

SKRIPSI TERAPAN



ANALISIS FAKTOR-FAKTOR INTERNAL YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH *BABY BOOMERS* UNTUK MENGGUNAKAN *APLIKASI MOBILE BANKING*

(Studi Kasus *BCA Mobile*)

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Disusun oleh:

Grace Agustin

NIM. 4417040030

Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan

Jurusan Akuntansi

Politeknik Negeri Jakarta

2021

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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



SKRIPSI TERAPAN



ANALISIS FAKTOR-FAKTOR INTERNAL YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH *BABY BOOMERS* UNTUK MENGGUNAKAN *APLIKASI MOBILE BANKING* (Studi Kasus *BCA Mobile*)

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi
Politeknik Negeri Jakarta

Disusun oleh:

Grace Agustin

NIM. 4417040030

Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan

Jurusan Akuntansi

Politeknik Negeri Jakarta

2021



© 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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Grace Agustin

NIM : 4417040030

Tanda Tangan :



Tanggal : 30 Agustus 2021

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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





Hak Cipta :

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

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Grace Agustin

NIM : 4417040030

Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan

Judul Laporan Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Internal yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah *Baby Boomers* untuk Menggunakan Aplikasi *Mobile Banking* (Studi Kasus *BCA Mobile*)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Petrus Hari Kuncoro Seno, S.E., MBA., MTI.

Anggota Penguji : Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si.

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : September 2021

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M.
NIP. 19640415990032002

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Grace Agustin
Nomor Induk Mahasiswa : 4417040030
Jurusan/Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan / Akuntansi
Judul Laporan Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Internal yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah *Baby Boomers* untuk Menggunakan Aplikasi *Mobile Banking* (Studi Kasus *BCA Mobile*)

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Teddy Rimenda, S.E., M.Si.
NIP. 196211161992032001



Elisabeth Yansye Metekohy, S.E., M.Si.
NIP. 196002221990032001

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Keuangan dan Perbankan Terapan



Dr. Teddy Rimenda, S.E., M.Si.
NIP. 196211161992032001

© 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





KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Internal yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah *Baby Boomers* untuk Menggunakan Aplikasi *Mobile Banking* (Studi Kasus BCA *Mobile*)” dengan baik. Adapun penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang senantiasa membantu dan mendukung penulisan skripsi ini.

1. Bapak Dr. sc. H. Zainul Nur Arifin, Dipl.-Ing. HTL, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
3. Ibu Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan dan sekaligus Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan masukan mengenai materi dan penulisan selama penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Elisabeth Yansye Metekohy, S.E., M.Si. selaku pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan masukan mengenai materi dan penulisan selama penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf Administrasi Politeknik Negeri Jakarta, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama proses perkuliahan.
6. Keluarga terkasih, Bapak, Ibu dan kakak saya yang telah memberikan doa, dukungan, semangat dan motivasi serta bantuan baik moril maupun materiil kepada penulis selama proses penulisan skripsi.
7. Sepupu-sepupu saya Gloria Michella dan Prisca Noviyanti atas segala dukungan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama proses penulisan skripsi ini.
8. Teman teman terdekat saya, Theresia Yulia, Laurensya Fortuna, Elyana Trimarito dan Mariana Valentina yang telah memberikan banyak bantuan, semangat serta motivasi kepada penulis selama proses penulisan skripsi ini.
9. Teman teman seperbimbingan saya Gita Septiani, Anggi Arvianita, Mega Christin, Jessica Valentina, Mita Rahmawati, Tasya Anggono, Junita Siagian, Afifah Adha dan Ayu Amin.
10. Teman-teman BKT 2017 Maria Elizabeth, Gloria Ayustina, Martha Rista, Ghina Tsuraya, Mila Noviyanti dan teman teman lainnya.

Hak Cipta :

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

11. Teman-teman saya Valentine Meliwis, Yenny, Abigail, Maria Anastasia Stefani dan Elisa Teresa.

12. Serta pihak-pihak lainnya yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Demikianlah penulis ucapkan terimakasih dari hati terdalam penulis atas waktu, tenaga dan segala bantuan yang diberikan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.

Adapun masih banyak kekurangan yang terdapat pada skripsi ini, untuk itu penulis mohon maaf atas kesalahan yang penulis lakukan. Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Depok, 30 Agustus 2021

Penulis

Grace Agustin

NIM : 4417040030



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

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Grace Agustin
NIM : 4417040030
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Analisis Faktor-Faktor Internal yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah *Baby Boomers* untuk Menggunakan Aplikasi *Mobile Banking* (Studi Kasus *BCA Mobile*)”** Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 30 Agustus 2021

Yang menyatakan

(Grace Agustin)



Grace Agustin

Keuangan dan Perbankan Terapan

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR INTERNAL YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH *BABY BOOMERS* UNTUK MENGGUNAKAN APLIKASI *MOBILE BANKING* (STUDI KASUS *BCA MOBILE*)

ABSTRAK

Baby boomers merupakan generasi yang lahir sekitar tahun 1964-1946, dimana usia mereka adalah sekitar 56-75 pada tahun 2021. Melihat perilaku mereka dimana masih belum banyak *baby boomers* yang sudah menggunakan layanan digital banking, penelitian dilakukan dengan mengambil studi kasus pada *BCA mobile* yang merupakan salah satu layanan *mobile banking* yang unggul dan telah banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia, khususnya *baby boomers*. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor internal apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah *baby boomers* untuk menggunakan aplikasi *BCA mobile*. Data penelitian didapatkan dengan menyebarkan kuisioner kepada 100 responden dan juga wawancara yang dilakukan kepada 5 responden *baby boomers*, dan teknik analisis yang digunakan adalah analisis faktor serta analisis regresi linear berganda yang dilakukan menggunakan SPSS V25. Adapun hasil penelitian ini menghasilkan 3 faktor baru, dimana uji analisis faktor mengasilkan bahwa variabel kepribadian, sikap, kepercayaan, persepsi risiko, *consumer imagery*, motivasi rasional dan literasi digital dapat direduksi menjadi faktor kepribadian, persepsi risiko dan citra produk. Dengan menggunakan uji analisis regresi linear berganda didapatkan hasil bahwa ke-3 faktor tersebut mempengaruhi keputusan *baby boomers* untuk menggunakan *BCA mobile*, dengan faktor citra produk sebagai faktor yang paling dominan.

Kata kunci : *Baby boomers*, Perilaku konsumen, *BCA Mobile*

Hak Cipta :

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



Grace Agustin

Financial and Banking

ANALYSIS OF INTERNAL FACTORS AFFECTING BABY BOOMERS' DECISION TO USE MOBILE BANKING APPLICATION (CASE STUDY OF BCA MOBILE)

ABSTRACT

Baby boomers are a generation born around 1964-1946, where their age is around 56-75 in 2021. Looking at their behavior where there are still not many baby boomers who already use digital banking services, the research was conducted by taking a case study on BCA mobile which is one of the best mobile banking service and has been widely used by the people in Indonesia, especially baby boomers. This study was conducted to determine what internal factors influence the decision of baby boomers customers to use the BCA mobile application. Research data obtained by distributing questionnaires to 100 respondents and also interviews conducted to 5 baby boomers respondents, and the analysis technique used is factor analysis and multiple linear regression analysis performed using SPSS V25. The results of this study produce 3 new factors, where the factor analysis test results that the variables of personality, attitude, belief, risk perception, consumer imagery, rational motivation and digital literacy can be reduced to personality factors, risk perception and product image. By using multiple linear regression analysis, the results show that these 3 factors influence the baby boomers' decision to use BCA mobile, with product image as the most dominant factor.

Keywords : Baby boomers, Consumer behavior, BCA Mobile

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.7 Sistematika Penulisan Skripsi	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Landasan Teori.....	10
2.1.1. Perilaku Konsumen.....	10
2.1.2. Kepribadian	11
2.1.3. Sikap.....	12
2.1.4. Kepercayaan	13
2.1.5. Persepsi Risiko	14
2.1.6. <i>Consumer Imagery</i>	16
2.1.7. Motivasi Rasional.....	17
2.1.8. Pengetahuan (Literasi Digital)	18
2.1.9. Perilaku <i>Baby Boomers</i>	19
2.1.10. Keputusan Penggunaan <i>Baby Boomers</i> Terhadap <i>Mobile Banking</i> ..	20
2.1.11. <i>Digital Banking</i>	21



Hak Cipta :

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

2.1.12. Aplikasi <i>Mobile Banking</i> (BCA <i>Mobile</i>)	22
2.2. Penelitian Terdahulu	24
2.3. Kerangka Pemikiran	36
2.4. Hipotesis.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1. Jenis Penelitian.....	40
3.2. Objek Penelitian	40
3.3. Metode Pengambilan Sampel.....	40
3.4. Jenis dan Sumber Data Penelitian	41
3.5. Metode Pengumpulan Data Penelitian	41
3.5.1. Kuisisioner	41
3.5.2. Wawancara	42
3.6. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	42
3.6.1. Variabel Penelitian	42
3.6.2. Definisi Operasional Variabel	42
3.7. Metode Analisis Data	45
3.7.1. Uji Instrumen Data	45
3.7.1.1. Uji Validitas	45
3.7.1.2. Uji Reliabilitas.....	46
3.7.2. Analisis Faktor	46
3.7.3. Proses <i>Factoring</i> dan Rotasi	47
3.7.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
3.7.5. Uji t-statistik.....	48
3.7.6. Uji Variabel Dominan	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	49
4.2. Hasil <i>Pre-test</i> Uji Instrumen Data.....	49
4.2.1. Hasil <i>Pre-test</i> Uji Validitas	50
4.2.2. Hasil <i>Pre-test</i> Uji Realibilitas	51
4.3. Gambaran Umum Responden	52
4.3.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.3.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
4.3.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan	54



Hak Cipta :

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

4.3.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	55
4.4. Hasil Uji Analisis Faktor	56
4.5. Hasil Uji Faktoring dan Rotasi	58
4.6. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	64
4.7. Hasil Uji T-Test	67
4.8. Hasil Uji Variabel Dominan	69
4.9. Pembahasan Hasil Penelitian	69
4.10. Hasil Wawancara	72
BAB V KESIMPULAN	78
5.1. Kesimpulan	78
5.2. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	85





Hak Cipta :

