



© 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

LAPORAN TUGAS AKHIR

PENGARUH PROMOSI PADA *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH BERALIH DARI APLIKASI BSI MOBILE KE BYOND BY BSI (STUDI KASUS GEN Z DI JAKARTA SELATAN)



Disusun oleh:
Isyfa Nafisyatul Imtiyaz/NIM. 2204321004

**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

LAPORAN TUGAS AKHIR

PENGARUH PROMOSI PADA *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH BERALIH DARI APLIKASI BSI MOBILE KE BYOND BY BSI (STUDI KASUS GEN Z DI JAKARTA SELATAN)



Disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya dari Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun oleh:
Isyfa Nafisyatul Imtiyaz/NIM. 2204321004

**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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Isyfa Nafisyatul Imtiyaz

NIM : 2204321004

Program Studi : Keuangan dan Perbankan

Depok, 10 Juni 2025



Isyfa Nafisyatul Imtiyaz

NIM 2204321004

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Isyfa Nafisyatul Imtiyaz

NIM : 2204321004

Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan

Judul Laporan TA: Pengaruh Promosi pada *Electronic Word of Mouth* terhadap Keputusan Nasabah Beralih dari Aplikasi BSI Mobile ke BYOND by BSI (Studi Kasus Gen Z di Jakarta Selatan)

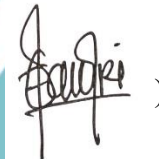
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Rodiana Listiawati, S.E., M.M.

()

Anggota Penguji : Nurfala Safitri, S.E., M.E.

()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 2 Juli 2025

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

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 : Isyfa Nafisyatul Imtiyaz
Nomor Induk Mahasiswa : 2204321004
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/D3 Keuangan dan Perbankan
Judul Laporan TA : Pengaruh Promosi pada *Electronic Word of Mouth* terhadap Keputusan Nasabah Beralih dari Aplikasi BSI Mobile ke BYOND by BSI (Studi Kasus 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



Hak Cipta :

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

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat rahmat dan hidayahnya penulis bisa menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir yang berjudul **“Pengaruh Promosi pada *Electronic Word of Mouth* terhadap Keputusan Nasabah Beralih dari Aplikasi BSI Mobile ke BYOND by BSI (Studi Kasus Gen Z di Jakarta Selatan)”**. 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. Kedua orang tua tercinta, adik, dan seluruh keluarga besar yang senantiasa mendoakan tiada henti untuk penulis serta memberikan semangat, dukungan selama penyusunan Laporan Tugas Akhir.
7. Najwa selaku teman seperjuangan penulis yang setia menemani penulis selama penyusunan Laporan Tugas Akhir.
8. Dina, Widi, Halimah, Nurul, Shanda, Nisa, Syifa, Divya, Jesika selaku sahabat penulis yang senantiasa memberikan dorongan emosional, semangat dan juga kepedulian terhadap penulis sehingga penulis dapat menyusun Laporan Tugas Akhir ini dengan baik dan lancar.



© 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

9. Dava Vitra Kusuma Atmaja yang selalu memberikan semangat dan juga dukungan kepada penulis dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
10. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu namun tidak sedikitpun mengurangi rasa terima kasih penulis.

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

Penulis,

Isyfa Nafisyatul Imtiyaz

**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

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Isyfa Nafisyatul Imtiyaz
NIM : 2204321004
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Tugas Akhir

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:

“Pengaruh Promosi pada *Electronic Word of Mouth* terhadap Keputusan Nasabah Beralih dari Aplikasi BSI Mobile ke BYOND by BSI (Studi Kasus Gen Z di Jakarta Selatan)”

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia 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

Isyfa Nafisyatul Imtiyaz



Hak Cipta :

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

Isyfa Nafisyatul Imtiyaz
Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan

“Pengaruh Promosi pada *Electronic Word of Mouth* terhadap Keputusan Nasabah Beralih dari Aplikasi BSI Mobile ke BYOND by BSI (Studi Kasus Gen Z di Jakarta Selatan)”

ABSTRAK

Perkembangan digital mendorong perbankan untuk berinovasi. Bank Syariah Indonesia (BSI) meluncurkan aplikasi BYOND by BSI sebagai pengganti BSI Mobile, dengan target utama Gen Z. Penulisan ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh promosi pada *e-WOM* terhadap keputusan nasabah beralih ke BYOND by BSI. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden Gen Z di Jakarta Selatan. Hasil analisis menggunakan SmartPLS menunjukkan bahwa *e-WOM* yang terbentuk dari strategi promosi, seperti cashback QRIS di merchant populer (Chatime, HokBen, JCO, Kopi Kenangan), berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Nilai koefisien jalur sebesar 0,974 dan p-value 0,000 memperkuat bahwa ulasan positif dari pengguna yang dipengaruhi oleh promosi mampu mendorong keputusan Gen Z untuk menggunakan BYOND by BSI.

Kata Kunci: *Electronic Word of Mouth*, Keputusan Nasabah, *Mobile Banking*, Bank Syariah Indonesia, Promosi.

**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

Isyfa Nafisyatul Imtiyaz
D3 Finance and Banking Study Program

“The Influence of Promotion on Electronic Word Of Mouth on Customer Decisions to Switch from BSI Mobile Application to BYOND by BSI (Case Study of Gen Z in South Jakarta)”

ABSTRACT

Digital developments encourage banking to innovate. Bank Syariah Indonesia (BSI) launched the BYOND by BSI application as a replacement for BSI Mobile, targeting Gen Z. This paper aims to analyze the influence of promotions on e-WOM on customer decisions to switch to BYOND by BSI. The method used is a quantitative approach by distributing questionnaires to 100 Gen Z respondents in South Jakarta. The results of the analysis using SmartPLS show that e-WOM formed from promotional strategies, such as QRIS cashback at popular merchants (Chatime, HokBen, JCO, Kopi Kenangan), has a positive and significant effect on customer decisions. The path coefficient value of 0.974 and p-value of 0.000 strengthen that positive reviews from users influenced by promotions are able to encourage Gen Z's decision to use BYOND by BSI.

