | 2.61778        | 3.16013        |
| 120      | 0.67654      | 1.28865      | 1.65765      | 1.97993        | 2.35782      | 2.61742        | 3.15954        |

Hak Cipta :

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

| df untuk pembilang (N1) | df untuk pembilang (N1) |       |       |       |       |
|-------------------------|-------------------------|-------|-------|-------|-------|
|                         | 1                       | 2     | 3     | 4     | 5     |
| 1                       | 161                     | 199   | 216   | 225   | 230   |
| 2                       | 18.51                   | 19.00 | 19.16 | 19.25 | 19.30 |
| 3                       | 10.13                   | 9.55  | 9.28  | 9.12  | 9.01  |
| 4                       | 7.71                    | 6.94  | 6.59  | 6.39  | 6.26  |
| 5                       | 6.61                    | 5.79  | 5.41  | 5.19  | 5.05  |
| 6                       | 5.99                    | 5.14  | 4.76  | 4.53  | 4.39  |
| 7                       | 5.59                    | 4.74  | 4.35  | 4.12  | 3.97  |
| 8                       | 5.32                    | 4.46  | 4.07  | 3.84  | 3.69  |
| 9                       | 5.12                    | 4.26  | 3.86  | 3.63  | 3.48  |
| 10                      | 4.96                    | 4.10  | 3.71  | 3.48  | 3.33  |
| 11                      | 4.84                    | 3.98  | 3.59  | 3.36  | 3.20  |
| 12                      | 4.75                    | 3.89  | 3.49  | 3.26  | 3.11  |
| 13                      | 4.67                    | 3.81  | 3.41  | 3.18  | 3.03  |
| 14                      | 4.60                    | 3.74  | 3.34  | 3.11  | 2.96  |
| 15                      | 4.54                    | 3.68  | 3.29  | 3.06  | 2.90  |
| 16                      | 4.49                    | 3.63  | 3.24  | 3.01  | 2.85  |
| 17                      | 4.45                    | 3.59  | 3.20  | 2.96  | 2.81  |
| 18                      | 4.41                    | 3.55  | 3.16  | 2.93  | 2.77  |
| 19                      | 4.38                    | 3.52  | 3.13  | 2.90  | 2.74  |
| 20                      | 4.35                    | 3.49  | 3.10  | 2.87  | 2.71  |
| 21                      | 4.32                    | 3.47  | 3.07  | 2.84  | 2.68  |
| 22                      | 4.30                    | 3.44  | 3.05  | 2.82  | 2.66  |
| 23                      | 4.28                    | 3.42  | 3.03  | 2.80  | 2.64  |
| 24                      | 4.26                    | 3.40  | 3.01  | 2.78  | 2.62  |
| 25                      | 4.24                    | 3.39  | 2.99  | 2.76  | 2.60  |
| 26                      | 4.23                    | 3.37  | 2.98  | 2.74  | 2.59  |
| 27                      | 4.21                    | 3.35  | 2.96  | 2.73  | 2.57  |
| 28                      | 4.20                    | 3.34  | 2.95  | 2.71  | 2.56  |
| 29                      | 4.18                    | 3.33  | 2.93  | 2.70  | 2.55  |
| 30                      | 4.17                    | 3.32  | 2.92  | 2.69  | 2.53  |
| 31                      | 4.16                    | 3.30  | 2.91  | 2.68  | 2.52  |
| 32                      | 4.15                    | 3.29  | 2.90  | 2.67  | 2.51  |
| 33                      | 4.14                    | 3.28  | 2.89  | 2.66  | 2.50  |
| 34                      | 4.13                    | 3.28  | 2.88  | 2.65  | 2.49  |
| 35                      | 4.12                    | 3.27  | 2.87  | 2.64  | 2.49  |
| 36                      | 4.11                    | 3.26  | 2.87  | 2.63  | 2.48  |
| 37                      | 4.11                    | 3.25  | 2.86  | 2.63  | 2.47  |
| 38                      | 4.10                    | 3.24  | 2.85  | 2.62  | 2.46  |
| 39                      | 4.09                    | 3.24  | 2.85  | 2.61  | 2.46  |