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

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3. 1. Skor Indikator.....	41
Tabel 3. 2. Variabel Operasional.....	42
Tabel 4. 1. Hasil Pre-test Uji Validitas.....	50
Tabel 4. 2. Hasil Pre-test Uji Reliabel.....	51
Tabel 4. 3. Tabulasi Data Analisis Faktor	56
Tabel 4. 4. Hasil Uji KMO and Bartlett's Test.....	57
Tabel 4. 5. Hasil Uji Anti-Image Matrices.....	57
Tabel 4. 6. Hasil Uji Communalities.....	58
Tabel 4. 7. Total Variance Explained.....	59
Tabel 4. 8. Hasil Uji Component Matrix.....	60
Tabel 4. 9. Hasil Uji Rotated Component Matrix	61
Tabel 4. 10. Hasil Uji Faktoring dan Rotasi.....	63
Tabel 4. 11. Tabulasi Data Analisis Regresi Linear Berganda	65
Tabel 4. 12. Total Jawaban Setiap Responden pada Setiap Variabel	65
Tabel 4. 13. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	66
Tabel 4. 14. Hasil Uji T.....	67
Tabel 4. 15. Hasil Uji Variabel Dominan.....	69
Tabel 4. 16. Hasil Wawancara	73



Hak Cipta :

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Pengguna Digital Banking Berdasarkan Kategori Usia	1
Gambar 1. 2. Pengguna Digital Banking Berdasarkan Kategori Usia	5
Gambar 1. 3. Presentase Jumlah Transaksi BCA Mobile oleh Baby Boomers	6
Gambar 2. 1. Kerangka Landasan Teori.....	10
Gambar 2. 2. Aplikasi BCA Mobile.....	23
Gambar 2. 3. Kerangka Pemikiran	36
Gambar 4. 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Gambar 4. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
Gambar 4. 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	54
Gambar 4. 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan.....	55
Gambar 4. 5. Hasil Uji Screen Plot	60





DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1. Pernyataan Penelitian Kepribadian.....	L-1
Lampiran 1. 2. Pernyataan Penelitian Sikap	L-3
Lampiran 1. 3. Pernyataan Penelitian Kepercayaan.....	L-3
Lampiran 1. 4. Pernyataan Penelitian Persepsi Risiko.....	L-4
Lampiran 1. 5. Pernyataan Penelitian Consumer Imagery.....	L-4
Lampiran 1. 6. Pernyataan Penelitian Motivasi Rasional	L-5
Lampiran 1. 7. Pernyataan Penelitian Literasi Digital	L-5
Lampiran 1. 8. Pernyataan Penelitian Keputusan Penggunaan.....	L-5
Lampiran 2. 1. Gambaran Distribusi Pernyataan Kepribadian.....	L-6
Lampiran 2. 2. Gambaran Distribusi Pernyataan Sikap.....	L-6
Lampiran 2. 3. Gambaran Distribusi Pernyataan Kepercayaan	L-6
Lampiran 2. 4. Gambaran Distribusi Pernyataan Persepsi Risiko	L-7
Lampiran 2. 5. Gambaran Distribusi Pernyataan Consumer Imagery	L-7
Lampiran 2. 6. Gambaran Distribusi Pernyataan Motivasi Rasional.....	L-7
Lampiran 2. 7. Gambaran Distribusi Pernyataan Literasi Digital.....	L-8
Lampiran 2. 8. Gambaran Distribusi Pernyataan Keputusan Penggunaan	L-8
Lampiran 3. 1. Hasil Pre-test Uji Validitas Kepribadian.....	L-9
Lampiran 3. 2. Hasil Pre-test Uji Realibilitas Kepribadian.....	L-9
Lampiran 3. 3. Hasil Pre-test Uji Validitas Sikap.....	L-10
Lampiran 3. 4. Hasil Pre-test Uji Realibilitas Sikap	L-10
Lampiran 3. 5. Hasil Pre-test Uji Validitas Kepercayaan	L-11
Lampiran 3. 6. Hasil Pre-test Uji Realibilitas Kepercayaan	L-11
Lampiran 3. 7. Hasil Pre-test Uji Validitas Persepsi Risiko	L-12
Lampiran 3. 8. Hasil Pre-test Uji Realivilitas Persepsi Risiko.....	L-12
Lampiran 3. 9. Hasil Pre-test Uji Validitas Consumer Imagery	L-13
Lampiran 3. 10. Hasil Pre-test Uji Realibilitas Consumer Imagery.....	L-13
Lampiran 3. 11. Hasil Pre-test Uji Validitas Motivasi Rasional.....	L-14
Lampiran 3. 12. Hasil Pre-test Uji Realibilitas Motivasi Rasional	L-14
Lampiran 3. 13. Hasil Pre-test Uji Validitas Literasi Digital.....	L-15
Lampiran 3. 14. Hasil Pre-test Uji Realibilitas Literasi Digital.....	L-15

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3. 15. Hasil Pre-test Uji Validitas Keputusan Penggunaan	L-16
Lampiran 3. 16. Hasil Pre-test Uji Realibilitas Keputusan Penggunaan.....	L-16
Lampiran 4. 1. Tabulasi Data Analisis Faktor.....	L-17
Lampiran 4. 2. Tabulasi Data Analisis Regresi Linear Berganda.....	L-22
Lampiran 4. 3. Total Jawaban Setiap Responden pada Setiap Variabel.....	L-28
Lampiran 5. 1. Tabel R.....	L-31
Lampiran 5. 2. Tabel T.....	L-32
Lampiran 6. 1. Lembar Bimbingan.....	L-33



Hak Cipta :

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

Hak Cipta :

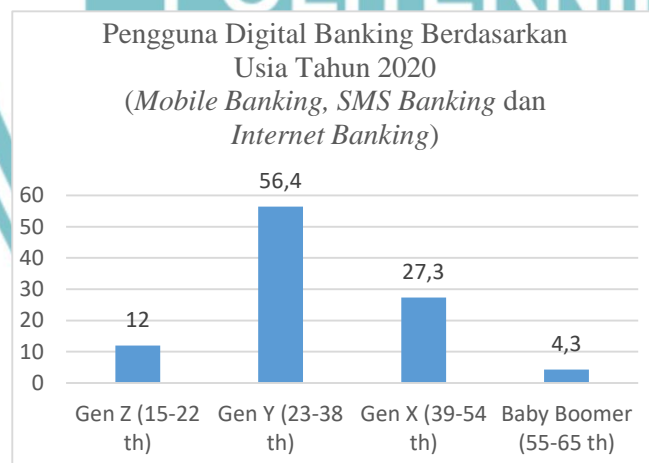
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang semakin pesat membuat segala hal ikut berubah dan beradaptasi dengan perkembangan zaman. Begitu juga dengan industri perbankan yang saling bersaing untuk menyediakan dan senantiasa meningkatkan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan transaksi masyarakat di zaman sekarang, dimana semua hal dilakukan dengan teknologi. Hal ini dibuktikan dengan adanya layanan perbankan digital yang bank sediakan seperti layanan ATM, *sms-banking*, *internet banking*, maupun *mobile-banking*.

Terjadinya pandemi covid-19, membuat segala aktivitas dilakukan di rumah saja. Bank menyatakan bahwa hal ini mengakibatkan tingginya peningkatan transaksi digital non-tunai. Gubernur BI mencatat bahwa sampai Maret 2021 transaksi uang elektronik telah mencapai jumlah Rp 21,4 triliun atau meningkat sebesar 42,46% secara tahunan (year on year/yoy). Sementara itu, volume transaksi *digital banking* sendiri juga mengalami pertumbuhan sebesar 42,47% (yoy) hingga mencapai 553,6 juta transaksi. Berikut ini merupakan presentase jumlah pengguna *digital banking* berdasarkan kategori umur pada tahun 2020.



Gambar 1.1. Pengguna Digital Banking Berdasarkan Kategori Usia Tahun 2020 di Indonesia
Sumber : Katadata



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Menurut data, mayoritas pengguna *digital banking* pada tahun 2020 adalah masyarakat milenial dan dewasa dengan rentang umur 23-54 tahun. Katadata mencatat pengguna aplikasi *digital banking* pada tahun 2020 didominasi oleh Gen Y (23 – 38 tahun) dengan presentase sebesar 56,4%. Selanjutnya diikuti dengan Gen X (39 – 54 tahun) dengan presentase sebesar 27,3% dan Gen Z (15 – 22 tahun) dengan presentase sebesar 12%. Posisi terakhir diduduki oleh kategori *baby boomers* (55-65 tahun) dengan presentase sebesar 4,3% saja. Data ini menunjukkan bahwa masih banyak generasi *baby boomers* yang belum menggunakan aplikasi *digital banking* dalam melakukan transaksi keuangan mereka.

Hal yang membedakan antara perilaku kelompok milenial dan *baby boomers* terhadap teknologi terletak pada faktor internal di dalam diri mereka, dimana hal ini dipengaruhi oleh keadaan dan situasi lapisan masyarakat dimana ia dilahirkan dan berkembang. Menurut (Sheehan, 2011), *baby boomers* sendiri merupakan generasi yang lahir setelah perang dunia kedua berakhir yaitu sekitar tahun 1946 – 1964. Kelompok ini biasanya masih memiliki pekerjaan, namun berada di masa-masa akan pensiun. Penelitian yang dilakukan Fausiana (2014), mengatakan bahwa kepribadian mempengaruhi perilaku seseorang. Dalam hal ini, penelitian yang dilakukan di Malaysia mengatakan bahwa terdapat resistensi yang tinggi terhadap perubahan pada *baby boomers* yang berusia 50 tahun ke atas (Touchaie dan Hashim, 2018). Hal ini menunjukkan bahwa kepribadian mereka yang *resistance* terhadap perubahan, mempengaruhi perilaku mereka dalam menggunakan teknologi. Padahal, melihat perkembangan teknologi yang sangat menguntungkan, hal ini seharusnya dapat dimanfaatkan oleh generasi *baby boomers* dalam melakukan transaksi keuangan.