Keywords: Electronic Word of Mouth, Customer Decision, Mobile Banking, Bank Syariah Indonesia, Promotion.

**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	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Laporan Tugas Akhir	1
1.2 Tujuan Laporan Tugas Akhir	4
1.3 Manfaat Penulisan Laporan Tugas Akhir	4
1.4 Metode Penulisan Laporan Tugas Akhir	5
1.5 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Promosi	7
2.2 <i>Promotion Mix</i>	7
2.3 <i>Electronic Word of Mouth</i> (e-WOM)	8
2.4 Keputusan Nasabah	9
2.5 <i>Mobile Banking BYOND by BSI</i>	10
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	11
3.1 Sejarah Bank Syariah Indonesia	11
3.2 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia	11
3.3 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia	12
3.4 Bidang Usaha Bank Syariah Indonesia	12
BAB IV PEMBAHASAN	17
4.1 Karakteristik Responden	17
4.1.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	18
4.1.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan	18
4.2 Deskripsi Variabel Penulisan	19
4.2.1 Analisis Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i> (e-WOM) (X)	19
4.2.2 Analisis Variabel Keputusan Nasabah (Y)	22
4.3 Analisis Data	25
4.3.1 Pengujian <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran)	25
4.3.2 <i>Average Variance Extracted, Composite Reliability dan Cronbach's Alpha</i>	29
4.3.3 Pengujian <i>Inner Model</i> (Model Struktural)	29
4.3.4 Uji <i>Bootstrapping</i>	31
BAB V PENUTUP	33
5.1 Kesimpulan	33
5.2 Saran	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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA	34
----------------------	----



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang 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 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 Pekerjaan.....	18
Tabel 4. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	18
Tabel 4. 3 Analisis Deskriptif Variabel Electronic Word of Mouth (X1)	19
Tabel 4. 4 Analisis Variabel Keputusan Nasabah (Y)	23
Tabel 4. 5 Nilai <i>Outer Loading</i>	26
Tabel 4. 6 Hasil <i>Cross loading</i>	28
Tabel 4. 7 <i>Avarange Variance Extracted, Composite Realibility dan Cronbach's Alpha</i>	29
Tabel 4. 8 Nilai R-Square.....	30
Tabel 4. 9 Path Coeffients (Inner Model)	30
Tabel 4. 10 Uji Bootstrapping.....	31





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 Outer Model Variabel Electronic Word of Mouth dan Keputusan Nasabah	26
---	----





DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia	39
Lampiran 2 Lembar Kuesioner	40
Lampiran 3 Data Tabulasi Variable Electronic Word of Mouth (e-WOM).....	45
Lampiran 4 Data Tabulasi Variable Keputusan Nasabah	48
Lampiran 5 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing	51
Lampiran 6 Lembar Bimbingan Tugas Akhir.....	52
Lampiran 7 Lembar Persetujuan Sidang Tugas Akhir.....	53
Lampiran 8 Lembar Revisi Penguji	54
Lampiran 9 Lembar Revisi Pembimbing	55



Hak Cipta :

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

Perubahan teknologi digital telah merubah pola perilaku masyarakat dalam berinteraksi dan bersosialisasi, termasuk di industri perbankan. Sektor perbankan terus mengalami transformasi yang signifikan dalam cara melayani nasabah mereka. Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah lembaga keuangan syariah yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya. Sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, BSI telah meluncurkan aplikasi mobile banking yang dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi digital, yaitu BSI Mobile yang kemudian dialihkan ke BYOND by BSI sebagai aplikasi pembaruan.

Peluncuran BYOND by BSI pada November 2024 adalah langkah strategis BSI dalam memodernisasi layanan digitalnya memiliki tujuan untuk memperkuat posisi BSI sebagai bank syariah yang terus berkembang di era modern dan mampu bersaing dalam hal kemajuan teknologi (Laoli, 2025). Salah satu langkah utama dalam proses transformasi ini adalah peralihan aplikasi BSI Mobile yang sebelumnya digunakan nasabah ke aplikasi BYOND by BSI. Namun, perpindahan ini bukan sekedar peralihan aplikasi dari lama ke baru saja, tapi juga merupakan peluang besar bagi BSI untuk lebih mengenalkan fitur dan juga tampilan baru yang ditawarkan BYOND by BSI. Fitur dan tampilan tersebut tentunya memiliki keunggulan lebih dibandingkan BSI Mobile.

Keunggulan utama BYOND by BSI terletak pada fitur manajemen keuangan yang lebih canggih, yaitu *Goal Setting* yang memungkinkan nasabah membuat target tabungan spesifik untuk berbagai kebutuhan seperti pernikahan, pendidikan, atau liburan. Fitur ini dilengkapi dengan tips keuangan syariah dan notifikasi anggaran yang membantu nasabah mengelola keuangan secara lebih terstruktur, sementara BSI Mobile hanya menyediakan fitur perbankan dasar tanpa sistem perencanaan keuangan terintegrasi. Kemudian dari segi tampilan, BYOND by BSI menghadirkan desain modern yang menarik dan berfokus pada gaya hidup generasi masa kini khususnya generasi z. Berbeda dengan BSI Mobile yang 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

tampilan sederhana dan klasik (Mubarok, 2024). BSI juga perlu melakukan berbagai solusi promosi yang tepat agar nasabah mudah memahami fitur dan juga manfaat dari aplikasi BYOND by BSI.

