



© 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



**PERAN *PERSONAL SELLING* DAN *DIRECT MARKETING* DALAM
MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN BSI
MOBILE PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA KC JAKARTA
SAHARJO**

Disusun oleh:
AULIA INTAN KUSUMAWATI
NIM. 2004411055

Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Politeknik Negeri Jakarta

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

SKRIPSI TERAPAN



**PERAN *PERSONAL SELLING* DAN *DIRECT MARKETING* DALAM
MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN BSI
MOBILE PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA KC JAKARTA
SAHARJO**

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

**NEGERI
JAKARTA**

Disusun oleh:

AULIA INTAN KUSUMAWATI

NIM. 2004411055

Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Politeknik Negeri Jakarta

Januari 2024



Hak Cipta :

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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Aulia Intan Kusumawati

NIM : 2004411055

Tanda tangan :



Tanggal :



Hak Cipta :



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

Nama Penyusun : Aulia Intan Kusumawati
Nomor Induk Mahasiswa : 2004411055
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Laporan TA/Skripsi : "Peran *Personal Selling* dan *Direct Marketing*
Dalam Keputusan Nasabah Menggunakan BSI *Mobile* Pada PT. Bank Syariah
Indonesia KC Jakarta Saharjo"

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Nurul Hasanah, S.ST., M.Si. ()
Anggota Penguji : Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 07 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 LAPORAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Aulia Intan Kusumawati
Nomor Induk Mahasiswa : 2004411055
Jurusan/Program Studi : Akuntansi / Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Laporan TA/ Skripsi : Peran *Personal Selling* dan *Direct Marketing*
Dalam Keputusan Nasabah Menggunakan *BSI Mobile* Pada PT. Bank Syariah
Indonesia KC Jakarta Saharjo

Disetujui oleh:

Pembimbing

Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M.

NIP. 196206081991032001

Diketahui Oleh

Kepala Program Studi

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

NIP. 199201122018032001



Hak Cipta :

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

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Aulia Intan Kusumawati
NIM : 2004411055
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan Syariah
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Laporan Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Peran *Personal Selling* dan *Direct Marketing* Dalam Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan BSI *Mobile* Pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Jakarta Saharjo

Dengan hak bebas *royalty* noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkatan 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 : 29 April 2024

Yang menyatakan



(Aulia Intan Kusumawati)



KATA PENGANTAR

Puji serta syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi terapan dengan judul “*Peran Personal Selling dan Direct Marketing Dalam Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan BSI Mobile Pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Jakarta Saharjo*” sebagai salah satu syarat kelulusan pada Program Studi D4 – Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta. Penulis menyadari bahwa terwujudnya skripsi dengan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr.Syamsurizal, S.E., M.M selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta;
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. selaku Kepala Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta;
3. Ibu Nurul Hasanah, S.ST., M.Si. selaku Ketua prodi D4 – Keuangan Perbankan Syariah Politeknik Negeri Jakarta;
4. Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan masukan yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi terapan ini;
5. Kedua orang tua yang telah memberikan kasih sayang, semangat, doa serta dukungan kepada penulis;
6. Muhammad Anis Hadi Qur’an yang senantiasa memberikan semangat, membantu, mewarnai perkuliahan, dan memberikan masukan;
7. Kedua orang tua Muhammad Anis Hadi Qur’an yang telah mengiringi doa selama perkuliahan kepada penulis;
8. Teman-teman Jurusan Akuntansi Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah selaku teman seperjuangan khususnya Alfanis Wardah, Alya Putri Saldi, Arum Trisnawati, dan Rosalina Az Zahra yang telah memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi terapan ini.

Penulis menyadari akan banyaknya kekurangan dalam skripsi ini. Oleh sebab itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan agar di masa yang akan datang penulis dapat lebih baik lagi. skripsi ini dapat menambah wawasan bagi pembaca.

Depok, 17 Juli 2024



Hak Cipta :

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

ABSTRAK

Pada saat ini, perkembangan ekonomi diiringi oleh perkembangan teknologi yang sangat pesat. Diharapkan dunia perbankan dapat memanfaatkan perkembangan teknologi. Salah satu upaya di dunia perbankan khususnya Bank Syariah Indonesia adalah hadirnya BSI *Mobile*. BSI *Mobile* merupakan salah satu saluran distribusi yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia untuk mengakses rekening nasabah. Fitur – fitur yang disediakan oleh BSI *Mobile* tidak hanya layanan finansial tetapi juga layanan islami sesuai dengan namanya yaitu Bank Syariah Indonesia. Walau teknologi dalam dunia perbankan sudah berkembang, jumlah pengguna BSI *Mobile* masih relatif rendah. Perbandingan antara jumlah nasabah BSI secara keseluruhan yang mencapai kurang lebih 19 juta nasabah, maka 4,81 juta nasabah pengguna BSI *Mobile* masih termasuk rendah. Di dalam penelitian ini, peneliti mengkombinasikan pengaruh promosi *personal selling* dan promosi *direct marketing* terhadap keputusan nasabah menggunakan BSI *Mobile* Pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Jakarta Saharjo. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian dan mengambil 150 responden nasabah pengguna BSI *Mobile* di KC Jakarta Saharjo.

Kata Kunci: *Personal Selling*, *Direct Marketing*, Keputusan Nasabah dalam Menggunakan BSI *Mobile*.

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

ABSTRACT

At this moment, economic development is accompanied by very rapid technological advancements. Therefore, it is expected that the banking world can take advantage of technological advancements. One of the efforts in the banking industry, especially in Bank Syariah Indonesia, is the presence of BSI Mobile. BSI Mobile is one of the distribution channels owned by Bank Syariah Indonesia to access customer accounts. The features provided by BSI Mobile include not only financial services but also Islamic services in accordance with its name, Bank Syariah Indonesia. However, in reality, even though technology in the banking industry has advanced, the number of BSI Mobile users is still relatively low. Compared to the total number of BSI customers, which reaches approximately 19 million customers, the 4.81 million BSI Mobile users are still considered low. In this research, the researcher combines the influence of personal selling promotions and direct marketing promotions on customers' decisions to use BSI Mobile at PT. Bank Syariah Indonesia KC Jakarta Saharjo. The data analysis method used is multiple linear regression analysis using questionnaires as the research instrument, involving 150 customer respondents who use BSI Mobile at KC Jakarta Saharjo.

Keywords: Personal Selling, Direct Marketing, Customer Decision in Using BSI Mobile.



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Pertanyaan Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 <i>Personal Selling</i>	13
2.2 <i>Direct Marketing</i>	16
2.3 Keputusan Nasabah	18
2.4 <i>BSI Mobile</i>	20
2.5 Penelitian Terdahulu.....	24
2.6 Kerangka Pemikiran	32
2.7 Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1. Jenis Penelitian	35
3.2. Objek Penelitian	35
3.3. Metode Pengambilan Sampel	35

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

3.4.	Jenis dan Sumber Data Penelitian	37
3.5.	Metode Pengumpulan Data Penelitian	37
3.6.	Definisi Operasional Variabel	38
3.7.	Metode Analisis Data	42
3.7.1	Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	43
3.7.2	Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		46
4.1.	Desain Penelitian	46
4.2	Pembahasan	58
BAB V		61
PENUTUP		61
5.1	Kesimpulan	61
5.2	Saran	61





Hak Cipta :

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

Gambar 1. 1 Data Total Aset BUS dan UUS	1
Gambar 1. 2 Pertumbuhan Aset Bank Konvensional dan Bank Syariah	2
Gambar 1. 3 Grafik Nilai Ekonomi Digital di Asia Tenggara	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 4. 1 <i>Outer Loadings</i>	50
Gambar 4. 2 <i>Outer Loadings</i>	52
Gambar 4. 3 <i>Algorithm Bootstrapping Report</i>	55





Hak Cipta :

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

Tabel 1. 1 Data Pengguna <i>Mobile Banking</i>	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3. 1 Skala Pernyataan pada Kuesioner	38
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	38
Tabel 4. 1 Uji Validitas pre-Test.....	46
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test	47
Tabel 4. 3 Tabel Jenis Kelamin Responden	48
Tabel 4. 4 Karakteristik Usia Responden.....	48
Tabel 4. 5 Karakteristik Pekerjaan Responden	49
Tabel 4. 6 Outer Loadings Sebelum Modifikasi	50
Tabel 4. 7 Outer Loadings Sesudah Modifikasi.....	52
Tabel 4. 8 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	53
Tabel 4. 9 Nilai <i>Composite Reliability</i>	54
Tabel 4. 10 nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	54
Tabel 4. 11 <i>R-Square</i>	56
Tabel 4. 12 Nilai <i>Path Coefficients</i>	56