## © 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 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

| df untuk pembilang (N1) | df untuk pembilang (N1) |      |      |      |      |
|-------------------------|-------------------------|------|------|------|------|
|                         | 1                       | 2    | 3    | 4    | 5    |
| 40                      | 4.08                    | 3.23 | 2.84 | 2.61 | 2.45 |
| 41                      | 4.08                    | 3.23 | 2.83 | 2.60 | 2.44 |
| 42                      | 4.07                    | 3.22 | 2.83 | 2.59 | 2.44 |
| 43                      | 4.07                    | 3.21 | 2.82 | 2.59 | 2.43 |
| 44                      | 4.06                    | 3.21 | 2.82 | 2.58 | 2.43 |
| 45                      | 4.06                    | 3.20 | 2.81 | 2.58 | 2.42 |
| 46                      | 4.05                    | 3.20 | 2.81 | 2.57 | 2.42 |
| 47                      | 4.05                    | 3.20 | 2.80 | 2.57 | 2.41 |
| 48                      | 4.04                    | 3.19 | 2.80 | 2.57 | 2.41 |
| 49                      | 4.04                    | 3.19 | 2.79 | 2.56 | 2.40 |
| 50                      | 4.03                    | 3.18 | 2.79 | 2.56 | 2.40 |
| 51                      | 4.03                    | 3.18 | 2.79 | 2.55 | 2.40 |
| 52                      | 4.03                    | 3.18 | 2.78 | 2.55 | 2.39 |
| 53                      | 4.02                    | 3.17 | 2.78 | 2.55 | 2.39 |
| 54                      | 4.02                    | 3.17 | 2.78 | 2.54 | 2.39 |
| 55                      | 4.02                    | 3.16 | 2.77 | 2.54 | 2.38 |
| 56                      | 4.01                    | 3.16 | 2.77 | 2.54 | 2.38 |
| 57                      | 4.01                    | 3.16 | 2.77 | 2.53 | 2.38 |
| 58                      | 4.01                    | 3.16 | 2.76 | 2.53 | 2.37 |
| 59                      | 4.00                    | 3.15 | 2.76 | 2.53 | 2.37 |
| 60                      | 4.00                    | 3.15 | 2.76 | 2.53 | 2.37 |
| 61                      | 4.00                    | 3.15 | 2.76 | 2.52 | 2.37 |
| 62                      | 4.00                    | 3.15 | 2.75 | 2.52 | 2.36 |
| 63                      | 3.99                    | 3.14 | 2.75 | 2.52 | 2.36 |
| 64                      | 3.99                    | 3.14 | 2.75 | 2.52 | 2.36 |
| 65                      | 3.99                    | 3.14 | 2.75 | 2.51 | 2.36 |
| 66                      | 3.99                    | 3.14 | 2.74 | 2.51 | 2.35 |
| 67                      | 3.98                    | 3.13 | 2.74 | 2.51 | 2.35 |
| 68                      | 3.98                    | 3.13 | 2.74 | 2.51 | 2.35 |
| 69                      | 3.98                    | 3.13 | 2.74 | 2.50 | 2.35 |
| 70                      | 3.98                    | 3.13 | 2.74 | 2.50 | 2.35 |
| 71                      | 3.98                    | 3.13 | 2.73 | 2.50 | 2.34 |
| 72                      | 3.97                    | 3.12 | 2.73 | 2.50 | 2.34 |
| 73                      | 3.97                    | 3.12 | 2.73 | 2.50 | 2.34 |
| 74                      | 3.97                    | 3.12 | 2.73 | 2.50 | 2.34 |
| 75                      | 3.97                    | 3.12 | 2.73 | 2.49 | 2.34 |
| 76                      | 3.97                    | 3.12 | 2.72 | 2.49 | 2.33 |
| 77                      | 3.97                    | 3.12 | 2.72 | 2.49 | 2.33 |
| 78                      | 3.96                    | 3.11 | 2.72 | 2.49 | 2.33 |
| 79                      | 3.96                    | 3.11 | 2.72 | 2.49 | 2.33 |
| 80                      | 3.96                    | 3.11 | 2.72 | 2.49 | 2.33 |
| 81                      | 3.96                    | 3.11 | 2.72 | 2.48 | 2.33 |
| 82                      | 3.96                    | 3.11 | 2.72 | 2.48 | 2.33 |
| 83                      | 3.96                    | 3.11 | 2.71 | 2.48 | 2.32 |
| 84                      | 3.95                    | 3.11 | 2.71 | 2.48 | 2.32 |