Menurut Kotler dan Keller pada (Uluwiyah, 2022) dijelaskan bahwa bauran promosi memiliki 5 unsur, yaitu: Kegiatan iklan (*advertising*), Promosi Penjualan (*Sales Promotion*), Penjualan Personal (*Personal Selling*), Pemasaran langsung (*Direct Marketing*), Hubungan Masyarakat (*Public Relations*) adalah berbagai program yang dirancang untuk mempromosikan atau melindungi citra perusahaan atau masing-masing produknya. Dalam perkembangan era digital, *e-WOM* adalah bentuk pemasaran dengan media internet guna menghasilkan informasi yang tersebar dari mulut ke mulut (Kotler & Keller, 2016). *e-WOM* dapat dikategorikan sebagai bagian dari *Direct Marketing* karena memanfaatkan media internet untuk komunikasi langsung dengan konsumen.

Menurut Andaresta (2023) *Electronic Word of Mouth* (e-WOM) Ulasan positif atau negatif yang dibuat secara langsung oleh calon pengguna atau sebelumnya mengenai produk, layanan, atau perusahaan tertentu dan kemudian tersedia sebagai informasi bagi individu dan organisasi melalui Internet. Menurut Luthfiyatillah et al., (2020) *Electronic Word of Mouth* (e-WOM) adalah media informatif yang memudahkan pengguna untuk mengomunikasikan secara langsung pikiran, perasaan, dan pendapatnya tentang suatu produk, sehingga memberi mereka kesempatan untuk memperoleh berbagai informasi.

Gen Z merupakan kelompok masyarakat yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012 serta aktif menggunakan teknologi digital dan media sosial khususnya di kota Jakarta sebagai pusat ekonomi Indonesia. Menurut Badan Pusat Statistik (2020) Jakarta Selatan memiliki populasi Gen Z sekitar 560.224 jiwa pada Tahun 2020, dan sekitar 362.146 jiwa gen z yang berusia 20-28 tahun (Badan Pusat Statistik, 2020), dapat ditarik kesimpulan yakni kota Jakarta Selatan merupakan salah satu kota dengan populasi Gen Z yang mendominasi. Karakteristik Gen Z lebih menyukai *platform* digital yang menawarkan fleksibilitas sehingga dapat digunakan dimana saja. Selain itu, adanya promosi seperti *cashback* melalui QRIS BYOND by BSI pada minuman seperti Chatime, Kopi Kenangan dan makanan seperti



© 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

HokBen serta JCO menjadi nilai tambah yang mendorong Gen Z untuk beralih dari BSI Mobile ke BYOND by BSI.

Secara teori kegiatan promosi yang dilakukan BSI untuk BYOND by BSI dapat mendorong munculnya respon dan ulasan yang positif dari Generasi Z di internet dan media sosial. Namun, fakta di lapangan bahwa masa peralihan BSI Mobile ke BYOND by BSI menimbulkan respon dan ulasan yang negatif akibat tidak berfungsinya BYOND by BSI dalam beberapa hari. Hal ini terungkap dari hasil ulasan BYOND BSI dari beberapa pengguna seperti dengan nama akun Aditya Nugroho pada 09/02/2025 di google playstore *“Di suruh pindah aplikasi tapi mau mau pindah dari bsi mobile ke byond aja gagal selalu, jaringan lancar, smartphone juga oke, masih aja gak bisa. Belum komplainan masalah lainnya, makin ragu mau pindah ke byond”*. Ulasan lainnya juga diberikan oleh Diki Kurniawan pada 09/02/2025 *“UI udah bagus, pada bagian riwayat transaksi belum ada detail masuk saat transfer masuk. Pembayaran menggunakan QRIS saldo malah ditampilkan. Terlalu banyak maintenance (terus aja pemeliharaan sistem) ini waktu² yang sering digunakan buat transaksi malah perbaikan sistem, haduh, BSI kalah jauh nih”*.

Ulasan dari beberapa pengguna BYOND by BSI tersebut menjadi bukti bahwa praktek di lapangan bertentangan dengan teori yang ada. Dapat dikatakan bahwa keputusan yang diambil oleh konsumen dipengaruhi secara signifikan dan positif oleh *Electronic Word of Mouth* (e-WOM). Konsumen semakin bergantung pada ulasan yang ada di internet, rekomendasi media sosial, dan interaksi antar sesama pengguna di *platform* digital sebelum memutuskan untuk melakukan pembelian. Ini menunjukkan bahwa pelaku usaha atau produsen perlu memprioritaskan reputasi online dan mendorong *e-WOM* positif agar dapat mempengaruhi kepercayaan konsumen.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik meninjau lebih lanjut mengenai pengaruh promosi oleh pihak bank pada *e-WOM* terhadap keputusan nasabah khususnya dikalangan generasi Z di kota Jakarta khususnya Jakarta Selatan dengan judul **“Pengaruh Promosi pada *Electronic Word Of Mouth* terhadap Keputusan Nasabah Beralih dari Aplikasi BSI Mobile ke BYOND by BSI (Studi Kasus Gen Z di Jakarta Selatan)”**.



Hak Cipta :

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

1.2 Tujuan Laporan Tugas Akhir

Tujuan Laporan Tugas Akhir ini adalah untuk menganalisis pengaruh promosi pada *Electronic Word of Mouth* (e-WOM) terhadap keputusan nasabah beralih dari Aplikasi BSI Mobile ke BYOND by BSI (Studi Kasus Gen Z di Jakarta Selatan).