Berdasarkan penelitian, selain faktor kepribadian, perilaku seseorang dipengaruhi oleh sikap dan persepsi yang mereka miliki (Khalida dkk, 2016). Berbeda dengan kelompok yang lebih muda, kelompok *baby boomers* memiliki sikap dan persepsi yang berbeda terhadap teknologi. Hal ini juga dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan mereka terhadap teknologi. Dalam konteks *mobile banking*, penelitian mengatakan bahwa nasabah dengan umur yang lebih tua tidak menganggap aplikasi digital perbankan dapat dipercaya (Jayaratne dkk, 2017). Hal ini dikarenakan mereka cenderung merasa takut terhadap teknologi, dimana mereka takut melakukan kesalahan ketika menggunakan teknologi sehingga akan

Hak Cipta :

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

mengakibatkan konsekuensi sosial (*Research by Lancaster University, 2018*). Dalam memutuskan untuk menggunakan *mobile banking*, nasabah dengan umur yang lebih tua dipengaruhi oleh persepsi risiko, dimana mereka beranggapan bahwa mereka merasa khawatir tentang memberikan informasi keuangan dan pribadi mereka, meskipun memiliki pendidikan perguruan tinggi dapat meningkatkan tingkat kenyamanan yang mereka rasakan saat menggunakan teknologi (Leppel dan McCloskey, 2011). Hal ini sejalan dengan penelitian Haryani (2019), yang menyatakan bahwa persepsi risiko mempengaruhi keputusan seseorang dalam transaksi online. *Baby boomers* dikatakan memiliki pandangan berbeda tentang layanan informasi virtual tanpa tubuh, yang dipandang lebih mencurigakan daripada data yang timbul dari transaksi yang dilakukan secara langsung di cabang fisik (Hirankasi, 2020). Dalam hal ini, sebuah layanan memerlukan persepsi citra yang positif (disukai) oleh nasabah agar dapat mengurangi persepsi risiko mereka terhadap penggunaan layanan. Oleh karena itulah, penting bagi *baby boomers* untuk mempercayai suatu merek tertentu (Kurniawan dkk, 2018).

Selain faktor diatas, terdapat juga faktor motivasi rasional dan pengetahuan. Penelitian yang dilakukan Khalida (2016) dan Fauzi (2016), menyatakan bahwa motivasi yang dimiliki konsumen berpengaruh terhadap keputusan yang diambilnya. Dalam hal ini, penelitian mengatakan bahwa kelompok *baby boomers* cenderung mengalami banyak pertimbangan sebelum menentukan pilihan seiring bertambahnya usia (Lambert-Pandraud & Laurent, 2005). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Fuadi (2019), dimana motivasi rasional mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi rasional mempengaruhi perilaku *baby boomers*, termasuk ketika mereka hendak membuat keputusan untuk menggunakan *mobile banking*. Selain itu, penelitian yang dilakukan terhadap *baby boomers* di Australia, menyatakan mereka cenderung tidak menggunakan *mobile banking* karena kurangnya kesadaran akan manfaat dari layanan perbankan digital bagi kehidupannya sehari-hari, kurangnya pengetahuan mengenai cara penggunaan (Lichtenstein dan Williamson, 2006) dan tidak adanya orang lain yang mengajari mereka (Msweli dan Mawela, 2020). Responden yang lebih tua cenderung tidak menggunakan internet sebagai sumber informasi keuangan karena halaman web yang membingungkan dan langkah-langkah rumit (Rock dkk, 2010). Hal ini dapat diartikan bahwa pengetahuan, dalam hal ini 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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

literasi digital, mempengaruhi keputusan mereka dalam menggunakan *mobile banking*.

Kurangnya perhatian yang diberikan terhadap penelitian mengenai penggunaan layanan perbankan digital oleh nasabah *baby boomers* membuat penulis ingin mengetahui apakah faktor-faktor di atas juga mempengaruhi keputusan nasabah *baby boomers* di Indonesia untuk menggunakan aplikasi *mobile banking*. Tidak seperti nasabah lansia yang sudah mencapai usia pensiun dan tidak bekerja, nasabah *baby boomers* biasanya masih banyak yang bekerja dan memiliki pendapatan yang lebih baik daripada generasi yang lebih muda maupun lansia, sehingga kelompok ini merupakan pasar yang masih potensial dan memiliki peluang bagi pasar online (Iyer dan Eastman, 2014).

Salah satu aplikasi *digital banking* yang paling banyak digunakan di Indonesia adalah *BCA Mobile*. *BCA Mobile* merupakan sebuah layanan perbankan yang dikeluarkan oleh BCA yang dapat memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan dengan memanfaatkan aplikasi yang dapat dijalankan melalui *smartphone*. BCA sebagai bank swasta terbesar di Indonesia, mencatat bahwa pada Juli 2020 transaksi *BCA Mobile* telah mencapai 160 juta transaksi. Pada Maret 2021, BCA sendiri membukukan nilai transaksi pada layanan *mobile banking* senilai Rp 852 triliun. Nilai itu meningkat pesat dibandingkan pada Maret 2020 dengan nilai transaksi sebesar Rp 621 triliun, dengan kata lain terjadi peningkatan sebesar 37.1% secara *year on year (yoy)*. BCA mengatakan bahwa terhitung pada Mei 2021, 75% dari nasabah BCA telah menggunakan layanan *digital banking* yang BCA sediakan, dan angka ini diprediksikan akan terus meningkat setiap tahunnya.

Meskipun secara umum di Indonesia jumlah pengguna *digital banking* oleh nasabah *baby boomers* masih rendah dibandingkan dengan nasabah milenial, BCA justru mencatat adanya peningkatan jumlah pengguna *BCA mobile* oleh generasi *baby boomers* dan senior. Jan Hendra, selaku *Executive Vice President Transaction Banking Product Development* BCA, melalui konferensi virtual mengatakan bahwa pengguna layanan *BCA mobile* belakangan ini ternyata tidak hanya didominasi oleh generasi milenial saja, namun juga oleh generasi *baby boomers*. BCA mencatat bahwa presentase penggunaan aplikasi *mobile banking* oleh generasi *baby boomers* selama 3 tahun terakhir ini meningkat sebesar 16%, yaitu dari 14% menjadi 30% selama masa pandemi covid-19. Hal ini disadari juga sebagai salah satu dampak

Hak Cipta :

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

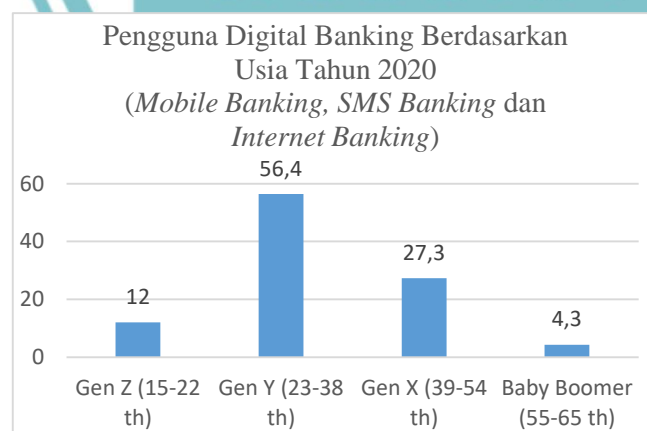
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

dari perkembangan teknologi, dimana *lifestyle* menjadi berubah dan semua aktivitas dilakukan dengan menggunakan teknologi.

Melihat belum adanya penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh faktor-faktor internal apa saja yang mempengaruhi keputusan *baby boomers* dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* di Indonesia, hal ini membuat penulis ingin melakukan penelitian lebih mengenai perilaku nasabah *baby boomers*. Dengan mengambil studi kasus pada aplikasi BCA Mobile, penulis ingin melakukan penelitian yang dapat dijadikan kajian teori untuk mengetahui faktor-faktor internal apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah *baby boomers* untuk menggunakan aplikasi *mobile banking* di Indonesia. Oleh sebab itu, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Internal yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah *Baby Boomers* untuk Menggunakan Aplikasi *Mobile-Banking* (Studi Kasus BCA Mobile)”.

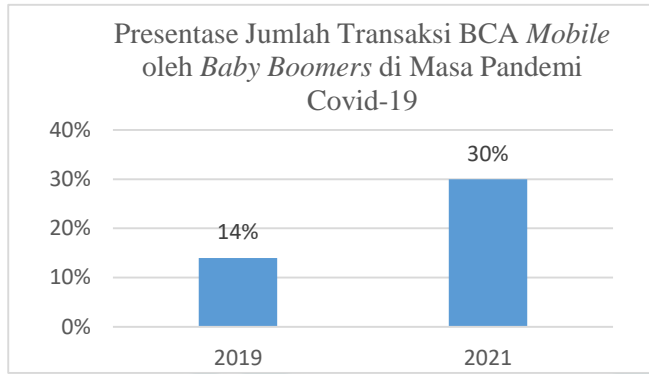
1.2 Rumusan Masalah

Secara umum, belum banyak nasabah *baby boomers* yang menggunakan *digital banking* di Indonesia. Akan tetapi, BCA sebagai salah satu bank yang paling besar dan diminati di Indonesia justru mencatat terjadinya kenaikan jumlah pengguna BCA *mobile* oleh *baby boomers* selama masa pandemi covid-19. Melalui konferensi virtual yang dilakukan oleh BCA, Jan Hendra selaku *Executive Vice President Transaction Banking Product Development* BCA menyatakan bahwa jumlah pengguna BCA *mobile* oleh nasabah *baby boomers* mengalami peningkatan pada masa pandemi covid-19.



Gambar 1. 2. Pengguna Digital Banking Berdasarkan Kategori Usia Tahun 2020 di Indonesia

Sumber : Katadata



Gambar 1. 3. Presentase Jumlah Transaksi BCA Mobile oleh Baby Boomers

Sumber : Data diolah dari infobanknews

Pada gambar 1.2. di atas, terlihat bahwa secara nasional jumlah pengguna digital banking oleh kelompok *baby boomers* pada tahun 2020 merupakan jumlah yang paling rendah dibandingkan dengan kelompok usia lainnya dengan presentase sebesar 4,3% saja. Hal ini menunjukkan bahwa di Indonesia masih sangat sedikit kelompok *baby boomers* yang sudah menggunakan *digital banking* dalam melakukan transaksi keuangan mereka. Akan tetapi, pada gambar 1.3. dapat kita lihat bahwa *BCA mobile* sebagai salah satu layanan *digital banking* di Indonesia, justru mencatat terjadinya kenaikan presentase jumlah nasabah *baby boomers* pengguna *BCA mobile* yang cukup signifikan selama masa pandemi covid-19 dari tahun 2019 sampai tahun 2021 mencapai presentase sebesar 30%.

Berdasarkan gambar 1.3. di atas, pada awal pandemi di tahun 2019, tingkat pengguna *BCA mobile* oleh nasabah *baby boomers* adalah sebesar 14% dari jumlah transaksi *mobile banking* yang dibukukan, dan terhitung pada pertengahan tahun 2021 mengalami peningkatan menjadi 30%. Melihat hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa selama masa pandemi covid-19, telah terjadi peningkatan pengguna *BCA mobile* oleh nasabah *baby boomers* sebesar 16%. Kenaikan ini membuktikan bahwa telah banyak nasabah *baby boomers* yang sudah menggunakan aplikasi *BCA mobile* dalam melakukan transaksi keuangan mereka. Hal ini pun masih bisa terus ditingkatkan mengingat *baby boomers* sendiri merupakan generasi yang masih sangat potensial bagi perbankan digital karena mereka merupakan kelompok yang cenderung memiliki penghasilan tinggi (Vuori dan Holmlund-Rytönen, 2005).



