



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

PENGARUH MOTIF PENGGUNAAN DAN FITUR LAYANAN APLIKASI HALO BCA TERHADAP KEPUASAN NASABAH

(Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Halo BCA, Kota Depok)



SYAI KHUMAYYAH

NIM 2005421006

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sain Terapan**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2024

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

ABSTRAK

Syai Khumayyah. Pengaruh Motif Penggunaan dan Fitur Layanan Aplikasi Halo BCA Terhadap Kepuasan Nasabah. 2024.

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui pengaruh motif dan penggunaan fitur layanan terhadap pelayanan prima dan kepuasan pengguna dengan penerapan penggunaan aplikasi "Halo BCA". Aplikasi Layanan Perbankan seperti Halo BCA merupakan salah satu bentuk teknologi yang memungkinkan untuk berkomunikasi antara *Customer Service Bank BCA* dengan nasabahnya tanpa halangan jarak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motif penggunaan dan fitur layanan aplikasi "Halo BCA" terhadap kepuasan pengguna. Dalam teori *Maslow's Hierarchy of needs*, yang didukung juga dengan teori motif menurut *McQuail* yaitu motif informasi, motif identitas pribadi, motif integritas dan interaksi social, serta motif hiburan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan instrumen survei dan kuesioner kepada nasabah BCA yang telah menggunakan aplikasi "Halo BCA". Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan penggunaan aplikasi "Halo BCA". Faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, kecepatan informasi, keamanan, dan ketersediaan fitur-fitur menjadi faktor utama yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, dukungan teknis dan respon customer service juga memiliki dampak yang signifikan terhadap motif penggunaan dan kepuasan penggunanya. Penelitian ini memberikan wawasan yang berharga bagi Bank Central Asia dalam memahami kebutuhan dan preferensi nasabah terkait dengan aplikasi "Halo BCA". Implikasi dari temuan ini adalah pentingnya terus meningkatkan kualitas layanan dan fitur-fitur aplikasi guna memastikan kepuasan nasabah yang lebih tinggi di masa mendatang. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan dalam pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi "Halo BCA" pada fitur layanannya, serta memberikan arahan bagi perbaikan dan pengembangan lebih lanjut dalam layanan perbankan digital.

Kata kunci: *motif, kepuasan, aplikasi halo BCA*



Hak Cipta :

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

ABSTRACT

Syai Khumayyah. *The Effect of Motives for Use and Service Features of the Halo BCA Application on Customer Satisfaction*. 2024.

This study aims to determine the effect of motives and use of service features on excellent service and user satisfaction with the application of using the “Halo BCA” application. Banking Service Applications such as Halo BCA are a form of technology that makes it possible to communicate between BCA Bank Customer Service and its customers without distance barriers. This study aims to determine the effect of usage motives and service features of the “Halo BCA” application on user satisfaction. In Maslow's Hierarchy of needs theory, which is also supported by McQuail's motive theory, namely information motives, personal identity motives, integrity and social interaction motives, and entertainment motives. This research uses descriptive quantitative research methods, with data collection techniques using survey instruments and questionnaires to BCA customers who have used the “Halo BCA” application. The results of the analysis show that most respondents are satisfied with the use of the “Halo BCA” application. Factors such as ease of use, speed of information, security, and availability of features are the main factors that contribute to user satisfaction. In addition, technical support and customer service response also have a significant impact on usage motives and user satisfaction. This study provides valuable insights for Bank Central Asia in understanding customer needs and preferences related to the “Halo BCA” application. The implication of these findings is the importance of continuously improving service quality and application features to ensure higher customer satisfaction in the future. Thus, this study makes a significant contribution to the understanding of the factors that influence customer satisfaction with the use of the “Halo BCA” application on its service features, and provides direction for further improvement and development in digital banking services.

Keywords: motives, satisfaction, hello BCA application



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rezeki, rahmat, hidayah, nikmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul “Pengaruh Motif Penggunaan Dan Fitur Layanan Aplikasi Halo BCA Terhadap Kepuasan Nasabah”. Adapun tugas akhir skripsi ini untuk memenuhi salah persyaratan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta.

Penulisan tugas akhir skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik karena banyak pihak yang terlibat dan telah membantu baik secara moril maupun material, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta
3. Yanita Ella Nilla Chandra S.AB.,M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Terapan.
4. Arizal Putra Pratama, B.O.M., M.A.B selaku dosen pembimbing materi yang telah memberikan banyak arahan, dukungan, serta bimbingan dalam penelitian ini sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian ini.
5. Dr., Nidia Sofa, S.Pd.I., M.Pd.NP selaku dosen pembimbing teknis yang telah memberikan banyak arahan, dukungan, serta bimbingan dalam penelitian ini sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian ini.
6. Riskon Ginting, S, S.E., M.Si selaku dosen penguji satu yang telah memberikan masukan dan saran atas penelitian yang akan dan telah dijalankan.
7. Dra. Mawarta O Sinaga., M.Si selaku dosen penguji dua yang telah memberikan arahan serta saran mengenai penulisan dalam penelitian untuk menjadi lebih baik.
8. Bapak dan Ibu Dosen Politeknik Negeri Jakarta, khususnya Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan serta pengalamannya selama masa perkuliahan di Politeknik Negeri Jakarta.

Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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



Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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

9. Bapak Muchidin dan Ibu Khopsah selaku kedua orang tua penulis yang telah mendoakan, memberikan dukungan moril dan material, membantu memberi arahan serta dukungan lainnya sehingga penulisan tugas akhir skripsi dapat dilakukan dengan baik.
10. Saudara Mohammad Syarif Nizar Fahlafi dan Hanun Syahrof Maulida selaku kakak penulis yang selalu menjadi panutan dan memberikan motivasi serta nasihat yang berharga, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Saudara Rachmat Gilang Maulana selaku pasangan, sahabat, teman dan mentor penulis yang selalu ada untuk mendengarkan, membantu, dan memberikan dukungan moral, material, dan semangat yang sangat berarti bagi penulis.
12. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan bersedia untuk mengisi kuesioner untuk kelancaran penelitian serta penyusunan skripsi ini.
13. Keluarga besar Administrasi Bisnis Terapan angkatan 2020, khususnya teman-teman dari kelas B yang telah banyak membantu dalam membuka pikiran untuk menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
14. Keluarga besar Tawkwondo PNJ, Taekwondo PPLM DKI Jakarta dan JTC yang telah mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
15. Syai Khumayyah selaku diri sendiri yang sudah bertahan selama ini dan berjuang untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh tanggung jawab, kesabaran, dan kerja keras.

Akhir kata, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini. Penulis mengharapkan adanya kritik dan saran agar penulis dapat menyempurnakan kesalahan penulisan maupun substansial dari skripsi ini. Demikianlah skripsi ini penulis buat semoga dapat bermanfaat bagi Politeknik Negeri Jakarta, khususnya program studi Administrasi Bisnis Terapan.

Depok, 22 Februari 2024

Penulis

Syai Khumayyah

NIM 2005421006



Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
2.1 Kerangka Teori	15
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	15
2.1.2 Pelayanan Prima	21
3.1.4 Teori Uses and Gratification.....	25
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	26
2.3 Deskripsi Konseptual.....	28
2.4 Perumusan Hipotesis.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	30
3.1.1 Waktu Penelitian.....	30
3.1.2 Tempat Penelitian.....	30
3.2 Metode Penelitian	32
3.2.1 Populasi dan Sampel.....	32
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	34



Hak Cipta :

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

3.2.3 Variabel Penelitian dan Operasional Penelitian	35
3.2.4 Pengolahan Data	39
3.2.5 Teknik Analisis Data	40
BAB IV PEMBAHASAN	46
4.1 Hasil Rekapitulasi Data	46
4.1.1 Hasil Penyebaran Koesioner	46
4.1.2 Karakteristik Responden	46
4.2 Hasil Analisi	50
4.2.1 Data Responden Berdasarkan Variabel Penelitian	50
4.2.2 Hasil Analisis Outer Model	64
4.2.3 Hasil Analisis Inner Model	69
4.2.4 Pengujian Hipotesis	71
4.2.5 Hasil Model Pengukuran	74
4.3 Pembahasan	75
BAB V PENUTUP	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	83



Hak Cipta :

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Internet di Indonesia.....	1
Gambar 1. 2 Penetrasi Pengguna Internet Per-Provinsi.....	2
Gambar 1. 3 Provinsi dengan Jumlah Nasabah Terbanyak.....	3
Gambar 1. 4 Aplikasi Halo BCA.....	4
Gambar 1. 5 Tampilan Fitur-fitur Aplikasi Halo BCA.....	5
Gambar 1. 6 Tampilan Fitur Call Pada Aplikasi Halo BCA.....	6
Gambar 1. 7 Tampilan Pilihan Fitur Live Chat Pada Aplikasi Halo BCA.....	6
Gambar 1. 8 Tampilan Fitur Email dan Twitter Pada Aplikasi Halo BCA.....	7
Gambar 1. 9 Pengaduan/Keluhan dan Persentase Penyelesaian.....	8
Gambar 1. 10 Rating Aplikasi Halo BCA di <i>Google Playstore</i>	8
Gambar 1. 11 Review positif dari pengguna aplikasi Halo BCA.....	9
Gambar 1. 12 Keluhan aplikasi Halo BCA dari Google Playstore.....	9
Gambar 1. 13 Rating Aplikasi BCA Mobile di <i>Google Playstore</i>	10
Gambar 2. 1 Deskripsi Konseptual.....	28
Gambar 4. 1 Hasil Output PLS Algorithm.....	74
Gambar 4. 2 Hasil Output Bootstrapping.....	75

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Bank Terbaik di Indonesia.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	26
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	30
Tabel 3. 2 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Depok	31
Tabel 3. 3 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kota Depok	31
Tabel 3. 4 Pola Scoring Skala Likert	34
Tabel 3. 5 Operisonalisasi Variabel X1.....	37
Tabel 3. 6 Operasionalisasi Variabel X2.....	38
Tabel 3. 7 Operasionalisasi Variabel Y.....	38
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	47
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Domisili Kecamatan	48
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	49
Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Lama Waktu Menggunakan Aplikasi Halo BCA.....	49
Tabel 4. 7 Kategori Skoring	50
Tabel 4. 8 Data Responden Variabel Motif Penggunaan	50
Tabel 4. 9 Data Responden Variabel Fitur Layanan	56
Tabel 4. 10 Variabel Fitur Kepuasan Nasabah.....	60
Tabel 4. 11 Nilai Outer Loading Setelah Penghapusan Item	65
Tabel 4. 12 Nilai AVE Setelah Penghapusan Item.....	66
Tabel 4. 13 Nilai Cross Loading Setelah Penghapusan Item	67
Tabel 4. 14 Nilai Fornell-Larcker Criterion Setelah Penghapusan Item	68
Tabel 4. 15 Nilai Cronbach's Alpha dan Composites Reliability Setelah Penghapusan Item.....	69
Tabel 4. 16 Nilai R-Square Setelah Penghapusan Item	70
Tabel 4. 17 Nilai F-Square Setelah Penghapusan Item	70
Tabel 4. 18 Nilai Q ² predict Setelah Penghapusan Item.....	70

Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Tabel 4. 19 Hasil Path Coefficient (mean, STDEV, T-Values, P values) 71
Tabel 4. 20 Hasil Uji Hipotesis Parsial 72



Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Kuesioner	83
Lampiran 2 Data Tabulasi Variabel Motif Penggunaan (XI)	92
Lampiran 3 Data Tabulasi Variabel Fitur Layanan (X2)	98
Lampiran 4 Data Tabulasi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	104
Lampiran 5 Hasil Pengolahan Data <i>SmartPLS</i> 4.1.0.6	110
Lampiran 6 <i>Curriculum Vitae</i>	114



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh 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

Teknologi berkembang dengan sangat cepat dan memberikan berbagai manfaat dari waktu ke waktu. Adapun pengaruh perkembangan teknologi ini bukan hanya dinikmati oleh sebagian masyarakat, melainkan hampir semua masyarakat dapat merasakannya, salah satu teknologi yang digunakan adalah internet. Di Indonesia sendiri terutama dalam beberapa tahun terakhir penggunaan internet tampak semakin berkembang. Internet dibutuhkan untuk memberikan kemudahan dalam melakukan kegiatan dalam segala aspek. Hal-hal umum seperti mencari informasi, berkomunikasi, bekerja, berbelanja, membayar tagihan, dll. Aktivitas yang dilakukan di Internet dapat diakses melalui telepon seluler dan gadget yang menggunakan Internet. Menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet di Indonesia diperkirakan akan mencapai 221,56 juta pada tahun 2024, meningkat dari 215,63 juta pada tahun 2022-2023. (Indonesiabaik.id, 2023).