1.3 Manfaat Penulisan Laporan Tugas Akhir

Penulisan tugas akhir ini diharapkan memberikan manfaat:

1. Bagi Penulis
 - a. Laporan tugas akhir ini dapat menambah ilmu pengetahuan dalam hal pengaruh promosi pada *Electronic Word of Mouth* (e-WOM) terhadap keputusan nasabah beralih dari Aplikasi BSI Mobile ke BYOND by BSI (Studi Kasus Gen Z di Jakarta Selatan) sebagai sarana untuk menghubungkan pemahaman teori yang didapat di masa kuliah.
 - b. Persyaratan ini menjadi salah satu ketentuan yang wajib dipenuhi untuk lulus dari program studi D3 Keuangan dan Perbankan di Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta
2. Bagi Politeknik Negeri Jakarta
 - a. Permasalahan yang dibahas dalam Laporan Tugas Akhir ini dapat dijadikan bahan referensi akademis di Perpustakaan Politeknik Negeri Jakarta, sehingga laporan ini berpotensi untuk dijadikan sumber referensi.
 - b. Dapat digunakan sebagai referensi studi kasus sehingga memperkaya pemahaman di dunia perbankan yang mengalami perubahan seiring zaman.
3. Bagi Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan usulan dan pendapat yang tercantum dalam laporan tugas akhir ini, diharapkan Bank Syariah Indonesia dapat memperoleh manfaat untuk mengoptimalkan pemasaran digital, terutama dalam hal peningkatan kualitas pelayanan pada BYOND by BSI.

4. Bagi Pihak Lain

Penulisan laporan tugas akhir ini diharapkan mampu menambah wawasan khususnya dalam pengetahuan mengenai pengaruh promosi pada *Electronic Word of Mouth* (e-WOM) terhadap keputusan nasabah beralih dari aplikasi BSI Mobile ke BYOND by BSI sehingga dapat menjadi rujukan dalam penulisan 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 mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.4 Metode Penulisan Laporan Tugas Akhir

Adapun metode penulisan yang digunakan untuk menyusun laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Sumber data

Untuk mendukung proses penulisan, penulis mengumpulkan data melalui sumber primer maupun sekunder, dengan rincian sebagai berikut:

- a. Data primer, data primer merupakan informasi yang diperoleh langsung oleh penulis melalui pengumpulan data di lapangan dari sumber aslinya.
- b. Data sekunder, data sekunder adalah informasi yang didapat penulis dari sumber yang sudah tersedia sebelumnya dan biasanya berasal dari berbagai referensi seperti buku, jurnal, dokumen pustaka, dan sumber tertulis lainnya.

2. Metode pengumpulan data

Dalam proses penulisan laporan tugas akhir, penulis menerapkan dua metode untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan, diantaranya sebagai berikut:

- a. Kuesioner, teknik ini adalah teknik mengumpulkan data yang nantinya akan diisi oleh nasabah bank BSI dari kalangan Generasi Z (Gen Z). Kuesioner akan disusun untuk mengumpulkan informasi tentang persepsi responden terkait promosi produk, pengaruh *e-WOM*, serta keputusan mereka dalam memilih aplikasi BYOND by BSI.
- b. Wawancara, teknik ini adalah teknik mengumpulkan data yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dari seseorang atau kelompok orang, dengan cara mengajukan pertanyaan kepada narasumber yang memberikan jawaban sesuai informasi yang dibutuhkan.
- c. Studi kepustakaan, teknik ini adalah teknik yang dilakukan dengan mengumpulkan data melalui kajian terhadap buku, jurnal, artikel, berita, situs web, serta berbagai literatur lain yang memiliki relevansi dengan topik 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.5 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir

Penulis merinci sistematika penulisan laporan tugas akhir ini untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi laporan, diantaranya adalah:

Bab 1 Pendahuluan, bagian yang memuat latar belakang penyusunan tugas akhir, tujuan penulisan yang menjelaskan maksud penulis dalam menyusun laporan ini, manfaat dari penulisan laporan tugas akhir, metode penulisan yang mencakup penjabaran metode serta sumber data yang digunakan dalam proses penyusunan, dan juga sistematika penulisan laporan tugas akhir.

Bab 2 Tinjauan Pustaka, yaitu berisikan dasar-dasar teori yang berkaitan dengan topik pembahasan laporan tugas akhir, berisi penjabaran terkait promosi, *promotion mix*, *electronic word of mouth* (e-WOM), keputusan nasabah, kemudian pengertian mengenai mobile banking BSI Mobile dan BYOND by BSI.

Bab 3 Gambaran Umum Perusahaan, yaitu berisi profil Bank Syariah Indonesia (BSI) yang mencakup sejarah singkat perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi perusahaan, dan juga bidang usaha Bank Syariah Indonesia.

Bab 4 Pembahasan, yaitu berisi topik pembahasan yang akan dibahas pada laporan tugas akhir, berupa pengaruh promosi pada *Electronic Word of Mouth* (e-WOM) terhadap keputusan nasabah beralih dari Aplikasi BSI Mobile ke BYOND by BSI (Studi Kasus Gen Z di Jakarta Selatan).

Bab 5 Penutup, yaitu berisikan 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 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya dalam penulisan mengenai pengaruh promosi pada *Electronic Word of Mouth* (e-WOM) terhadap keputusan nasabah beralih dari aplikasi BSI Mobile ke aplikasi BYOND by BSI, maka dapat diambil kesimpulan bahwa *Electronic Word of Mouth* (e-WOM) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,974, p-value 0,000 ($<0,05$) nilai T-statistik 69,666 ($>1,984216952$). Hal ini menunjukkan bahwa ulasan, testimoni, dan informasi yang disebarluaskan secara digital oleh pengguna memiliki dampak yang kuat dalam mempengaruhi keputusan nasabah untuk beralih aplikasi ke BYOND by BSI. Selain itu, program promosi seperti cashback 50% melalui QRIS BYOND by BSI di merchant populer seperti Chatime, Kopi Kenangan, HokBen, dan JCO tidak hanya berhasil menarik nasabah untuk mencoba BYOND by BSI, tetapi juga menciptakan pengalaman positif yang kemudian disebarluaskan melalui komunikasi digital dan membentuk *e-WOM* yang positif.