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Menurut penelitian-penelitian sebelumnya, perilaku seseorang terhadap keputusan penggunaan dipengaruhi oleh faktor internal dalam diri mereka, dimana faktor internal itu sendiri terdiri dari faktor kepribadian, sikap, kepercayaan, persepsi risiko, *consumer imagery*, motivasi rasional, dan pengetahuan (literasi digital). Belum adanya penelitian yang dilakukan mengenai perilaku *baby boomers* dalam pembuatan keputusan untuk menggunakan layanan digital *banking* di Indonesia, membuat penulis ingin mengetahui apakah faktor-faktor tersebut mempengaruhi keputusan nasabah *baby boomers* untuk menggunakan aplikasi BCA *mobile*. Selain itu, penelitian ini pun diharapkan dapat dijadikan kajian teori bagi bank lain untuk meningkatkan jumlah pengguna layanan digital perbankan bagi nasabah *baby boomers*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang dikemukakan, maka dapat disusunlah pertanyaan penelitian ini sebagai berikut :

1. Faktor-faktor internal apa sajakah yang mempengaruhi keputusan nasabah *baby boomers* untuk menggunakan aplikasi BCA *Mobile* ?
2. Faktor internal apakah yang paling dominan yang mempengaruhi keputusan nasabah *baby boomers* untuk menggunakan aplikasi BCA *Mobile* ?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui faktor-faktor internal apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah *baby boomers* untuk menggunakan aplikasi BCA *Mobile*.
2. Mengetahui faktor internal manakah yang paling dominan yang mempengaruhi keputusan nasabah *baby boomers* untuk menggunakan aplikasi BCA *Mobile*.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan meningkatkan pemahaman mengenai faktor-faktor internal apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah *baby boomers* untuk menggunakan layanan BCA *Mobile-Banking*. Selain itu, hasil penelitian



Hak Cipta :

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

ini diharapkan dapat menjadi kontribusi literatur untuk penelitian selanjutnya mengenai keputusan nasabah *baby boomers* untuk menggunakan layanan *Mobile-Banking*.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa kontribusi dalam pemasaran bank untuk mengembangkan sistem baru yang mampu menjangkau semua kalangan, tidak hanya kaum milenial tetapi juga nasabah *baby boomers* dan lansia.

1.7 Sistematika Penulisan Skripsi

Agar dapat memberikan gambaran yang terarah mengenai penulisan skripsi ini, penulis membagi tulisan ini menjadi 5 bab dengan pembahasannya masing-masing. Adapun, isi dari masing-masing bab secara singkat adalah sebagai berikut.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini, penulis mengemukakan tentang pendahuluan yang terdiri dari kerangka berpikir, latar belakang masalah, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan yang berisi ringkasan singkat mengenai keseluruhan penelitian ini.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, penulis menjabarkan mengenai sumber data dan landasan teori yang penulis gunakan sebagai dasar dan pendukung penelitian ini, sumber penelitian terdahulu, kerangka pemikiran serta pengembangan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini, penulis akan membahas mengenai jenis penelitian yang akan digunakan dalam penulisan skripsi ini, objek sasaran penelitian, metode pengambilan sampel serta teknik analisis data yang dilakukan untuk memperoleh hasil analisis data dan hasil penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis akan menjabarkan mengenai hasil analisis data dan hasil penelitian yang didapatkan dari teknik mengolah data yang dilakukan pada bab sebelumnya, disertai dengan pembahasan mengenai topik penelitian.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini, penulis akan memberikan kesimpulan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, serta saran yang bisa penulis berikan untuk pihak yang membutuhkan maupun saran untuk penelitian selanjutnya.



Hak Cipta :

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

BAB V KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Internal yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah *Baby Boomers* untuk Menggunakan Aplikasi *Mobile Banking* (Studi Kasus *BCA Mobile*)” yang telah dijelaskan pada BAB sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel kepribadian, sikap, kepercayaan, persepsi risiko, *consumer imagery*, motivasi rasional dan literasi digital membentuk 3 faktor baru, yaitu faktor kepribadian, persepsi risiko dan citra produk.
2. Faktor kepribadian berpengaruh terhadap keputusan nasabah *baby boomers* untuk menggunakan aplikasi *BCA Mobile*. Hal ini dikarenakan kepribadian seseorang, yaitu bagaimana dia memandang dan menilai suatu hal, mempengaruhi keputusan yang akan ia pilih (Fausiana, 2014). Dalam hal *mobile banking*, *BCA mobile* telah memperhatikan kebutuhan nasabah *baby boomers* dengan menyediakan layanan yang sederhana, memiliki design yang mudah terbaca dan mudah dimengerti serta terjamin keamanannya. Hal tersebut membuat nasabah *baby boomers* lebih mudah dalam menggunakannya, serta membuat mereka merasa nyaman dan aman. Maka, dengan memiliki layanan yang mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan *baby boomers*, hal ini mampu menarik nasabah *baby boomers* untuk menggunakannya.
3. Faktor persepsi risiko berpengaruh terhadap keputusan nasabah *baby boomers* untuk menggunakan aplikasi *BCA Mobile*. Dalam hal ini, dengan menyediakan sistem layanan yang terjamin keamanannya, dimana *BCA mobile* menerapkan sistem keamanan ganda yaitu password dan kode akses, serta sistem *end-to-end encryption*, hal ini mampu memberikan persepsi bahwa risiko kehilangan uang maupun pencurian data yang mungkin terjadi adalah kecil. Sehingga dengan semakin rendahnya persepsi risiko yang dimiliki nasabah *baby boomers* terhadap penggunaan layanan *BCA mobile*, maka hal ini juga akan semakin mempengaruhi mereka untuk menggunakan *BCA mobile* itu sendiri (Priambodo dkk, 2016).



© 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. Faktor citra produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah *baby boomers* untuk menggunakan aplikasi *BCA Mobile*. Dengan semakin positifnya citra *BCA mobile* di mata nasabah *baby boomers*, dimana *BCA mobile* memiliki *brand* yang sudah terpercaya dengan kualitas, manfaat maupun harga yang dapat diandalkan, maka dapat disimpulkan bahwa hal ini akan mempengaruhi keputusan *baby boomers* untuk menggunakan *BCA mobile* (Supriyadi dkk, 2016).
5. Faktor internal yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah *baby boomers* untuk menggunakan aplikasi *BCA Mobile* adalah faktor citra produk. Dalam hal ini, hasil uji variabel dominan menyatakan bahwa nilai beta yang dimiliki oleh faktor citra produk adalah 0,627 yaitu 62,7%, dimana faktor citra produk memiliki nilai beta terbesar dibandingkan nilai beta yang dimiliki faktor kepribadian dan persepsi risiko. Hal tersebut juga didukung dengan hasil wawancara yang menyatakan bahwa 3 dari 5 narasumber yang bersedia diwawancara menyetujui bahwa faktor citra produk merupakan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan *BCA mobile*.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka saran yang dapat penulis dapat berikan untuk BCA, Bank lain, dan penelitian selanjutnya adalah :

1. Bagi BCA

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa kepribadian, persepsi risiko dan citra produk mempengaruhi keputusan *baby boomers* untuk menggunakan *BCA mobile*. Oleh karena itu, diharapkan kedepannya *BCA mobile* lebih mengembangkan layanan yang lebih mudah digunakan oleh *baby boomers*, dengan memperbesar ukuran tulisan maupun gambar untuk lebih memudahkan *baby boomers* membaca dan menggunakannya. Selain itu, *BCA mobile* juga diharapkan memperketat keamanan akses *BCA mobile* dan juga terus berinovasi dengan memperbanyak fitur layanan, seperti membuat fitur khusus untuk menyediakan layanan bagi nasabah *baby boomers* yang akan pensiun, ataupun fitur layanan lainnya yang dibutuhkan nasabah *baby boomers*. Sehingga melalui hal ini, diharapkan di masa depan semakin banyak *baby*

boomers yang menggunakan *BCA mobile* dalam melakukan transaksi keuangan mereka.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Adapun penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor internal apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah *baby boomers* untuk menggunakan *BCA mobile*. Sehingga, saran yang penulis dapat berikan untuk penelitian selanjutnya adalah diharapkan untuk melakukan penelitian mengenai *baby boomers* dengan melihat faktor lain, seperti melihat faktor eksternal. Hal ini dapat dilakukan agar lebih menggambarkan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan mereka dalam menggunakan *mobile banking*, dimana tidak hanya dari internal diri seseorang tetapi juga dari sisi eksternal seperti dari sisi produk bank ataupun pemasarannya.

Selain itu, penelitian selanjutnya juga mungkin bisa dilakukan dengan melihat perilaku *baby boomers* terhadap layanan digital lainnya seperti *e-wallet* atau layanan perbankan lainnya. Hal ini dikarenakan melihat karakteristik *baby boomers* itu sendiri yang sebenarnya tidak boleh terlupakan dari dunia keuangan digital, dimana mereka sebenarnya adalah generasi yang masih sangat menjanjikan dengan tingkat pendapatan yang cenderung tinggi dibandingkan kelompok umur dibawahnya.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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



DAFTAR PUSTAKA

- APJII. Laporan Survei Internet APJII 2019 - 2020 [Q2]. Diakses Agustus 7, 2021. <https://apjii.or.id>
- Cangara, H. 2015. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Chemingui, Hella dan lallouna, Hajer Ben. 2013. *Resistance, motivations, trust and intention to use mobile financial services*. International Journal of Bank Marketing.
- Elsye, Mohd Ario wahdi. 2017. *Pengaruh Persepsi, Kepribadian dan Sikap terhadap Keputusan Pengembangan Perumahan Menjadi Mitra Bank Syariah Pekanbaru*. Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil JWEM Vol. 7 No. 1.
- Fausiana. 2014. *Pengaruh Faktor Kepribadian dari Faktor Individu terhadap Keputusan Pendengar Memilih Lembaga Penyiaran Radio Swasta di Palembang*.
- Fauzi, dkk. 2016. *Pengaruh Faktor Psikologis Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian (Survei Pada Konsumen KFC Cabang Mall Olympic Garden Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 40 No. 1.
- Firmansyah, Anang. 2018. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Fuadi, dkk. 2019. *Pengaruh Store Layout, Kualitas Pelayanan dan Motivasi Rasional terhadap Keputusan Pembelian Konsumen*. Jurnal Ekonomi Islam Vol. 19.
- Gaitan dkk. 2015. *Elderly and Internet Banking : An Application of UTAUT2*. Journal of Internet Banking and Commerce 20(1).
- Ha, Hong-Youl dan Janda, Swinder. 2014. *The effect of customized information on online purchase intentions*.
- Haryani, Dwi Septi. 2019. *Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Keputusan Pembelian Online di Tanjungpinang*. Jurnal Dimensi Vol. 8, No. 2.
- Hirankasi. 2020. *Banking for the elderly in the digital era 2020*. <https://www.krungsri.com/en/research/research-intelligence/ri-elders-20>
- Helpiastuti. 2017. *Media Sosial dan Perempuan*. Lecturer Scientific Publication.

