



© 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

SKRIPSI TERAPAN

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KUALITAS *E-SERVICE*,
DAN FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN
BANK DIGITAL SEABANK OLEH NASABAH GENERASI Z DI
WILAYAH JABODETABEK**



Disusun Oleh:
ARDITA TRI RAHAYU / 2104421006

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



© 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

SKRIPSI TERAPAN

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KUALITAS *E-SERVICE*,
DAN FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN
BANK DIGITAL SEABANK OLEH NASABAH GENERASI Z DI
WILAYAH JABODETABEK**

Disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan dari Politeknik
Negeri Jakarta

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun Oleh:

ARDITA TRI RAHAYU / 2104421006

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
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 yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ardita Tri Rahayu
NIM : 2104421006
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan
Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa yang dituliskan di dalam Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan (plagiasi) karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Skripsi telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 07 Juli 2025



Ardita Tri Rahayu

NIM. 2104421006



© 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

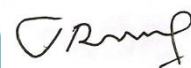
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Ardita Tri Rahayu
NIM : 2104421006
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
Judul Skripsi : **Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kualitas *E-Service*, dan Fitur Layanan terhadap Keputusan Penggunaan Bank Digital SeaBank Oleh Nasabah Generasi Z di Wilayah Jabodetabek**

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si. ()

Anggota Penguji : Efriyanto, S.E., M.M. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal :

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si.
NIP. 197009131999031002



Hak Cipta :

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

Nama Penyusun : Ardita Tri Rahayu
Nomor Induk Mahasiswa : 2104421006
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan
Judul Skripsi :
“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kualitas *E-Service*, dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Bank Digital SeaBank Oleh Nasabah Generasi Z di Wilayah Jabodetabek”

Disetujui Oleh:

Pembimbing

Efriyanto, S.E., M.M.
NIP. 196501051991031005

Diketahui Oleh:

Ketua Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan

Heri Abrianto, S.E., M.M.
NIP. 196510051997021001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kualitas *E-Service*, dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Bank Digital SeaBank Oleh Nasabah Generasi Z di Wilayah Jabodetabek”** ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
2. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Angkatan 2021.
3. Bapak Efriyanto, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan saran, bimbingan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
4. Seluruh Dosen Akuntansi atas semua ilmu, saran, nasehat, serta bimbingan yang telah diberikan selama perkuliahan.
5. Keluarga yang selalu menjadi sumber kekuatan dan semangat bagi penulis. Terima kasih atas doa yang tak pernah berhenti terucap dalam diam, atas kasih sayang yang mengalir tanpa syarat, dan atas pengorbanan yang tak pernah diminta balas.
6. KB 3.0— Mba Nov, Mba Caca, Mas Darma, Mas Rafly, Anggi, dan Anur. Terima kasih telah hadir sebagai *support system* terbaik. Juga kepada Elmier, terima kasih telah menjadi *partner* diskusi yang kritis dan menyenangkan.
7. “Bisa Lulus Bareng” 4 tahun bersama bukan waktu yang singkat. Walau di tahap akhir ini kita menempuh jalur skripsi masing-masing, kalian tetap jadi bukti bahwa perjalanan ini tidak pernah benar-benar sendiri. Terima kasih atas segala tawa, dukungan, dan ingatan yang melekat.



© 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

8. Teman-teman BKT A angkatan 2021, terima kasih atas kebersamaan dan dukungan selama empat tahun ini.
9. Teman-teman SMP, SMK, dan kuliah yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas tawa, semangat, dan waktu yang pernah kita bagi bersama.
10. Seluruh pihak yang terlibat serta membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
11. *Last but not least*, kepada seorang perempuan sederhana bernama **Ardita Tri Rahayu**, yang di usianya ke-22 tahun telah berhasil melangkah sejauh ini. Perempuan yang terkadang sulit dimengerti isi kepalanya—bisa begitu dewasa, namun juga polos seperti anak kecil pada umumnya. Terima kasih telah hadir di dunia ini. Terima kasih telah bertahan, bahkan saat rasanya semua ingin menyerah. Terima kasih telah melewati berbagai rintangan yang datang tanpa aba-aba. Terima kasih karena terus memilih untuk hidup, memilih untuk tetap berjalan, memilih untuk tetap belajar, dan terus tumbuh. Terima kasih telah menjadi manusia yang tak sempurna, tapi selalu mau berusaha. Berbahagialah selalu, Ardita. Rayakan dirimu sekecil apapun pencapaianmu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena dengan segala keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang masih harus penulis tingkatkan lagi agar bisa lebih baik ke depannya. Untuk itu, penulis sangat menerima kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat untuk siapapun yang membacanya.