| df untuk pembilang (N1) | df untuk pembilang (N1) |      |      |      |      |
|-------------------------|-------------------------|------|------|------|------|
|                         | 1                       | 2    | 3    | 4    | 5    |
| 85                      | 3.95                    | 3.10 | 2.71 | 2.48 | 2.32 |
| 86                      | 3.95                    | 3.10 | 2.71 | 2.48 | 2.32 |
| 87                      | 3.95                    | 3.10 | 2.71 | 2.48 | 2.32 |
| 88                      | 3.95                    | 3.10 | 2.71 | 2.48 | 2.32 |
| 89                      | 3.95                    | 3.10 | 2.71 | 2.47 | 2.32 |
| 90                      | 3.95                    | 3.10 | 2.71 | 2.47 | 2.32 |
| 91                      | 3.95                    | 3.10 | 2.70 | 2.47 | 2.31 |
| 92                      | 3.94                    | 3.10 | 2.70 | 2.47 | 2.31 |
| 93                      | 3.94                    | 3.09 | 2.70 | 2.47 | 2.31 |
| 94                      | 3.94                    | 3.09 | 2.70 | 2.47 | 2.31 |
| 95                      | 3.94                    | 3.09 | 2.70 | 2.47 | 2.31 |
| 96                      | 3.94                    | 3.09 | 2.70 | 2.47 | 2.31 |
| 97                      | 3.94                    | 3.09 | 2.70 | 2.47 | 2.31 |
| 98                      | 3.94                    | 3.09 | 2.70 | 2.46 | 2.31 |
| 99                      | 3.94                    | 3.09 | 2.70 | 2.46 | 2.31 |
| 100                     | 3.94                    | 3.09 | 2.70 | 2.46 | 2.31 |
| 101                     | 3.94                    | 3.09 | 2.69 | 2.46 | 2.30 |
| 102                     | 3.93                    | 3.09 | 2.69 | 2.46 | 2.30 |
| 103                     | 3.93                    | 3.08 | 2.69 | 2.46 | 2.30 |
| 104                     | 3.93                    | 3.08 | 2.69 | 2.46 | 2.30 |
| 105                     | 3.93                    | 3.08 | 2.69 | 2.46 | 2.30 |
| 106                     | 3.93                    | 3.08 | 2.69 | 2.46 | 2.30 |
| 107                     | 3.93                    | 3.08 | 2.69 | 2.46 | 2.30 |
| 108                     | 3.93                    | 3.08 | 2.69 | 2.46 | 2.30 |
| 109                     | 3.93                    | 3.08 | 2.69 | 2.45 | 2.30 |
| 110                     | 3.93                    | 3.08 | 2.69 | 2.45 | 2.30 |
| 111                     | 3.93                    | 3.08 | 2.69 | 2.45 | 2.30 |
| 112                     | 3.93                    | 3.08 | 2.69 | 2.45 | 2.30 |
| 113                     | 3.93                    | 3.08 | 2.68 | 2.45 | 2.29 |
| 114                     | 3.92                    | 3.08 | 2.68 | 2.45 | 2.29 |
| 115                     | 3.92                    | 3.08 | 2.68 | 2.45 | 2.29 |
| 116                     | 3.92                    | 3.07 | 2.68 | 2.45 | 2.29 |
| 117                     | 3.92                    | 3.07 | 2.68 | 2.45 | 2.29 |
| 118                     | 3.92                    | 3.07 | 2.68 | 2.45 | 2.29 |
| 119                     | 3.92                    | 3.07 | 2.68 | 2.45 | 2.29 |
| 120                     | 3.92                    | 3.07 | 2.68 | 2.45 | 2.29 |

© 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