Hak Cipta :

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

Infobanknews. 75% Nasabah BCA sudah adopsi mobile banking. Diakses Mei 20, 2021.

<https://infobanknews.com/topnews/75-nasabah-bca-sudah-adopsi-layanan-digital/>

Iyer, Rajesh dan eastma, Jacqueline K.. 2006. *The Elderly and Their Attitudes Toward the Internet: The Impact on Internet Use, Purchase, and Comparison Shopping*. The Journal of Marketing Theory and Practice 14(1):57-67.

Katadata. *Mayoritas Penduduk Indonesia Bekerja Sebagai Buruh, Karyawan, dan Pegawai*. Diakses Agustus 7, 2021.

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/10/06/mayoritas-penduduk-indonesia-bekerja-sebagai-buruh-karyawan-dan-pegawai>

Katadata. *Nilai Transaksi Uang Elektronik Kembali Cetak Rekor pada Mei 2021*. Diakses Mei 08, 2021.

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/06/23/nilai-transaksi-uang-elektronik-kembali-cetak-rekor-pada-mei-2021>

Katadata. *Rendahnya Akses Perbankan Bisa Ganjal Digitalisasi Ekonomi*. Diakses Mei 08, 2021.

<https://katadata.co.id/muhammadrighoi/analisisdata/5fa193d52a355/rendahnya-akses-perbankan-bisa-ganj-al-digitalisasi-ekonomi>

Kenton, Jeffrey dan Blummer, Barbara. 2010. *Promoting Digital Literacy Skills: Examples from the Literature and Implications for Academic Librarians*.

Khalida, dkk. 2016. *Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Psikologi Konsumen terhadap Keputusan Pembelian (Survei pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Angkatan 2013/2014 Universitas Brawijaya Malang yang Pernah Membeli dan Menggunakan Smartphone Samsung*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 35 No. 1.

Kompas. *Dibanding "Baby Boomers" Keuangan Generasi Milenial Lebih Buruk*. Diakses Agustus 7, 2021.

<https://ekonomi.kompas.com/read/2017/11/21/110200026/dibanding-baby-boomers-keuangan-generasi-milenial-lebih-buruk->

Kotler, Philip & Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.



© 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

- Kurniawan dkk. 2017. *Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian (Survei kepada Para Siswa SMAN 15 Surabaya Kelas XII yang Menggunakan Laptop Bermerek Asus)*. Jurnal administrasi bisnis
- Lambert-Pandraud, R., Laurent, G., & Lapersonne, E. (2005). *Repeat Purchasing of New Automobiles by Older Consumers: Empirical Evidence and Interpretations*. *Journal of Marketing*, 69(2), 97–113
- Lee, Kun Chang dan Chung, Namho. 2009. *Understanding factors affecting trust in and satisfaction with mobile banking in Korea: A modified DeLone and McLean's model perspective*. *Interacting with Computers* 21(5-6):385-392.
- Lumen Learning Course. Principle of marketing. Diakses Juli 1, 2021.
<https://courses.lumenlearning.com/waymakerintromarketingxmasterfall2016/>
- Mangkunegara, Prabu Anwar. 2002. *Perilaku Konsumen*. Edisi Revisi. Cetakan Kedua. PT. Refika Aditama Bandung.
- Manning, Gerald L. dan Reece, Barry L.. 2007. *Creating Customer Value*, 10th Edition.
- Michael, Solomon R. 2009. *Consumer Behavior, 8th Edition*. New Jersey: Pearson Education.
- Msweli, Nkosikhona Theoren dan Mawela, Tendani. 2020. *Enablers and Barriers for Mobile Commerce and Banking Services Among the Elderly in Developing Countries: A Systematic Review*. *Responsible Design, Implementation and Use of Information and Communication Technology*. 2020 Mar 10; 12067: 319–330.
- Porter, Constance dan Donthu, Naveen. 2006. *Using the Technology Acceptance Model to Explain How Attitudes Determine Internet Usage*. *Journal of Business Research* 59(9):999-1007.
- Priambodo dkk. 2016. *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Risiko terhadap Minat Menggunakan Uang Elektronik (Studi Kasus pada Masyarakat di Kota Semarang)*. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Bisnis* (5) 2.
- Rock, W., Hira, T.K., Loibl, C., (2010). *The use of the internet as a source of financial information by households in the United States: A National Survey*. *International Journal of Management* 27, 3, 754-77



© 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

Sheehan, Paul. 2011. *Greed of Boomers led us to a total bust*. The Sydney Morning Herald. Schiffman, L. G. & Wisenblit, J. L. (2015). *Consumer Behavior 11 Global Edition*. England: Pearson Education Limited

Setiadi, Nugroho. 2010. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Prenada Kencana Media.

Supriyadi dkk. 2016. *Pengaruh kualitas produk dan brand image terhadap keputusan pembelian*. Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol 3 No 1 Hal 135-144.

Touchaie, Sara A. dan Hashim, Noor H. 2018. *The Influence of Dispositional Resistance to Change on Seniors' Mobile Banking Adoption in Malaysia*. Journal of Soft Computing and Decision Support Systems, Vol. 5, No. 6

Triwidyastika, Ardinia. 2012. *Studi tentang Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Resiko terhadap Sikap pada Belanja Online dan Implikasinya pada Minat Belanja Online di D'shetwo Boutique*. Jurnal sains pemasaran indonesia

Vuori, S., & Holmlund-Rytkonen, M. (2005). *55+ people as Internet users*. Marketing Intelligence & Planning, 23, 58-76

Wijaya, Darma. 2017. *Pengaruh Motivasi dan Gaya Hidup terhadap Keputusan Pembelian*. Perspective Vol. XV, No.2.

**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

LAMPIRAN



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

KUISISIONER PENELITIAN

Kepada Yth,
Bapak/Ibu Responden Penelitian.

Perkenalkan, saya Grace Agustin, mahasiswi tingkat akhir Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta. Sehubungan dengan penyelesaian skripsi yang sedang saya lakukan dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Internal yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Baby Boomers untuk Menggunakan Aplikasi Mobile Banking (Studi Kasus BCA Mobile)”**, saya memohon kesediaan bapak/ibu untuk meluangkan waktu dan berkenan mengisi kuisisioner berikut ini dengan benar, agar informasi yang disajikan dapat dipertanggungjawabkan. Adapun informasi yang Anda berikan akan sangat berarti bagi penelitian ini, serta data-data yang Anda berikan akan dirahasiakan dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian ini.

Petunjuk Umum Pengisian Kuisisioner :

1. Bacalah dan pahami seluruh pernyataan dengan baik
 2. Pastikan jawaban yang Anda isi adalah jawaban yang benar
 3. Berilah tanda centang () pada jawaban yang paling sesuai dengan Anda
- Atas kerjasama dan bantuan Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Grace Agustin



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Bagian I

Berilah tanda centang (\checkmark) pada jawaban yang sesuai dengan Anda

Pertanyaan Penyaring (*screening*)

1. Apakah Anda berumur 55-75 tahun?
 Ya Tidak
2. Apakah Anda pengguna BCA Mobile?
 Ya Tidak
3. Apakah Anda masih bekerja?
 Ya Tidak
4. Apakah Anda berdomisili di Jabodetabek?
 Ya Tidak

Bagian II

Profil Responden

1. Nama
2. Jenis kelamin
 Laki-laki
 Perempuan
3. Pekerjaan
 Pegawai
 Wirausaha
 Guru
 lain-lain
4. Pendapatan perbulan
 < Rp 5.000.000
 Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000
 > Rp 10.000.000
5. Lamanya menggunakan *BCA Mobile*?
 < 1 tahun
 1 – 3 tahun
 > 3 tahun





Bagian III

Pertanyaan Penelitian

Berilah tanda centang (√) pada jawaban yang paling sesuai dengan Anda.

Keterangan :

1. STS = Sangat Tidak Setuju
2. TS = Tidak Setuju
3. N = Netral
4. S = Setuju
5. SS = Sangat Setuju

Lampiran 1. 1. Pernyataan Penelitian Kepribadian

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya menggunakan <i>BCA mobile</i> karena saya ingin menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi.					
2	Saya menggunakan <i>BCA mobile</i> karena saya percaya terhadap teknologi dalam melakukan transaksi keuangan.					
3	Saya menggunakan <i>BCA mobile</i> karena penggunaannya mudah dipelajari.					

Sumber : data diolah

Lampiran 1. 2. Pernyataan Penelitian Sikap

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya menggunakan <i>BCA mobile</i> karena saya merasa <i>BCA mobile</i> bermanfaat.					
2	Saya menggunakan <i>BCA mobile</i> karena saya merasa <i>BCA mobile</i> mudah digunakan.					
3	Saya menggunakan <i>BCA mobile</i> karena saya merasa senang menggunakan <i>BCA mobile</i> .					

Sumber : data diolah

Lampiran 1. 3. Pernyataan Penelitian Kepercayaan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya menggunakan <i>BCA mobile</i> karena saya yakin <i>BCA mobile</i> tidak akan menyebarkan data pribadi dan keuangan saya kepada pihak yg tidak berwenang.					

Hak Cipta :

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

2	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena saya yakin BCA <i>mobile</i> jujur dan tidak akan memanipulasi transaksi keuangan.					
3	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena saya yakin BCA <i>mobile</i> pasti menepati perjanjian transaksi sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati.					
4	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena saya yakin BCA <i>mobile</i> memiliki kemampuan untuk melakukan transaksi sesuai dengan kesepakatan.					