Depok, 23 Juni 2025

Ardita Tri Rahayu
2104421006



© 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

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Ardita Tri Rahayu
NIM : 2104421006
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Non-ekseklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kualitas *E-Service*, dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Bank Digital SeaBank Oleh Nasabah Generasi Z di Wilayah Jabodetabek**. Dengan hak bebas royalti *non-eksklusif* ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalih media atau memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada Tanggal : 07 Juli 2025

Yang Menyatakan,

Ardita Tri Rahayu
NIM. 2104421006



Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kualitas *E-Service*, dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Bank Digital SeaBank Oleh Nasabah Generasi Z di Wilayah Jabodetabek

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan, kualitas *e-service*, dan fitur layanan terhadap keputusan penggunaan bank digital SeaBank oleh generasi Z di wilayah Jabodetabek. SeaBank merupakan salah satu bank digital yang menawarkan berbagai produk juga fitur unggulan, seperti produk tabungan dan adanya fitur bebas biaya transfer hingga 100 kali. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pengguna SeaBank berusia 17-28 tahun. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan *software* SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel independen yaitu persepsi kemudahan, kualitas *e-service*, dan fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan SeaBank. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin mudah suatu layanan digunakan, semakin baik kualitas digital yang ditawarkan, dan semakin relevan fitur yang disediakan, maka semakin tinggi pula keputusan generasi Z untuk menggunakan layanan SeaBank.

Kata Kunci: SeaBank, Generasi Z, Persepsi Kemudahan, Kualitas *E-Service*, Fitur Layanan, Keputusan Penggunaan.

Hak Cipta :

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



The Influence of Perceived Ease of Use, Electronic Service Quality, and Service Features on the Decision to Use SeaBank Digital Bank by Generation Z Customers in the Jabodetabek Area

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of perceived ease of use, e-service quality, and service features on the decision to use the digital bank SeaBank by generation Z in the Jabodetabek area. SeaBank is one of the digital banks that offers various products and superior features, such as savings products and the feature of free transfer fees up to 100 times. This study uses a quantitative approach with a survey method. Primary data was obtained by distributing questionnaires to 100 respondents who were SeaBank users aged 17-28 years. The analysis technique used was multiple linear regression with the help of SPSS software. The results of the study showed that the three independent variables, namely perceived ease, e-service quality, and service features, had a positive and significant effect on the decision to use SeaBank. These findings indicate that the easier a service is to use, the better the digital quality offered, and the more relevant the features provided, the higher the decision of generation Z to use SeaBank services.

Keywords: *SeaBank, Generation Z, Perceived Ease of Use, E-Service Quality, Service Features, Decision to Use.*

**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



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	7
1.3.Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4.Tujuan Penelitian	9
1.5.Manfaat Penelitian.....	9
1.6.Sistematika Penyusunan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1.Landasan Teori.....	11
2.1.1. Model <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> (UTAUT)	11
2.1.2. Kualitas <i>E-Service</i>	13
2.1.3. <i>Marketing Mix</i> (Bauran Pemasaran)	14
2.1.4. Produk	14
2.1.5. Fitur Layanan	15
2.1.6. Keputusan Penggunaan	16
2.1.7. Bank Digital	17
2.1.8. Generasi Z.....	18
2.1.9. Fitur Bebas Biaya Transfer 100 kali	19
2.2.Penelitian Terdahulu	20
2.3.Kerangka Pemikiran	21
2.4.Pengembangan Hipotesis.....	21



Hak Cipta :