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Dan Objek Penelitian.....	66
Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian	67
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	72
Lampiran 4 Hasil Kuisisioner Variabel <i>Personal Selling</i> (X1).....	78
Lampiran 5 Hasil Kuisisioner Variabel <i>Direct Marketing</i> (X2).....	81
Lampiran 6 Hasil Kuisisioner Variabel Keputusan Nasabah Menggunakan BSI <i>Mobile</i> (Y).....	84
Lampiran 7 Hasil Uji Pretest.....	87
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test.....	88
Lampiran 9 Nilai Outer Loadings	88
Lampiran 10 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	89
Lampiran 11 Nilai <i>Composite Reliability</i>	89
Lampiran 12 nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	89
Lampiran 13 <i>R-Square</i>	89
Lampiran 14 Nilai <i>Path Coefficients</i>	90

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

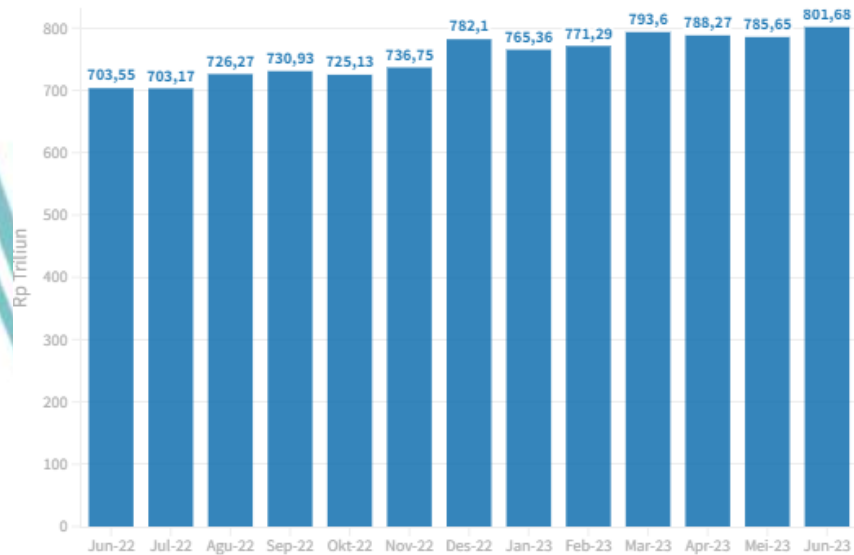
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Meningkatnya permintaan masyarakat terhadap jasa dan barang keuangan syariah mengakibatkan pesatnya perkembangan ekonomi dan keuangan syariah, khususnya industri perbankan. Hal ini diperkuat dengan statistik Otoritas Jasa Keuangan (OJK, 2023) yang menunjukkan total nilai aset yang dikelola Bank Umum Syariah (BUS) dan Badan Usaha Syariah (UUS) di Indonesia sebesar Rp 801,68 triliun per Juni 2023. Angka tersebut meningkat 2,04% dibandingkan bulan sebelumnya sebesar Rp785,65 triliun (Rizaty, 2023).

Total Aset Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah
(Juni 2022 - Juni 2023)



Gambar 1. 1 Data Total Aset BUS dan UUS

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan

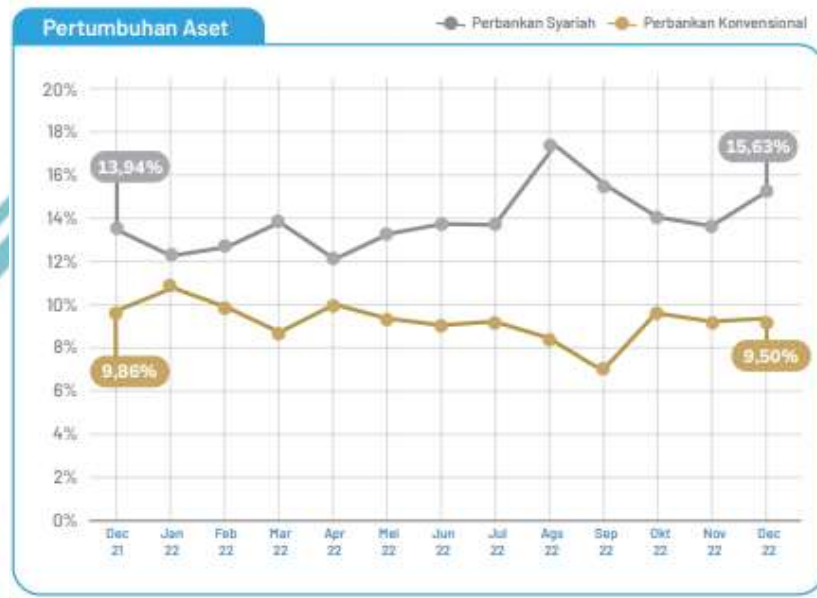


© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

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

Menurut OJK, perbankan syariah mengungguli perbankan konvensional dalam berbagai indikator. Aset perbankan syariah tumbuh sebesar 15,63% year on year (yoy) pada tahun 2022, melampaui perbankan konvensional sebesar 9,50%. Berdasarkan data yang tersaji di atas, peningkatan aset tersebut disebabkan oleh semakin besarnya minat masyarakat terhadap bank syariah.



Gambar 1. 2 Pertumbuhan Aset Bank Konvensional dan Bank Syariah

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan

Pemahaman masyarakat terhadap barang dan jasa perbankan syariah masih rendah. Menurut Presiden Joko Widodo, tingkat literasi ekonomi syariah masih rendah, yaitu 16,2% dari skala 100% (Mudassir, 2021). Padahal ekonomi syariah dinilai memiliki potensi pengembangan yang signifikan, khususnya di Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama Islam. Oleh karena itu, pihak terkait diharapkan dapat mengedukasi seluruh lapisan masyarakat tentang barang dan jasa perbankan syariah, termasuk usaha mikro, kecil, dan menengah, perusahaan, nasabah ritel, dan investor di seluruh dunia. Hal ini bertujuan agar masyarakat semakin mengetahui barang dan jasa perbankan syariah, khususnya yang ditawarkan oleh PT Bank Syariah Indonesia (BSI). Jika masyarakat mengetahui produk dan

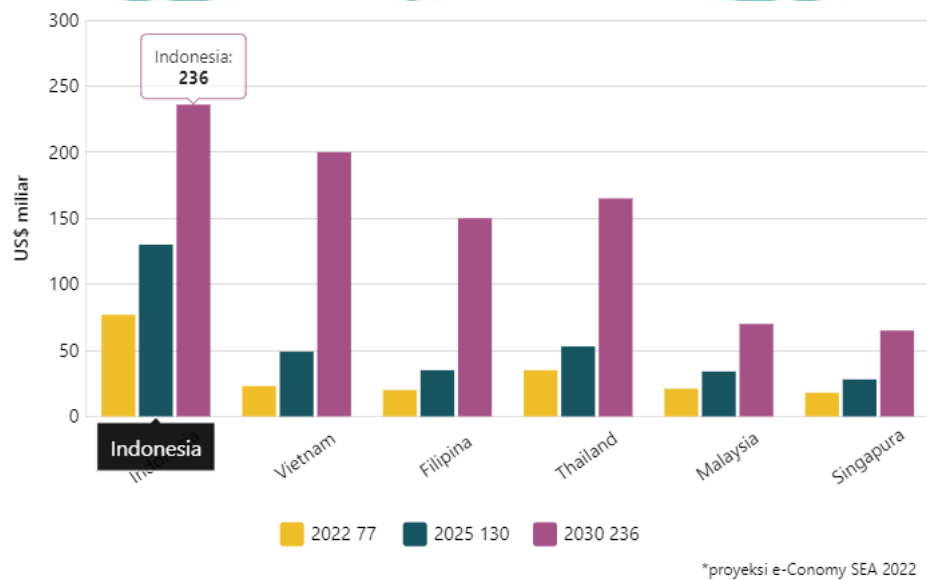


Hak Cipta :

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

layanan perbankan syariah, maka minat dan kepercayaan masyarakat tentu akan semakin besar.

Menurut Google, Temasek, dan Bain & Company, Indonesia akan menjadi negara ekonomi digital terbesar di Asia Tenggara pada tahun 2022. Pada tahun 2030, ekonomi digital di Asia Tenggara diperkirakan akan mengeluarkan 20 juta ton emisi (Viva Budy Kusnandar, 2022). Berikut grafik nilai ekonomi digital di Asia Tenggara:



Gambar 1. 3 Grafik Nilai Ekonomi Digital di Asia Tenggara

Sumber: databoks.katadata.co.id diakses pada tanggal 17 Januari 2024

Sudah saatnya sektor perbankan hadir secara digital karena perannya di dunia digital semakin nyata. Kebutuhan dan keinginan masyarakat juga dapat menjadi pertimbangan dalam mengembangkan produk dan layanan baru di bidang perbankan, termasuk hukum syariah. Saat ini kehadiran perusahaan *e-commerce*, *big tech*, *marketplace* dan *fintech* tidak bisa dihindari. Bisa dikatakan perusahaan inilah yang menguasai data di dunia digital saat ini. PT BSI hadir memberikan kemudahan kepada nasabah melalui *BSI Mobile*.