Sumber : data diolah

Lampiran 1. 4. Pernyataan Penelitian Persepsi Risiko

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena saya tidak khawatir BCA <i>mobile</i> akan meminta biaya tambahan yang tidak terduga.					
2	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena saya tidak khawatir akan risiko kehilangan uang.					
3	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena saya merasa aman dengan sistem transaksi yang BCA <i>mobile</i> miliki.					

Sumber : data diolah

Lampiran 1. 5. Pernyataan Penelitian *Consumer Imagery*

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena saya memiliki pandangan bahwa BCA <i>mobile</i> merupakan <i>brand</i> yang terpercaya dan dapat diandalkan.					
2	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena saya memiliki pandangan bahwa BCA <i>mobile</i> memiliki kualitas fitur layanan yang baik.					
3	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena saya memiliki pandangan bahwa harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas layanan.					

Sumber : data diolah



Hak Cipta :

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

Lampiran 1. 6. Pernyataan Penelitian Motivasi Rasional

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya menggunakan BCA mobile karena BCA mobile lebih murah dibandingkan layanan lain.					
2	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena BCA <i>mobile</i> menawarkan lebih banyak fitur layanan yang saya butuhkan dibandingkan layanan lain.					
3	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena BCA <i>mobile</i> lebih mudah digunakan dibandingkan dengan aplikasi layanan lain.					
4	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena BCA <i>mobile</i> lebih aman dibandingkan layanan lain.					

Sumber : data diolah

Lampiran 1. 7. Pernyataan Penelitian Literasi Digital

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena saya mengetahui manfaat serta kegunaan dari BCA <i>mobile</i> .					
2	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena saya memiliki kemampuan untuk menggunakan BCA <i>mobile</i> .					
3	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena saya mampu membuat keputusan yang tepat dalam mengoperasikan BCA <i>mobile</i> .					

Sumber : data diolah

Lampiran 1. 8. Pernyataan Penelitian Keputusan Penggunaan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya terbiasa menggunakan BCA <i>mobile</i> dalam melakukan transaksi keuangan saya					
2	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> dalam melakukan transaksi keuangan sehari-hari saya.					
3	Saya akan menggunakan BCA <i>mobile</i> dalam melakukan transaksi keuangan saya di masa yang mendatang.					

Sumber : data diolah



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

Lampiran 2 Gambaran Distribusi Pernyataan

Lampiran 2. 1. Gambaran Distribusi Pernyataan Kepribadian

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena saya ingin menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi.	0	9	17	31	43
2	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena saya percaya terhadap teknologi dalam melakukan transaksi keuangan.	1	12	20	31	36
3	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena penggunaannya mudah dipelajari.	0	7	19	31	43

Sumber : data diolah

Lampiran 2. 2. Gambaran Distribusi Pernyataan Sikap

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena saya merasa BCA <i>mobile</i> bermanfaat.	0	0	3	35	63
2	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena saya merasa BCA <i>mobile</i> mudah digunakan.	0	7	9	41	43
3	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena saya merasa senang menggunakan BCA <i>mobile</i> .	0	10	15	35	40

Sumber : data diolah

Lampiran 2. 3. Gambaran Distribusi Pernyataan Kepercayaan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena saya yakin BCA <i>mobile</i> tidak akan menyebarkan data pribadi dan keuangan saya kepada pihak yg tidak berwenang.	0	5	21	37	37
2	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena saya yakin BCA <i>mobile</i> jujur dan tidak akan memanipulasi transaksi keuangan.	0	2	14	52	32
3	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena saya yakin BCA <i>mobile</i> pasti menepati perjanjian transaksi sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati.	0	1	13	54	32
4	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena saya yakin BCA <i>mobile</i> memiliki	0	1	8	58	33



Hak Cipta :

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

	kemampuan untuk melakukan transaksi sesuai dengan kesepakatan.					
--	--	--	--	--	--	--

Sumber : data diolah

Lampiran 2. 4. Gambaran Distribusi Pernyataan Persepsi Risiko

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena saya tidak khawatir BCA <i>mobile</i> akan meminta biaya tambahan yang tidak terduga.	1	7	17	43	31
2	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena saya tidak khawatir akan risiko kehilangan uang.	0	4	15	51	30
3	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena saya merasa aman dengan sistem transaksi yang BCA <i>mobile</i> miliki.	0	1	20	49	30

Sumber : data diolah

Lampiran 2. 5. Gambaran Distribusi Pernyataan *Consumer Imagery*

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena saya memiliki pandangan bahwa BCA <i>mobile</i> merupakan <i>brand</i> yang terpercaya dan dapat diandalkan.	0	0	5	28	67
2	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena saya memiliki pandangan bahwa BCA <i>mobile</i> memiliki kualitas fitur layanan yang baik.	0	0	3	44	53
3	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena saya memiliki pandangan bahwa harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas layanan.	0	0	7	54	39

Sumber : data diolah

Lampiran 2. 6. Gambaran Distribusi Pernyataan Motivasi Rasional

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena BCA <i>mobile</i> lebih murah dibandingkan layanan lain.	13	14	15	24	34
2	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena BCA <i>mobile</i> menawarkan lebih banyak	0	14	19	32	35



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

	fitur layanan yang saya butuhkan dibandingkan layanan lain.					
3	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena BCA <i>mobile</i> lebih mudah digunakan dibandingkan dengan aplikasi layanan lain.	0	9	16	43	32
4	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena BCA <i>mobile</i> lebih aman dibandingkan layanan lain.	0	5	26	34	35

Sumber : data diolah

Lampiran 2. 7. Gambaran Distribusi Pernyataan Literasi Digital

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena saya mengetahui manfaat serta kegunaan dari BCA <i>mobile</i> .	0	0	2	44	54
2	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena saya memiliki kemampuan untuk menggunakan BCA <i>mobile</i> .	0	1	5	54	40
3	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> karena saya mampu membuat keputusan yang tepat dalam mengoperasikan BCA <i>mobile</i> .	0	0	6	60	34

Sumber : data diolah

Lampiran 2. 8. Gambaran Distribusi Pernyataan Keputusan Penggunaan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya terbiasa menggunakan BCA <i>mobile</i> dalam melakukan transaksi keuangan saya	0	0	4	53	43
2	Saya menggunakan BCA <i>mobile</i> dalam melakukan transaksi keuangan sehari-hari saya.	0	2	6	48	44
3	Saya akan menggunakan BCA <i>mobile</i> dalam melakukan transaksi keuangan saya di masa yang mendatang.	0	0	6	44	50

Sumber : data diolah

Lampiran 3 Hasil *Pre-test* Uji Validitas dan RealibilitasLampiran 3. 1. Hasil *Pre-test* Uji Validitas Kepribadian

		Correlations			
		Kepridia n	kepribadian	kepribadian	Total kepribadian
X1.1	Pearson Correlation	1	,809**	,708**	,920**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	,809**	1	,713**	,932**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	,708**	,713**	1	,879**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30
Total X1	Pearson Correlation	,920**	,932**	,879**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30

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

Sumber : data diolah

Lampiran 3. 2. Hasil *Pre-test* Uji Realibilitas Kepribadian

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,895	3

Sumber : data diolah



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 3. 3. Hasil *Pre-test* Uji Validitas Sikap

		Correlations			
		Sikap	sikap	sikap	Total sikap
X2.1	Pearson Correlation	1	,275	,267	,525**
	Sig. (2-tailed)		,141	,154	,003
	N	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	,275	1	,821**	,920**
	Sig. (2-tailed)	,141		,000	,000
	N	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	,267	,821**	1	,922**
	Sig. (2-tailed)	,154	,000		,000
	N	30	30	30	30
Total X2	Pearson Correlation	,525**	,920**	,922**	1
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000	
	N	30	30	30	30

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

Sumber : data diolah

Lampiran 3. 4. Hasil *Pre-test* Uji Realibilitas Sikap

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,739	3

Sumber : data diolah



Hak Cipta :

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

Lampiran 3. 5. Hasil *Pre-test* Uji Validitas Kepercayaan

		Correlations				
		keperca yaan	Keperc ayaan	keperca yaan	keperca yaan	Total Keperca yaan
X3.1	Pearson Correlation	1	,795**	,725**	,470**	,875**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,009	,000
	N	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	,795**	1	,841**	,712**	,951**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	,725**	,841**	1	,672**	,915**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson Correlation	,470**	,712**	,672**	1	,779**
	Sig. (2-tailed)	,009	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30
Total X3	Pearson Correlation	,875**	,951**	,915**	,779**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

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

Sumber : data diolah

Lampiran 3. 6. Hasil *Pre-test* Uji Realibilitas Kepercayaan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,898	4

Sumber : data diolah

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

Lampiran 3. 7. Hasil *Pre-test* Uji Validitas Persepsi Risiko

Correlations					
		persepsi risiko	persepsi risiko	persepsi risiko	total persepsi risiko
X4.1	Pearson Correlation	1	,574**	,756**	,878**
	Sig. (2-tailed)		,001	,000	,000
	N	30	30	30	30
X4.2	Pearson Correlation	,574**	1	,700**	,858**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,000
	N	30	30	30	30
X4.3	Pearson Correlation	,756**	,700**	1	,921**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30
Total X4	Pearson Correlation	,878**	,858**	,921**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30

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

Sumber : data diolah

Lampiran 3. 8. Hasil *Pre-test* Uji Realivilitas Persepsi Risiko

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,861	3

Sumber : data diolah



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 3. 9. Hasil *Pre-test* Uji Validitas *Consumer Imagery*

		Correlations			
		consumer imagery	consumer imagery	consumer imagery	total consumer imagery
X5.1	Pearson Correlation	1	,668**	,484**	,830**
	Sig. (2-tailed)		,000	,007	,000
	N	30	30	30	30
X5.2	Pearson Correlation	,668**	1	,763**	,926**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30
X5.3	Pearson Correlation	,484**	,763**	1	,858**
	Sig. (2-tailed)	,007	,000		,000
	N	30	30	30	30
Total X5	Pearson Correlation	,830**	,926**	,858**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30

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

Sumber : data diolah

Lampiran 3. 10. Hasil *Pre-test* Uji Realibilitas *Consumer Imagery*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,838	3

Sumber : data diolah



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 3. 11. Hasil *Pre-test* Uji Validitas Motivasi Rasional

		Correlations				
		motivasi rasional	motivasi rasional	motivasi rasional	motivasi rasional	total motivasi rasional
X6.1	Pearson Correlation	1	,935**	,726**	,804**	,958**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
X6.2	Pearson Correlation	,935**	1	,803**	,820**	,975**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
X6.3	Pearson Correlation	,726**	,803**	1	,627**	,851**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30
X6.4	Pearson Correlation	,804**	,820**	,627**	1	,877**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,958**	,975**	,851**	,877**	1
X6	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