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

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1. Jenis Penelitian.....	26
3.2. Subjek dan Objek Penelitian.....	26
3.3. Metode Pengambilan Sampel.....	26
3.4. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	27
3.5. Metode Pengumpulan Data Penelitian.....	28
3.6. Variabel Operasional.....	28
3.7. Metode Analisis Data.....	30
3.7.1. Uji Instrumen Data.....	30
3.7.2. Uji Asumsi Klasik.....	31
3.7.3. Analisis Regresi Linier Berganda	32
3.7.4. Uji Hipotesis	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1. Gambaran Umum Objek dan Responden Penelitian	34
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	37
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	38
4.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	39
4.1.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan SeaBank.....	39
4.1.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Transfer dan Alasan Menggunakan SeaBank.....	40
4.2. Uji Instrumen Data	41
4.2.1. Uji Validitas	41
4.2.2. Uji Reliabilitas	43
4.3. Distribusi <i>Item</i> Pernyataan.....	43
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	45
4.4.1. Uji Normalitas.....	46
4.4.2. Uji Multikolinearitas	47
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas.....	48
4.5. Analisis Regresi Linier Berganda	49
4.6. Uji Hipotesis	50
4.6.1. Uji Parsial (Uji T)	50
4.6.2. Uji Simultan (Uji F).....	51
4.6.3. Uji Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>).....	52
4.7. Pembahasan Penelitian	53



Hak Cipta :

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

4.7.1. Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan Bank Digital SeaBank Oleh Nasabah Generasi Z di Wilayah Jabodetabek	54
4.7.2. Pengaruh Kualitas <i>E-Service</i> Terhadap Keputusan Penggunaan Bank Digital SeaBank Oleh Nasabah Generasi Z di Wilayah Jabodetabek	55
4.7.3. Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Bank Digital SeaBank Oleh Nasabah Generasi Z di Wilayah Jabodetabek	56
4.7.4. Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kualitas <i>E-Service</i> , dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Bank Digital SeaBank Oleh Nasabah Generasi Z di Wilayah Jabodetabek	57
BAB V PENUTUP	59
5.1. Kesimpulan	59
5.2. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	66



**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 TABEL

Tabel 3.1 Skor Skala <i>Likert</i>	28
Tabel 3.2 Variabel Operasional	28
Tabel 4.1 Hasil Jawaban Responden.....	35
Tabel 4.2 Uji Validitas.....	42
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.4 Distribusi Item Variabel Persepsi Kemudahan (X1)	44
Tabel 4.5 Distribusi Item Variabel Kualitas <i>E-Service</i> (X2)	44
Tabel 4.6 Distribusi Item Variabel Fitur Layanan (X3)	44
Tabel 4.7 Distribusi Item Pernyataan Keputusan Penggunaan (Y)	45
Tabel 4.8 Uji <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov</i>	46
Tabel 4.9 Uji Multikolinearitas	47
Tabel 4.10 Uji Glejser.....	49
Tabel 4.11 Uji Regresi Linier Berganda.....	49
Tabel 4.12 Uji Parsial (Uji T).....	51
Tabel 4.13 Uji Simultan (Uji F)	52
Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>)	52



Hak Cipta :

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Keputusan Penggunaan Bank Digital.....	1
Gambar 1.2 Produk Tabungan dan Fitur Bebas Biaya Transfer 100 Kali	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	36
Gambar 4.2 Umur Responden.....	37
Gambar 4.3 Jenis Pekerjaan Responden	37
Gambar 4.4 Pendapatan Responden.....	38
Gambar 4.5 Domisili Responden.....	39
Gambar 4.6 Lama Menggunakan SeaBank.....	40
Gambar 4.7 Frekuensi Transfer dan Alasan Penggunaan SeaBank	40
Gambar 4.8 Grafik <i>Normal Probability Plot</i>	46
Gambar 4.9 Uji Heteroskedastisitas.....	48





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 Penelitian Terdahulu	67
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 3 Tabulasi Data Responden	76
Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen Data	78
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik	80
Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis	82