5.2 Saran

Setelah menganalisis hasil penulisan dan melakukan pembahasan mendalam, beberapa saran didapat oleh penulis, yaitu sebagai berikut:

1. Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat mengoptimalkan program promosi berupa *cashback* melalui QRIS BYOND by BSI pada merchant populer seperti Chatime, Kopi Kenangan, HokBen, dan JCO karena terbukti efektif dalam mendorong peralihan nasabah ke BYOD by BSI.
2. Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat mengoptimalkan dan meningkatkan kualitas layanan keluhan nasabah, yaitu pada *call center* dengan menambahkan fitur *chat bot* sebagai saluran komunikasi tambahan jika nasabah mengalami keluhan terhadap aplikasi BYOND by BSI.



DAFTAR PUSTAKA

- Andaresta, M. (2023). Pengaruh e-WOM (Electronic Word Of Mouth) Produk Terhadap Minat Beli Konsumen pada Akun Facebook @Mak Dhito.
- Anggraini, N. F. (2018). Analisis Pengaruh Theory of Planned Behavior terhadap Niat Beli Makanan Halal pada Masyarakat Surakarta.
- Arisara, G. (2024). Promosi Kesehatan: Pendekatan Intervensi dalam Pendidikan Kesehatan. Penerbit NEM.
https://www.google.co.id/books/edition/Promosi_Kesehatan/VQ0XEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Badan Pusat Statistik. (2020). Jumlah Penduduk menurut Wilayah, Klasifikasi Generasi, dan Jenis Kelamin, Provinsi DKI Jakarta, Tahun 2020. Sensus.Bps.Go.Id. <https://sensus.bps.go.id/topik/tabular/sp2020/2/12/0>
- Bank Syariah Indonesia. (2025). BYOND By BSI. www.bankbsi.co.id.
<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/digitalbanking/parent/produk/byond-by-bsi>
- Bank Syariah Indonesia. (2025). Produk dan Layanan.
- Delila, A. G., & Silvia, V. (2024). Peran Penggunaan BSI Mobile Banking dalam Kemudahan Bertransaksi di Era Modern. *Journal of Informatics and Business*, 1(4).
- Dwiarta, I. M. B., & Alam, W. Y. (2024). Digital Marketing (Nurhaeni, Ed.). CV Mega Press Nusantara.
- Fadlan, A., & Dewantara, R. Y. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol, 62(1).
- Gabriella, T., & Latubolo, D. D. J. (2022). Penerapan Promotion Mix dalam Komunikasi Pemasaran Apartemen Sringhill Royale Suite. *Jurnal Mahasiswa Institut Teknologi Dan Bisnis Kalbis*, 8(3).
- 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.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- 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.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>.
- Juniarta, P. P., Sari, R. J., Wira, K., Saputra, A., Nengah, I., & Astawa, D. (2023). Analisis Electronic Word of Mouth (e-WOM) dalam Keputusan Menginap: Study Kasus Pengaruh e-WOM Terhadap Keputusan Tamu Menginap di Richland Glamping Bali. 6, 2023.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Laoli, N. (2025, January 16). Dua Bulan Pasca Diluncurkan, BYOND by BSI Sudah Capai 3 Juta Pengguna Aktif. *Keuangan.Kontan.Co.Id*. <https://keuangan.kontan.co.id/news/dua-bulan-pasca-diluncurkan-byond-by-bsi-sudah-capai-3-juta-pengguna-aktif>
- Listyawati, L., Herawati, A., Lestari, D. S., & Vernanda. Trizha Hebbly. (2023). Pengaruh Customer Engagement Dan Electronic Word Of Mouth (E-WOM). 7(1).
- Luthfiyatillah, Millatina, A. N., Mujahidah, S. H., & Herianingrum, S. (2020). Efektifitas Media Instagram Dan E-Wom (Electronic Word Of Mouth) Terhadap Minat Beli Serta Keputusan Pembelian. In *Jurnal Penulisan Ipteks* (Vol. 5, Issue 1).
- Luthfiyatillah, Millatina, A. N., Mujahidah, S. H., & Herianingrum, S. (2020). Efektifitas Media Instagram Dan E-Wom (Electronic Word Of Mouth) Terhadap Minat Beli Serta Keputusan Pembelian. In *Jurnal Penulisan Ipteks* (Vol. 5, Issue 1).
- Milza, A. T., Fasa, M. I., Suharto, S., & Fachri, A. (2021). Implementasi BSI Mobile sebagai Wujud Tercapainya Paperless dan Penerapan Green Banking. *IJAB Indonesian Journal of Accounting and Business*, 3(1), 1–12.



Hak Cipta :

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

- Mubarak, F. (2024, October). 5 Perbedaan BYOND by BSI dan BSI Mobile, Cek Cara Daftarnya. [Www.Fortuneidn.Com. https://www.fortuneidn.com/sharia/perbedaan-byond-by-bsi-dan-bsi-mobile-cek-cara-daftarnya-00-mv2nm-ssg67](https://www.fortuneidn.com/sharia/perbedaan-byond-by-bsi-dan-bsi-mobile-cek-cara-daftarnya-00-mv2nm-ssg67)
- Prasetyaningrum, I. D., & Rahmawati, N. I. (2023). Analisis Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, Electronic Word of Mouth, dan Citra Merk Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Situs E-Commerce Lazada di Kota Semarang.
- Purwanto, N., Budiyanto, & Suhermin. (2022). Theory of Planned Behavior: Implementasi Perilaku Electronic Word of Mouth pada Konsumen Marketplace. CV. Literasi nusantara Abadi.
- Ramadhani, H. M., Rahmi, M., & Fathoni, M. A. (2021). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Promosi, Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan menjadi Nasabah Bank. 2, 689–704.
- Rohman, A. R. A., & Santosa, A. B. (2024). Kualitas Produk, Citra Merek dan Electronic Word of Mouth terhadap Keputusan Pembelian Produk Eiger. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 6(3), 812–821.
- Riyanto, S., & Setyorini, W. (2024). Metode Penulisan Kuantitatif Dengan Pendekatan SmartPLS 4.0. *Deepublish Digital*.
- Tunru, A. A., Ilahi, R., & Hikmah, N. (2023). Analisis Minat Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Pendidikan Jasmani Di SDN 027 Samarinda Ulu Kota Samarinda. *Jurnal Pendidikan*, 4(1).
- Uluwiyah. Anisatun Nurul. (2022). Strategi Bauran Promotion Mix (Promotional Mix) dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat (B. Kurniawan & S. Fatimah, Eds.). Multi Pustaka Utama.
- Vanni, K. M., & Nadan, V. S. (2023). Efektivitas Strategi Pemasaran Digital Banking Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri*, 3(2).
- Watung, M., Massie, J. D., & Ogi, I. W. (2022). Pengaruh Electronic Word of Mouth dan Celebrity Endorser dengan Brand Image terhadap Purchase Intention Pembelian Tiket Online (Studi pada Situs Traveloka). 10(1), 1181–1191.