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

Sumber : data diolah

Lampiran 3. 12. Hasil *Pre-test* Uji Realibilitas Motivasi Rasional

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,929	4

Sumber : data diolah



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 3. 13. Hasil *Pre-test* Uji Validitas Literasi Digital

		Correlations			
		literasi digital	literasi digital	literasi digital	total literasi digital
X7.1	Pearson Correlation	1	,632**	,677**	,838**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30
X7.2	Pearson Correlation	,632**	1	,863**	,926**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30
X7.3	Pearson Correlation	,677**	,863**	1	,944**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30
Total X7	Pearson Correlation	,838**	,926**	,944**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30

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

Sumber : data diolah

Lampiran 3. 14. Hasil *Pre-test* Uji Realibilitas Literasi Digital

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,888	3

Sumber : data diolah



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 3. 15. Hasil *Pre-test* Uji Validitas Keputusan Penggunaan

		Correlations			
		keputusan pengguna an	keputusan pengguna an	keputusan pengguna an	keputusan pengguna an
Y1	Pearson Correlation	1	,727**	,789**	,908**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	,727**	1	,739**	,916**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	,789**	,739**	1	,915**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30
Total Y	Pearson Correlation	,908**	,916**	,915**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30

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

Sumber : data diolah

Lampiran 3. 16. Hasil *Pre-test* Uji Realibilitas Keputusan Penggunaan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,892	3

Sumber : data diolah

Lampiran 4 Tabulasi Data Kuisisioner

Lampiran 4. 1. Tabulasi Data Analisis Faktor

No	Kepribadian			Sikap			Kepercayaan				Persepsi Risiko		
	x1.1	x1.2	x1.3	x2.1	x2.2	x2.3	x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x4.1	x4.2	x4.3
1	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	3	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	2	2	2	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	2	5	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3
10	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
12	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
14	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
15	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4
16	3	2	3	5	2	3	4	4	4	4	4	3	4
17	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3
20	3	2	2	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	3	3	3	5	4	4	2	4	4	4	4	2	3
23	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	2	4	3
24	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	4	4	4	3	2	4	4	4	5	4	4	5
27	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
30	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3
31	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	4	3	4	4	5	3	3	4	4	5	4	5	5
35	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
36	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya 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 mengemukakan 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
39	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4
40	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	2	2	4
41	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4
42	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
43	5	4	5	5	5	3	4	4	3	4	2	3	4
44	3	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	2	3
46	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4
47	3	2	4	5	3	4	2	3	3	3	3	4	3
48	3	3	2	5	2	3	3	3	3	2	3	3	4
49	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	2	2	3	5	4	3	3	4	4	4	2	3	3
53	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4
58	4	3	5	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4
59	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
62	3	3	3	5	5	3	2	2	4	4	3	4	4
63	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4
64	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3
70	2	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3
71	2	2	3	5	2	4	2	3	3	3	2	4	3
72	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	4	4	2	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4
76	4	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	2	1	2	5	4	3	2	2	2	3	1	2	3
79	5	4	5	4	5	4	5	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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

80	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	3	4
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4
83	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
84	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
87	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5
88	3	2	3	5	2	3	3	4	4	4	4	4	3
89	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
90	4	2	3	5	2	3	3	4	4	4	4	4	2
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3
96	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4
97	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
99	5	4	5	4	4	3	5	4	3	5	5	4	4
100	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4

No	consumer Imagery			Motivasi Rasional				Literasi Digital		
	x5.1	x5.2	x5.3	x6.1	x6.2	x6.3	x6.4	x7.1	x7.2	x7.3
1	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	2	2	2	4	4	4	3
6	5	4	4	3	3	3	4	5	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
10	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4
11	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
12	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
13	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
14	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
16	5	5	4	2	3	4	4	4	4	4
17	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

18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	4	4	1	2	4	2	5	4	4
20	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	4	1	2	2	3	4	4	4
23	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
24	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	5	5	4	2	3	3	3	4	4	4
31	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	3	4	3	3	4	5	4	4	4	3
35	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
36	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
40	4	4	3	1	2	4	2	5	4	4
41	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
42	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
43	5	4	4	2	4	4	4	4	5	4
44	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
45	5	5	4	2	2	2	3	4	4	4
46	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
47	5	4	4	1	2	3	3	5	4	4
48	5	5	4	1	4	3	3	5	4	4
49	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	5	5	4	2	3	4	3	4	3	3
53	5	4	4	1	2	2	2	4	4	4
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	5	4	4	2	2	3	4	5	4	4
58	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
59	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
62	5	5	4	1	2	4	4	4	4	4
63	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4
64	5	5	4	1	3	3	3	4	4	4
65	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	5	4	2	3	3	3	5	4	4
70	5	5	5	2	2	3	3	5	4	4
71	5	5	3	1	2	3	3	4	4	3
72	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	4	4	2	3	4	3	5	4	4
76	5	5	4	2	2	2	2	4	4	4
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4
79	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4
80	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
83	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
84	5	5	4	2	3	4	3	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4
87	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
88	5	4	4	1	4	2	3	5	4	4
89	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
90	5	5	4	1	2	2	2	5	4	4
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	5	4	4	1	4	4	3	5	4	4
96	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
97	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4
98	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4
99	5	4	3	5	5	5	5	4	4	4
100	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5

Sumber : data diolah



Lampiran 4. 2. Tabulasi Data Analisis Regresi Linear Berganda

No	FAKTOR KEPERIBADIAN												total
	x1.1	x1.2	x1.3	x2.2	x2.3	x4.3	x6.1	x6.2	x6.3	x6.4	x7.2	x7.3	
1	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	57
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	44
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	4	3	28
6	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	38
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
8	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	52
9	4	2	5	5	4	3	3	3	4	3	4	4	40
10	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	50
11	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	45
12	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	37
13	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	40
14	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	50
15	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	49
16	3	2	3	2	3	4	2	3	4	4	4	4	34
17	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
19	4	3	3	3	3	3	1	2	4	2	4	4	32
20	3	2	2	2	3	3	1	2	4	3	4	4	29
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
22	3	3	3	4	4	3	1	2	2	3	4	4	32
23	5	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	40
24	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	52
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
26	5	4	4	3	2	5	5	5	5	5	4	4	47
27	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	52
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
30	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	37
31	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	50
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
34	4	3	4	5	3	5	3	4	5	4	4	3	44
35	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	47
36	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	39
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
39	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3	2	4	38
40	4	3	4	4	3	4	1	2	4	2	4	4	35
41	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	50
42	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	40
43	5	4	5	5	3	4	2	4	4	4	5	4	45
44	3	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	47

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

45	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	4	4	32
46	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	39
47	3	2	4	3	4	3	1	2	3	3	4	4	32
48	3	3	2	2	3	4	1	4	3	3	4	4	32
49	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	38
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
52	2	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	32
53	2	2	2	4	4	3	1	2	2	2	4	4	28
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
55	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	54
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
57	2	3	3	3	3	4	2	2	3	4	4	4	33
58	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	47
59	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	52
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
61	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	51
62	3	3	3	5	3	4	1	2	4	4	4	4	36
63	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	4	4	46
64	4	3	3	4	4	3	1	3	3	3	4	4	35
65	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	45
66	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	47
67	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	50
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
69	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	33
70	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	30
71	2	2	3	2	4	3	1	2	3	3	4	3	29
72	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	51
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
75	4	4	2	3	3	4	2	3	4	3	4	4	36
76	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	4	4	32
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
78	2	1	2	4	3	3	3	4	5	4	5	4	36
79	5	4	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	44
80	5	5	5	3	4	4	2	4	4	4	4	4	44
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
82	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	50
83	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	47
84	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	33
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
86	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	4	37
87	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	50
88	3	2	3	2	3	3	1	4	2	3	4	4	30
89	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	39
90	4	2	3	2	3	2	1	2	2	2	4	4	27
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
95	3	3	3	4	4	3	1	4	4	3	4	4	36
96	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	48
97	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	50
98	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	44
99	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	49
100	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	44

No	FAKTOR PERSEPSI RISIKO							FAKTOR CITRA PRODUK					
	x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x4.1	x4.2	total	x2.1	x5.1	x5.2	x5.3	x7.1	Total
1	3	3	4	4	5	3	22	5	5	5	4	5	24
2	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
3	5	4	4	3	3	4	23	3	4	5	5	4	21
4	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	5	24
5	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	4	4	23
6	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	5	22
7	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
8	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
9	3	3	3	4	3	3	19	5	3	3	3	4	18
10	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	25
11	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	5	22
12	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	4	19
13	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
14	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	4	5	22
15	5	5	4	4	4	5	27	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	4	4	3	23	5	5	5	4	4	23
17	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
18	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
19	3	3	3	4	3	4	20	5	5	4	4	5	23
20	3	3	3	4	3	3	19	4	4	4	4	4	20
21	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
22	2	4	4	4	4	2	20	5	5	5	4	4	23
23	5	4	4	4	4	4	23	4	4	4	3	4	19
24	4	4	4	4	5	5	26	5	4	5	5	5	24
25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
26	4	4	4	5	4	4	25	4	5	4	4	5	22
27	4	5	4	5	5	5	28	4	5	5	5	5	24
28	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
29	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	4	20
30	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	4	4	23
31	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	5	22
32	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
33	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
34	3	4	4	5	4	5	25	4	3	4	3	4	18
35	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	4	24
36	5	5	5	4	4	4	27	5	4	5	4	4	22
37	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
38	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
39	3	3	3	4	3	3	19	4	3	3	3	3	16