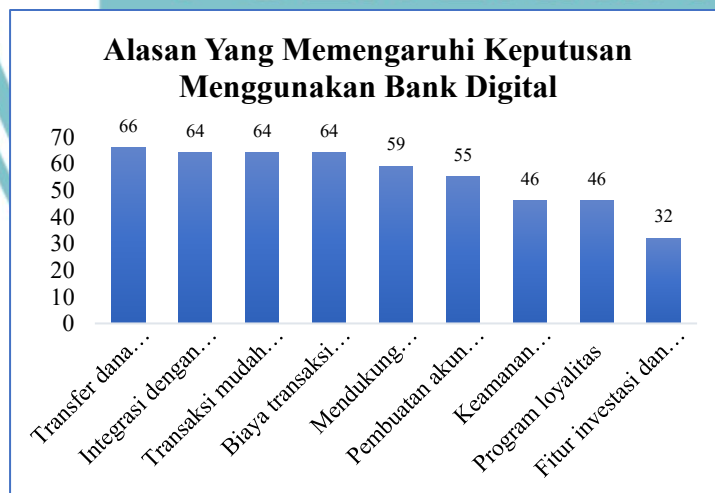
Hak Cipta :

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah industri perbankan. Perbankan digital muncul sebagai hal yang paling dominan, di mana lembaga keuangan terus berusaha untuk menggabungkan inovasi finansial ke dalam layanan guna meningkatkan efisiensi, akses, dan pengalaman nasabah (Judijanto et al., 2024). Terjadi pergeseran dari layanan perbankan yang biasanya interaksi langsung mengunjungi cabang fisik menuju solusi berbasis digital. Berdasarkan laporan Bank Indonesia, volume transaksi Uang Elektronik (UE) pada triwulan III tahun 2023 mengalami pertumbuhan tahunan sebesar 10,34% (yoy) hingga mencapai Rp116,54 triliun. Sementara itu, volume transaksi digital tercatat sebesar Rp15.148,71 triliun atau meningkat 12,83% (yoy). Di sisi lain, transaksi pembayaran menggunakan kartu ATM, kartu debit, dan kartu kredit mengalami penurunan sebesar 4,94% (yoy), dengan total mencapai Rp2.041,72 triliun (MNC Bank, 2023). Penurunan penggunaan kartu bank mencerminkan peningkatan minat masyarakat terhadap layanan perbankan digital yang dapat digunakan kapan saja dan di mana saja.



Gambar 1.1 Keputusan Penggunaan Bank Digital
Sumber: Populix, 2024 (Data diolah, 2025)



© 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

Bank digital semakin menjadi pilihan utama masyarakat Indonesia dalam melakukan transaksi keuangan sehari-hari. Gambar 1.1 merupakan hasil survei Populix (2024) sebuah lembaga riset *consumer insight platform* terhadap 250 responden yang berasal dari 60% generasi Z dan 40% generasi Milenial, sebagian besar pengguna bank digital berpendapat bahwa transfer dana yang cepat dan mudah menjadi alasan utama dalam menggunakan bank digital (66%), integrasi dengan layanan pembayaran lain, transaksi di mana saja, dan biaya transaksi yang lebih terjangkau. (64%), serta mendukung banyak transaksi sekaligus dalam satu aplikasi (59%). Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa kemudahan, kecepatan, dan biaya yang terjangkau merupakan faktor-faktor utama yang mendorong masyarakat Indonesia, terutama generasi muda untuk beralih ke bank digital.

Keputusan individu untuk memanfaatkan layanan perbankan digital, terutama SeaBank, sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berhubungan. Keputusan penggunaan adalah proses pengambilan keputusan yang telah ditentukan mengenai barang yang akan digunakan atau tidak dan diperoleh setelah melakukan aktivitas yang telah dilakukan sebelumnya (Rinaldi et al., 2020). Di zaman digital yang bergerak cepat seperti sekarang, perilaku konsumen khususnya generasi Z, tidak hanya terfokus pada kebutuhan transaksi saja, tetapi juga melibatkan berbagai elemen lain yang dapat meningkatkan kenyamanan serta efisiensi dalam memakai layanan. Generasi Z saat ini mendominasi populasi usia produktif dan memiliki potensi besar dalam berbagai sektor, termasuk ekonomi digital. Tumbuh seiring dengan perkembangan teknologi digital dan internet, generasi Z memiliki tingkat literasi digital serta kemampuan beradaptasi terhadap teknologi yang relatif lebih tinggi dibandingkan generasi sebelumnya (Krisnajaya & Ariesa, 2024). Generasi Z dikenal sebagai kelompok yang memiliki harapan atau ekspektasi tinggi terkait kemudahan dan inovasi teknologi, termasuk dalam menentukan perbankan digital, biasanya melibatkan evaluasi yang mendalam terkait aspek-aspek seperti kemudahan, kualitas layanan, hingga nilai tambah dari fitur yang ditawarkan.

