



© 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

LAPORAN TUGAS AKHIR

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* BANK SYARIAH INDONESIA TERHADAP MINAT INVESTASI CICIL EMAS (STUDI KASUS GEN Z DI JAKARTA SELATAN)



Disusun Oleh:

Najwa Azizah / 2204321034

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA TIGA
JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



Hak Cipta :

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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

LAPORAN TUGAS AKHIR

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* BANK SYARIAH INDONESIA TERHADAP MINAT INVESTASI CICIL EMAS (STUDI KASUS GEN Z DI JAKARTA SELATAN)



Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.)

Disusun Oleh:

Najwa Azizah / 2204321034

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA TIGA
JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



Hak Cipta :

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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Tugas Akhir yang saya buat tidak terdapat unsur pendapat orang lain atau sudah pernah diajukan. pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas Akhir ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Apabila ternyata di dalam naskah LAPORAN TUGAS AKHIR saya ini terdapat bukti unsur PLAGIASI, maka saya akan bersedia di laporkan dan ini dapat digugurkan dan dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Nama : Najwa Azizah

NIM : 2204321034

Depok, 10 Juni 2025



Najwa Azizah
2204321034



Hak Cipta :

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

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir/ Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Najwa Azizah
NIM : 2204321034
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Judul Laporan TA : Pengaruh *e-Service quality* Bank Syariah Indonesia dalam minat Investasi cicil emas pada Gen Z di Jakarta Selatan.

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M. (Heti))
Anggota Penguji : Nurfala Safitri, S.E., M.E. (Nurfala))

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 01 Juli 2025



Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Sabar Warsini S.E., M.M.
NIP. 196404151990032002



Hak Cipta :

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

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Najwa Azizah

Nomor Induk Mahasiswa : 2204321034

Jurusan/Program Studi : Akuntansi/Keuangan dan Perbankan

Judul Laporan TA : Pengaruh *e- Service quality* Bank Syariah
Indonesia Terhadap Minat Investasi Cicil Emas Gen
Z di Jakarta Selatan

Disetujui Oleh:
Dosen Pembimbing

Nurfala Safitri, S.E., M.E
NIP. 199802012024062001

Diketahui Oleh:
KPS D3 Keuangan dan Perbankan

Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M
NIP. 199004252024062002



Hak Cipta :

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

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan Rahmatnya karena atas berkat viancer dan hidayahnya penulis bisa menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir yang berjudul **“Pengaruh *e-Service quality* Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Investasi Cicil Emas Pada Gen Z di Jakarta Selatan”** yang telah memberikan kemudahan dalam penulisan Laporan Tugas Akhir. Tujuan dibuatnya Laporan Tugas Akhir ini guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan perkuliahan program Diploma Tiga Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam penyelesaian penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan bimbingan, saran-saran, dukungan, serta doa dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E, M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Ibu Heti Suryani Fitri, S.S.T., M.M, selaku Ketua Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan.
4. Ibu Nurfala Safitri, S.E., M.E, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktunya untuk membimbing penulis dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh staff dan karyawan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
6. Mamah Pujiati dan Wahida Muntaza Arifin yang sangat berperan penting bagi kehidupan saya dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
7. Orangtua, adik dan seluruh keluarga besar yang senantiasa mendoakan serta memberikan dukungan dalam penulisan Laporan Tugas Akhir.
8. Alviza Pramudya Wibowo selaku *partner* penulis yang selalu menemani dan memberikan semangat kepada penulis dari awal perkuliahan hingga penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.



Hak Cipta :

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

9. Alma, Selma, dan Laila selaku sahabat penulis yang senantiasa memberikan dorongan emosional dan juga kepedulian terhadap penulis sehingga penulis dapat menulis Laporan Tugas Akhir ini dengan baik dan lancar.
10. Khairunnisa, Silfi, Kayla, dan Mawar selaku sahabat seperjuangan penulis yang setia menemani penulis dari awal perkuliahan sampai penyusunan Laporan Tugas Akhir.
11. Isyfa Nafisyatul Imtiyaz selaku teman seperjuangan bimbingan penulis yang senantiasa saling memberikan semangat dan menemani selama proses bimbingan hingga selesai.

Dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, maka dari itu penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun demi menyempurnakan penulisan laporan ini. Semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Jakarta, 10 Juni 2025

Najwa Azizah

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

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

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Najwa Azizah
NIM : 2204321034
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Pengaruh *e-Service quality* Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Investasi Cicil Emas Gen Z di Jakarta Selatan

Demi mengembangkan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive RoyaltyFree Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: Pengaruh *e-Service quality* Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Investasi Cicil Emas Gen Z di Jakarta.