Gambar 1.1 Pengguna Internet di Indonesia

Sumber: indonesiabaik.id, 2024.

Berdasarkan pada gambar 1.1 yang dipublikasikan oleh Badan Pusat Statistik terlihat bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia meningkat sekitar 2,67% . Artinya, 78,19% dari total penduduk atau setara dengan 275,77 juta jiwa

Hak Cipta :

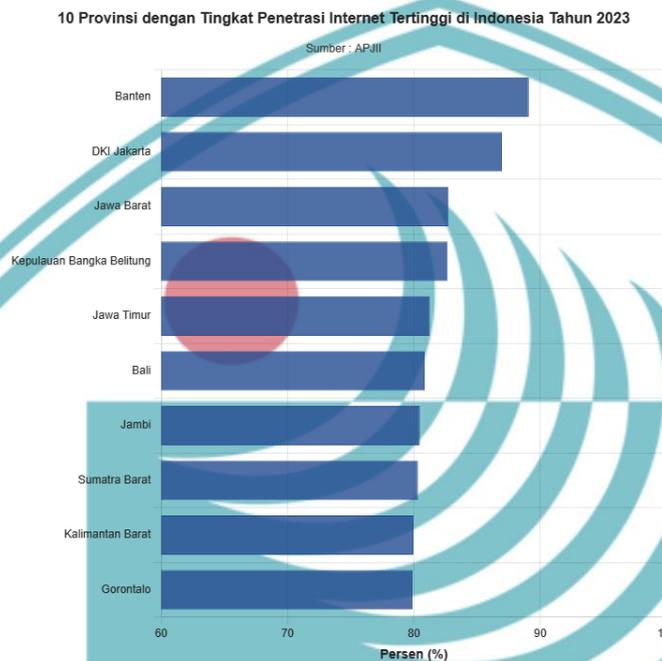
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

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

berada di Indonesia teridentifikasi sebagai pengguna internet. Hal ini menegaskan bahwa pengguna internet di Indonesia semakin banyak dan datanya akan terus meningkat, terlihat dari tahun 2015 hingga tahun 2023. (Badan Pusat Statistik, 2019).



Gambar 1. 2 Penetrasi Pengguna Internet Per-Provinsi
Sumber: data.goodstats.id, 2024.

Bedasarkan data yang dipublikasikan oleh data.goodstats.id dari Badan Pusat Statistik, Provinsi Banten memiliki tingkat penetrasi pengguna internet tertinggi berdasarkan kategori provinsi, menempati peringkat pertama dengan skor 89,10%, di atas 80%, disusul DKI Jakarta di peringkat kedua dengan presentase rata-ratanya adalah 86,96%. Selanjutnya, Jawa Barat memiliki presentasi rata-rata 82,73%, Kepulauan Bngka Belitung 82,66%, Jawa Timur 81,2%, Bali 80,88%, Jambi 80,48%, dan Sumatera Barat 80,3%. (Indonesiabaik.id, 2023).

Provinsi Jawa barat menempati posisi tiga teratas, yang mana hal ini membuktikan bahwa Jawa Barat juga sangat memanfaatkan adanya perkembangan teknologi pada saat ini untuk penggunaan internet. Perkembangan teknologi saat ini menciptakan kebiasaan baru di masyarakat yaitu ketergantungan terhadap efisiensi teknologi untuk kegiatan sehari-hari. Salah satunya untuk kegiatan fasilitas finansial.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh 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

Berbagai aspek kehidupan, termasuk industri keuangan dan perbankan, dipengaruhi oleh kemajuan teknologi dan peningkatan penggunaan internet. Banyak orang menganggap perbankan sebagai pusat dan motor ekonomi negara. Ada kemungkinan bahwa tindakan strategis bank dalam perekonomian berfungsi sebagai sarana untuk mengumpulkan serta memberikan uang/dana kepada masyarakat untuk membiayai kegiatan ekonomi tertentu, yang meningkatkan struktur ekonomi negara (Simatupang, 2019).

Disebut sebagai agen pembangunan, bank memainkan peran penting dalam pembangunan ekonomi. Oleh Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, bank diberi wewenang untuk mengumpulkan uang/dana dari masyarakat dengan bentuk simpanan dan memberikan kepada masyarakat dengan tujuan meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat melalui pinjaman atau metode lain (Chandrasari, 2021).



Gambar 1. 3 Provinsi dengan jumlah nasabah terbanyak
Sumber: data.goodstats.id, 2024

Dilansir dari data.goodstats.id Jawa Barat menduduki urutan ke dua sebagai provinsi dengan jumlah nasabah terbanyak dengan jumlah 72, 4 juta rekening, selain itu pada Majalah bisnis dan finansial Amerika Serikat yaitu majalah forbes merilis bank terbaik di Indonesia, salah satu bank yang masuk kedalam kategori 10 Bank terbaik yaitu (Boby, 2021):

Hak Cipta :

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

Tabel 1. 1
Bank Terbaik di Indonesia

Peringkat ke-	Bank
1	Bank Central Asia
2	BTPN
3	HSBC
4	BNI
5	Mandiri
6	BRI
7	Panin
8	OCBC NISP
9	Citibank
10	DBS

Sumber: <https://www.forbes.com>, 2024.

Pada diatas (tabel 1.1) menjelaskan bahwa BCA (Bank Central Asia) merupakan bank terbaik di Indonesia menurut majalah forbes. Bank Central Asia mempunyai 24.941 pekerja yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen dengan baik.

Harapan dan kebutuhan nasabah kepada layanan perbankan saat ini semakin beragam serta rumit. Dalam hal bank, keunggulan layanan pelanggan adalah salah satu perbedaan yang signifikan. (Cynthia Anggraini, dkk, 2021).



Gambar 1. 4 Aplikasi Halo BCA

Sumber: bca.co.id/halobca, 2024.

Untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan bank BCA meluncurkan aplikasi layanan bernama “Halo BCA” sebagai inovasi untuk berkomunikasi antara pelanggan dengan *customer service* bank BCA yang bertujuan untuk membantu nasabah BCA dalam menyelesaikan masalah perbankan yang

Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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

dialaminya. Aplikasi layanan perbankan Halo BCA adalah inovasi yang memungkinkan pelanggan BCA berkomunikasi tanpa halangan jarak. *Call center* Halo BCA telah lama menjadi bagian dari sistem manajemen hubungan pelanggan (CRM), dan upaya untuk meningkatkan keterlibatan dan frekuensi pelanggan adalah bagian dari strategi ini. *Call center* Halo BCA telah berkembang karena pentingnya komunikasi dalam membangun dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Bank Central Asia dapat memberikan informasi kepada nasabahnya melalui sistem ini dan mengetahui kebutuhan umum mereka. Fasilitas *call center* Halo BCA relatif baik dan diakui oleh suatu organisasi domestik dan internasional. (Joshua Rimagit, 2018).

Layanan perusahaan yang luar biasa akan menghasilkan kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan merasa puas dengan barang atau jasa yang mereka terima, mereka cenderung membandingkan dan akan merekomendasikannya kepada orang lain. Pada dasarnya, suatu perusahaan khususnya perbankan harus dapat memahami betapa pentingnya layanan pelanggan yang lebih baik melalui fitur layanan seiring dengan motif penggunaan pelanggan yang terkait dengan kepuasan pelanggan.

Sebelumnya fitur yang disediakan oleh Bank BCA untuk melayani nasabah hanya telepon *call center* dengan nama Halo BCA dan *customer service* pada kator cabang, akan tetapi sejak Juli 2021 Bank BCA meluncurkan aplikasi Halo BCA dengan tujuan membantu nasabah menyelesaikan masalahnya kapanpun tanpa datang ke kantor cabang. Fitur yang ada dalam aplikasi Halo BCA antara lain Fitur *Call*, Fitur *Chat / Whatsapp*, Fitur *Email*, Fitur *Twitter*, Pengkinian Data.



Gambar 1. 5 Tampilan Fitur-fitur Aplikasi Halo BCA
Sumber: www.bca.co.id, 2024

Hak Cipta :

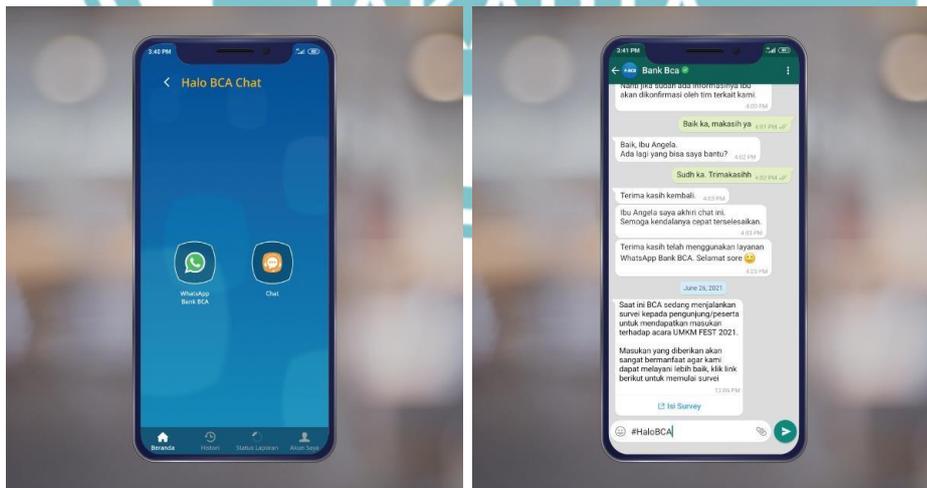
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

Fitur *free call* memungkinkan nasabah untuk menghubungi pusat layanan pelanggan BCA secara langsung melalui panggilan telepon tanpa pulsa. Nasabah dapat menghubungi nomor yang disediakan untuk mendapatkan bantuan langsung dari petugas layanan pelanggan untuk pertanyaan, pengaduan, atau bantuan teknis terkait layanan perbankan mereka.



Gambar 1. 6 Tampilan Fitur Call Pada Aplikasi Halo BCA
Sumber: www.bca.co.id, 2024

Selanjutnya ialah fitur chat, fitur chat memungkinkan nasabah untuk berkomunikasi dengan petugas layanan pelanggan BCA melalui obrolan langsung (*live chat*) yang terintegrasi dalam aplikasi "Halo BCA". Nasabah dapat mengajukan pertanyaan, menyampaikan keluhan, atau meminta bantuan teknis secara instan melalui fitur ini.