PT Bank Syariah Indonesia didirikan pada tanggal 1 Februari 2021, melalui penggabungan PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah. PT BSI menggabungkan aset tiga Bank

Syariah total Rp 214,6 triliun dengan modal inti Rp 20,4 triliun. Posisi statistik organisasi ini masuk dalam sepuluh besar bank terbesar di Indonesia dari segi aset.

BSI menawarkan layanan *mobile banking* yang disebut *BSI Mobile*. *BSI Mobile* merupakan salah satu saluran distribusi Bank Syariah Indonesia yang menyediakan akses ke rekening nasabah. *BSI Mobile* tidak hanya menyediakan layanan keuangan tetapi juga layanan syariah sesuai dengan namanya yaitu Bank Syariah Indonesia. Layanan Islami yang tersedia meliputi waktu sholat, detail kiblat, dan lokasi masjid terdekat. Selain itu, BSI juga memberikan layanan berbagi sosial yaitu zakat, infaq, wakaf, sedekah gratis berupa makanan (Jumat Berkah), santunan anak yatim, sedekah air minum, pembangunan masjid, dan lain-lain, yang mudah dilakukan melalui *handphone*.

Hery Gunadi, Direktur Utama Bank Syariah Indonesia, menyatakan penetrasi digital yang meluas telah mengkondisikan masyarakat untuk menggunakan gadget digital, khususnya untuk transaksi keuangan. Pada tahun 2023, nilai transaksi digital diperkirakan akan melebihi Rp 64 triliun. Layanan keuangan syariah kini semakin mudah diakses melalui perbankan digital seiring dengan terus berlanjutnya tren digitalisasi. Pada tahun 2022, pengguna BSI Mobile akan meningkat sekitar 39% menjadi 4,81 juta. Jumlah transaksi digital meningkat 28,72% pada tahun lalu, dari Rp39,84 triliun menjadi Rp52,5 triliun. Pada tahun 2023, transaksi digital diperkirakan meningkat 23,1% menjadi Rp 64,1 triliun. Lebih lanjut BSI menyatakan hanya 3% kliennya yang tetap menggunakan layanan fisik dengan mengunjungi kantor cabang (Anam, 2023).

Per September 2023, mobile banking BRImo BRI memiliki nasabah terbanyak di antara bank-bank pemerintah, dengan 29,8 juta transaksi dengan total 2,18 miliar dan Rp 2,984 triliun. Kemudian *mobile banking*



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

Livin by Mandiri mengalami peningkatan pelanggan sebesar 55% mencapai 21 juta dengan total nilai transaksi 2,02 miliar Rp 2.400 triliun.

Selanjutnya, layanan mobile banking BNI, BNI Mobile, mengalami peningkatan nasabah sebesar 20,9% menjadi 15,6 juta dengan 738 juta transaksi dengan total Rp 874 triliun. Sementara itu, kinerja mobile banking BTN hingga pertengahan tahun 2023 menunjukkan pertumbuhan pengguna sebesar 78% year-on-year menjadi 593 ribu, dengan volume transaksi melebihi Rp 2 triliun. BSI Mobile memiliki tingkat pertumbuhan pengguna hingga 32,80% hingga September 2023 dengan 5,90 juta pengguna. Sedangkan transaksi BSI Mobile sebanyak 266,29 juta senilai Rp 338,22 triliun (Anam, 2023). Data penggunaan *Mobile Banking* dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Data Pengguna Mobile Banking

Bank	Jumlah User	Transaksi	Pertumbuhan	Nilai Transaksi
BRImo	29,8 juta	2,18 miliar	79,1%	Rp 2.984 triliun
Livin	21,0 juta	2,02 miliar	46%	Rp 2.400 triliun
BNI Mobile	15,6 juta	738 juta	75,3%	Rp 874 triliun
BTN Mobile	593 ribu	~	78%	Rp 2 triliun
BSI Mobile	5,9 juta	266,29 juta	32,8%	Rp 338,22 triliun

Sumber: <https://www.cnbcindonesia.com>

Berdasarkan tabel 1.1, dapat disimpulkan bahwa di era modern ini, perbankan sudah mulai memanfaatkan kemajuan teknologi, termasuk penyediaan layanan *mobile banking*. Bank syariah dan bank konvensional bersaing untuk meningkatkan dan mempromosikan layanan *mobile banking*.

Jika dibandingkan dengan jumlah nasabah BSI yang berjumlah sekitar 19 juta, maka angka 4,81 juta tersebut masih sangat rendah. Berdasarkan statistik yang diperoleh, terdapat sekitar 15.000 klien BSI KC Jakarta Saharjo, namun sekitar 9.457 di antaranya menggunakan *BSI Mobile*. Data ini menunjukkan terdapat perbedaan antara jumlah konsumen yang menabung dengan yang sudah memanfaatkan *BSI Mobile* di BSI KC Jakarta

Saharjo. Alasan utama kurangnya pengguna BSI Mobile adalah banyak konsumen yang sudah memiliki akun BSI tetapi belum mengaktifkan *BSI Mobile*. BSI KC Jakarta Saharjo perlu melakukan promosi yang bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan dan keputusan nasabah menggunakan *BSI Mobile*.

Dalam penelitian yang dilakukan selama magang serta wawancara terhadap salah satu nasabah BSI KC Jakarta Saharjo, ditemukan bahwa kurangnya minat nasabah menggunakan *BSI Mobile* dikarenakan kurangnya pemahaman nasabah mengenai kegunaan maupun fitur, perangkat nasabah yang tidak mendukung, dan timbulnya rasa kekhawatiran mengenai keamanan *BSI Mobile*. Salah satu cara meningkatkan pemahaman nasabah mengenai kegunaan *BSI Mobile* adalah melalui promosi, memperbaiki sistem *BSI Mobile*, dan memberikan pemahaman kepada nasabah bahwa penggunaan *BSI Mobile* dapat terjamin keamanannya. Promosi menjadi salah satu cara untuk menarik pelanggan. Jika frekuensi promosi yang disalurkan tinggi dan kualitas sistem ditingkatkan, maka minat nasabah menggunakan *BSI Mobile* akan meningkat.

Promosi adalah suatu tindakan komunikasi yang dilakukan oleh pemilik suatu produk atau jasa yang disediakan kepada masyarakat dengan tujuan agar produk atau jasa, nama perusahaan, dan merek tersebut diketahui masyarakat sekaligus mengajak masyarakat untuk memanfaatkannya (Rahmawati, 2023). Penjualan pribadi, periklanan, publisitas, promosi penjualan, dan pemasaran langsung adalah contoh taktik promosi.

Personal selling merupakan langkah yang efektif meningkatkan kepercayaan, tindakan, dan keputusan nasabah melalui tatap muka. Ketika promosi dilakukan dengan tatap muka, maka besar kemungkinan bahwa nasabah akan memahami fitur-fitur dan kegunaan layanan *BSI Mobile*. Nasabah juga dapat bertanya secara langsung untuk menghindari kesalahpahaman mengenai layanan *BSI Mobile*. Pemasaran tatap muka



© 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

memberikan peluang bagus untuk meningkatkan kepercayaan nasabah dan keputusan menggunakan *BSI Mobile*.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, (Asiah & Yusrizal, 2022) di PT Prudential Life Assurance Binjai menemukan bahwa penjualan personal merupakan cara yang paling signifikan untuk meningkatkan penjualan suatu perusahaan. *Personal Selling* membutuhkan komunikasi, pengabdian, *profesionalisme*, dan metode yang dapat diandalkan. Eksekutif pemasaran menggunakan metode penjualan pribadi baik secara langsung maupun melalui berbagai saluran komunikasi. Berdasarkan temuan penelitian ini, tingkat penguasaan pengetahuan produk dan kemampuan petugas pemasaran dalam berinteraksi secara persuasif dengan konsumen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keberhasilan proses personal sales dalam memasarkan fasilitas KPR BCA (Susanto, 2020). (Santosa & Cahyaningtyas, 2020), Penjualan personal terbukti menjadi elemen terpenting dalam keputusan pembelian di Honda Pluit Auto Plaza, dengan persentase sebesar 50,2%, dan sisanya sebesar 49,8% ditentukan oleh kriteria lain seperti harga, lokasi, layanan, pemrakarsa, dan pembeli.