Yusdarwin Waworuntu, A., & Hasan, A. (2024). Pengaruh Electronic Word-of-Mouth (E-WoM) dan Ulasan Online Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. 5, 206–213.



© 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

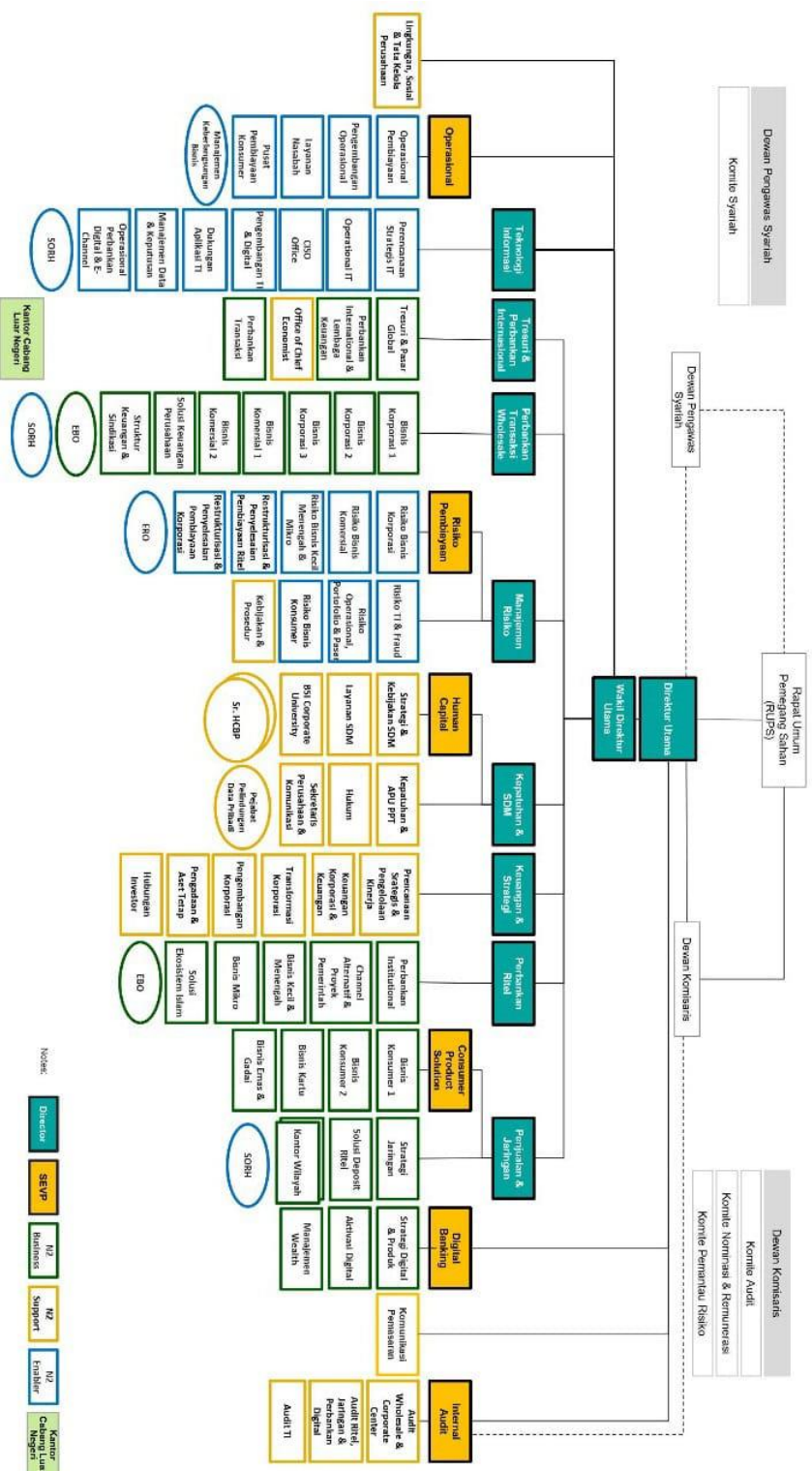


Lampiran 1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia

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

Lampiran 2 Lembar Kuesioner

KUESIONER PENULISAN

PENGARUH PROMOSI PADA *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH BERALIH DARI APLIKASI BSI MOBILE KE BYOND BY BSI (STUDI KASUS GEN Z DI JAKARTA SELATAN)

Selamat Pagi/Sore/Malam,

Perkenalkan, saya Isyfa Nafisyatul Imtiyaz, seorang mahasiswa semester akhir yang saat ini sedang melakukan Penulisan untuk Tugas Akhir. Penulisan ini berfokus pada pengaruh promosi terhadap *Electronic Word of Mouth* (e-WOM) dan bagaimana faktor tersebut dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam beralih dari aplikasi BSI Mobile ke BYOND by BSI, yang melibatkan Generasi Z di Kota Jakarta. Penulisan ini bertujuan untuk memberikan wawasan lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital.