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalih media atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir 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 : 10 Juni 2025

Yang Menyatakan

Najwa Azizah



Hak Cipta :

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

Najwa Azizah
D3 Keuangan dan Perbankan

**“Pengaruh *e-Service quality* Bank Syariah Indonesia Dalam Minat Investasi Cicil Emas”
(Studi Kasus: Gen Z di Jakarta Selatan)”**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *e-Service quality* terhadap minat nasabah Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan investasi cicil emas, khususnya di kalangan generasi Z di Jakarta Selatan. Kualitas layanan *e-Service quality* yang ditawarkan oleh BSI mencakup aspek seperti kemudahan akses, kecepatan respon, keamanan transaksi, dan kemudahan penggunaan aplikasi, dianggap sebagai faktor penting yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk berinvestasi. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 160 responden dari kalangan generasi Z di Jakarta Selatan. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan *SmartPLS* untuk menguji hubungan antara *e-Service quality* dan minat nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-Service quality* yang berkualitas sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah untuk berinvestasi cicil emas. Dimensi *e-Service quality* seperti kemudahan akses dan kecepatan respons menjadi faktor utama yang meningkatkan minat investasi. Penelitian ini memberikan insight bagi Bank Syariah Indonesia untuk lebih fokus pada peningkatan kualitas layanan digital guna menarik lebih banyak nasabah, khususnya generasi Z dalam berpartisipasi pada produk investasi berbasis syariah.

Kata Kunci: *e-Service quality*, Minat Nasabah, Investasi cicil emas, Bank Syariah Indonesia.

**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

Najwa Azizah

D3 Finance and Banking Study Program

***“The influence of e-Service quality Bank Syariah Indonesia on the interest in gold installment investment
(Case Study of Gen Z in South Jakarta City)”***

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of e-Service quality on the interest of Bank Syariah Indonesia customers in using gold installment investment, especially among generation Z in Jakarta. The quality of electronic services or e-Service quality offered by BSI includes aspects such as ease of access, speed of response, transaction security, and ease of use of the application, considered as important factors that can influence customer decisions to invest. The research method used is quantitative with data collection techniques through questionnaires distributed to 160 respondents from generation Z in South Jakarta. The collected data were then analyzed using SmartPLS to test the relationship between e-Service quality and customer interest. The results of the study indicate that quality e-Service quality has a very positive and significant effect on customer interest in investing in gold installments. Dimensions of e-Service quality such as ease of access and speed of response are the main factors that increase investment interest. This study provides insight for Bank Syariah Indonesia to focus more on improving the quality of digital services in order to attract more customers, especially generation Z, to participate in sharia-based investment products.

Keywords: *e-Service quality, Customer Interest, Ems installment investment, Bank Syariah Indonesia.*

**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	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Laporan Tugas Akhir	3
1.3 Manfaat Penulisan Tugas Akhir.....	3
1.4 Metode Penulisan Laporan Tugas Akhir	4
1.5 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 <i>Theory Of Planned Behavior</i>	6
2.2 <i>e-Service quality</i>	6
2.2 Keputusan Nasabah	8
2.3 Investasi	8
2.4 Cicil Emas	9
2.5 Generasi Z.....	10
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	12
3.1 Sejarah Bank Syariah Indonesia	12
3.2 Struktur Organisasi PT Bank Syariah Indonesia	12
3.3 Bidang Usaha Perusahaan	12
3.4 Visi Misi Bank Syariah Indonesia	15
BAB IV PEMBAHASAN.....	16
4.1 Karakteristik Responden.....	16
4.1.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	17
4.1.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	17
4.1.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	18
4.1.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Agama	19
4.2 Deskripsi Variable Penulisan	19
4.3.1 Analisa Variable <i>e-Service quality</i> (X).....	20



Hak Cipta :

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

4.3.2 Analisa Variable Minat Nasabah (Y)	22
4.3 Analisis Data	24
4.3.1 Pengujian <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran)	24
4.3.2 <i>Average Variance Extracted, Composite Reliability dan Cronbach's Alpha</i>	27
4.3.3 Pengujian <i>Inner Model</i> (Model Struktural).....	27
4.3.4 Uji <i>Bootstrapping</i>	29
BAB V PENUTUP	31
5.1 Simpulan.....	31
5.2 Saran	31
DAFTAR PUSTAKA	32
LAMPIRAN	36



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

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

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Klasifikasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	17
Tabel 4. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	18
Tabel 4. 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	18
Tabel 4. 4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Agama	19
Tabel 4. 5 Analisa Deskriptif Variable <i>e-Service quality</i> (X).....	20
Tabel 4. 6 Analisa Deskriptif Minat Investasi (Y)	22
Tabel 4. 7 Nilai <i>Outer Loading</i>	25
Tabel 4. 8 Tabel Hasil <i>Cross Loading</i>	26
Tabel 4. 9 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> , <i>Cronbach's alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	27
Tabel 4. 10 Nilai <i>R-square</i>	28
Tabel 4. 11 <i>Path Coeffients</i> (Inner Model).....	28
Tabel 4. 12 Uji <i>Bootstrapping</i>	29



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 4. 1 Pengukuran <i>Outer Model Variable Electronic Service Quality</i> dan Minat Nasabah	25
---	----





Hak Cipta :

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pernyataan Bimbingan	37
Lampiran 2 Lembar Bimbingan Penulisan Tugas Akhir.....	38
Lampiran 3 Lembar Persetujuan Sidang Tugas Akhir	39
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian.....	40
Lampiran 5 Data Tabulasi Variable <i>e-Service quality</i>	45
Lampiran 6 Data Tabulasi Variable Minat Nasabah.....	49
Lampiran 7 Dokumentasi Wawancara Dengan Nasabah Cicil Emas	53
Lampiran 8 Struktur Organisasi PT Bank Syariah Indonesia	54





Hak Cipta :