Faktanya promosi menggunakan *personal selling* cukup efektif. PT Bank Syariah Indonesia juga secara aktif terus berupaya meningkatkan promosi secara *personal selling*. Hal ini terbukti pada saat penulis melaksanakan magang dan melakukan wawancara kepada pegawai marketing BSI KC Jakarta Saharjo, ditemukan bahwa bank ini berupaya melakukan pendekatan promosi menggunakan *personal selling* seperti mengunjungi masjid yang belum menggunakan sistem QRIS, mengunjungi restoran yang belum menggunakan QRIS yaitu Soto Betawi H. Husein, menjalin kerjasama ke Yayasan Asy Syafi'iyah untuk pembukaan rekening dan *payroll* pegawai Asy Syafi'iyah, menawarkan guru sekolah guna menggunakan layanan *BSI Mobile*. Upaya ini cukup efektif dikarenakan nasabah cenderung memperhatikan ketika diberikan penjelasan mengenai layanan *BSI Mobile* dan berusaha meng-*install* aplikasi tersebut. Pelanggan menghadapi berbagai tantangan, antara lain perangkat yang tidak didukung, sistem *BSI Mobile* yang tidak berfungsi, dan kurang percaya diri dalam



Hak Cipta :

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

melakukan transaksi melalui telepon seluler. Nasabah membutuhkan penjelasan lebih intensif tentang BSI *Mobile* yang lebih jelas melalui *personal selling* agar lebih paham dan yakin untuk menggunakan produk tersebut.

Development, (2023) mengatakan strategi *direct marketing* lebih efektif dibandingkan strategi *indirect marketing*. *Direct Marketing* dapat meningkatkan *brand awareness* dan membangun citra positif produk.

Dari penelusuran pada saat magang juga ditemukan bahwa para nasabah sebagai pengguna aktif media sosial juga berharap informasi tentang BSI *Mobile* bisa mereka peroleh melalui media sosial yang mereka miliki. Maka penulis menyimpulkan bahwa strategi menggunakan *direct marketing* juga diperlukan untuk dilakukan oleh BSI KC Jakarta Saharjo. *Direct marketing* dipandang dapat menimbulkan kepercayaan dan membangun pemahaman nasabah dengan memanfaatkan beberapa media sosial yang banyak dimiliki nasabah. Pemasaran langsung adalah komunikasi langsung yang terfokus pada konsumen individu, dengan tujuan memperoleh tanggapan dari konsumen tersebut. Manfaat promosi yang menggunakan pemasaran langsung antara lain meningkatkan basis konsumen, meningkatkan kesadaran merek, dan mempersingkat waktu.

BSI KC Jakarta Saharjo aktif menerapkan taktik penjualan *personal selling* dan pemasaran langsung. Hal tersebut tentu meningkatkan jumlah nasabah BSI KC Jakarta Saharjo. Pada implementasinya jumlah nasabah BSI KC Jakarta Saharjo secara keseluruhan 15.000 tidak diiringi oleh peningkatan jumlah pengguna BSI *Mobile* yaitu hanya sekitar 9.457. Penelitian ini menganalisis bagaimana pengaruh *personal selling* dan *direct marketing* dalam menentukan keputusan nasabah menggunakan BSI *Mobile*, dimana *framework* ini belum dapat penulis temukan pada perusahaan lain. Berdasarkan hal yang telah diuraikan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Peran *Personal Selling* dan *Direct Marketing***



Hak Cipta :

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

Dalam Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan BSI *Mobile* Pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Jakarta Saharjo.”

1.2 Rumusan Masalah

Dengan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Jumlah nasabah yang menggunakan BSI *Mobile* di BSI KC Jakarta Saharjo masih kecil. Nasabah membutuhkan informasi melalui promosi untuk menggunakan BSI *Mobile*.
2. Berdasarkan data selama magang di BSI KC Jakarta Saharjo penyebab nasabah tidak menggunakan BSI *Mobile* karena kurangnya pemahaman nasabah mengenai kegunaan maupun fitur, perangkat nasabah yang tidak mendukung, dan timbulnya rasa kekhawatiran mengenai keamanan BSI *Mobile*. Semua itu diinginkan nasabah dapat dijelaskan langsung oleh karyawan BSI atau melalui *personal selling*.
3. Pemahaman nasabah mengenai kegunaan BSI *Mobile* dan keamanannya juga masih rendah. Nasabah membutuhkan informasi tentang hal itu melalui promosi *direct marketing*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan, pertanyaan penelitian terdiri dari:

1. Bagaimana *personal selling* memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*?
2. Bagaimana *direct marketing* memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*?
3. Bagaimana pengaruh *personal selling* dan *direct marketing* terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*?



Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian di atas maka dapat diketahui tujuan penelitian terdiri dari:

1. Menganalisis pengaruh *personal selling* dalam penggunaan *BSI Mobile* oleh nasabah.
2. Menganalisis pengaruh *direct marketing* dalam penggunaan *BSI Mobile* oleh nasabah.
3. Menganalisis pengaruh *personal selling* dan *direct marketing* dalam penggunaan *BSI Mobile* oleh nasabah.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Bagi lembaga perbankan syariah, penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan informasi lebih lanjut guna menyempurnakan dan mengoptimalkan pemasaran item layanan *BSI Mobile* sehingga Bank Syariah Indonesia dapat bersaing secara kompeten dengan bank syariah lainnya dan meningkatkan nasabah *BSI Mobile*.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memiliki manfaat praktis yang signifikan bagi beberapa pihak sebagai berikut:

- Bagi Bank Syariah Indonesia KC Jakarta Saharjo, diharapkan penelitian ini membantu dapat membantu dalam menganalisis peran *personal selling* dan *direct marketing* dalam mempengaruhi keputusan nasabah untuk memanfaatkan *BSI Mobile*. BSI KC Jakarta Saharjo mungkin dapat menjadikan analisa ini sebagai referensi untuk meningkatkan jumlah pengguna *BSI Mobile*.
- Bagi Politeknik Negeri Jakarta, diharapkan dapat berkontribusi pada perpustakaan perbendaharaan sehingga dapat dijadikan referensi untuk memperluas ilmu pengetahuan khususnya pada domain keuangan dan perbankan syariah.

- Bagi penulis yaitu mengetahui lebih jauh mengenai peran promosi PT Bank Syariah Indonesia dalam menarik nasabah untuk menggunakan layanan BSI *Mobile*.
- Penulis berharap temuan penelitian ini dapat memberikan tambahan pemahaman dan menjadi landasan bagi penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penulisan metadis di setiap bab. Tujuan penulisan sistematika adalah memberikan penjelasan deskriptif tentang bagaimana penulisan skripsi disusun sebagaimana disebutkan dalam struktur bab, serta penjelasan singkat mengenai isi setiap bab yang merupakan bagian dari keseluruhan penulisan. Sistem penulisannya adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan terdiri dari enam sub bab, yaitu latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka merupakan bab yang terdiri dari 4 subbab yaitu, landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Prosedur penelitian menjelaskan tentang bahan, instrumen, dan variabel data yang dikumpulkan, serta pengolahan dan analisis data yang dilakukan. Teknik penelitian pada hakikatnya adalah rancangan penelitian yang menjadi pedoman strategi penelitian, sehingga memungkinkan peneliti memperoleh data penelitian yang benar dan instrumen yang sesuai dengan karakteristik dan tujuan penelitian. Desain penelitian adalah proses penggunaan alat penelitian untuk menjelaskan suatu topik penelitian. Bagian ini



Hak Cipta :

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

memberikan penjelasan singkat tentang metode yang digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Tiga desain penelitian yang paling umum adalah eksploratif, deskriptif, dan eksplanatori.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil atau penemuan lapangan yang berkaitan dengan objek penelitian, serta data penelitian dan pengolahan data. Selain itu juga memuat penjelasan bagaimana hasil penelitian masing-masing variabel saling berhubungan satu sama lain untuk menjawab tujuan penelitian, serta ringkasan teori yang mendasari atau temuan penelitian terdahulu.

BAB V PENUTUP

Bab terakhir berisi rangkuman atau intisari dari setiap subbab pembahasan yang merupakan jawaban atas pertanyaan penelitian yang diberikan pada bab 1 dan memuat rekomendasi berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan.



© 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

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

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

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji analisis data maka pengujian hipotesis dan pembahasan yang telah diuraikan dapat diambil kesimpulan bahwa *personal selling*, dan *direct marketing* baik secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan BSI *Mobile*.

Personal selling berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan BSI *Mobile*. Pemberian informasi secara langsung tentang BSI *Mobile* menjadi faktor yang sangat berperan dalam mendorong nasabah menggunakan BSI *Mobile*. Pengetahuan produk yang kuat memberikan tenaga penjual kemampuan untuk menjelaskan keunggulan BSI *Mobile* secara komprehensif, yang membantu nasabah memahami nilai dari menggunakan aplikasi tersebut. Namun, kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan nasabah dengan baik dan benar belum menjadi pendorong kuat untuk nasabah memutuskan menggunakan BSI *Mobile*.

Direct Marketing berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan BSI *Mobile*. Kualitas pesan promosi yang tinggi, melalui telepon seperti pesan yang jelas, menarik, dan informatif, dapat meningkatkan minat dan kepercayaan nasabah terhadap BSI *Mobile*. Pesan promosi *direct marketing* melalui telepon tersebut memberikan manfaat nyata dan solusi yang ditawarkan oleh aplikasi BSI *Mobile* lebih mendorong nasabah untuk menggunakan aplikasi tersebut. Namun promosi melalui *e-mail* belum cukup kuat mempengaruhi mereka untuk memutuskan menggunakan BSI *Mobile*.