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

1. Laki-laki/Perempuan
2. Termasuk dalam kategori Generasi Z, yang lahir antara tahun 1997 hingga 2005
3. Berdomisili di Jakarta Selatan
4. Merupakan pengguna aktif *mobile banking* BSI atau pernah menggunakan aplikasi *mobile banking* BSI

Jika Anda memenuhi kriteria di atas, 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 Penulisan ini.

Terima kasih banyak atas waktu dan kerja sama Anda.

Hormat saya,

Isyfa Nafisyatul Imtiyaz

KAREKTERISTIK RESPONDEN

- | | |
|-------------------------|----------------------|
| 1. Pendidikan Terakhir | |
| a. SMA/SMK Sederajat | d. S2 |
| b. Diploma | e. Lain-lain |
| c. S1 | |
| 2. Pekerjaan | |
| a. Pegawai Negeri Sipil | d. Pelajar/Mahasiswa |
| b. Pegawai Swasta | e. Lain-lain |
| c. Wiraswasta/Pedagang | |



© 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

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

Mohon untuk memperhatikan dan membaca pernyataan-pernyataan secara baik. Anda diharapkan untuk mengisi kuesioner ini dengan jujur, serta sesuai dengan pengalaman dan kondisi yang sesungguhnya.

Electronic Word of Mouth (e-WOM)

NO	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Satisfaction (Kepuasan)						
1	Saya merasa ulasan positif tentang BYOND by BSI membantu saya memahami manfaat aplikasi ini.					
2	Saya merasa puas dengan informasi yang saya dapatkan dari ulasan pengguna mengenai BYOND by BSI.					
3	Saya lebih yakin beralih ke BYOND by BSI setelah membaca ulasan pengguna yang puas dengan aplikasi ini.					
Loyalty (Kesetiaan)						
4	Saya merasa tertarik untuk tetap menggunakan BYOND by BSI setelah membaca pengalaman pengguna lain yang loyal terhadap aplikasi ini.					
5	Saya merasa lebih setia menggunakan aplikasi BYOND by BSI setelah melihat banyak ulasan positif mengenai aplikasi tersebut di media sosial.					
6	Saya percaya bahwa banyaknya pengguna yang tetap setia menggunakan BYOND by BSI menunjukkan kualitas aplikasi ini.					
Commitment (Komitmen)						
7	Saya semakin yakin menggunakan BYOND by BSI setelah melihat banyak pengguna lain yang setia menggunakan aplikasi ini.					



© 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

8	Saya berkomitmen untuk menggunakan BYOND by BSI karena banyak ulasan positif yang menunjukkan manfaatnya.					
9	Saya lebih termotivasi untuk menggunakan BYOND by BSI setelah melihat bahwa banyak pengguna memberikan ulasan positif secara konsisten.					
Trust (Kepercayaan)						
10	Saya merasa lebih aman menggunakan BYOND by BSI setelah melihat banyaknya ulasan yang menyatakan kepuasan terhadap fitur-fiturnya.					
11	Saya yakin BYOND by BSI adalah pilihan yang tepat karena mendapatkan banyak ulasan positif dari pengguna lain					
12	Saya lebih percaya pada kualitas BYOND by BSI setelah membaca ulasan pengguna yang positif.					

Keputusan Nasabah

NO	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Identifikasi Kebutuhan						
1	Saya menggunakan aplikasi BYOND by BSI karena memang membutuhkan jasa bank.					
2	Saya mengenali kebutuhan akan fitur-fitur baru yang dimiliki BYOND by BSI melalui diskusi online dengan pengguna lain.					
3	Saya menyadari kebutuhan untuk beralih ke BYOND by BSI setelah membaca ulasan tentang fitur-fiturnya di media sosial.					
Pencarian Informasi						
4	Saya mencari informasi sebanyak mungkin mengenai aplikasi BYOND by BSI.					
5	Saya mengumpulkan informasi tentang fitur-fitur BYOND by BSI dari pengalaman pengguna yang dibagikan secara online.					
6	Saya mencari informasi melalui komentar dan diskusi di media sosial tentang keunggulan BYOND by BSI.					
Evaluasi Alternatif						
7	Saya membandingkan aplikasi BYOND by BSI dengan aplikasi mobile banking lainnya.					



© 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

8	Saya menilai manfaat beralih ke BYOND by BSI melalui perbandingan pengalaman pengguna yang dibagikan secara online					
9	Saya mengevaluasi kelebihan BYOND by BSI dibandingkan aplikasi perbankan lainnya.					
Keputusan Pembelian						
10	Saya memutuskan memilih aplikasi BYOND by BSI karena sesuai dengan apa yang saya harapkan.					
11	Saya memutuskan untuk beralih ke BYOND by BSI setelah terpengaruh oleh ulasan positif di media sosial.					
12	Saya memutuskan untuk mengaktifkan BYOND by BSI setelah yakin dengan testimoni pengguna lain di platform online.					