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

Indonesia adalah negara dengan mayoritas beragama islam terbanyak dengan presentasi 87,5% lebih banyak dari presentasi agama lain (Badan Pusat Statistik, 2024). Hal ini menjadi potensi bagi industri keuangan syariah, dari tahun 2020-2021 Indonesia adalah negara dengan perkembangan ekonomi syariah terbaik karena memiliki mayoritas penduduk beragama muslim (Dinar Standard, 2020)

Bank Syariah Indonesia adalah perbankan syariah dengan jumlah peminat nasabah terbanyak. Dalam aspek operasionalnya, BSI juga menyediakan berbagai produk berdasarkan kebutuhan nasabah di masa saat ini maupun masa depan (Rayyan Firdaus, 2024). Berbicara mengenai masa depan maka tidak terlepas dari kegiatan instansi yang dilakukan oleh nasabah. Cicil emas adalah salah satu produk investasi yang dimiliki bank BSI dan memiliki tujuan utama yaitu untuk memperoleh keuntungan finansial yang lebih besar dimasa yang akan datang. Selain itu, dibandingkan dengan investasi lainnya emas memiliki nilai yang lebih stabil karena memiliki nilai fluktuasi yang konsisten (Gustinar, 2022). Hal tersebut menjadi rekomendasi bahwa investasi emas harus dilakukan secepat mungkin bagi usia produktif agar bisa mendapatkan keuntungan yang lebih besar lagi di masa yang akan datang.

Generasi Z merupakan kelompok usia yang memiliki beragam karakteristik unik yang memiliki perbedaan dengan mereka dari generasi sebelumnya. Gen Z memiliki cara pandang yang lebih luas dan berpikiran global, menjunjung tinggi nilai loyalitas dalam hubungan sosial maupun profesional, serta menunjukkan kepedulian dan keterlibatan aktif dalam pembangunan masyarakat, terutama melalui kegiatan investasi juga termasuk ke dalam beberapa karakter gen Z yang mampu bersaing dengan generasi sebelumnya. Saat ini gen Z telah menjadi generasi terbesar di Indonesia karena memiliki total 68.662.815 jiwa dengan porsi sebesar 27,94%, sedangkan populasi gen Z saat ini yang berada di Jakarta Selatan telah mencapai 560.224 jiwa.

Namun, sebagai generasi yang saat ini mayoritas masih berada pada tahap awal dalam membangun karir dan stabilitas finansial, gen Z umumnya belum memiliki



© 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

kapasitas keuangan yang besar untuk langsung melakukan investasi dalam jumlah besar. Maka dalam konteks ini, produk cicil emas dari Bank Syariah Indonesia hadir sebagai alternatif solusi yang relevan dan inklusif bagi gen Z. Skema pembelian yang ditawarkan memungkinkan nasabah untuk memulai investasi dengan pembayaran uang muka terlebih dahulu, kemudian diikuti dengan pelunasan secara bertahap setiap bulan. Hal ini tentunya mempermudah generasi muda yang ingin mulai berinvestasi namun memiliki keterbatasan modal.

Dukungan teknologi digital yang disediakan melalui aplikasi *mobile banking* BYOND by BSI juga memperkuat daya tarik produk ini bagi Gen Z. Aplikasi tersebut menyediakan berbagai fitur layanan modern, salah satunya adalah pembukaan tabungan cicil emas atau e-mas secara online yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja tanpa perlu datang langsung ke kantor cabang. Fleksibilitas ini sangat sesuai dengan gaya hidup gen Z yang sangat bergantung pada teknologi digital dalam aktivitas sehari-hari. Berbagai studi sebelumnya juga menegaskan bahwa gen Z merupakan generasi yang disebut sebagai *digital native* atau sebagai individu yang berkecimbungan dan sudah tumbuh terbiasa sejak kecil menggunakan teknologi seperti *smartphone* dan komputer. Model investasi yang bisa diakses melalui digital juga akan sangat cocok untuk memenuhi kebutuhan investasi gen Z, oleh karena itu BYOND by BSI juga menawarkan kemudahan investasi melalui e-mas sebagai perencanaan keuangan jangka panjang secara bertahap dan berkelanjutan yang akan sangat cocok untuk gen Z sebagai individu yang sudah terbiasa menggunakan teknologi yang memiliki tingkat keterbukaan serta kemudahan dalam menggunakan dan mengakses segala informasi melalui internet (Sakitri, 2021).

Aplikasi BYOND by BSI dirancang untuk mempermudah akses layanan *mobile banking* bagi nasabah, namun kenyataannya masih ada beberapa masalah teknis yang sering terjadi. Salah satu peristiwa yang cukup mengganggu terjadi pada 8 Mei 2023, ketika aplikasi *mobile banking* BSI mengalami gangguan besar di seluruh Indonesia. Insiden ini menyebabkan timbulnya citra negatif terhadap BSI di mata masyarakat. Gangguan yang serupa kembali terjadi setelah BSI melakukan pembaruan dengan mengganti aplikasi BSI Mobile menjadi BYOND by BSI.



Hak Cipta :

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

Perubahan ini menyebabkan beberapa masalah teknis yang tercermin dalam banyaknya ulasan negatif dari pengguna yang terlihat di *platform* seperti *Google Play Store*.