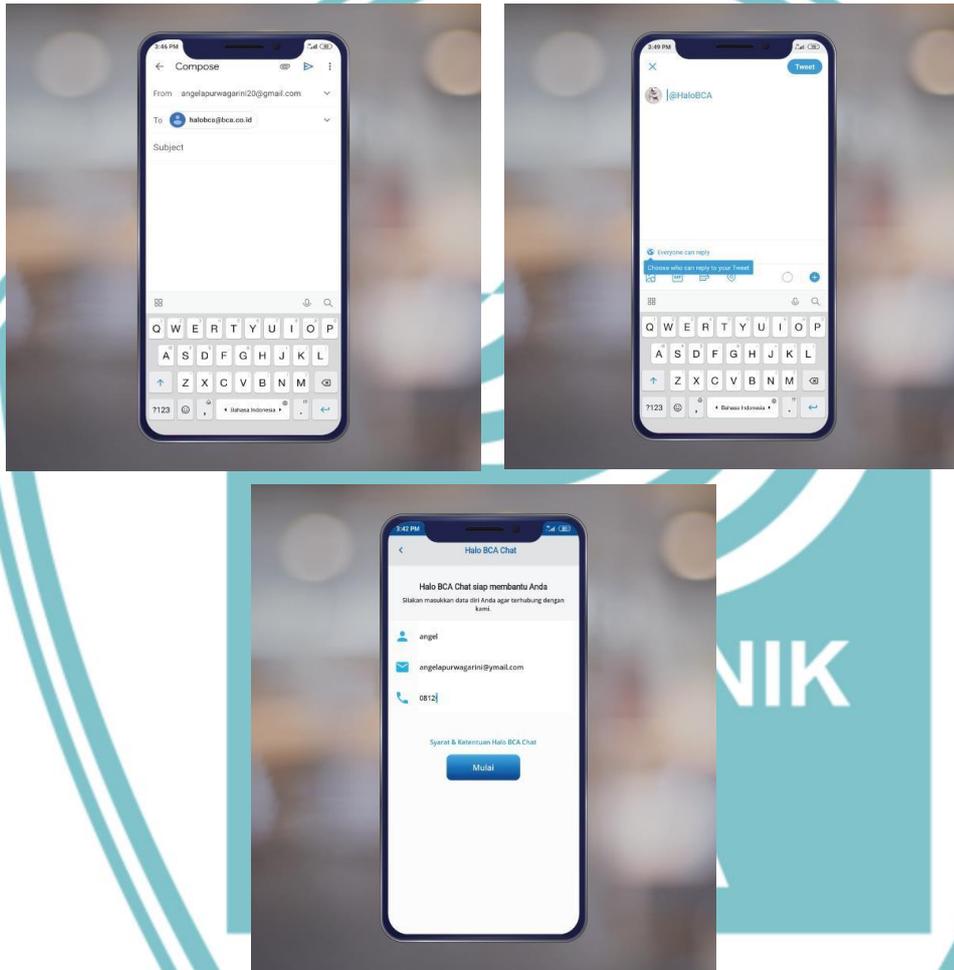


Gambar 1. 7 Tampilan Pilihan Fitur Live Chat Pada Aplikasi Halo BCA
Sumber: www.bca.co.id, 2024

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

Terakhir adalah Fitur Email dan Twitter, fitur ini memungkinkan nasabah yang terdapt pada gambar 1.8 dibawah ini, fitur tersebut bertujuan untuk berinteraksi dengan BCA melalui platform email dan media sosial Twitter. Nasabah dapat mengirimkan pesan atau tweet kepada akun resmi BCA di Twitter untuk mendapatkan informasi, menyampaikan keluhan, atau meminta bantuan secara publik melalui platform ini.



Gambar 1. 8 Tampilan Fitur Email dan Twitter Pada Aplikasi Halo BCA
Sumber: www.bca.co.id, 2024

Pada gambar 1.9 di bawah ini menunjukkan peresntase penyelesaian keluhan yang diterima oleh nasabah BCA. Klaim yang telah diterima harus diselesaikan sesuai dengan *service level agreement* (SLA), dengan waktu penyelesaian yang berbeda untuk setiap masalah. Hal ini merupakan upaya untuk meningkatkan *service excellent*. Setiap tahunnya BCA menangani setitar 99% keluhan sesuai dengan *service level agreement* (SLA).

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh 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

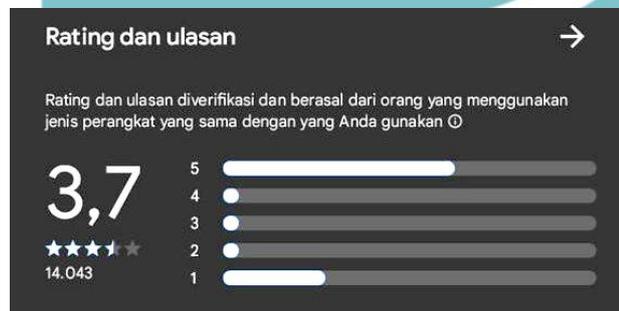
Penyelesaian Pengaduan

Tahun	Jumlah Pengaduan (dalam ribu)	Pengaduan Diselesaikan sesuai SLA (dalam ribu)	Persentase Penyelesaian (%)
2023	1.261	1.226	97,3%
2022	1.082	1.061	98,1%
2021	1.772	1.763	99,5%

Gambar 1. 9 Pengaduan/Keluhan dan Persentase Penyelesaian

Sumber: <https://www.bca.co.id>, 2024.

Sebelum melakukan penelitian, peneliti melakukan survei pra-riset untuk mengetahui hal-hal apa saja yang dirasa menjadi kekurangan dan kelebihan bagi para pengguna dari layanan aplikasi Halo BCA. Survei pra-riset ini juga digunakan untuk membuktikan bahwa nasabah memang memiliki keleluasaan dalam memberikan *review* terhadap aplikasi Halo BCA yang sekiranya tidak terpenuhi kebutuhannya, dalam hal ini merupakan suatu kegiatan untuk memenuhi kebutuhan layanan perbankan. Berdasarkan survei pra-riset yang dilakukan dengan cara melihat *review* para pengguna aplikasi Halo BCA yang kebutuhannya tidak terpenuhi. Berikut ini adalah hasilnya:



Gambar 1. 10 Rating Aplikasi Halo BCA di *Google Playstore*

Sumber : *Google Playstore*, 2024.

Pada Gambar 1.10 merupakan hasil rating Aplikasi Halo BCA. Pada rating tersebut aplikasi Halo BCA memiliki rating 3,7 dari 5. Rating yang memiliki frekuensi yang paling banyak ialah bintang 5. Memang, pada hasil review dari pengguna aplikasi tersebut banyak yang terpenuhi akan kebutuhannya dalam layanan perbankan. Namun tidak menutup kemungkinan untuk pengguna yang merasa tidak terpenuhi akan kebutuhannya dalam penggunaan aplikasi Halo BCA, hal tersebut dibuktikan dari hasil rating yang memiliki frekuensi terbesar kedua ialah yang memberikan bintang satu pada aplikasi tersebut.

Hak Cipta :

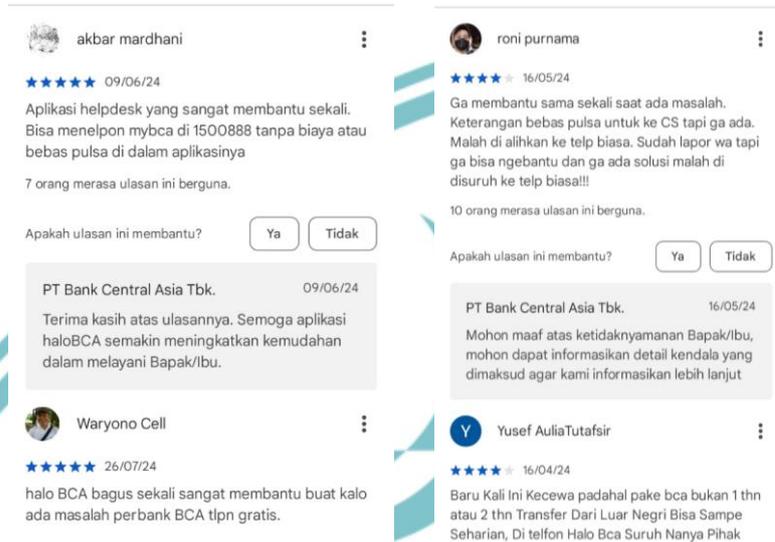
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

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

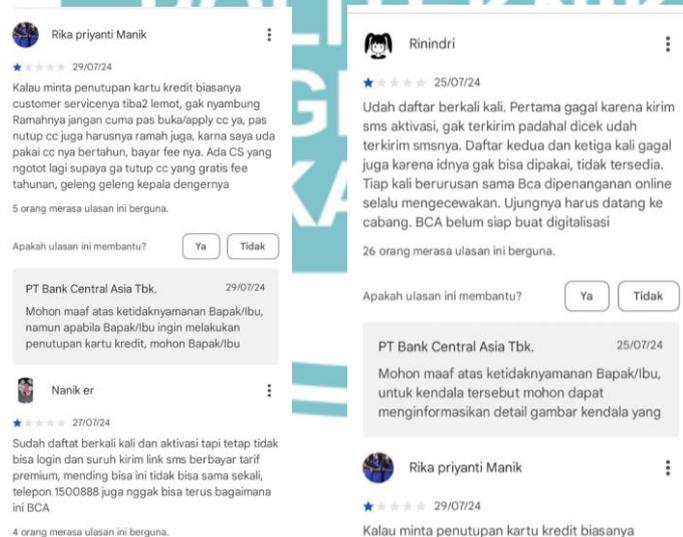
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Selain rating, terdapat *review* positif dan negatif dari pengguna aplikasi Halo BCA. Berikut adalah beberapa bukti ulasan yang diberikan oleh pengguna di aplikasi google *playstore*:



Gambar 1. 11 *Review* positif dari pengguna aplikasi Halo BCA
Sumber: *Google Playstore*, 2024

Aplikasi Halo BCA memiliki kinerja yang baik terbukti dari beberapa *review* penggunanya dalam penggunaan aplikasi tersebut.



Gambar 1. 12 Keluhan aplikasi Halo BCA dari *Google Playstore*
Sumber: *Google Playstore*, 2024

Dibalik kinerja baik yang dimiliki Halo BCA, terdapat beberapa keluhan mengenai pelayanan Halo BCA seperti *review negative* dari beberapa nasabah yang

Hak Cipta :

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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

sudah menggunakan Halo BCA. Jika dibandingkan dengan aplikasi BCA *mobile*, aplikasi Halo BCA memang memiliki rating yang memiliki lebih rendah, hal ini dibuktikan dari prariset yang dilakukan, berikut hasilnya:



Gambar 1. 13 Rating Aplikasi BCA Mobile di *Google Playstore*

Sumber: *Google Playstore*, 2024.

Pada gambar 1.13 merupakan rating aplikasi BCA Mobile yang mendapatkan rating lebih tinggi yaitu 4,1 dari 5 jika dibandingkan aplikasi Halo BCA. Hal ini menjadi alasan utama peneliti memilih aplikasi Halo BCA karena dapat dilihat perbedaan yang cukup signifikan dari penilaian nasabah terhadap aplikasi yang diluncurkan oleh PT Bank Central Asia tersebut. Pada dasarnya, pengguna memilih sebuah media berdasarkan kebutuhan dan tujuannya, hal ini menunjukkan fakta bahwa khalayak memiliki peran yang aktif dalam menunjuka bahwa pilihan sebuah media berada di tangan individu. Dalam kasus pelayanan berbasis internet, motivasi dasar dalam penggunaan media memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunaannya. Terpenuhinya persyaratan layanan informasi dan kemudahan karena fitur layanan menunjukkan seberapa efisien atau tidaknya aplikasi tersebut. Karena itu, menentukan faktor-faktor yang berpengaruh penting dan fitur layanan terhadap kepuasan nasabah sangat penting.