Dalam hal ini, produk tabungan SeaBank muncul sebagai salah satu pilihan bagi generasi Z karena memberikan akses cepat, efisien, dan hemat biaya dalam



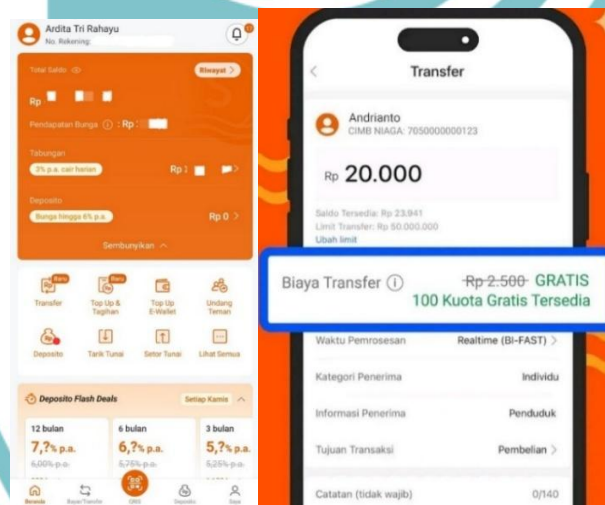
© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

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

pengelolaan keuangan sehari-hari. Produk tabungan SeaBank memiliki tujuan untuk memudahkan nasabah dalam berbagai kegiatan finansial sehari-hari dengan memberikan bunga tabungan yang dibayarkan secara harian, bebas biaya administrasi dan bebas biaya transfer (SeaBank, 2023). Berdasarkan data dari Laporan Tahunan SeaBank 2023, produk tabungan dilaporkan mencapai Rp8.611 miliar, mengalami pertumbuhan sebesar 7,30% atau setara dengan Rp586 miliar jika dibandingkan dengan angka Rp8.025 miliar pada tahun lalu.

Fitur bebas biaya transfer hingga 100 kali yang menjadi fokus dalam penelitian ini merupakan bagian integral dari produk tabungan digital SeaBank, bukan layanan yang terpisah. Akses terhadap fitur ini hanya dapat dilakukan oleh nasabah yang memiliki dan menggunakan tabungan SeaBank. Dengan demikian, pemanfaatan fitur tersebut oleh generasi Z secara tidak langsung merepresentasikan keputusan mereka dalam memilih tabungan digital SeaBank sebagai sarana utama dalam aktivitas transaksi keuangan digital.



Gambar 1.2 Produk Tabungan dan Fitur Bebas Biaya Transfer 100 Kali
Sumber: Aplikasi SeaBank, 2025

SeaBank sebagai bank digital yang sudah dikenal luas, berusaha memenuhi harapan ini dengan menyediakan aplikasi *user-friendly* dan sejumlah fitur menarik yang terintegrasi dalam produk tabungannya. Gambar 1.2 menampilkan salah satu fitur andalan, yaitu fitur bebas biaya transfer 100 kali, yang dianggap sangat selaras dengan ciri dan kebutuhan generasi Z yang umumnya aktif dalam melakukan transaksi secara digital di berbagai *platform*. Hal ini selaras dengan faktor



© 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

keputusan penggunaan bank digital yang dilakukan oleh generasi Z, yaitu transfer dana cepat dan aman (66%) serta biaya transaksi yang lebih terjangkau (64%). Kehadiran fitur ini memberikan nilai tambah bagi para nasabah, terutama dalam hal hemat biaya dan kenyamanan saat melakukan transaksi sehari-hari. Fitur bebas transfer 100 kali juga untuk meningkatkan loyalitas serta intensitas penggunaan produk tabungan SeaBank secara konsisten. Dengan demikian, bisa diasumsikan bahwa fitur bebas biaya transfer 100 kali bukan sekedar tambahan, melainkan salah satu faktor kunci dalam pilihan generasi Z untuk memilih dan menggunakan produk tabungan SeaBank.