Contoh dari ulasan negatif tersebut adalah komentar dari pengguna bernama Naaaaanaaaaaanaaaaaa, yang menyampaikan keluhannya mengenai aplikasi yang sering kali mengalami gangguan dan terbatasnya transaksi “*Perbaiki Aplikasinya, mohon diperbarui lagi, masih banyak sekali minusnya*”. Keluhan ini mencerminkan bahwa kualitas layanan *e-Service quality* yang diberikan oleh pihak BSI masih jauh dari harapan nasabah, termasuk generasi muda seperti Gen Z. Sebagai generasi yang sangat terbiasa dengan teknologi dan sangat peka terhadap keluhan yang tersebar di *platform digital*, Gen Z cenderung cepat menanggapi ulasan negatif tersebut. Dampak dari masalah teknis yang terjadi adalah dapat mengurangi minat mereka untuk menggunakan produk investasi seperti cicil emas di BSI, karena mereka menilai bahwa kualitas layanan digital yang tidak stabil dapat mengganggu pengalaman mereka dalam bertransaksi dan berinvestasi.

Berdasarkan latar belakang yang terdiri dari data, penulis tertarik meninjau lebih lanjut mengenai *e-Service quality* yang diberikan oleh pihak bank terhadap Keputusan nasabah khususnya generasi Z di kota Jakarta Selatan yang berjudul “**Pengaruh *e-Service quality* Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Investasi Cicil Emas Gen Z di Jakarta Selatan**”

1.2 Tujuan Laporan Tugas Akhir

Adapun yang menjadi tujuan penulisan adalah untuk menganalisis pengaruh keputusan nasabah pada *e-Service quality* Bank Syariah Indonesia terhadap minat investasi cicil emas (Studi Kasus Gen Z di Kota Jakarta Selatan).

1.3 Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Penulisan tugas akhir ini diharapkan memberikan manfaat:

1. Bagi Penulis

Laporan tugas akhir ini dapat menambah wawasan dalam hal pengaruh keputusan nasabah pada *e-Service quality* Bank Syariah Indonesia terhadap minat investasi cicil emas (Studi Kasus Gen Z di Kota Jakarta Selatan) sebagai sarana untuk menghubungkan pemahaman teori yang di dapat dimasa kuliah.



Hak Cipta :

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

Laporan tugas akhir ini dapat dijadikan sebagai salah satu sarana referensi akademis di perpustakaan Politeknik Negeri Jakarta mengenai permasalahan yang terkait dengan penulisan tugas akhir ini.

3. Bagi Bank Syariah Indonesia

Penulisan tugas akhir ini diharapkan bermanfaat bagi PT Bank Syariah Indonesia dalam mengoptimalkan *e-Service quality*, khususnya dalam meningkatkan kualitas layanan digital pada BYOND by BSI melalui fitur pembiayaan cicil emas melalui saran dan masukkan pada laporan tugas akhir ini.

4. Bagi Pihak Lain

Tugas akhir ini diharapkan memberikan manfaat berupa pengetahuan terkait pengaruh keputusan nasabah pada *e-Service quality* Bank Syariah Indonesia terhadap minat investasi cicil emas sehingga dapat menjadi rujukan dalam penelitian selanjutnya.

1.4 Metode Penulisan Laporan Tugas Akhir

Metode penulisan yang digunakan dalam penulisan laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Sumber data

Dalam melakukan penelitian, penulis mencari data dan menggunakan data diantaranya sebagai berikut:

- a. Data primer: yaitu data yang diperoleh secara langsung melalui kuesioner yang disebarkan kepada nasabah BSI, khususnya generasi Z di kota Jakarta Selatan.
- b. Data sekunder: yaitu data yang diperoleh dari berbagai sumber jurnal, artikel, web, berita, buku dan sumber literatur lainnya yang relevan dengan topik laporan tugas akhir ini.

2. Metode pengumpulan data

Selama melakukan penulisan laporan tugas akhir, penulis memperoleh data menggunakan 2 metode pengumpulan data, yaitu:

- a. Kuesioner: yaitu teknik pengumpulan data yang diisi oleh nasabah bank BSI, khususnya pada gen Z yang sudah memiliki cicil emas. Kuesioner ini 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

disusun untuk mengumpulkan informasi tentang persepsi responden terkait keputusan nasabah terutama gen Z dalam memilih investasi cicil emas di BSI.

- b. Studi kepustakaan: yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan kajian melalui buku, jurnal, artikel, berita, web dan sumber literatur lainnya yang relevan dengan topik laporan tugas akhir ini.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir

Agar laporan tugas akhir ini mudah dipahami, penulis menjabarkan sistematika laporan penulisan laporan tugas akhir sebagai berikut:

BAB 1 Pendahuluan, berisi latar belakang penulisan tugas akhir, tujuan penulisan tugas akhir yang berisikan tujuan penulis dalam membuat laporan tugas akhir, manfaat penulisan laporan tugas akhir, metode penulisan laporan tugas akhir yang menjelaskan metode dan juga sumber data yang akan digunakan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, serta sistematika penulisan laporan tugas akhir.

BAB 2 Tinjauan Pustaka, berisi dasar-dasar teori yang relevan dengan topik pembahasan laporan tugas akhir, berisi penjelasan mengenai bank, meliputi pengertian bank dan juga fungsinya. Selanjutnya terdapat penjelasan terkait *e-Service quality*, keputusan nasabah, generasi Z dan cicil emas.