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

40	4	4	4	4	2	2	20	5	4	4	3	5	21
41	3	3	3	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
42	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
43	4	4	3	4	2	3	20	5	5	4	4	4	22
44	3	4	4	4	4	4	23	5	5	5	5	4	24
45	4	4	4	4	4	2	22	5	5	5	4	4	23
46	4	4	4	4	2	4	22	4	3	3	4	3	17
47	2	3	3	3	3	4	18	5	5	4	4	5	23
48	3	3	3	2	3	3	17	5	5	5	4	5	24
49	3	3	4	4	4	4	22	3	4	4	4	4	19
50	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
51	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
52	3	4	4	4	2	3	20	5	5	5	4	4	23
53	4	4	4	4	3	3	22	4	5	4	4	4	21
54	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
55	4	4	5	4	4	4	25	5	5	5	5	5	25
56	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
57	3	3	3	3	3	4	19	5	5	4	4	5	23
58	3	3	4	3	3	4	20	4	4	4	5	5	22
59	4	5	5	5	4	4	27	5	5	5	5	5	25
60	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
61	5	4	5	5	5	4	28	4	5	4	5	5	23
62	2	2	4	4	3	4	19	5	5	5	4	4	23
63	4	4	4	5	3	4	24	5	5	4	4	4	22
64	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	4	4	23
65	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
66	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	5	21
67	5	5	5	4	5	4	28	4	5	5	5	5	24
68	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
69	3	4	4	4	3	3	21	5	5	5	4	5	24
70	3	3	3	3	3	4	19	5	5	5	5	5	25
71	2	3	3	3	2	4	17	5	5	5	3	4	22
72	5	5	4	4	5	5	28	5	5	5	5	5	25
73	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
74	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
75	3	4	4	4	4	3	22	5	5	4	4	5	23
76	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	4	4	23
77	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
78	2	2	2	3	1	2	12	5	5	4	4	5	23
79	5	4	4	4	4	4	25	4	5	4	4	4	21
80	5	5	5	5	3	3	26	5	5	5	5	4	24
81	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
82	4	4	4	4	2	4	22	5	4	4	4	5	22
83	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	5	21
84	3	3	3	3	4	4	20	5	5	5	4	4	23
85	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
86	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	20
87	3	4	4	4	4	4	23	5	5	5	5	4	24
88	3	4	4	4	4	4	23	5	5	4	4	5	23



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

89	3	4	4	4	3	3	21	4	4	4	4	4	20
90	3	4	4	4	4	4	23	5	5	5	4	5	24
91	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
92	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
93	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
94	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
95	4	4	4	4	3	3	22	5	5	4	4	5	23
96	4	4	4	4	4	3	23	4	5	5	4	4	22
97	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	5	5	23
98	5	4	4	4	4	4	25	5	5	4	4	4	22
99	5	4	3	5	5	4	26	4	5	4	3	4	20
100	5	5	5	5	4	5	29	4	5	5	5	5	24

No	KEPUTUSAN PENGGUNAAN			
	y1	y2	y3	Total
1	4	4	5	13
2	5	5	5	15
3	4	5	4	13
4	5	5	5	15
5	4	4	4	12
6	4	4	4	12
7	5	5	5	15
8	5	5	5	15
9	4	3	4	11
10	5	5	5	15
11	4	4	4	12
12	3	3	3	9
13	4	4	4	12
14	5	5	5	15
15	4	3	4	11
16	4	4	4	12
17	4	4	4	12
18	4	3	4	11
19	4	4	4	12
20	4	4	4	12
21	5	5	5	15
22	5	5	5	15
23	4	4	4	12
24	4	5	5	14
25	5	5	5	15
26	5	4	5	14
27	5	5	5	15
28	5	5	4	14
29	4	4	4	12
30	4	5	5	14
31	4	5	4	13
32	5	5	5	15
33	5	5	5	15
34	3	5	4	12

35	5	4	4	13
36	4	4	3	11
37	5	5	5	15
38	4	4	4	12
39	5	2	3	10
40	5	4	5	14
41	5	5	4	14
42	4	4	4	12
43	4	4	5	13
44	5	5	5	15
45	4	4	4	12
46	3	4	3	10
47	4	4	5	13
48	4	4	4	12
49	4	4	4	12
50	4	4	4	12
51	5	5	5	15
52	4	4	4	12
53	4	4	4	12
54	5	4	5	14
55	5	5	5	15
56	4	4	4	12
57	4	4	4	12
58	4	4	4	12
59	5	5	5	15
60	5	5	5	15
61	5	4	5	14
62	5	5	5	15
63	4	4	4	12
64	4	4	4	12
65	4	4	4	12
66	4	5	5	14
67	5	5	5	15
68	5	4	5	14
69	5	5	5	15
70	5	5	5	15
71	4	4	4	12
72	5	5	5	15
73	5	5	5	15
74	5	5	5	15
75	4	4	4	12
76	4	4	5	13
77	4	5	5	14
78	4	5	5	14
79	4	5	4	13
80	5	5	5	15
81	5	5	5	15
82	5	5	5	15
83	4	4	4	12

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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





© Hak Cipta 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

84	4	4	4	12
85	4	4	4	12
86	4	4	4	12
87	5	5	5	15
88	4	4	4	12
89	4	3	3	10
90	4	4	4	12
91	5	5	5	15
92	5	5	5	15
93	4	4	4	12
94	5	2	5	12
95	4	5	5	14
96	5	5	5	15
97	5	4	5	14
98	3	4	3	10
99	4	3	5	12
100	4	4	4	12

Sumber : data diolah

Lampiran 4. 3. Total Jawaban Setiap Responden pada Setiap Variabel

No	Kepribadian	Persepsi Risiko	Citra Produk	Keputusan Penggunaan
	Total X1	Total X2	Total X3	Total Y
1	57	22	24	13
2	55	30	25	15
3	44	23	21	13
4	55	30	24	15
5	28	24	23	12
6	38	24	22	12
7	55	30	25	15
8	52	30	25	15
9	40	19	18	11
10	50	24	25	15
11	45	24	22	12
12	37	24	19	9
13	40	24	20	12
14	50	30	22	15
15	49	27	20	11
16	34	23	23	12
17	46	24	20	12
18	55	30	25	11
19	32	20	23	12
20	29	19	20	12
21	55	30	25	15
22	32	20	23	15



© 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

23	40	23	19	12
24	52	26	24	14
25	55	30	25	15
26	47	25	22	14
27	52	28	24	15
28	55	30	25	14
29	44	25	20	12
30	37	24	23	14
31	50	24	22	13
32	55	30	25	15
33	55	30	25	15
34	44	25	18	12
35	47	24	24	13
36	39	27	22	11
37	55	30	25	15
38	44	24	20	12
39	38	19	16	10
40	35	20	21	14
41	50	21	20	14
42	40	24	20	12
43	45	20	22	13
44	47	23	24	15
45	32	22	23	12
46	39	22	17	10
47	32	18	23	13
48	32	17	24	12
49	38	22	19	12
50	44	24	20	12
51	55	30	25	15
52	32	20	23	12
53	28	22	21	12
54	55	30	25	14
55	54	25	25	15
56	44	24	20	12
57	33	19	23	12
58	47	20	22	12
59	52	27	25	15
60	55	30	25	15
61	51	28	23	14
62	36	19	23	15
63	46	24	22	12
64	35	24	23	12

65	45	24	20	12
66	47	24	21	14
67	50	28	24	15
68	55	30	25	14
69	33	21	24	15
70	30	19	25	15
71	29	17	22	12
72	51	28	25	15
73	55	30	25	15
74	55	30	25	15
75	36	22	23	12
76	32	24	23	13
77	55	30	25	14
78	36	12	23	14
79	44	25	21	13
80	44	26	24	15
81	55	30	25	15
82	50	22	22	15
83	47	25	21	12
84	33	20	23	12
85	44	24	20	12
86	37	23	20	12
87	50	23	24	15
88	30	23	23	12
89	39	21	20	10
90	27	23	24	12
91	55	30	25	15
92	55	30	25	15
93	44	24	20	12
94	55	30	25	12
95	36	22	23	14
96	48	23	22	15
97	50	30	23	14
98	44	25	22	10
99	49	26	20	12
100	44	29	24	12

Sumber : data diolah

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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



Lampiran 5 Tabel R dan T

Lampiran 5. 1. Tabel R

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790


 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

28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620

Sumber : data diolah

Lampiran 5. 2. Tabel T

	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df		0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392	
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262	
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135	
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011	
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890	
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772	
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657	
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544	
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434	
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327	
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222	
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119	
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019	
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921	
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825	
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731	
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639	
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549	
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460	
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374	
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289	
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206	
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125	
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045	

Sumber : data diolah

Hak Cipta :

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



Lampiran 6 Lembar Bimbingan

Lembar Bimbingan Pembimbing 1

Lembar Bimbingan

NIM : 4417040030
 Nama : Grace Agustin
 Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
 Nama Dosen Pembimbing : Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si.

Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
22 April 2021	BAB 1 : Revisi latar belakang penelitian	
27 April 2021	BAB 1 : Revisi latar belakang penelitian	
18 Mei 2021	BAB 1 : Revisi latar belakang penelitian	
4 Juni 2021	BAB 1 : Acc latar belakang penelitian dan revisi rumusan masalah	
12 Juni 2021	BAB 2 : Revisi landasan teori dan hipotesis penelitian	
18 Juni 2021	BAB 1 : Revisi rumusan masalah	
30 Juni 2021	BAB 2 : Revisi Judul dan landasan teori	
21 Juli 2021	BAB 1 dan 2 :	

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta 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

	Revisi latar belakang, rumusan masalah dan landasan teori	
23 Juli 2021	BAB 1-3: Acc BAB 1-2 dan revisi penulisan dalam BAB 3	
24 Juli 2021	BAB 3 : Revisi penulisan, indikator penelitian dan pernyataan penelitian	
29 Juli 2021	BAB 3 : Acc BAB 3 dan pernyataan penelitian	
6 Agustus 2021	BAB 4 dan 5 : Revisi penulisan deskripsi responden, hasil penelitian dan saran	
8 Agustus 2021	Acc BAB 1-5	

Menyetujui

KPS Keuangan dan Perbankan Terapan

Depok, Agustus 2021

Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si.

NIP. 196211161992032001



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lembar Bimbingan Pembimbing 2

Lembar Bimbingan

NIM : 4417040030
 Nama : Grace Agustin
 Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
 Nama Dosen Pembimbing : Elisabeth Yansye Metekohy, S.E., M.Si.

Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
22 April 2021	BAB 1 : Revisi cara penulisan, format, dan gap penelitian.	
19 Juni 2021	BAB 1 : Revisi perumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, serta format penulisan judul gambar dan tabel.	
21 Juni 2021	BAB 1 : Acc	
3 Agustus 2021	BAB 2 : Revisi format penulisan gambar, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran,	
3 Agustus 2021	BAB 2 : Acc	
3 Agustus 2021	BAB 3: Revisi jenis dan sumber data penelitian, serta pernyataan penelitian.	

Hak Cipta :





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

6 Agustus 2021	BAB 3 : Acc	
9 Agustus 2021	BAB 4 : Revisi format penulisan gambar.	
10 Agustus 2021	BAB 4-5 : Acc	
11 Agustus 2021	Finalisasi skripsi	

Menyetujui

KPS Keuangan dan Perbankan Terapan

Depok, Agustus 2021



Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si.

NIP. 196211161992032001

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**