5.2 Saran

Diharapkan PT. Bank Syariah Indonesia KC Jakarta Saharjo dapat mengadakan pelatihan dan seminar bagi karyawan agar dapat menjawab

pertanyaan nasabah dengan baik dan benar sehingga menjadi pendorong kuat untuk nasabah memutuskan menggunakan BSI *Mobile*. Selain itu, PT Bank Syariah Indonesia disarankan melakukan *direct marketing* secara efektif yaitu memperhatikan jam aktif nasabah dapat di telepon. Ketika hal ini dilakukan, dapat mempengaruhi lebih banyak nasabah untuk menggunakan BSI *Mobile* juga membantu karyawan dalam mengatasi keberatan atau *handling objection* yang lebih baik.

Promosi melalui *e-mail* adalah sesuatu yang cukup efektif untuk berinteraksi dengan nasabah, yang dapat mendorong nasabah menggunakan suatu produk. Namun promosi melalui *e-mail* belum cukup kuat mempengaruhi mereka untuk memutuskan menggunakan BSI *Mobile*. Maka disarankan agar berpromosi melalui *e-mail* ini dapat diintensifkan oleh PT. Bank Syariah Indonesia KC Jakarta Saharjo.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki banyak hal yang perlu dieksplorasi lebih jauh. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi dan kontribusi yang bermanfaat bagi berbagai pihak.

Penelitian selanjutnya dapat memperluas wilayah penelitian ke cabang-cabang lain dari PT. Bank Syariah Indonesia untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai peran *personal selling* dan *direct marketing* di berbagai daerah atau meneliti variabel lain yang dapat mendorong nasabah menggunakan BSI *Mobile*, seperti variabel kelengkapan fitur, kemudahan dan variabel lainnya. Penelitian selanjutnya juga dapat dilakukan dengan menggunakan metode penelitian yang berbeda seperti eksperimen atau studi longitudinal untuk mengukur perubahan perilaku nasabah dalam jangka waktu yang lebih panjang. Meneliti pengaruh *personal selling* dan *direct marketing* pada segmen nasabah yang berbeda, seperti nasabah perorangan, bisnis kecil, dan korporasi, untuk memahami kebutuhan dan preferensi spesifik masing-masing segmen juga suatu peluang yang menarik.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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



DAFTAR PUSTAKA

- Abimanyu Tuwuh Sembhodo, Adya Hermawati, Endang Fatmawati, I Wayan Ruspindi Junaedi, S. A. (2022). *CRUCIAL FACTORS IN MAXIMIZING CUSTOMER THE USAGE OF M-BANKING APPLICATION*. 20(4), 809–819.
- Anam, K. (2023a). *Mobile Banking Makin Banyak Diminati, Ini Alasannya*. Cnbcindonesia.
- Anam, K. (2023b). *Pengguna Melesat, Transaksi BSI Mobile Diproyeksi Naik 23%*. Cnbcindonesia.
- Aniekan Awah, Unus Ele, A. A. (2021). *PERSONAL SELLING AND SAVINGS MOBILIZATION DRIVE OF*. December 2022.
- Asiah, S., & Yusrizal, Y. (2022). Implementasi Strategi Personal Selling Bagi Agen Asuransi. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(1), 218–228. <https://doi.org/10.47467/elmal.v4i1.1364>
- Ayatulloh Michael Musyaffi, Hera Khairunnisa, D. K. R. (2022). *Konsep Dasar Structural Equation Model - Partial Least Square SEM-PLS Menggunakan Smart PLS*. Pascal Books.
- Development, B. (2023). *11384-29379-1-Pb*. 14(3).
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hendrianto, D., Hermawanto, T., & Simanjuntak, E. (2023). The Impact of Bank Direct Marketing on Enrollment Intention : Opening Bank Account. *Journal of World Science*, 2(9), 1397–1408. <https://doi.org/10.58344/jws.v2i9.382>
- Ishak, I. (2022). *Pengaruh Personal Selling Terhadap Minat Nasabah di Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Belopa)*. 4.
- Maisah, S. (2023). *Perbedaan SMART PLS dan SPSS Dalam Olah Data Penelitian ? Yuk Simak Penjelasan Berikut*. Unit Pengelola Jurnal Ilmiah.

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

Mudassir, R. (2021). *Jokowi: Indeks Literasi Ekonomi Syariah RI Masih Rendah, Baru 16,2 Persen*. Finansialbisnis.

Muhammad Nusrang, Muh. Fahmuddin, & Hardianti Hafid. (2023). Penerapan Metode Structural Equation Modelling-Partial Least Squares (Sem-Pls) Dalam Mengevaluasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pdrb Di Indonesia. *Seminar Nasional Dies Natalis 62, 1*, 543–548.
<https://doi.org/10.59562/semnasdies.v1i1.1088>

Mulyani, A. S., Sulaiman, & Arnila, R. A. (2022). *Journal of Business Issues*. *Journal of Business Issues*, 1(1), 1–9.

Muslich Anshori dan Sri Iswati. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Airlangga University Press.

Rahmawati, E. D. (2023). *Manajemen Pemasaran*. Pustakabarupress.

Rizaty, M. A. (2023). *Data Aset Bank Syariah di Indonesia (Juni 2022-Juni 2023)*. Dataindonesia.Id.

Santosa, A. D., & Cahyaningtyas, I. D. (2020). Pengaruh Personal Selling Dan Reference Group Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 6(1), 67–73. <https://doi.org/10.37058/jem.v6i1.1484>

Setyorini, A. P., & Ratno, F. A. (2020). Pengaruh Promotional Mix Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah. *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, 7(2), 83–92. <https://doi.org/10.21107/jsmb.v7i2.9045>

Sodik, S. S. & M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.

Susanto, R. D. (2020). Proses Personal Selling dalam Pemasaran KPR BCA. *LUGAS Jurnal Komunikasi*, 4(2), 86–95.
<https://doi.org/10.31334/lugas.v4i2.1223>

Tini, T., Sutomo, M., & Santi, I. N. (2020). Pengaruh Personal Selling Terhadap Keputusan Pembelian Kacamata Pada Agung Optik Di Kota Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, 5(2), 183–195.

<https://doi.org/10.22487/jimut.v5i2.151>

Viva Budy Kusnandar. (2022). *Google: Ekonomi Digital RI Terbesar di Asia Tenggara sampai 2030*. Katadata.



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

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Dan Objek Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Jalan Prof. DR. G.A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425
Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034
Laman: <http://www.pnj.ac.id>, Posel: humas@pnj.ac.id

Nomor : 2500/PL3/ PK.01.09/2024

26 April 2024

Hal : Permohonan Data Tugas Akhir

Yth. Bapak/ Ibu Pimpinan
PT. Bank Syariah Indonesia KC Jakarta Saharjo
Jl. Dr. Saharjo No. 204 A, Menteng Dalam, Kec. Tebet, Kota
Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta 12870

Dengan hormat,

Dalam rangka menyusun Tugas Akhir dengan judul **"Peran Personal Selling dan Direct Marketing Dalam Keputusan Nasabah Menggunakan BSI Mobile pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Jakarta Saharjo"**, mahasiswa Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Syariah, semester 8 (Delapan), Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta, mohon dapat diterima mahasiswa sebagai berikut:

No.	Nama Mahasiswa	NIM	No. Hp/Email
1	Aulia Intan Kusumawati	20044111055	08121915519/ aulia.intankusumawati.ak20@mhs.w.pnj.ac.id

Permohonan data pada Instansi yang Bapak/Ibu pimpin guna penyusunan Tugas Akhir dengan data sebagai berikut:

1. Jumlah Nasabah
2. Jumlah Nasabah yang Menggunakan BSI Mobile
3. SOP Pemasaran Produk BSI Mobile

Demikian, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

a.n. Direktur

Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan



Iwa Sisradjat, S.T., M.T.
NIP 196106071986011002

Tembusan:

1. Direktur
2. Wakil Direktur Bidang Akademik
3. Ketua Jurusan Akuntansi
4. Kepala Bagian Keuangan dan Umum
5. Kepala Bagian Akademik dan Kemahasiswaan
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 2 Kuisisioner Penelitian

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh
Salam Om Swastiastu Namu Buddhaya Salam Kebajikan

Perkenalkan saya Aulia Intan Kusumawati, mahasiswi program studi D-IV Keuangan dan Perbankan Syariah, jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta. Saya melakukan PreTest penelitian mengenai "Peran Personal Selling dan Direct Marketing Dalam Keputusan Nasabah Menggunakan BSI Mobile Pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Jakarta Saharjo". Dalam rangka menyelesaikan skripsi, saya membutuhkan responden dan informan.

Kriteria responden sebagai berikut:

1. Nasabah Bank Syariah Indonesia
2. Berusia minimal 17 tahun
3. Menggunakan BSI Mobile

Jika anda memenuhi kriteria tersebut, mohon kesediaannya untuk mengisi PreTest ini.