BAB 3 Gambaran Umum Perusahaan, berisi profil Bank Syariah Indonesia yang meliputi sejarah singkat perusahaan, visi dan misi PT Bank Syariah Indonesia.

BAB 4 Pembahasan, berisi topik pembahasan yang akan dibahas pada laporan tugas akhir ini yaitu mengetahui pengaruh *e-Service quality* Bank Syariah Indonesia terhadap minat investasi cicil emas (Studi Kasus Gen Z di Kota Jakarta Selatan).

BAB 5 Penutup, berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan berupa rangkuman yang didapat dari pemaparan pembahasan dan saran berupa masukan yang positif dan membangun.



Hak Cipta :

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

5.1 Simpulan

Penulisan ini menunjukkan bahwa *e-Service quality* terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam memilih cicil emas sebagai investasi. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan digital, seperti kemudahan akses aplikasi, kecepatan transaksi, keandalan sistem, serta tampilan antarmuka yang *user-friendly* berperan penting dalam meningkatkan minat nasabah, terutama dari kalangan generasi muda yang akrab dengan teknologi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas *e-Service quality* merupakan strategi yang relevan dan efektif dalam menarik minat investasi bagi gen Z khususnya di Jakarta Selatan pada segmen pasar ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan melakukan pembahasan mendalam terkait penelitian diatas, maka penulis mampu memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak Bank Syariah Indonesia, disarankan terus melakukan evaluasi dan peningkatan terhadap kualitas layanan, baik dari segi pelayanan langsung (tatap muka) maupun layanan digital (*e-Service quality*), seperti aplikasi *mobile banking*, *website* resmi, dan layanan *customer service*. Upaya ini bertujuan agar nasabah dapat merasakan pengalaman layanan yang responsif, efisien, serta sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
2. Bagi nasabah, sangat disarankan untuk secara aktif mencari dan memverifikasi informasi mengenai produk dan layanan perbankan melalui berbagai *platform* media sosial dan sumber informasi resmi lainnya yang terpercaya.



Hak Cipta:

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

- Afifah, A., & Ardyansyah, F. (2023). Analisis Minat Masyarakat Berinvestasi Emas Melalui Produk Pembiayaan Cicil Emas di Bank Syariah Indonesia Menggunakan Pendekatan Theory of Planned Behavior. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(6), 2879–2900. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i6.3709>
- Badan Pusat Statistik. (2024). *badan statistik-indonesia-2024*.
- Bank Syariah Indonesia. (2021). *Bank Syariah Indonesia*, 2025.
- Budi Antoro. (2024). *Analisis Penerapan Formula Slovin Dalam Penelitian Ilmiah: Kelebihan, Kelemahan Dan Kesalahan Dalam Perspektif Statistik*. <https://jurnal.ananpublisher.com/index.php/jmsh>
- Dianita, I. S., Irawan, H., Deah, A., & Mulya, S. (2021). *Asy-Syarikah Peran Bank Syariah Indonesia Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional*. 3(2), 2021. <http://journal.iaimsinjai.ac.id/index.php/asy-syarikah>
- Dinar Standard. (2020). *State of the Global Islamic Economy Report*.
- Gina Nurgina Gustinar. (2022). *Minat Investasi Mahasiswa-Mahasiswi FBE UII Terhadap Investasi Emas*.
- GS, R. E., M, K. S., Fadilla, D., R, S. D., & Dyah, I. G. A. (2022). Peningkatan pemahaman perilaku swamedikasi dengan metode Theory Planned Behaviour dalam promosi kesehatan. *Jurnal Pengabdian Harapan Ibu (JPHI)*, 4(1), 7. <https://doi.org/10.30644/jphi.v4i1.627>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Partial least squares konsep, Teknik dan aplikasi menggunakan program smartpls 3.0 untuk Penulisan empiris. Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 4(1), 35-46.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). Partial Least Squares Structural Equation Modeling. In *Handbook of Market Research*. Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-05542-8_15-1.
- Johny Budiman*, Y. E. F. J. K. L. V. (2023). Peluang Investasi Emas Jangka Panjang Melalui Produk Cicil Emas BSI. *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan)*, 7(1). <https://doi.org/10.29408/jpek.v7i1.7502>
- Kamil, R., & Laksmi, ; (2023). *Generasi Z, pustakawan dan vita activa kepastakawanan*. <https://doi.org/10.55981/j.baca.2023.1119>
- Nuri Purwanto, Budiyo, & Suherman. (2022). *Theory of Planned Behavior*.
- Rayyan Firdaus. (2024). *Peran Sistem Perbankan Syariah Indonesia Dalam Mendorong Pertumbuhan The Role of Indonesia's Sharia Banking System in Driving Economic and Business Growth in the Digital Era*. <https://jicnusanantara.com/index.php/jiic>
- Robbyono, I. R., Soebiantoro2, U., Program, *, Manajemen, S., Ekonomi, F., Bisnis, D., Pembangunan, U., Veteran, N. ", & Timur, J. (2024). *The Effect Of Perceived Benefits And Electronic Service Quality On Decisions To Use The Neobank Application In Surabaya City*.
- Sakritri, G. (2021). "Selamat Datang Gen Z, Sang Penggerak Inovasi!"
- Thapa, B., & Shah, A. K. (2020). Factors Influencing Investment Decisions in Gold. *Journal of Business and Social Sciences Research*, 5(2), 52–62. <https://doi.org/10.3126/jbssr.v5i2.35234>
- Wardhana, A. (2024). *Model Pengukuran E-Service Quality*. <https://www.researchgate.net/publication/384661017>

LAMPIRAN

**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 milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 1 Surat Pernyataan Bimbingan

Hak Cipta :

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI
Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042,
7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurfala Safitri, S.E.,M.M.