Penilaian adalah bagian evaluasi yang menyampaikan pendapat pelanggan pada skala tertentu dengan menggunakan simbol bintang dalam teks, Wicaksana et al. (2022:110). Salah satu cara pelanggan menilai kualitas produk secara online adalah dengan menilai atau menilainya, meskipun adakala kesalahan yang bisa terjadi dalam penimbangannya. Hal ini disebabkan oleh bagaimana pelanggan menilai produk, yang menunjukkan seberapa puas pelanggan di seluruh dunia, baik dengan produk maupun dengan layanan yang mereka terima dari *seller* tersebut.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh 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 Farki et al. (2016:2), rating dapat didefinisikan sebagai penilaian pengalaman pelanggan dengan suatu produk berdasarkan keadaan psikologis dan emosional yang mereka alami saat berinteraksi dengan produk *virtual* dalam lingkungan dimediasi.

Menurut pemahaman di atas, peringkat dapat didefinisikan sebagai persepsi pelanggan pada nilai tertentu dan kerangka peringkat. Faktor-faktor yang mempengaruhi rating menurut Tantrabundit (2018:86) antara lain: Ketepatan informasi, Sebagai referensi terhadap produk, Kualitas produk. Sedangkan indikator rating sendiri menurut Fsrki et al., (2016:3), rating sendiri terdapat dari tiga metrik, yaitu: *Perceived Usefulness*, manfaat yang dirasakan oleh calon konsumen, *Perceived Trustment*, kepercayaan yang didapat setelah melihat rating dari konsumen, dan *Perceived Enjoyment*, kenikmatan yang dapat dirasakan konsumen dengan adanya rating.

Namun, rating bintang adalah penilaian konsumen terhadap produk berdasarkan rating 1-5 bintang. Untuk menilai suatu produk, Website online biasanya menggunakan penilaian atau rating berbintang. Di sisi lain, *Review extremity* adalah ulasan suatu nilai bintang paling rendah, satu bintang, atau paling tinggi, lima bintang. Ulasan dengan skor bintang tertinggi menunjukkan pendapat yang sangat baik tentang produk, sedangkan ulasan dengan skor bintang terendah menunjukkan pendapat yang sangat buruk. Nilai *review extremity* diperoleh dari perbedaan rating bintang pelanggan untuk suatu produk dengan rating rata-rata. (Oktavia, 2017). Dua faktor tersebut dapat digambarkan seperti berikut ini:

Bintang 1 : tidak menikmati sama sekali dan tidak akan merekomendasikannya.

Bintang 2 : tidak menikmati tetapi mungkin merekomendasikannya

Bintang 3 : menikmati, tetapi itu bukan favorit.

Bintang 4 : sangat menikmati dan akan merekomendasikan kepada orang lain.

Bintang 5 : menyukai dan pasti akan merekomendasikan kepada orang lain

Setelah dilakukan survei pra-riset, maka peneliti pun menemukan fenomena bahwa mereka (dalam hal ini adalah para pengguna dari layanan Aplikasi Halo BCA) ternyata memiliki penilaian yang positif maupun negatif sehingga menjadi pertimbangan tersendiri untuk memilih media komunikasi seperti apa yang sekiranya dapat digunakan dan akan dapat memenuhi kebutuhan layanan

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh 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

perbankan bagi mereka. Hal tersebut juga sesuai dengan asumsi-asumsi dasar pada teori *Maslow's Hierarchy of needs*. Oleh sebab itu, Sangat menarik bagi peneliti untuk melakukan analisis lebih lanjut untuk mengetahui seberapa besar pengaruh terpaan media pada layanan Aplikasi Halo BCA terhadap kebutuhan layanan perbankan penggunanya.

Pada penelitian kali ini, peneliti akan mencoba memfokuskan penelitian ini pada bagaimana media yang dipilih oleh pengguna dapat memengaruhi kebutuhan penggunanya. Selain itu, nantinya akan dilakukan uji hipotesis untuk memastikan apakah hipotesis awal peneliti benar atau tidak, sehingga hasil akhir penelitian dapat disesuaikan dengan data dan keadaan di lapangan.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, motivasi penggunaan dan fitur layanan yang baik pasti menjadi alasan BCA dipilih sebagai bank terbaik di Indonesia. Semua nasabah yang memakai aplikasi Halo BCA memiliki motivasi yang berbeda, dan motivasi yang berbeda ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka, yang bervariasi tergantung pada kebutuhan dan kebutuhan masing-masing nasabah. Inilah yang menjadi fokus perhatian penulis, yaitu apakah alasan nasabah menggunakan aplikasi Halo BCA berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mereka. Penelitian ini mengadopsi teori kepuasan dengan anggapan, nasabah Bank BCA memanfaatkan berbagai cara yang tersedia pada aplikasi Halo BCA, seperti telepon, chat, email, dan Twitter, serta mempelajari seperti apa fitur-fitur tersebut memengaruhi kepuasan nasabah. Oleh karena itu, teori Hierarki Kebutuhan Maslow dapat dihubungkan dengan penggunaan aplikasi Halo BCA dan kepuasan yang dirasakan oleh setiap individu.

Penelitian ini juga merujuk pada referensi penelitian sebelumnya sebagai pembanding yakni *"Pengaruh Motif penggunaan Aplikasi Halodoc terhadap kepuasan nasabah dalam layanan kesehatan"* yang diteliti oleh Jihan Thalia, Mahasiswi Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta pada tahun 2021. Maksud dari penulisan ini yaitu untuk dapat mengetahui bagaimana pengaruh motif penggunaan untuk menggunakan aplikasi Halodoc pada kepuasan pengguna Halodoc (Thalia, 2021). Fokus penelitian ini adalah motif dalam penggunaan aplikasi Halo BCA. Oleh karena itu, peneliti ingin menilai sejauh mana kepuasan pengguna layanan perbankan dipengaruhi oleh

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh 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

alasan penggunaan aplikasi Halo BCA dan fitur layanannya. **“Pengaruh Motif Penggunaan Dan Fitur Layanan Aplikasi Halo BCA Terhadap Kepuasan Nasabah”** adalah subjek penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Dengan adanya aplikasi Halo BCA, penggunaanya bisa mengetahui seberapa besar pengaruh motif kepuasan nasabah pada fitur layanan yang ada dalam aplikasi Halo BCA.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan batasan masalah sebelumnya, peneliti menciptakan masalah penelitian ini, yang dirumuskan sebagai berikut:

- Bagaimana pengaruh motif penggunaan aplikasi halo bca terhadap kepuasan nasabah?
- Bagaimana pengaruh fitur layanan aplikasi halo bca terhadap kepuasan nasabah?
- Bagaimana pengaruh motif penggunaan dan fitur layanan aplikasi halo bca secara simultan terhadap kepuasan nasabah?

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang sudah diuraikan di atas, di sini peneliti membatasi dengan tujuan agar hasil penelitian dapat lebih terpusatkan. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu mengenai pengaruh motif penggunaan dan fitur layanan aplikasi Halo BCA terhadap kepuasan nasabah yang berdomisili di kota Depok dengan usia produktif di atas 17 tahun.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah sebelumnya, peneliti merumuskan permasalahan dalam penelitian ini dimana rumusnya adalah sebagai berikut:

- Bagaimana pengaruh motif penggunaan aplikasi halo bca terhadap kepuasan nasabah?
- Bagaimana pengaruh fitur layanan aplikasi halo bca terhadap kepuasan nasabah?
- Bagaimana pengaruh motif penggunaan dan fitur layanan aplikasi halo bca secara simultan terhadap kepuasan nasabah?

Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, peneliti mengidentifikasi tujuan penelitian ini sebagai berikut:

- a. Mengetahui dan menganalisis seberapa besarnya pengaruh motif penggunaan pada aplikasi halo bca kepuasan nasabah
- b. Menentukan seberapa besarnya pengaruh fitur layanan aplikasi Halo BCA terhadap kepuasan nasabah.
- c. Menentukan seberapa besar pengaruh motif penggunaan dan fitur layanan Aplikasi Halo BCA secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

1.6 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

- 1) Meningkatkan pengetahuan ilmu dan wawasan di bidang Pelayanan Prima, khususnya yang sehubungan dengan motif penggunaan dan fitur layanan aplikasi Halo BCA terhadap kepuasan nasabah.
- 2) Menjadi bahan referensi bagi pengembangan penelitian selanjutnya mengenai motif penggunaan dan fitur layanan aplikasi Halo BCA terhadap kepuasan nasabah.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi penulis, salah satu syarat untuk lulus dari Politeknik Negeri Jakarta adalah melakukan penelitian. Selain itu, maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui alasan pelanggan menggunakan aplikasi Halo BCA dan pengaruh fitur layanan tersebut terhadap kepuasan nasabah.
- 2) Bagi perusahaan, hasil penelitian dapat digunakan untuk menjadi sumber masukan bagi Bank Central Asia mengenai motif penggunaan dan fitur layanan aplikasi Halo BCA terhadap kepuasan nasabah.
- 3) Bagi mahasiswa, penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi penelitian berikutnya. Selain itu, penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan bahan rujukan pembelajaran akademis.

Hak Cipta :

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

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Guna mendapatkan data untuk penelitian ini, perlu dilakukan pada waktu dan tempat yang telah ditentukan untuk mengumpulkan data.

3.1.1 Waktu Penelitian

Pelaksanaan dalam penelitian ini dilaksanakan selama enam bulan, yang dimulai pada bulan Maret hingga Agustus 2024 bertepatan dengan semester genap tahun ajaran 2024. Adapun lokasi waktunya adalah:

**Tabel 3.1
Waktu Penelitian**

No	Kegiatan	Waktu kegiatan					
		Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agust
1.	Menentukan Judul dan Topik Penelitian						
2.	Proses Menyusun Proposal Penelitian						
3.	Seminar Proposal						
4.	Melakukan Wawancara dan Observasi ke Lapangan						
5.	Penyebaran Kuesioner dan Pengolahan Data						
6.	Analisis dan Pengolahan Data Lapangan						
7.	Proses Menyusun dan Menulis Laporan Penelitian						
8.	Pelaksanaan Sidang Skripsi						

Sumber: Data diolah penulis, 2024

3.1.2 Tempat Penelitian

Penelitian ini diterapkan kepada nasabah dan juga pengguna aplikasi Halo BCA yang tinggal di Kota Depok. Alasan memilih Kota Depok untuk melakukan penelitian adalah dikarenakan data yang didapatkan bahwa kota ini termasuk salah satu provinsi tertinggi di Jawa Barat yang sangat memanfaatkan perkembangan teknologi pada saat ini untuk penggunaan internet seperti yang sudah peneliti jelaskan pada Bab 1. Sehingga dalam penelitian ini, peneliti berminat dalam melakukan penelitian dengan responden yang bertempat tinggal di Kota Depok.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh 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

Tabel 3. 2
Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Depok

Kecamatan	Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan		
	2018	2019	2020
Sawangan	165.631	171.068	178.928
Bojongsari	133.682	138.070	135.661
Pancoran Mas	282.167	291.429	244.975
Cipayung	171.457	177.085	171.587
Sukmajaya	311.379	321.600	252.531
Cilodong	167.565	173.066	168.178
Cimanggis	324.343	334.989	252.014
Tapos	289.809	299.322	263.366
Beji	222.372	229.671	171.723
Limo	117.890	121.760	115.718
Cinere	144.038	148.766	101.654
Kota Depok	2.330.333	2.406.826	2.056.335

Sumber: depokkota.bps.go.id,2024

Dari data yang dimunculkan oleh BPS atau Badan Pusat Statistik Kota Depok, Kota Depok memiliki 11 kecamatan dengan total penduduk yang tercatat pada tahun 2020 sebanyak 2.056.335 jiwa.