Melalui kuisisioner PreTest ini, saya akan mengajukan beberapa pertanyaan kepada Bapak/Ibu/Saudara/i, diharapkan pertanyaan tersebut dapat dijawab dengan sejujur-jujurnya. Informasi yang diterima dalam **PreTest ini bersifat RAHASIA** dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian.

Terima kasih atas kesediaan waktunya, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Hormat Saya,

Aulia Intan Kusumawati



© 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

Petunjuk Pengisian Kuesioner:

1. Isilah data pribadi Saudara
2. Bacalah dengan teliti setiap pernyataan dan pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan keadaan yang dialami Saudara.
3. Berilah tanda (✓) pada jawaban yang Saudara kehendaki.

Keterangan:

- SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

Kriteria Responden:

1. Nasabah Bank Syariah Indonesia
2. Berusia minimal 17 tahun
3. Menggunakan BSI *Mobile*

IDENTITAS DIRI

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :
4. Pekerjaan :
5. Domisili :

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

I. BSI Mobile

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya mengetahui bahwa Bank Syariah Indonesia memiliki layanan BSI <i>Mobile</i> ?				
2	Saya sering bertransaksi menggunakan BSI <i>Mobile</i> .				
3	Saya mengetahui fitur dan keunggulan BSI <i>Mobile</i> .				
4	Saya merasa terbantu dengan layanan BSI <i>Mobile</i> .				
5	Saya tidak ragu menggunakan layanan BSI <i>Mobile</i> .				

II. PROMOSI PERSONAL SELLING (X1)

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Approach					
1	Saya mendapatkan informasi mengenai BSI <i>Mobile</i> dari karyawan Bank Syariah Indonesia secara langsung.				
Presentation and Demonstration					
2	Saya mendapatkan informasi mengenai layanan BSI <i>Mobile</i> secara lengkap mencakup fitur-fitur, manfaat dan kegunaan BSI <i>Mobile</i> melalui karyawan Bank Syariah Indonesia secara langsung.				
Handling Objections					

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

3	Karyawan Bank Syariah Indonesia menjawab pertanyaan seputar layanan BSI <i>Mobile</i> dengan baik dan jelas.				
Closing					
4	Saya tertarik menggunakan layanan BSI <i>Mobile</i> setelah mendengar penjelasan dari karyawan Bank Syariah Indonesia.				
Follow Up					
5	Saya menerima follow up dari karyawan bank yang bertujuan mengingatkan kembali untuk menggunakan layanan BSI <i>Mobile</i> .				

III. PROMOSI *DIRECT MARKETING* (X2)

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Direct Mail					
1	Saya menerima informasi mengenai kegunaan, fitur, dan keuntungan layanan BSI <i>Mobile</i> melalui surat.				
E-Mail					
2	Saya mendapatkan informasi mengenai layanan BSI <i>Mobile</i> dari Bank Syariah Indonesia melalui email.				
Social Media					
3	Saya menerima informasi mengenai kegunaan, fitur, dan keuntungan layanan BSI <i>Mobile</i> melalui sosial media. (Instagram, Tiktok, WhatsApp, Twitter, dan sebagainya)				
Online and Mobile Media					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

4	Saya menerima informasi mengenai kegunaan, fitur, dan keuntungan layanan BSI <i>Mobile</i> melalui <i>online advertising</i> seperti Google Ads atau Facebook Ads.				
Telemarketing					
5	Saya menerima informasi berupa kegunaan, fitur dan keuntungan layanan BSI <i>Mobile</i> oleh karyawan Bank Syariah Indonesia melalui <i>telephone</i> .				

IV. Keputusan Nasabah

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Setelah mengetahui informasi mengenai layanan BSI <i>Mobile</i> , saya memutuskan untuk menggunakannya.				
2	Saya memutuskan menggunakan layanan BSI <i>Mobile</i> dibandingkan layanan <i>Mobile Banking</i> lainnya (BRImo, BNI Mobile, Livin Mandiri, BTN Mobile)				
3	Saya menggunakan BSI <i>Mobile</i> dikarenakan memudahkan saya bertransaksi di lokasi manapun				
4	Menurut saya penting memperhatikan interval waktu saat menggunakan BSI <i>Mobile</i>				
5	Saya merasa penting bertransaksi di BSI <i>Mobile</i> berdasarkan kebutuhan saya				



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Karakteristik Responden

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1	Perempuan	26-34 Tahun	Sarjana	Karyawan/Pegawai
2	Perempuan	26-34 Tahun	Sarjana	Karyawan/Pegawai
3	Perempuan	17-25 Tahun	Sarjana	Karyawan/Pegawai
4	Perempuan	35-43 Tahun	Sarjana	Karyawan/Pegawai
5	Laki-laki	17-25 Tahun	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa
6	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
7	Laki-laki	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
8	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
9	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
10	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
11	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
12	Perempuan	17-25 Tahun	Sarjana	Karyawan/Pegawai
13	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
14	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
15	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
16	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
17	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
18	Perempuan	17-25 Tahun	Sarjana	Karyawan/Pegawai
19	Laki-laki	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
20	Perempuan	> 43 Tahun	Diploma	Karyawan/Pegawai
21	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
22	Perempuan	35-43 Tahun	Sarjana	Karyawan/Pegawai
23	Laki-laki	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
24	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
25	Laki-laki	17-25 Tahun	Diploma	Karyawan/Pegawai

Hak Cipta :

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

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
26	Perempuan	17-25 Tahun	Sarjana	Ibu Rumah Tangga
27	Laki-laki	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
28	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
29	Perempuan	35-43 Tahun	Sarjana	Karyawan/Pegawai
30	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Lainnya
31	Perempuan	17-25 Tahun	Sarjana	Wiraswasta
32	Laki-laki	26-34 Tahun	Diploma	Wiraswasta
33	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
34	Laki-laki	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
35	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
36	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
37	Laki-laki	35-43 Tahun	Sarjana	Karyawan/Pegawai
38	Laki-laki	17-25 Tahun	Sarjana	Karyawan/Pegawai
39	Laki-laki	26-34 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
40	Perempuan	> 43 Tahun	Sarjana	Karyawan/Pegawai
41	Laki-laki	35-43 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
42	Perempuan	17-25 Tahun	Sarjana	Karyawan/Pegawai
43	Perempuan	17-25 Tahun	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa
44	Laki-laki	> 43 Tahun	Sarjana	Karyawan/Pegawai
45	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
46	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
47	Perempuan	> 43 Tahun	Sarjana	Karyawan/Pegawai
48	Laki-laki	55 tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
49	Perempuan	> 43 Tahun	Sarjana	Karyawan/Pegawai
50	Laki-laki	> 43 Tahun	Sarjana	Wiraswasta
51	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai



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

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
52	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
53	Perempuan	> 43 Tahun	Sarjana	Karyawan/Pegawai
54	Laki-laki	26-34 Tahun	Sarjana	Karyawan/Pegawai
55	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
56	Perempuan	17-25 Tahun	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa
57	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
58	Perempuan	17-25 Tahun	Sarjana	Karyawan/Pegawai
59	Laki-laki	17-25 Tahun	Sarjana	Karyawan/Pegawai
60	Perempuan	17-25 Tahun	Sarjana	Karyawan/Pegawai
61	Perempuan	> 43 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Ibu Rumah Tangga
62	Perempuan	26-34 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
63	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
64	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
65	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
66	Laki-laki	26-34 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Wiraswasta
67	Perempuan	35-43 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Ibu Rumah Tangga
68	Laki-laki	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
69	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
70	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
71	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
72	Laki-laki	26-34 Tahun	Diploma	Karyawan/Pegawai
73	Laki-laki	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
74	Laki-laki	35-43 Tahun	Lainnya	Wiraswasta
75	Laki-laki	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
76	Laki-laki	35-43 Tahun	Sarjana	Wiraswasta
77	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai



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

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
78	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
79	Perempuan	26-34 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Ibu Rumah Tangga
80	Laki-laki	17-25 Tahun	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa
81	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
82	Perempuan	26-34 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
83	Perempuan	35-43 Tahun	Lainnya	Ibu Rumah Tangga
84	Laki-laki	35-43 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
85	Laki-laki	35-43 Tahun	Lainnya	Karyawan/Pegawai
86	Laki-laki	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
87	Laki-laki	26-34 Tahun	Sarjana	Wiraswasta
88	Perempuan	17-25 Tahun	Diploma	Karyawan/Pegawai
89	Laki-laki	35-43 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
90	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
91	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
92	Laki-laki	26-34 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
93	Laki-laki	26-34 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
94	Laki-laki	26-34 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
95	Perempuan	26-34 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
96	Perempuan	35-43 Tahun	Lainnya	Ibu Rumah Tangga
97	Perempuan	35-43 Tahun	Lainnya	Ibu Rumah Tangga
98	Perempuan	26-34 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
99	Laki-laki	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
100	Laki-laki	26-34 Tahun	Diploma	Karyawan/Pegawai
101	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
102	Perempuan	26-34 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
103	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai



© 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

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
104	Perempuan	17-25 Tahun	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa
105	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
106	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Ibu Rumah Tangga
107	Perempuan	26-34 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
108	Perempuan	17-25 Tahun	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa
109	Perempuan	26-34 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Ibu Rumah Tangga
110	Laki-laki	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
111	Laki-laki	26-34 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
112	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
113	Laki-laki	26-34 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
114	Laki-laki	35-43 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
115	Laki-laki	35-43 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
116	Laki-laki	17-25 Tahun	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa
117	Laki-laki	17-25 Tahun	Diploma	Pelajar/Mahasiswa
118	Laki-laki	26-34 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Wiraswasta
119	Laki-laki	35-43 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
120	Laki-laki	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
121	Laki-laki	17-25 Tahun	Sarjana	Karyawan/Pegawai
122	Laki-laki	26-34 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Wiraswasta
123	Laki-laki	26-34 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
124	Perempuan	17-25 Tahun	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa
125	Laki-laki	26-34 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Wiraswasta
126	Perempuan	35-43 Tahun	Lainnya	Ibu Rumah Tangga
127	Perempuan	26-34 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
128	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
129	Laki-laki	26-34 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai



© 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

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
130	Perempuan	26-34 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
131	Perempuan	17-25 Tahun	Diploma	Pelajar/Mahasiswa
132	Perempuan	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
133	Perempuan	17-25 Tahun	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa
134	Laki-laki	17-25 Tahun	Lainnya	Karyawan/Pegawai
135	Laki-laki	26-34 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
136	Perempuan	17-25 Tahun	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa
137	Laki-laki	17-25 Tahun	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa
138	Perempuan	26-34 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
139	Laki-laki	17-25 Tahun	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa
140	Laki-laki	26-34 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
141	Laki-laki	17-25 Tahun	Diploma	Karyawan/Pegawai
142	Laki-laki	17-25 Tahun	Sarjana	Karyawan/Pegawai
143	Laki-laki	26-34 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Wiraswasta
144	Laki-laki	26-34 Tahun	Diploma	Karyawan/Pegawai
145	Laki-laki	17-25 Tahun	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa
146	Laki-laki	26-34 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
147	Laki-laki	26-34 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
148	Laki-laki	17-25 Tahun	SMA/SMK Sederajat	Karyawan/Pegawai
149	Laki-laki	26-34 Tahun	Diploma	Pelajar/Mahasiswa
150	Laki-laki	17-25 Tahun	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa



Lampiran 4 Hasil Quisioner Variabel *Personal Selling* (X1)

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
1	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	4
4	4	4	4	3	4
5	4	3	4	3	3
6	3	3	3	3	4
7	4	1	1	1	1
8	4	4	4	4	4
9	3	4	4	3	3
10	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4
13	3	3	4	2	3
14	3	3	4	4	3
15	4	4	4	4	3
16	3	3	3	3	3
17	3	3	4	3	3
18	3	4	4	4	4
19	2	2	3	3	3
20	3	3	3	3	3
21	4	3	3	3	4
22	4	4	4	4	4
23	3	4	4	3	3
24	4	4	4	4	3
25	4	4	3	3	3
26	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	4
28	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3
30	4	3	3	3	3
31	3	4	4	3	3
32	4	3	3	3	4
33	3	3	3	3	3
34	2	3	4	4	3
35	3	3	2	3	3
36	4	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3
38	3	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4
41	3	3	3	3	3
42	4	4	3	3	4
43	2	2	3	3	3
44	4	4	4	4	4
45	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan 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	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
48	3	3	3	3	3
49	3	3	4	4	3
50	4	4	4	4	4
51	3	3	4	4	3
52	3	3	3	3	4
53	2	2	2	2	2
54	4	4	3	3	4
55	2	2	4	4	3
56	3	4	4	4	3
57	4	4	4	4	4
58	3	3	4	4	3
59	2	2	3	3	3
60	3	4	3	1	2
61	3	4	3	1	1
62	3	3	2	3	4
63	3	3	4	4	4
64	2	4	3	4	3
65	3	1	2	4	3
66	3	3	4	4	3
67	4	3	3	4	3
68	3	4	3	4	3
69	3	3	4	3	3
70	3	4	4	3	4
71	3	4	4	3	3
72	3	4	2	4	4
73	4	4	3	3	3
74	3	4	3	4	3
75	4	3	4	3	4
76	3	4	4	4	4
77	3	4	3	3	4
78	3	3	4	3	4
79	3	3	4	3	4
80	3	3	3	4	3
81	4	4	3	4	4
82	3	2	4	4	3
83	3	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4
85	4	3	3	4	4
86	3	4	4	3	4
87	3	4	3	4	3
88	3	2	3	4	3
89	4	3	3	4	4
90	3	3	4	3	4
91	3	4	3	4	3
92	3	3	3	2	4
93	3	4	4	4	4
94	3	4	3	2	4
95	2	3	4	2	4
96	3	4	3	4	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan 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	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
97	3	4	4	3	3
98	3	3	4	4	3
99	3	4	4	3	4
100	3	3	4	4	4
101	3	3	4	3	4
102	3	4	3	4	4
103	3	3	3	4	4
104	3	4	4	4	4
105	3	3	3	3	4
106	3	4	4	4	4
107	3	4	4	3	4
108	3	4	4	4	4
109	4	3	3	4	3
110	4	3	4	3	4
111	4	3	3	4	4
112	3	4	3	4	4
113	4	4	3	4	4
114	4	4	3	3	4
115	4	4	3	4	3
116	4	4	3	3	2
117	2	2	3	3	3
118	4	4	4	3	3
119	3	4	4	3	4
120	4	3	2	3	4
121	3	4	4	4	3
122	4	3	4	1	4
123	3	4	4	4	3
124	4	4	4	4	3
125	4	4	3	4	3
126	4	3	4	4	3
127	4	4	3	3	4
128	4	4	3	4	3
129	3	4	4	4	4
130	3	4	3	4	3
131	3	4	3	4	4
132	3	4	4	3	4
133	3	4	4	4	4
134	4	4	4	3	4
135	3	3	4	4	3
136	3	3	4	4	4
137	4	4	3	4	4
138	3	4	4	3	4
139	4	4	3	3	4
140	2	3	4	4	4
141	1	3	2	4	4
142	3	4	4	3	4
143	4	1	2	3	2
144	1	2	3	4	3
145	2	4	2	2	4



Hak Cipta :

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

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
146	4	4	2	3	3
147	2	1	1	3	3
148	3	3	2	2	1
149	1	4	4	2	2
150	1	4	3	3	3

Lampiran 5 Hasil Quisioner Variabel *Direct Marketing* (X2)

Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11
1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3
3	1	1	1	2	3	3	2	2	2	1	3
4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3
5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
7	1	1	1	1	4	3	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2
9	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
10	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3
11	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
12	1	1	1	2	3	3	3	1	3	2	3
13	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3
14	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1
15	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
17	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3
18	1	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1
19	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
20	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3
21	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
22	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2
23	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
24	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2
30	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3
31	2	1	1	4	4	4	4	3	3	3	3
32	2	1	2	3	4	4	4	3	3	3	3
33	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
34	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2
35	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
36	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1
37	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
38	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	1	3	4	4	4	4	4	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	2	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4
43	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
44	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
45	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
46	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
47	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3
48	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2
49	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
50	2	2	2	3	4	4	3	4	3	4	2
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
54	2	2	2	2	3	1	3	1	4	2	1
55	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3
56	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4
59	2	3	3	2	2	2	1	3	4	3	2
60	4	4	3	3	4	3	3	2	1	3	4
61	3	2	3	2	4	4	4	4	3	4	2
62	4	2	3	4	4	4	4	3	4	2	4
63	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4
64	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4
65	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3
66	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
67	4	3	2	4	4	4	3	4	2	3	3
68	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4
69	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	4
70	2	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4
71	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3
72	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
73	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4
74	2	4	3	2	4	3	4	2	4	4	1
75	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2
76	2	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3
77	3	4	4	4	3	4	3	1	1	4	4
78	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4
79	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
80	2	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4
81	3	4	4	3	3	4	3	1	4	2	4
82	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
83	3	3	4	4	3	3	2	1	1	4	4
84	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2
85	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
86	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
87	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
88	3	4	3	4	3	3	4	2	4	2	3
89	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
90	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11
91	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4
92	4	3	3	3	3	4	4	3	2	4	2
93	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	3
94	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3
95	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3
96	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4
97	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2
98	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3
99	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3
100	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
101	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
102	1	1	1	3	3	3	2	4	4	4	3
103	4	3	4	2	2	2	4	1	4	4	3
104	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
105	4	3	2	3	3	4	3	1	1	3	4
106	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
107	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
108	3	3	3	3	4	3	4	1	2	4	4
109	3	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3
110	1	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
111	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3
112	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
113	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
114	3	3	2	4	2	2	4	1	4	4	2
115	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4
116	4	3	2	3	2	4	2	2	4	3	3
117	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
118	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4
119	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3
120	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4
121	4	4	3	3	4	3	4	1	3	4	3
122	4	3	3	4	3	3	2	2	4	3	4
123	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
124	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3
125	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
126	1	1	1	4	4	3	4	1	3	4	4
127	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
128	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
129	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
130	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4
131	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
132	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
133	2	2	2	4	4	3	4	2	4	4	4
134	2	2	4	4	3	3	3	1	4	4	3
135	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
136	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
137	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3
138	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
139	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4
140	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11
141	4	4	3	3	2	1	4	3	2	2	4
142	2	4	2	1	1	2	4	4	2	1	1
143	2	3	3	4	3	1	4	2	4	3	4
144	2	2	2	1	1	2	4	2	3	4	4
145	4	3	4	4	2	1	4	4	2	2	4
146	3	4	2	2	2	3	4	3	3	3	4
147	3	2	4	1	2	2	2	1	4	3	2
148	1	2	3	3	2	4	2	1	2	2	1
149	1	4	3	3	4	1	1	4	3	3	3
150	4	4	2	3	4	4	1	2	1	2	2