NIP : 199802012024062001

Adalah dosen tetap atau dosen yang ditunjuk oleh Jurusan Akuntansi PNJ menyatakan bersedia sebagai pembimbing penulisan Laporan Tugas Akhir untuk:

Nama : Najwa Azizah

NIM : 2204321034

Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan

dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Meluangkan waktu minimal sekali dalam seminggu untuk membimbing mulai dari diterimanya surat penunjukan, hingga minimal 8 kali bimbingan.
2. Membuat kesepakatan waktu bimbingan dengan mahasiswa.
3. Menyesuaikan jadwal bimbingan tugas akhir sesuai dengan kalender akademik.
4. Apabila saya tidak melaksanakan tugas tersebut maka saya bersedia digantikan oleh dosen lain.

Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Depok, 14 Februari 2025

Pembuat pernyataan

Nurfala Safitri, S.E.,M.M.

NIP. 199802012024062001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI
Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN PENULISAN TUGAS AKHIR

NIM : 2204321034
Nama : Najwa Azizah
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Nama Dosen Pembimbing : Nurfala Safitri, S.E., M.E.

Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
14 Februari 2025	Pemilihan judul dan perumusan latar belakang	
21 Februari 2025	ACC judul dan pembuatan outline TA & judul TA	
28 Februari 2025	ACC Bab 1 & perumusan Bab 2 & Bab 3 literature review & Grand teori	
20 Maret 2025	Revisi Bab 2 dan Bab 3	
01 April 2025	ACC Bab 2 & Bab 3 Perumusan pertanyaan tentuan sampling responden dan	
18 April 2025	Progress pembuatan kuesioner, analisis distribusi jawaban responden	
25 April 2025	Olak data responden menguraikan smart fis, resimpulan hasil responden	
12 Mei 2025	Hasil output data ACC dan revisi analisis hasil	
28 Mei 2025	ACC Analisis hasil, kesimpulan & saran Bab 1-5	
03 Juni 2025	Print & presentasi	

Menyetujui, KPS D3 Keuangan dan Perbankan
Depok, 28 Mei 2025

Heti Suryani Fitri, S.S.T., M.M.
NIP. 199004252024062002

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



Hak Cipta :

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

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Najwa Azizah
NIM : 2204321034
Jurusan / Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Judul Laporan TA : Pengaruh *Electronic Service Quality* Bank Syariah Indonesia dalam minat investasi cicil emas pada gen Z di Jakarta Selatan

Disetujui oleh Pembimbing

Nurfala Safitri, S.E., M.E
NIP. 199802012024062001

Diketahui Oleh
KPS D3 Keuangan dan Perbankan

Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M
NIP. 199004252024062002



Hak Cipta :

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

Lampiran 4 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* BANK SYARIAH INDONESIA TERHADAP MINAT INVESTASI CICIL EMAS GEN Z (STUDI KASUS GEN Z DI JAKARTA SELATAN)

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam,

Perkenalkan nama saya Najwa Azizah. Saya seorang mahasiswa semester akhir yang saat ini sedang melakukan penelitian untuk Tugas Akhir. Penelitian ini berfokus terhadap Pengaruh *Electronic Service Quality* terhadap minat Gen Z dalam melakukan Investasi Cicil Emas, sebagaimana faktor tersebut akan mempengaruhi keputusan keputusan Gen Z di Kota Jakarta terhadap Investasi. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan lebih mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk perbankan.

Dalam rangka pengumpulan data untuk penelitian ini, saya sangat berharap bahwa anda dapat meluangkan waktu sejenak untuk mengisi beberapa pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang telah disiapkan. Kuesioner ini akan sangat membantu dalam memberikan pemahaman mengenai pengaruh *Electronic Service Quality (e-Service Quality)* terhadap minat investasi cicil emas.

Adapun kriteria yang diminta untuk mengisi kuesioner ini adalah sebagai berikut:

1. Laki-laki atau Perempuan.
2. Termasuk dalam kategori Generasi Z yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012.
3. Berdomisili di Jakarta.
4. Merupakan nasabah yang berminat investasi cicil emas di BSI maupun nasabah Bank lainnya.

Jika anda sudah memenuhi kriteria di atas, Sangat besar harapan saya agar anda bersedia menjadi partisipan dalam pengisian kuesioner ini. Semua data yang anda berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ini.

Terima kasih banyak atas waktu dan kerja sama Anda.

Hormat saya,

Najwa Azizah.