Tabel 3. 3
Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin

Kelompok Umur	Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di kota Depok (jiwa)		
	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
	2023	2023	
15 - 19	89.555	83.688	173.243
20 - 24	83.100	79.829	162.929
25 - 29	82.433	81.621	164.054
30 - 34	86.289	88.166	174.455
35 - 39	87.893	89.302	177.195
40 - 44	87.510	86.064	173.574
45 - 49	83.018	80.196	163.214
50 - 54	70.565	68.670	139.235
55 - 59	56.627	56.362	112.989
Jumlah	726.990	713.898	1.440.888

Sumber: Data diolah penulis, 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

Berdasarkan data yang disajikan diatas kota Depok tercatat memiliki total penduduk dengan usia produktif sebanyak 1.440.888 di tahun 2023.

3.2 Metode Penelitian

Arikunto (2019:136) menjelaskan bahwa metode penelitian ditegaskan sebagai salah satu pendekatan utama yang diterapkan oleh peneliti agar tujuan penelitian dapat tercapai dan merumuskan solusi terhadap masalah yang diajukan. Selaras dengan adanya tujuan penelitian yang ditentukan sebelumnya dan juga permasalahan yang ada, sehingga metode yang diterapkan penelitian ini adalah deskriptif yang berlandaskan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian ini digunakan untuk membantu menyelesaikan permasalahan dalam penelitian. Sugiyono (2019:2) memperjelas bahwa metode penelitian yaitu suatu kegiatan dimana data akan dikategorikan, diolah, dianalisis lalu kemudian dideskripsikan atau diinterpretasikan yang berlandaskan pada tujuan penelitian.

3.2.1 Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam melakukan sebuah penelitian. Populasi dan sampel memiliki keterkaitan yang erat dalam sebuah penelitian, keterkaitan antara keduanya terletak pada representasi. Sampel harus dipilih sehingga dapat menggambarkan populasi secara keseluruhan. Prosedur pengambilan sampel yang baik mempertimbangkan banyak faktor berbeda, seperti ukuran populasi, tujuan penelitian, dan metode pengambilan sampel yang digunakan. Selain itu, penting untuk mencocokkan sampel dengan populasi untuk menghindari bias dan memastikan hasil penelitian dapat digeneralisasi

a. Populasi

Sugiyono (2019:168) memaparkan terkait dengan populasi merupakan wilayah regional yang mana berisi objek ataupun subjek dengan jumlah dan juga ciri khas tertentu untuk diamati sehingga menghasilkan suatu kesimpulan. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan merupakan masyarakat yang bertempat tinggal di Kota Depok.

b. Sampel

Sugiyono dalam (Dahlioni & Ningsih, 2022) menyatakan sampel ialah sebagian dari karakteristik dalam populasi tersebut. Teknik *purposive sampling*

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh 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

adalah metode penentuan sampel dengan pertimbangan yang diatur oleh peneliti (Sugiyono, 2019: 133). Sampel adalah sebagian jumlah dan karakteristik populasi, terutama ketika populasi sangat banyak dan peneliti hanya memiliki waktu dan sumber daya terbatas. Oleh sebab itu, dalam penelitian yang dilakukan, Populasi masyarakat kota Depok yang menjadi nasabah bank BCA dan menggunakan aplikasi Halo BCA terpilih sebagai sampel.

Dirilis dalam laman Scribbr, Nikolopoulou (2022) mengatakan bahwa populasi yang belum diketahui jumlahnya ini akhirnya menggunakan teknik pengambilan sampel yang biasa disebut dengan *purposive sampling*. *Sampling* ini mengacu pada sekelompok teknik pengambilan sampel non-probabilitas dimana unit terpilih karena memiliki karakteristik yang dibutuhkan dalam sampel penelitian. Metode pengambilan sampel ini mengandalkan penilaian peneliti ketika mengidentifikasi dan memilih individu, kasus, atau peristiwa yang bisa memberikan informasi akurat dan lengkap dalam mencapai tujuan penelitian.

Dengan kata lain, responden sengaja dipilih dalam pengambilan *purposive sampling* menggunakan beberapa kriteria sebagai berikut:

- 1) Pengguna Aplikasi Halo BCA yang berdomisili di Kota Depok
- 2) Berusia > 17 tahun

Rumus Slovin digunakan sebagai perhitungan statistik agar jumlah sampel dapat ditentukan. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$S = \frac{n}{1 + n \cdot e^2}$$

Keterangan:

s : Sampel.

n : Populasi.

e : Derajat ketelitian atau nilai kritis yang diinginkan 10% .

Dalam rumus solvin telah ditetapkan derajat toleransi sebesar 0,1% dengan 90% tingkat akurasi kemudian dikurangi 100%. Untuk penelitian ini, ukuran sampel yang akan digunakan adalah:

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh 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

$$S = \frac{1.440.888}{1 + 1.440.888 \cdot (0,10)^2}$$
$$S = 99,99$$

Perhitungan jumlah sampel dengan Rumus Slovin diatas, maka sampel yang akan dipilih pada penelitian ini yaitu berjumlah 99.99 orang namun peneliti bulatkan menjadi 100 orang responden nasabah Bank BCA yang berada di Kota Depok.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Pada hakikatnya diperlukan data dan informasi yang relevan untuk mendapatkan hasil penelitian yang diharapkan, memiliki keandalan, dan dapat dipercaya untuk membantu penelitian ini. Data yang dikumpulkan dapat dilakukan dari berbagai sumber. Adapun sumber data terdiri atas dua bagian menurut Sugiyono (2019:194), yaitu:

a. Data Primer

Data primer ditegaskan sebagai suatu data yang didapatkan secara langsung dari sumber data yang utama. Data primer yang diterapkan peneliti berupa kuisisioner dimana data tersebut dihasilkan secara langsung dari responden dengan cara yaitu setiap individu merespon dan juga menjawab semua pertanyaan dari peneliti. Kuisisioner dimani sebagai suatu teknik dimana data dikumpulkan dengan memberikan serangkaian pertanyaan secara tertulis kepada responden untuk mendapat respon serta juga jawaban (Sugiyono, 2019:194).

Bentuk kuisisioner yang diimplementasikan melalui *Google Form* agar proses dalam mengolah data dapat lebih mudah. Adapun Skala Likert yang digagas oleh Sugiyono (2016:134-135), diterapkan sebagai alat untuk menaksir berbagai persepsi baik seseorang maupun kelompok terhadap kejadian sosial tertentu.

Penggunaan Skala Likert ini adalah agar responden dapat menentukan berbagai respon atau jawaban dari variabel yang sudah dipisahkan sehingga dapat menjadi suatu yang dinamakan indikator variabel. Adapun masing-masing indikator ini mempunyai suatu instrumen yang ditetapkan menjadi

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh 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

acuan dalam bentuk baik pernyataan ataupun pertanyaan. Berikut ini adalah cara memberikan nilai dalam kuesioner dengan menerapkan Skala Likert:

Tabel 3. 4
Pola Scoring Skala Likert

Kode	Jawaban Respon	Skor
SS	Sangat Setuju	4
S	Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono, (2017:93-94)

b. Data sekunder

Data sekunder merujuk kepada data yang bukan dihasilkan langsung dan biasanya berbentuk file, dokumen dan juga melalui orang lain (Sugiyono, 2019). Berikut data sekunder yang harus dikumpulkan dalam penelitian ini

1) Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan atau sering dikenal dengan suatu kajian teoretis ataupun sumber yang di dalamnya terdapat berbagai nilai serta norma yang sesuai dengan fokus penelitian yaitu situasi sosial Studi kepustakaan tidak dapat dihilangkan karena sejatinya dalam penelitian pasti memerlukan literatur-literatur Ilmiah.

2) Buku

Buku merupakan data sekunder yang akan diperoleh untuk memberi dukungan dan juga menguatkan teori relevan dengan kebutuhan penelitian.

3) Jurnal atau Hasil Penelitian Terdahulu

Jurnal atau hasil penelitian terdahulu yang digunakan tentu haruslah sesuai dengan judul yang akan diteliti sebagai referensi lainnya.

3.2.3 Variabel Penelitian dan Operasional Penelitian

Operasionalisasi merupakan tahapan dalam proses pengukuran. Operasional variabel memberikan penjelasan mendalam tentang cara yang diperlukan untuk memasukan unit analisis ke dalam katergori khusus untuk masing masing variable.

Sugiyono (2019: 61) menegaskan keterkaitan antara variabel satu dan variabel lain, sehingga dalam penelitian biasanya terdapat menjadi dua variabel, yaitu:

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh 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

a. *Variabel Independent* atau *eksogen* (Variabel Bebas)

Variabel independent atau *eksogen* atau istilah lainnya adalah variabel bebas diartikan sebagai variabel yang membawa pengaruh atau penyebab perubahan variabel lain. *Variabel independent* yang digunakan peneliti adalah motif penggunaan (X1) dan fitur layanan (X2).

b. *Variabel Dependen* atau *endogen* (Variabel Terikat)

Variabel dependen atau *eksogen* atau istilah lainnya variabel terikat diartikan sebagai variabel yang diberikan pengaruh oleh variabel lain. *Variabel dependen* yang peneliti pilih adalah Kepuasan Pelanggan (Y).

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, teknik untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini menggunakan instrumen yang kemudian dikembangkan demi kepentingan setiap variabel. Berikut dipaparkan tabel operasional variabel yang menjelaskan indikator yang mewakili masing - masing variabel.



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Hak Cipta :

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

Tabel 3. 5
Operisonalisasi Variabel X1

Variabel	Indikator	Penjelasan Indikator	Skala
Motif Penggunaan Aplikasi Halo BCA	Motif Informasi	a. Ingin mengetahui berbagai peristiwa dan kondisi yang berkaitan dengan kebutuhan informasi perbankan	1-4
		b. Ingin memuaskan rasa ingin tau tentang peristiwa dan kondisi di masyarakat terkait permasalahan perbankan yang dihadapi	
		c. Ingin mengetahui pengetahuan lebih mengenai pelayanan perbankan	
		d. Ingin mengetahui isu-isu yang beredar mengenai permasalahan yang terjadi dalam pelayanan perbankan Halo BCA	
	Motif Identitas Pribadi	a. Ingin meningkatkan status dan kredibilitas sebagai orang yang up-to-date dengan teknologi perbankan terbaru	1-4
		b. Ingin memperoleh rasa aman dan memiliki kontrol atas informasi dan keuangan mereka. Aplikasi Halo BCA yang menawarkan fitur keamanan tingkat tinggi dan kontrol penuh terhadap transaksi.	
	Motif Integrasi dan Interaksi Sosial	a. Ingin menemukan bahan percakapan dan interaksi social dengan orang lain di sekitarnya b. Ingin memperoleh pengetahuan yang berkenaan dengan pelayanan perbankan	1-4
	Motif Hiburan	a. Ingin melepaskan diri dari permasalahan perbankan yang dihadapi b. Ingin mengisi waktu luang c. Ingin mengatasi rasa beban dan menikmati kenikmatan jiwa estetis. d. Ingin mengatasi rasa jenuh dan bosan	1-4

Sumber: Data diolah penulis, 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

Tabel 3. 6
Operasionalisasi Variabel X2

Variabel	Indikator	Penjelasan Indikator	Skala
Fitur Layanan	Kemudahan akses informasi tentang produk atau jasa	a. Ingin mengetahui kemudahan menggunakan fitur fitur yang tersedia pada aplikasi Halo BCA. b. Ingin mengetahui isu-isu yang beredar mengenai permasalahan yang terjadi dalam pelayanan Halo BCA	1-4
	Keberagaman layanan	a. Ingin mengetahui jenis jenis layanan yang disediakan. b. Ingin mengetahui pelayanan dari masing masing fitur layanan yang disediakan.	1-4
	Keberagaman fitur	a. Ingin mengetahui jenis jenis layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna. b. Ingin menginformasikan fungsi dari keberagaman fitur yang tersedia	1-4
	Inovasi produk	a. Ingin menginformasikan pelayanan Halo BCA yang disediakan tidak dipungut biaya.	1-4