Lampiran 6 Hasil Quisioner Variabel Keputusan Nasabah Menggunakan BSI Mobile (Y)

Respon den	Y1 .1	Y1 .2	Y1 .3	Y1 .4	Y1 .5	Y1 .6	Y1 .7	Y1 .8	Y1 .9	Y1. 10	Y1. 11	Y1. 12	Y1. 13
1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
3	4	4	3	3	2	4	4	4	1	1	3	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	3
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
7		1	1	1	1	4	4	2	1	1	3	2	1
8	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	3	2
9	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3
10	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2
11	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2
12	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	3	2	2
13	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
15	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
18	4	4	4	3	4	4	4	3	1	3	3	1	1
19	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2
20	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
21	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
22	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	3	2	2
23	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2
30	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4
31	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3



© 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

Respon den	Y1 .1	Y1 .2	Y1 .3	Y1 .4	Y1 .5	Y1 .6	Y1 .7	Y1 .8	Y1 .9	Y1. 10	Y1. 11	Y1. 12	Y1. 13
32	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
33	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2
34	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2
35	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
36	3	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
43	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2
46	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
47	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
49	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
50	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
54	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2
55	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
56	4	3	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	1	3	3	3	4	4	2	3	4	3	4	4	2
59	2	3	2	4	4	2	3	1	3	4	2	2	3
60	3	4	4	3	2	4	3	2	3	3	4	4	4
61	3	4	4	2	2	3	4	3	4	3	3	3	2
62	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
63	3	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4
64	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
65	3	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4
66	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
67	3	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	4	2
68	4	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
69	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
70	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	4	4	3
71	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	1	4	4	4	3	4	4	4	1	4	4	3	4
74	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4
75	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
76	2	4	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	3
77	4	3	4	2	2	3	4	3	1	4	3	4	4
78	4	4	3	3	3	3	4	4	1	1	1	3	4
79	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
80	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
81	3	4	3	2	4	4	3	4	2	3	4	4	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Respon den	Y1 .1	Y1 .2	Y1 .3	Y1 .4	Y1 .5	Y1 .6	Y1 .7	Y1 .8	Y1 .9	Y1. 10	Y1. 11	Y1. 12	Y1. 13
82	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
83	3	3	4	4	3	4	4	4	1	3	3	1	4
84	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	2	4
85	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
86	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
87	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
88	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
89	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3
90	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
91	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
92	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2
93	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
94	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
95	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
96	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4
97	3	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	3
98	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
99	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
100	3	4	2	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4
101	3	3	3	3	4	4	4	3	1	4	4	3	4
102	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4
103	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
104	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	1	4
105	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
106	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2
107	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
108	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3
109	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3
110	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
111	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
112	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4
113	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
114	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
115	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
116	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	1
117	4	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	2	3
118	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4
119	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
120	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	1	2
121	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
122	4	4	2	2	4	4	3	2	1	4	2	3	3
123	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4
124	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3
125	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
126	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
127	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
128	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
129	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	2	4
130	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	4	4
131	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Respon den	Y1 .1	Y1 .2	Y1 .3	Y1 .4	Y1 .5	Y1 .6	Y1 .7	Y1 .8	Y1 .9	Y1. 10	Y1. 11	Y1. 12	Y1. 13
132	4	3	3	4	4	3	4	4	2	1	3	3	4
133	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
134	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
135	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3
136	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
137	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4
138	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	2	4
139	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4
140	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	1
141	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3
142	4	2	3	3	1	4	4	1	1	3	3	3	4
143	3	4	4	4	1	2	2	4	3	4	3	2	2
144	4	2	2	1	4	3	1	2	3	1	4	4	4
145	3	3	4	4	4	3	1	1	4	4	3	1	1
146	3	4	2	4	2	3	3	3	1	4	4	4	3
147	4	2	4	4	3	2	3	2	3	4	3	2	4
148	3	3	3	2	3	4	3	3	2	1	2	2	2
149	2	4	2	4	3	3	2	4	4	3	3	4	2
150	2	4	2	4	4	4	3	3	3	3	1	2	1

Lampiran 7 Hasil Uji Pretest

Variabel	Kode pertanyaan	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
PERSONAL SELLING (X1)	PS1	0,296	0,294	Valid
	PS2	0,615	0,294	Valid
	PS3	0,661	0,294	Valid
	PS4	0,443	0,294	Valid
	PS5	0,640	0,294	Valid
	PS6	0,713	0,294	Valid
	PS7	0,737	0,294	Valid
	PS8	0,748	0,294	Valid
	PS9	0,617	0,294	Valid
	PS10	0,710	0,294	Valid
DIRECT MARKETING (X2)	DM1	0,768	0,294	Valid
	DM2	0,835	0,294	Valid
	DM3	0,769	0,294	Valid
	DM4	0,826	0,294	Valid
	DM5	0,736	0,294	Valid
	DM6	0,796	0,294	Valid
	DM7	0,618	0,294	Valid
	DM8	0,667	0,294	Valid
	DM9	0,733	0,294	Valid
	DM10	0,609	0,294	Valid
	KN1	0,785	0,294	Valid
	KN2	0,802	0,294	Valid



Hak Cipta :

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

KEPUTUSAN NASABAH (Y)	KN3	0,835	0,294	Valid
	KN4	0,816	0,294	Valid
	KN5	0,72	0,294	Valid
	KN6	0,798	0,294	Valid
	KN7	0,799	0,294	Valid
	KN8	0,802	0,294	Valid
	KN9	0,801	0,294	Valid
	KN10	0,706	0,294	Valid

Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas *Pre-Test*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Standart</i>	Keterangan
PERSONAL SELLING (X1)	0,817	0,600	Reliabel
DIRECT MARKETING (X2)	0,905	0,600	Reliabel
KEPUTUSAN NASABAH (Y)	0,928	0,600	Reliabel

Lampiran 9 Nilai *Outer Loadings*

	DIRECT MARKETING	Keputusan Nasabah Menggunakan BSI Mobile	PERSONAL SELLING
X1.1			0,834
X1.2			0,748
X1.3			0,720
X1.4			0,755
X1.6			0,763
X2.3	0,756		
X2.5	0,781		
X2.6	0,819		
X2.7	0,821		
Y1.10		0,856	
Y1.11		0,797	
Y1.12		0,849	
Y1.13		0,859	
Y1.4		0,765	
Y1.5		0,829	
Y1.6		0,849	
Y1.7		0,792	
Y1.8		0,784	
Y1.9		0,820	



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 10 Nilai *Average Variance Extracted (AVE)*

	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
<i>Direct Marketing</i>	0,632
Keputusan Nasabah Menggunakan BSI <i>Mobile</i>	0,673
<i>Personal Selling</i>	0,585

Lampiran 11 Nilai *Composite Reliability*

	Reliabilitas Komposit
<i>Direct Marketing</i>	0,873
Keputusan Nasabah Menggunakan BSI <i>Mobile</i>	0,954
<i>Personal Selling</i>	0,876

Lampiran 12 nilai *Cronbach's Alpha*

	Cronbach's Alpha
<i>Direct Marketing</i>	0,809
Keputusan Nasabah Menggunakan BSI <i>Mobile</i>	0,946
<i>Personal Selling</i>	0,825

Lampiran 13 *R-Square*

	R Square
Keputusan Nasabah Menggunakan BSI <i>Mobile</i>	0,366



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 14 Nilai *Path Coefficients*

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
<i>DIRECT MARKETING</i> -> Keputusan Nasabah Menggunakan BSI Mobile	0,560	0,565	0,064	8,703	0,000
<i>PERSONAL SELLING</i> -> Keputusan Nasabah Menggunakan BSI Mobile	0,369	0,395	0,088	3,863	0,000



Hak Cipta :

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