© 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

KAREKTERISTIK RESPONDEN

1. Email

2. Jenis Kelamin

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

3. Tahun Kelahiran

- | | | | |
|---------|---------|---------|---------|
| a. 1997 | f. 2002 | k. 2007 | p. 2012 |
| b. 1998 | g. 2003 | l. 2008 | |
| c. 1999 | h. 2004 | m. 2009 | |
| d. 2000 | i. 2005 | n. 2010 | |
| e. 2001 | j. 2006 | o. 2011 | |

4. Agama

- | | |
|------------|-------------|
| a. Islam | d. Budha |
| b. Kristen | e. Konghucu |
| c. Hindu | |

5. Pendidikan Terakhir

- | | |
|----------------------|--------------|
| a. SMA/SMK Sederajat | d. S2 |
| b. Diploma | e. Lain-lain |
| c. S1 | |

6. Pekerjaan

- | | |
|-------------------------|----------------------|
| a. Pegawai Negeri Sipil | d. Pelajar/Mahasiswa |
| b. Pegawai Swasta | e. Lain-lain |
| c. Wiraswasta/Pedagang | |

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



PERTANYAAN KUESIONER

Petunjuk Pengisian:

Pada pernyataan-pernyataan berikut, pilihlah salah satu jawaban berdasarkan tingkat kesesuaian dengan skala berikut:

1 = Sangat tidak setuju

2 = Tidak setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat setuju

e-Service quality

NO	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
<i>Environment quality (kualitas lingkungan)</i>						
1	Saya merasa sangat puas dengan fungsionalitas fitur investasi cicil emas yang ditawarkan oleh BYOND by BSI.					
2	Saya merasa bahwa navigasi yang ditampilkan BYOND by BSI terhadap investasi cicil emas mudah diikuti dan mudah dipahami.					
3	Saya merasa bahwa informasi mengenai cicil emas mudah dipahami hanya dengan memanfaatkan fitur-fitur yang terdapat pada BYOND by BSI.					
<i>Delivery quality (kualitas pengiriman)</i>						
1	Saya merasa sangat dihargai oleh customer service BSI pada saat saya sedang mengalami kendala saat ingin melakukan pembaayaran cicil emas.					
2	Saya merasa bahwa layanan BSI sangat cepat dalam memproses transaksi cicil emas.					
3	Saya sangat puas dengan informasi yang diberikan layanan customer service BSI mengenai cicil emas					
<i>Outcome quality (kualitas hasil)</i>						
1	Saya merasa sangat puas dengan kualitas layanan dan kelengkapan informasi yang saya terima dari BSI setelah melakukan investasi cicil emas.					
2	Saya merasa bahwa BSI memberikan pengalaman investasi cicil emas yang sangat memuaskan.					

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

3	Saya merasa dengan adanya program cicil emas pada BSI akan ada peluang bagi anak muda di masa yang akan datang.					
Technical Quality (kualitas teknik)						
1	Saya merasa bahwa fitur-fitur yang tersedia pada BYOND by BSI sangat mendukung dan efektif dalam mengembangkan investasi cicil emas.					
2	Saya merasa bahwa program cicil emas di BSI memberikan nilai tambah yang signifikan, karena memungkinkan investasi yang cepat dan aman dari risiko kerugian.					
3	Saya merasa aman dan nyaman menggunakan investasi cicil emas pada BSI					
Functional Quality (kualitas fungsional)						
1	Saya merasa bahwa produk-produk investasi BSI, khususnya cicil emas, memiliki kualitas yang sangat baik dan merupakan pilihan yang tepat untuk tabungan jangka panjang.					
2	Saya merasa bahwa proses BSI dalam memproses cicil emas patut diberi apresiasi dalam pengiriman emas setelah cicilan emas dilunasi.					
3	Saya merasa bahwa BYOND by BSI sangat responsif dalam memberikan informasi mengenai dinamika harga emas, yang sangat membantu dalam pengambilan keputusan investasi.					

Minat Nasabah

NO	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Identifikasi Kebutuhan						
1	Saya merasa kombinasi antara motivasi yang kuat, ketersediaan dana yang memadai, dan pemahaman akan risiko yang sesuai semakin memperkuat keinginan saya untuk memulai investasi.					
Pencarian Informasi						
1	Untuk mendukung pengambilan keputusan investasi yang bijak, saya sangat menyarankan untuk mengikuti perkembangan berita dan informasi terkait investasi dari berbagai sumber media.					
Evaluasi Alternatif						



© 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

1	Saya percaya bahwa Investasi Cicil Emas merupakan Investasi yang tepat bagi Generasi Z terutama yang baru merintis karir tetapi ingin mempunyai Investasi dengan modal yang ringan.					
Keputusan Pembelian						
1	Saya merasa bahwa ketertarikan saya terhadap investasi cicil emas semakin kuat karena potensi keuntungan yang dijanjikannya.					





Lampiran 5 Data Tabulasi Variable *e-Service quality*

Tabulasi Jawaban Responden Variable *e-Service quality*

X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X1 0	X1 1	X1 2	X1 3	X1 4	X1 5
3	3	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	5	5	4
4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3



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

[illegible]



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5
5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	4	3	5
5	5	5	4	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5
5	4	4	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4	5	3	3	4	5	4	4	5	5
4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5
5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5
5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
4	3	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3
4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	3	4	4	4
5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3
5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5
5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5
5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2
4	4	5	4	5	5	2	4	5	5	5	4	4	4	5
5	5	4	4	2	4	4	2	5	4	4	5	5	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	2	2	4	5	5
4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5
5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4
5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5
4	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	5	4
5	4	4	5	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5
5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5