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Lampiran 3 Data Tabulasi Variable *Electronic Word of Mouth* (e-WOM)

Tabulasi Jawaban Responden *Variabel Electronic Word of Muth* (e-WOM)

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12
1	5	5	5	5	1	3	3	3	1	1	1	5
2	4	5	3	3	4	5	5	4	4	3	4	5
3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4
4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5
5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4
6	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5
7	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5
8	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4
9	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
10	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
11	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4
12	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5
13	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
14	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4
15	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5
16	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5
17	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
18	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
19	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
20	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5
21	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5
22	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4
23	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5
24	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
25	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
26	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
27	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
28	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5
29	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5
30	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5
31	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
32	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
33	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5
34	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
35	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5
36	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4
37	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5
38	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5
39	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5
40	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Hak Cipta :

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



© 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

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

91	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
92	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
93	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
94	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
95	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5
96	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2
97	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
98	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5
99	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2
100	4	4	4	5	5	4	4	5	5	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



Lampiran 4 Data Tabulasi Variable Keputusan Nasabah

Tabulasi Jawaban Responden Variabel Keputusan Nasabah

No	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	Y1.11	Y1.12
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	3	4	4	5	3	3	4	4	5	3	4
3	5	2	4	4	5	5	3	3	4	3	4	3
4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5
5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5
6	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5
7	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
8	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
9	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	5
10	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4
11	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5
12	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
13	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
14	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5
15	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5
16	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4
17	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
18	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
19	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
20	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
21	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4
22	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4
23	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4
24	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
25	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4
26	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4
27	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
29	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
30	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4
31	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
32	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5
33	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5
34	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
35	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
36	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5
37	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4
38	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4
39	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5
40	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1
41	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 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

42	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4
43	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1
44	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
45	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
46	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4
47	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2
48	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
49	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5
50	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5
51	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4
52	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5
53	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5
54	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
55	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
56	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5
57	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5
58	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
59	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5
60	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
61	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5
62	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5
63	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
64	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
65	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4
66	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
67	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1
68	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1
69	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
70	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5
71	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
72	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
73	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
74	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5
75	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5
76	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
77	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
78	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4
79	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2
80	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5
81	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5
82	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
83	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4
84	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5
85	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
86	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
87	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5
88	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4
90	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

91	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
92	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5
93	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
94	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
95	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
96	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
97	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
98	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5
99	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1
100	4	5	5	5	4	5	5	5	4	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 5 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing



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.E

NIP : 199802012024062001

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

Nama : Isyfa Nafisyatul Imtiyaz

NIM : 2204321004

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, 21 Februari 2025

Pembuat pernyataan

Nurfala Safitri, S.E., M.E

NIP. 199802012024062001



Lampiran 6 Lembar Bimbingan Tugas Akhir



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 : 2204321004
Nama : Isyfa Nafisyatul Imtiyaz
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Nama Dosen Pembimbing : Nurfala Safitri, S.E., M.E.

Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
19 Februari 2025	Penyerahan judul & perumusan latar belakang	
21 Februari 2025	ACC judul & pembuatan outline & table of content	
28 Februari 2025	ACC bab 1 & perumusan bab 2 & Bab 3 Literature review & Grand theory	
20 Maret 2025	Revisi bab 2 & Bab 3	
01 April 2025	ACC bab 2 & bab 3 perumusan rumus-rumus Bantuan sampling Responden & studi	
18 April 2025	Progres pembagian rumus-rumus, analisis deskriptif & bagian responden	
25 April 2025	Salat data responden menggunakan smart pjs, kompilasi hasil responden	
12 Mei 2025	Hasil output data ACC & Revisi analisis tabel	
28 Mei 2025	ACC Analisis hasil. Pengumpulan & Survei Bab 1-5	

Menyetujui, KPS D3 Keuangan dan Perbankan

Depok, 28 Mei 2025

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



Hak Cipta :

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

Lampiran 7 Lembar Persetujuan Sidang Tugas Akhir

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Isyfa Nafisyatul Imtiyaz
 NIM : 2204321004
 Jurusan / Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
 Judul Laporan TA : Pengaruh Promosi pada *Electronic Word of Mouth (e-WOM)* terhadap Keputusan Nasabah beralih dari Aplikasi BSI Mobile ke BYOND by BSI (Studi Kasus Gen Z di Kota 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 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 8 Lembar Revisi Penguji



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 REVISI SIDANG TUGAS AKHIR – PENGUJI

1. Nama Mahasiswa : Isyfa Nafisyatul Imtiyaz
2. NIM : 2204321004
3. Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Tugas Akhir : Pengaruh Promosi pada *Electronic Word of Mouth* terhadap Keputusan Nasabah Beralih dari Aplikasi BSI Mobile ke BYOND by BSI (Studi Kasus Gen Z di Jakarta Selatan)
5. Dosen Pembimbing : Rodiana Listiawati, S.E., M.M.

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1	lihat di TAsya	ok	
2			
3			
4			
5			

Catatan:

Revisi diisi Dosen Pembimbing

Hasil Revisi diisi mahasiswa apa saja yang sudah di perbaiki

Keterangan diisi Dosen dan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Depok, 17 Juni 2025

Dosen Penguji

(Rodiana Listiawati, S.E., M.M.)

NIP. 196106111988032002

Note: Dosen memberikan tanda tangan setelah mahasiswa menyelesaikan revisi



© 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 9 Lembar Revisi Pembimbing



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 REVISI SIDANG TUGAS AKHIR – PEMBIMBING

1. Nama Mahasiswa : Isyfa Nafisyatul Imtiyaz
2. NIM : 2204321004
3. Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Tugas Akhir : Pengaruh Promosi pada *Electronic Word of Mouth* terhadap Keputusan Nasabah Beralih dari Aplikasi BSI Mobile ke BYOND by BSI (Studi Kasus Gen Z di Jakarta Selatan)
5. Dosen Pembimbing : Nurfala Safitri, S.E., M.E.

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1	disesuaikan dgn kevin	Sesuai Ok	[Signature]
2	dan pengisi LTA		
3			
4			
5			

Catatan:

Revisi diisi Dosen Pembimbing

Hasil Revisi diisi mahasiswa apa saja yang sudah di perbaiki

Keterangan diisi Dosen dan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Depok, 17 Juni 2025

Dosen Pembimbing

[Signature]

(Nurfala Safitri, S.E., M.E.)

NIP. 199802012024062001

Note: Dosen memberikan tanda tangan setelah mahasiswa menyelesaikan revisi