Sumber: Data diolah penulis, 2024

Tabel 3. 7
Operasionalisasi Variabel Y

Variabel	Indikator	Penjelasan Indikator	Skala
Kepuasan Nasabah	Kepuasan Keseluruhan	a. Ingin mengetahui kepuasan secara menyeluruh dari segi sistem hingga pelayanan. b. Ingin mengetahui kepuasan nasabah dengan fitur yang telah disediakan	1-4
	Konfirmasi Harapan	a. Ingin mengetahui apakah layanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan nasabah. b. Ingin aplikasi Halo BCA sesuai dengan harapan yang ada di benak nasabah.	1-4
	Ketersediaan merekomendasikan	a. Ingin mengetahui apakah pengguna bersedia merekomendasikan aplikasi Halo BCA kepada orang lain.	1-4

Sumber: Data diolah penulis, 2024

Hak Cipta :

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

3.2.4 Pengolahan Data

Teknik Pengolahan data diterapkan untuk mengolah data agar data yang sudah dikumpulkan tersusun lebih sederhana, sehingga data yang sudah terkumpul siap untuk dianalisis dan mudah dipahami oleh peneliti. Berikut adalah tahapan yang diterapkan dalam proses pengolahan data yaitu:

a. *Editing*

Tahap ini melibatkan proses pengecekan ulang terhadap data yang sudah terkumpul dari para responden. Data yang telah terkumpul disusun kembali oleh peneliti untuk memastikan kesesuaiannya dengan kriteria yang telah ditetapkan, sehingga mendapatkan data yang lengkap dan sempurna.

b. *Coding*

Setelah langkah pertama yaitu editing selesai, selanjutnya masuk ke tahapan *coding*, yang dimana coding melibatkan pengelompokan data sesuai dengan jenisnya dan memberikan kode yang sesuai. Tujuan dari proses *coding* ini adalah untuk mempermudah analisis data yang akan dilakukan oleh peneliti.

c. *Tabulating*

Setelah data diberi kode atau diklasifikasi pada langkah *coding*, selanjutnya data dimasukkan ke dalam tabel berdasarkan kode yang telah ditetapkan. Penyusunan tabel ini dilakukan dengan seringkias mungkin, agar peneliti dapat dengan mudah dan membaca dan menginterpretasi data.

d. *Scoring*

Langkah terakhir adalah scoring, dimana jawaban yang sudah diisi oleh *responden* nantinya akan diberi skor sesuai dengan Skala likert dengan jumlah skor yang telah ditentukan sebelumnya.

Langkah-langkah tersebut digunakan agar data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengeolahan sehingga bentuknya lebih rapih, terstruktur dan sistematis, siap untuk dianalisis, dan memudahkan peneliti dalam memahami serta mendapatkan wawasan dari data tersebut.

3.2.5 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017), menjelaskan analisis data merujuk pada proses diolahnya semua data yang sebelumnya diperoleh berasal responden. Proses ini melibatkan langkah-langkah seperti pengelompokan data berdasarkan variabel penelitian, pengelompokan data berdasarkan tanggapan responden terhadap setiap variabel, penyajian data sesuai dengan variabel masing-masing, serta melakukan perhitungan yang diperlukan untuk memberikan jawaban terhadap rumusan permasalahan dan menguji hipotesis yang telah diajukan.

SEM (*Structural Equation Model*) adalah salah satu yang termasuk ke dalam kajian statistik bertujuan untuk melakukan pengujian terhadap hubungan yang sulit diukur jika dilakukan bersama-sama. Teknik ini dijelaskan sebagai *multivariate analysis* dimana adanya proses penganalisisan faktor-faktor dan juga penganalisisan korelasi atau hubungan yang digabungkan sehingga dapat dengan mudah mengukur serta menguji korelasi antar indikator dengan konstruksinya maupun hubungan antara konstruk-konstruk sendiri.

Berdasarkan Hair dkk. (2014), *Structural Equation Modeling* (SEM) yaitu sebuah metode statistik yang diterapkan guna melihat keterkaitan antara beberapa variabel serta menguji hubungan yang saling ketergantungan secara simultan. Dengan kata lain, SEM mampu melihat bentuk korelasi antara variabel dengan indikator atau antara variabel dengan variabel, dan juga melakukan analisis suatu kesalahan dalam pengukuran secara langsung.

PLS-SEM (*Partial Least Squares Structural Equation Modeling*) memiliki karakteristik yang membedakannya, yaitu tidak terlalu terikat pada asumsi dan kondisi yang banyak, tidak mewajibkan adanya data yang berdistribusi secara normal, dan dapat mengelola sampel yang relatif kecil. Selain itu, PLS-SEM memiliki kemampuan untuk mengolah data yang bersifat multivariat (Ghazali, 2014). Untuk menjalankan PLS-SEM, penelitian ini menerapkan *software* SmartPLS 3.2.9. Terdapat 2 tahapan dalam menganalisis data menggunakan PLS-SEM, yaitu:

Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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

Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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

a. Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

1) Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019:175) menjelaskan bahwa hasil dari suatu penelitian dinyatakan valid ketika hasil menunjukkan persamaan antara informasi yang didapatkan dengan kenyataannya dimana terdapat pada objek penelitian. Alat ukur dikatakan sah apabila memiliki ketepatan sehingga dapat memperoleh data yang valid.

Menurut pendapat Ghazali (2021:68), untuk menguji validitas variabel penelitian dengan menggunakan indikator relektif dapat dilihat dari convergent validity menggunakan nilai outer loading dan discriminant validity menggunakan nilai AVE. Terdapat penjelasan terkait uji validitas menurut Ghazali (2021:68) terkait uji validitas, sebagai berikut :

a) *Convergent validity*

Convergent validity atau Validitas konvergen untuk melakukan pengujian agar membuktikan bahwa adanya relasi pada indikator-indikator suatu konstruk memiliki hubungan yang tinggi, artinya sesuai dengan apa yang diharapkan peneliti. Dalam pengujian validitas konvergen menggunakan PLS ini dapat diketahui dari adanya nilai keluaran loading factor untuk tiap indikator. Nilai keluaran besaran loading factor masih dianggap cukup dengan nilai 0,5 – 0,6, biasanya suatu indikator harus $> 0,7$ (Ghozali, 2021:68).

b) *Discriminant validity*

Discriminant validity atau Validitas diskriminan ini berbeda dengan validitas konvergen. Validitas diskriminan digunakan untuk membuktikan bahwa pernyataan-pernyataan yang ada dalam suatu konstruk yang memiliki perbedaan seharusnya tidak memiliki hubungan yang tinggi.

Menurut pendapat Ghazali (2021:69), besaran nilai pada AVE atau *Average Variance Extracted* yaitu lebih besar dari angka 0,5 yang menandakan bahwa sekitar 50% atau bahkan lebih daripada itu, *varians* dari *indeks* tersebut mampu diterangkan. Adapun dengan

Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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

adanya *cross loading* yang juga dapat menguji validitas diskriminan. Berikut ini rumus dari AVE menurut Imam Ghozali (2021:68):

$$AVE = \frac{(\sum \lambda_i^2) var F}{(\sum \lambda_i^2) var F + \sum 0_{ii}}$$

Keterangan:

λ_i : factor loading

F : factor variance

0_{ii} : error variance

Menurut Ghozali (2021:69), dalam pengujian validitas diskriminan dengan mengharapkan nilai *cross loading* pada tiap variabelnya harus lebih dari 0,70.

2) Uji Reabilitas

Setelah melakukan uji validitas, maka langkah berikutnya adalah melakukan pengujian reliabilitas. Menurut Sugiyono (2019:176), instrumen yang reliabel yaitu instrumen yang tetap memberikan hasil data yang sama ketika digunakan berkali-kali dalam melakukan pengukuran pada objek yang sama. Ghozali (2021:68) juga mengungkapkan bahwa uji reliabilitas ini bertujuan untuk membuktikan akurasi, ketepatan, dan konsistensi dalam pengukuran konstruk. Dalam menguji adanya reliabilitas, dapat dilakukan dengan dua cara yaitu *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*.

Adapun penjelasan *Composite reliability* menurut pendapat Ghozali (2021:70), aturan dalam memberikan penilaian reliabilitas konstruk pada *Composite reliability* tersebut memiliki nilai lebih tinggi dari 0,7 untuk studi yang bersifat konfirmasi, tetapi nilai 0,6– 0,7 masih dapat diterima dalam studi eksplorasi.

Sedangkan penjelasan *Cronbach's Alpha* menurut Ghozali (2021:71), nilai aturan pada *Cronbach's Alpha*, nilainya harus lebih tinggi dari 0,7 agar penelitian dapat dikonfirmasi. Dengan ini, penggunaan *Cronbach's Alpha* untuk melakukan pengujian terhadap reliabilitas konstruk dengan menghasilkan nilai lebih kecil. Oleh karena itu, direkomendasikan dalam penggunaannya agar menerapkan *Composite Reliability*.

Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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

b. Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Model struktural atau disebut juga dengan inner model merupakan pengaruh antara variabel laten independent (eksogen) terhadap variabel laten dependen (endogen). Inner model dapat dilakukan pengujian agar informasi tentang besarnya efek dari variabel eksogen atau bebas kepada variabel endogen atau terikat, dan juga pengujian nilai signifikansi keterkaitan pengaruh antar variabel.

1) *R-Square* (R^2)

Adanya modifikasi pada nilai R^2 agar efek dari variabel *laten eksogen* atau bebas terhadap variabel *laten endogen* atau terikat dapat dilihat dan dibuktikan apakah bersifat substantif atau tidak. Sebagai pengukur biasanya menggunakan nilai *f-square*. Dengan nilai *R-Square* 0,75; 0,50; dan 0,25 model dapat diartikan apakah bersifat kuat, medium atau sedang, ataupun lemah. Pengaruh besarnya f^2 dapat dihitung menggunakan rumus berikut:

$$F = \frac{R^2 \text{ include} - R^2 \text{ exclude}}{1 - R^2 \text{ exclude}}$$

Keterangan:

$R^2 \text{ include}$: Nilai yang didapatkan ketika konstrak endogen disatukan ke model R

$R^2 \text{ exclude}$: Nilai yang didapatkan ketika konstrak eksogen disatukan ke model

(Lincoln & Cuba, 1988) merekomendasikan definisi operasional regresi berganda dengan nilai f^2 yaitu 0,02; 0,15; dan 0,35. Nilai-nilai tersebut dapat diinterpretasikan bahwa *variabel laten* eksogen memiliki pengaruh kecil, moderat dan besar pada level *structural*. Chin dalam Ghazali (2021:75) mengatakan *effect size* f^2 yang dsarankan adalah 0.02, 0.15, dan 0.35 (kecil, menengah, dan besar).

2) *Q-Square* (Q^2)

Selain menguji nilai *R-Square*, *Q-Square predictive relevance* atau *predictive sample reuse* dapat dilakukan dengan evaluasi model PLS.

Teknik ini dapat menunjukkan sintesis dari fungsi fitting dan *cross-validation* dengan asumsi dari variabel yang diamati serta perkiraan dari

Hak Cipta :

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

suatu parameter konstruk. Biasanya, teknik ini menerapkan langkah kerja *blindfolding* sebagai bentuk adaptasi dari PLS dengan rumus :

$$Q^2 = 1 - \frac{\sum_D E_D}{\sum_D O_D}$$

Keterangan:

D : *omission distance*

E : *the sum of squares of prediction error*

O : *the sum of squares using the mean of prediction*

Menurut Ghazali & Latan (2021:74) nilai $Q^2 > 0$ menyatakan *predictive relevance* dimiliki oleh model begitupun sebaliknya apabila *predictive relevance* kurang dimiliki oleh model maka ditunjukkan dengan nilai $Q^2 < 0$.