Lampiran 6 Data Tabulasi Variable Minat Nasabah

Tabulasi Jawaban Responden Variable Minat Nasabah

Y1	Y2	Y3	Y4
3	4	4	5
5	5	5	5
4	5	4	4
4	4	4	4
4	5	4	4
5	5	5	4
5	4	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
4	5	5	4
4	5	4	4
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	4	5
5	4	4	5
3	3	3	3
4	4	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
3	3	3	4
5	3	4	4
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
5	4	2	4
4	4	4	4
4	5	5	4
5	5	5	5
4	5	4	5
3	3	3	3
3	4	3	3
3	3	3	3
4	4	4	3
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
4	4	4	4
4	3	4	4
4	4	4	5

Hak Cipta :

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





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

- [illegible]





© 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

5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	4	5
4	4	4	5
4	4	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	4	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
4	5	5	5
4	4	5	5
5	5	5	5
5	4	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	4	4	4
5	5	5	5
5	5	5	5
5	4	5	5
5	5	5	5
3	5	5	4
3	5	5	4
4	4	4	4
4	3	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
4	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	4	4	5
5	4	4	5
5	4	4	5
5	4	4	5
5	4	4	5
5	4	4	5
4	5	5	4
5	5	5	5
5	5	4	5
4	5	5	4
5	5	4	5
5	5	4	3
4	4	4	4
4	5	5	4
5	4	5	4
4	4	4	5
5	5	4	5
5	4	5	5
5	4	4	5
5	4	4	5
5	4	4	5
5	4	5	5





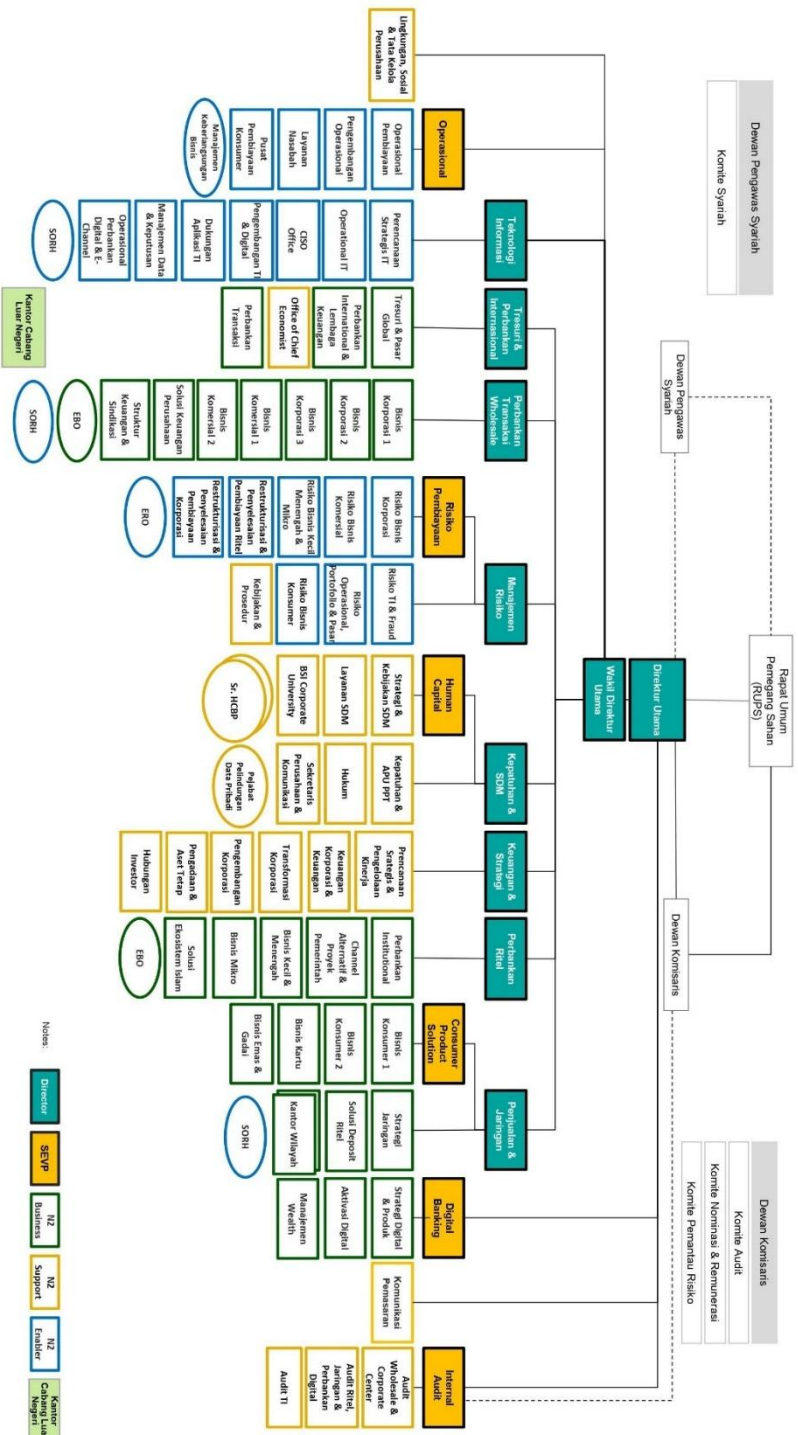
© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 7 Dokumentasi Wawancara Dengan Nasabah Cicil Emas

Hak Cipta :

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