3) Fhitung

Fhitung dalam analisis statistik adalah nilai yang dihasilkan dari uji F (*F-test*), yang digunakan untuk menentukan apakah model regresi yang digunakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Uji F secara umum digunakan dalam konteks analisis varians (ANOVA) dan regresi linear untuk menguji hipotesis bahwa semua koefisien regresi sama dengan nol, yang berarti tidak ada hubungan linier antara variabel independen dan dependen. (Santoso, 2014).

Fhitung digunakan untuk mengevaluasi apakah variabel independen secara keseluruhan mempengaruhi variabel dependen dalam model. Ini adalah uji simultan yang menguji semua parameter koefisien regresi secara bersamaan. Jika Fhitung lebih besar dari Ftabel (nilai kritis dari tabel F), hipotesis nol (bahwa semua koefisien regresi adalah nol) ditolak, yang berarti ada bukti bahwa model tersebut secara signifikan menjelaskan variabel dependen. (Patradhiani et al., 2022).

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R)/(n - k)}$$

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh 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

Keterangan:

R^2 : Koefisien determinasi (menunjukkan seberapa baik variabel independen menjelaskan variasi dalam variabel dependen).

k : jumlah variabel independen dalam model.

n : jumlah total observasi.

4) Uji Hipotesis (*Bootstrapping*)

Pada prosedur bootstrapping ini menurut Hair dalam Ghozali (2021:76) mengatakan, 1.65 sebagai nilai *t-value* atau level signifikansi sama dengan 10%, level signifikansi sama dengan 5% dengan nilai 1.96, dan level signifikansi sama dengan 1% dengan nilai 2.58. Sedangkan, untuk nilai *p value* dianggap signifikan apabila nilainya $\leq nol$.





Hak Cipta :

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

LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH MOTIF PENGGUNAAN DAN FITUR LAYANAN APLIKASI HALO BCA TERHADAP KEPUASAN NASABAH

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam

Dengan hormat,

Perkenalkan, saya Syai Khumayyah mahasiswa tingkat akhir D4 Administrasi Bisnis Terapan angkatan 2020 yang sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir (skripsi). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui "PENGARUH MOTIF PENGGUNAAN DAN FITUR LAYANAN APLIKASI HALO BCA TERHADAP KEPUASAN NASABAH ". Oleh karena itu, dibutuhkan data responden untuk mendukung penelitian ini.

Adapun kriteria responden yang dibutuhkan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Berdomisili di kota Depok
2. Nasabah Bank BCA yang pernah menggunakan aplikasi Halo BCA
3. Usia \geq 17 tahun

Apabila anda memenuhi kriteria di atas, saya memohon kesediaan anda untuk mengisi kuesioner ini.

Demi terlaksananya penelitian ini, maka saya mengharapkan ketersediaan teman-teman untuk mengisi dengan sebenarnya. Waktu yang diperlukan untuk mengisi kuesioner ini hanya **5 menit** dan hanya mengisi salah satu dari jawaban yang telah disediakan dengan memberi **centang** (✓) pada jawaban yang dianggap tepat. Semua informasi yang diberikan akan dirahasiakan dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Terima kasih banyak atas perhatian dan kesediaan teman-teman dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

Hormat saya,

Syai Khumayyah



Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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

I. PERNYATAAN PENYARING

Sebelum menjawab kuesioner, mohon terlebih dahulu untuk menjawab pertanyaan penyaring di bawah ini agar sesuai dengan kriteria responden. Berilah tanda (√) pada jawaban yang terpilih.

1. Apakah Anda merupakan nasabah Bank BCA ?
 Ya
 Tidak (Hentikan Pengisian)
2. Apakah Anda menggunakan/pernah menggunakan aplikasi HALO BCA?
 Ya
 Tidak (Hentikan Pengisian)
3. Apakah Anda berusia ≥ 17 tahun ?
 Ya
 Tidak
4. Apakah Anda tinggal di Depok?
 Ya
 Tidak

II. IDENTITAS PENYARINGAN

Berilah tanda (√) pada jawaban yang Anda anggap sesuai dan isilah titik-titik kosong dengan jawaban yang sesuai menurut Anda.

1. Nama:
2. Jenis Kelamin:
 Laki-laki
 Perempuan
3. Usia:
 18 - 23 tahun
 24 - 29 tahun
 30 – 35 tahun
 36 – 40 tahun
 41 – 46 tahun
 > 46 tahun



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

4. Jenis Pekerjaan :
 - Pelajar/Mahasiswa
 - Wirausaha
 - Pegawai Negeri Sipil (PNS)
 - Karyawan Swasta
 - Ibu Rumah Tangga
 - Lainnya Sebutkan
5. Domisili Kecamatan:
 - Sawangan
 - Bojongsari
 - Pancoran Mas
 - Cipayung
 - Sukmajaya
 - Cilodong
 - Cimanggis
 - Tapos
 - Beji
 - Limo
 - Cinere
6. Penghasilan dalam sebulan:
 - 0 – 1.000.000
 - 1.000.000 – 2.500.000
 - 2.500.000 -5.000.000
 - > 5.000.000
7. Lama Menggunakan Aplikasi HALO BCA
 - < 3 bulan
 - 3 – 12 bulan
 - 1 – 2 tahun
 - > 2 tahun

III. PERNYATAAN KUESIONER



Hak Cipta :

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

Petunjuk Pengisian

1. Berilah tanda (√) pada jawaban yang dianggap sesuai dengan Anda.
2. Responden dimohon untuk membaca dengan teliti setiap butir pernyataan dengan cermat.
3. Mohon menjawab setiap butir pertanyaan yang ada tanpa melewatkan satu pun butir pertanyaan yang ada.
4. Jika ada kesalahan dalam memilih jawaban, beri tanda (X) pada kolom yang salah kemudian beri tanda (√) pada kolom jawaban yang diinginkan.
5. Jawaban yang tersedia berupa Skala Likert 1-4 yang memiliki arti sebagai berikut:

STS :Sangat Tidak Setuju (1)

TS :Tidak Setuju (2)

S :Setuju (3)

SS :Sangat Setuju (4)

a. Motif Penggunaan

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
Motif Informasi					
1	Motif saya dalam penggunaan aplikasi Halo BCA untuk mengetahui informasi yang berkaitan dengan perbankan.				
2	Motif saya dalam penggunaan aplikasi Halo BCA untuk mengetahui berbagai kondisi yang berkaitan dengan perbankan.				
3	Motif saya dalam penggunaan aplikasi Halo BCA untuk mencari bimbingan terkait permasalahan perbankan.				
4	Motif saya dalam penggunaan aplikasi Halo BCA untuk menambah wawasan mengenai perbankan.				
5	Motif saya dalam penggunaan aplikasi Halo BCA untuk mengetahui isu-isu yang beredar mengenai permasalahan perbankan.				



Hak Cipta :

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

6	Motif saya dalam penggunaan aplikasi Halo BCA untuk memperkuat pendapat mengenai perbankan.				
7	Motif saya dalam penggunaan aplikasi Halo BCA untuk mencari solusi mengenai perbankan dari yang lebih ahli.				
Motif Identitas					
8	Motif saya dalam penggunaan aplikasi Halo BCA untuk meningkatkan status dan kredibilitas sebagai orang yang peduli perbankan.				
9	Motif saya dalam penggunaan aplikasi Halo BCA untuk memperoleh model perilaku yang dapat di contoh.				
Motif Integritas dan Integrasi Sosial					
10	Motif saya dalam penggunaan aplikasi Halodoc untuk menemukan bahan percakapan dan interaksi dengan orang lain.				
11	Motif saya dalam penggunaan aplikasi Halo BCA untuk memperoleh pengetahuan yang berkenaan dengan empati social.				
12	Motif saya dalam penggunaan aplikasi Halo BCA untuk melepaskan diri dari permasalahan perbankan.				
Motif Hiburan					
13	Motif saya dalam penggunaan aplikasi Halo BCA untuk mengisi waktu luang.				
14	Motif saya dalam penggunaan aplikasi Halo BCA untuk mengatasi permasalahan perbankan dan menikmati kenikmatan jiwa estetis melalui Halo BCA.				
15	Motif saya dalam penggunaan aplikasi Halo BCA untuk mengatasi rasa jenuh dan bosan.				



b. Fitur Layanan

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
Kemudahan Akses Informasi Produk atau Jasa					
1	Saya menggunakan aplikasi Halo BCA karena kemudahan dalam mendapat informasi perbankan.				
2	Saya menggunakan aplikasi Halo BCA karena mudah digunakan				
3	Saya menggunakan aplikasi Halo BCA karena layanannya sangat membantu dalam mendapatkan solusi permasalahan perbankan.				
Keberagaman Layanan Informasi					
4	Saya menggunakan aplikasi Halo BCA karena layanannya sangat membantu menyelesaikan permasalahan perbankan dengan baik.				
5	Saya menggunakan aplikasi Halo BCA membantu saya menyelesaikan masalah perbankan dengan cepat.				
6	Saya lebih nyaman menggunakan aplikasi Halo BCA dari pada pergi langsung ke bank.				
Keberagaman Fitur					
7	Saya menggunakan aplikasi Halo BCA karena fiturnya yang inovatif.				
8	Aplikasi Halo BCA selalu memperbarui fiturnya sesuai kebutuhan nasabahnya.				
9	Fitur keamanan di aplikasi Halo BCA sangat saya percayai.				
Inovasi produk					
10	Layanan <i>customer service</i> melalui chat pada fitur <i>live chat</i> dalam aplikasi Halo BCA sangat responsif.				

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh 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

11	Layanan customer service melalui call center pada fitur free call dalam aplikasi Halo BCA sangat membantu.				
12	Layanan customer service melalui Twitter dalam aplikasi Halo BCA sangat efisien				
13	Layanan customer service melalui Email dalam aplikasi Halo BCA sangat memadai.				

c. Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
Kepuasan Keseluruhan					
1	Saya puas dengan kemudahan penggunaan aplikasi Halo BCA.				
2	Saya puas dengan kemudahan penggunaan masing masing fitur aplikasi Halo BCA.				
3	Saya puas dengan kecepatan informasi dalam penanganan keluhan di aplikasi Halo BCA.				
4	Saya puas dengan layanan pelanggan yang diberikan oleh aplikasi Halo BCA.				
5	Saya merasa aman menggunakan aplikasi Halo BCA				
6	Saya lebih nyaman menggunakan aplikasi Halo BCA dari pada pergi langsung ke bank.				
7	Saya puas dengan keseluruhan layanan yang diberikan oleh aplikasi Halo BCA.				
8	Saya puas dengan keseluruhan fitur yang ada dalam aplikasi Halo BCA.				
Konfirmasi Harapan					
9	Layanan customer service pada Aplikasi Halo BCA memenuhi ekspektasi saya.				



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

10	Fitur fitur yang tersedia pada Aplikasi Halo BCA memenuhi ekspektasi saya.				
----	--	--	--	--	--

Ketersediaan Merekomendasikan					
11	Saya akan merekomendasikan aplikasi Halo BCA kepada orang lain.				
12	Saya bersedia menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan aplikasi Halo BCA.				



Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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



Lampiran 2 Data Tabulasi Variabel Motif Penggunaan (XI)

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15
1	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
8	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
9	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3
11	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
20	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
25	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
34	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
37	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	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

38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	1	3	3	3
41	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4
43	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
44	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
47	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
48	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
51	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4
52	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
54	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
55	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
56	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
57	4	3	4	4	3	2	4	4	4	3	4	2	4	3	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
59	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
61	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
62	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
66	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
67	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	1
70	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	1	4	4	4
71	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
72	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
73	4	4	4	2	3	3	2	3	2	2	3	4	2	2	3
74	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
76	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	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, 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

79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
80	3	3	3	3	4	2	3	2	2	3	2	4	2	3	2	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
83	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
89	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	4	3
90	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
95	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
96	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
97	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Lampiran 3 Data Tabulasi Variabel Fitur Layanan (X2)

No	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X2. 6	X2. 7	X2. 8	X2. 9	X2. 10	X2. 11	X2. 12	X2. 13
1	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
7	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
8	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
9	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3
10	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
11	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
12	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
17	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
18	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
19	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
20	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
26	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	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

28	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
30	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
32	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
34	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3
35	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
37	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
38	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
40	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
41	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
42	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
43	2	4	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3
44	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
45	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2
46	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
47	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
48	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
52	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
54	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4
55	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
56	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
57	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
58	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

59	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
60	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
61	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4
63	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
67	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
68	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
69	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3
70	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
71	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
72	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
73	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	2	3
74	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
75	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
77	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
80	2	4	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	4
81	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4
82	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
83	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
86	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
89	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2
92	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
94	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
95	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4
96	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2
97	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	4	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4
99	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
100	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan 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 4 Data Tabulasi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	Y1. 1	Y1. 2	Y1. 3	Y1. 4	Y1. 5	Y1. 6	Y1. 7	Y1. 8	Y1. 9	Y1. 10	Y1. 11
1	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
8	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
9	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
11	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
34	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	4	3	3	4	3	4	4	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

38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
42	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
43	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2
44	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
45	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
47	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
48	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
52	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
54	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
55	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
56	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
57	4	3	4	4	3	2	4	4	4	3	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
60	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
67	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	1	4	3	3	3	2	3	2	3	4	1
70	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
71	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
72	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
73	3	1	4	2	1	1	2	3	2	2	3
74	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
76	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	3	4	4	4	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, 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

79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	2	3	3	3	4	2	3	2	2	3	2	2
81	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3
90	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
96	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
97	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
98	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Lampiran 5 Hasil Pengolahan Data *SmartPLS* 4.1.0.6

a. *Outer Loading* Sebelum Penghapusan Variabel Item

	Fitur Layanan	Kepuasan Nasabah	Motif Penggunaan
X1.1			0.830
X1.10			0.806
X1.11			0.856
X1.12			-0.158
X1.13			0.791
X1.14			0.820
X1.15			0.843
X1.2			0.732
X1.3			0.735
X1.4			0.780
X1.5			0.697
X1.6			0.769
X1.7			0.736
X1.8			0.722
X1.9			0.782
X2.1	0.807		
X2.10	0.775		
X2.11	0.720		
X2.12	0.764		
X2.13	0.063		
X2.2	-0.150		
X2.3	0.793		
X2.4	0.786		
X2.5	0.745		
X2.6	0.814		
X2.7	0.833		
X2.8	0.790		
X2.9	0.681		
Y1.1		0.844	
Y1.10		0.804	
Y1.11		0.844	
Y1.2		0.774	
Y1.3		0.732	
Y1.4		0.808	
Y1.5		0.749	

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh 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

Y1.6		0.831	
Y1.7		0.806	
Y1.8		0.788	
Y1.9		0.773	

b. AVE Sebelum Penghapusan Variabel Item

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Fitur Layanan	0.890	0.935	0.918	0.510
Kepuasan Nasabah	0.942	0.943	0.950	0.634
Motif Penggunaan	0.934	0.952	0.947	0.569

c. Cross Loading Sebelum Penghapusan Variabel Item

	Fitur Layanan	Kepuasan Nasabah	Motif Penggunaan
X1.1	0.794	0.790	0.830
X1.10	0.740	0.781	0.806
X1.11	0.805	0.834	0.856
X1.12	-0.149	-0.127	-0.158
X1.13	0.720	0.773	0.791
X1.14	0.764	0.804	0.820
X1.15	0.807	0.844	0.843
X1.2	0.677	0.696	0.732
X1.3	0.814	0.732	0.735
X1.4	0.833	0.808	0.780
X1.5	0.771	0.700	0.697
X1.6	0.691	0.743	0.769
X1.7	0.719	0.743	0.736
X1.8	0.688	0.705	0.722
X1.9	0.693	0.747	0.782
X2.1	0.807	0.844	0.843
X2.10	0.775	0.788	0.767
X2.11	0.720	0.773	0.791
X2.12	0.764	0.804	0.820
X2.13	0.063	0.066	0.061
X2.2	-0.150	-0.122	-0.144
X2.3	0.793	0.699	0.703



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh 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

X2.4	0.786	0.700	0.713
X2.5	0.745	0.647	0.655
X2.6	0.814	0.732	0.735
X2.7	0.833	0.808	0.780
X2.8	0.790	0.746	0.712
X2.9	0.681	0.693	0.651
Y1.1	0.807	0.844	0.843
Y1.10	0.764	0.804	0.820
Y1.11	0.807	0.844	0.843
Y1.2	0.686	0.774	0.748
Y1.3	0.814	0.732	0.735
Y1.4	0.833	0.808	0.780
Y1.5	0.768	0.749	0.698
Y1.6	0.742	0.831	0.792
Y1.7	0.785	0.806	0.768
Y1.8	0.775	0.788	0.767
Y1.9	0.720	0.773	0.791

d. *Fornel Lacker Croterion* Sebelum Penghapusan Variabel

	Fitur Layanan	Kepuasan Nasabah	Motif Penggunaan
Fitur Layanan	0.714		
Kepuasan Nasabah	0.971	0.796	
Motif Penggunaan	0.964	0.982	0.755

e. *Composite Reliability* (ρ_c) Sebelum Penghapusan Variabel Item

	Cronbach's alpha	Composite reliability (ρ_a)	Composite reliability (ρ_c)	Average variance extracted (AVE)
Fitur Layanan	0.890	0.935	0.918	0.510
Kepuasan Nasabah	0.942	0.943	0.950	0.634
Motif Penggunaan	0.934	0.952	0.947	0.569

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh 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

f. *Cronbach's Alpha* Sebelum Penghapusan Variabel Item

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Fitur Layanan	0.890	0.935	0.918	0.510
Kepuasan Nasabah	0.942	0.943	0.950	0.634
Motif Penggunaan	0.934	0.952	0.947	0.569

g. *R-Square* Sebelum Penghapusan Variabel Item

	R-square	R-square adjusted
Kepuasan Nasabah	0.972	0.972

h. *F-Square* Sebelum Penghapusan Variabel Item

	f-square
Fitur Layanan -> Kepuasan Nasabah	0.321
Motif Penggunaan -> Kepuasan Nasabah	1.042

i. *Q-Square* Sebelum Penghapusan Variabel Item

	Q ² predict
Kepuasan Nasabah	0,972

j. *Bootstrapping* Sebelum Penghapusan Variabel Item

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ((O/STDEV))	P values
Fitur Layanan -> Kepuasan Nasabah	0.355	0.352	0.075	4.732	0.000
Motif Penggunaan -> Kepuasan Nasabah	0.640	0.644	0.074	8.695	0.000



Lampiran 6 Curriculum Vitae

SYAI KHUMAYYAH

089530234042 • syaikhumayyah14@gmail.com • <https://www.linkedin.com/in/syaikhumayyah> • <https://www.instagram.com/syaikhumayyah>
Kelurahan Tugu, Kecamatan Cimanggis, Kota Depok, 16451

Mahasiswa semester 8 yang sedang menyusun skripsi, selama kuliah aktif dalam organisasi dengan kemampuan komunikasi yang baik, aktif serta semangat yang tinggi. Memiliki pengalaman magang yang sukses pada bidang Administrasi, staff Operasional dan staff admin Finance and Accounting, yang memperkuat pemahaman dan keterampilan saya dalam pengelolaan dokumen, laporan administrasi, dan proses rekrutmen pada perusahaan. Memiliki keinginan untuk mengembangkan kemampuan analisis data serta proses rekrutmen kandidat pada lingkup profesional.

PENDIDIKAN

Politeknik Negeri Jakarta <i>Diploma IV di Administrasi Niaga (Administrasi Bisnis Terapan)</i>	Kota Depok 2020 - Sekarang
SMK Negeri 3 Depok <i>Smk di Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran</i>	Kota Depok 2017 - 2020

PENGALAMAN KERJA

PT. Indotruck Utama <i>Staff Admin Account Payable, Pegawai Magang</i>	Cilincing, Jakarta Utara Agustus 2023 - Januari 2024
<ul style="list-style-type: none"> Membantu menyusun, mengedit, dan mengoreksi 200+ Invoice PO Mendukung kegiatan administrasi harian, termasuk pengarsipan, pengelolaan data dan penginputan dokumen Mengoperasikan peralatan kantor seperti mesin fotokopi, printer, scan dan komputer (Microsoft Outlook) 	
PT Atma Meraki Nusantara <i>Operations Intern, Pegawai Magang</i>	Kebayoran Lama, Jakarta Selatan November 2022 - Januari 2023
<ul style="list-style-type: none"> Berkontribusi aktif dalam team KYC mengerjakan verifikasi data dan dokumen kandidat. Berkontribusi aktif pada team Operasional Tagging, dalam me - review > 50 CV per hari pada aplikasi Retool. Sukses dalam pengelolaan dan pembuatan database restoran se-Jabodetabek dengan target > 3.000 resto per hari. 	
Dirjen Bina Pembangunan Daerah <i>Unit Pelayanan Administrasi, Pegawai Magang</i>	Kalibata, Jakarta Selatan Oktober 2018 - Oktober 2018
<ul style="list-style-type: none"> Mengelola surat masuk dan surat keluar (pencatatan pada buku agenda, pendistribusian dengan buku ekspedisi, dan pengarsipan). Membuat surat yang dibutuhkan sesuai konsep yang diminta. 	
KPP Badan dan Orang Asing <i>Sekretaris, Pegawai Magang</i>	Kalibata, Jakarta Selatan Juli 2018 - Oktober 2018
<ul style="list-style-type: none"> Mengelola surat masuk dan surat keluar (pencatatan pada buku agenda, penomoran, menggandakan, dan pendistribusian dengan lembar disposisi). Mengelola surat kembali pos pada web yang tersedia (surat yang gagal diterima oleh wajib pajak) >100 surat per hari. 	

ORGANISASI

Kepala Biro Bendahara <i>Unit Kegiatan Mahasiswa Taekwondo</i>	Politeknik Negeri Jakarta 2020 - 2022
<ul style="list-style-type: none"> Membuat laporan kegiatan dan rancangan keuangan untuk pelaporan ke Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan. Merancang dan mengelola pemasuka serta pengeluaran keuangan UKM selama > 2 tahun 	
Staff BPH Departemen Minat dan Bakat <i>Himpunan Administrasi Niaga</i>	Politeknik Negeri Jakarta 2020 - 2022
<ul style="list-style-type: none"> Aktif berkoordinasi dalam menyukseskan program kerja, agenda dan kegiatan organisasi yang telah dirancang. 	
Staff Public Relation <i>Business Festival 2022</i>	Politeknik Negeri Jakarta 2022 - 2022
<ul style="list-style-type: none"> Berkoordinasi dengan team dalam penyebaran informasi agar dapat diterima oleh panitia, mahasiswa & Publik. 	
Liaison Officer <i>Job Fair PNJ 2022</i>	Politeknik Negeri Jakarta 2022 - 2022
<ul style="list-style-type: none"> Menjadi narahubung antara perusahaan dengan panitia untuk berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik. 	

SERTIFIKASI

- Prosedur Operasional Standar, Badan Standar Nasional Pendidikan, Nomor: 85491 0207 505 2020, 2020

SKILL

- Hard Skill:** Microsoft Office (Word, Excel, & Power Point), Keyboarding Skill, Canva, Email Administration (Outlook/Mailchimp)
- Soft Skill:** Komunikasi, Public Speaking, Manajemen Waktu, Teamwork, Leadership, Problem Solving, Negosiasi, Detail.
- Software Skill:** Ms. Office, Social Media, Canva

Hak Cipta :

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

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