Keputusan dalam penggunaan ini mencerminkan sejauh mana seseorang merasa percaya diri, nyaman, dan termotivasi untuk mengadopsi serta terus menggunakan produk atau layanan digital secara berkelanjutan. Dalam konteks perbankan digital, keputusan ini tidak hanya didasarkan pada faktor harga atau promosi semata, tetapi juga merefleksikan pandangan subjektif pengguna mengenai keandalan, kenyamanan, dan manfaat aplikasi dalam mendukung kebutuhan finansial sehari-hari.

Salah satu aspek yang krusial dalam penggunaan bank digital adalah persepsi mengenai seberapa mudah aplikasi tersebut digunakan. Pendapat Bayu & Dewa dalam (Rahmawati & Yuliana, 2020) mengungkapkan persepsi mengenai kemudahan adalah sejauh mana seseorang dapat memahami penggunaan teknologi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Venkatesh et al., 2003) penilaian mengenai seberapa mudah generasi Z menggunakan aplikasi perbankan digital sangat dipengaruhi oleh 4 konstruk, yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions*. Keempat elemen ini membentuk pandangan pengguna generasi Z mengenai seberapa mudah layanan digital SeaBank dirasakan serta seberapa baik layanan tersebut memenuhi kebutuhan finansial. SeaBank berhasil mengembangkan aplikasi *user-friendly* dan responsif, sejalan dengan keinginan generasi Z yang mengedepankan kenyamanan, efisiensi serta kemudahan akses dalam mengelola keuangan melalui produk tabungan digital. Tidak hanya dari sisi antarmuka, kemudahan tersebut juga didukung oleh fitur layanan yang langsung



© 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

terintegrasi di dalam aplikasi, seperti bebas biaya transfer 100 kali, yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi keuangan tanpa perlu berpindah *platform* atau menanggung biaya tambahan.

Ahamed et al., (2024) berpendapat bahwa penting untuk mengeksplorasi penerimaan teknologi di kalangan konsumen muda, khususnya dalam konteks perbankan digital. Hal ini menjadi relevan karena generasi Z cenderung lebih memilih *platform* yang memberikan akses mudah, meminimalisir hambatan teknis, serta menawarkan pengalaman penggunaan yang praktis, efisien, dan hemat biaya. Oleh karena itu, persepsi kemudahan tidak hanya mencakup desain aplikasi, tetapi juga menyatu dengan kemudahan fitur yang tersedia dalam produk tabungan, seperti bebas biaya transfer 100 kali yang mendukung aktivitas finansial harian generasi Z secara langsung.

Kualitas *e-service* juga memegang peranan penting dalam menentukan keputusan penggunaan layanan perbankan digital. Zeithaml et al., 2013 dalam Nengsih et al., (2021) kualitas *e-service* mencakup banyak elemen, termasuk kemudahan dalam penggunaan, keandalan sistem, perlindungan data, ketanggapan terhadap layanan, serta ketersediaan fitur-fitur penting bagi nasabah. Parasuraman et al., (2005) menunjukkan bahwa kualitas *e-service* dapat dinilai melalui empat aspek utama, yakni *Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availability*, dan *Privacy* yang semuanya berpengaruh besar terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna layanan digital.

Generasi Z memiliki kemampuan adaptasi yang baik terhadap teknologi digital, mengharapkan standar tinggi dalam layanan elektronik, termasuk aksesibilitas yang mudah, *real-time*, serta layanan yang dapat diandalkan kapan pun dan di mana pun. SeaBank berupaya memenuhi ekspektasi tersebut melalui pengembangan kualitas *e-service* yang terintegrasi langsung dalam produk tabungan. Salah satu contohnya adalah fitur bebas biaya transfer 100 kali, yang tidak hanya meningkatkan efisiensi transaksi, tetapi juga memberikan kenyamanan lebih bagi pengguna dalam mengelola keuangan secara fleksibel dan hemat biaya. Fitur ini mencerminkan kombinasi antara *efficiency* dan *fulfillment*, karena nasabah dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat tanpa harus memikirkan beban biaya tambahan.



© 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

Selain kemudahan dalam penggunaan dan kualitas *e-service*, fitur layanan dalam bank digital juga memainkan peran penting terhadap keputusan penggunaan. Konsumen menilai suatu barang atau layanan berdasarkan gabungan berbagai atribut yang terdapat pada barang tersebut, yang pada akhirnya memengaruhi keputusan dan tingkat kepuasan. Generasi Z yang tumbuh dalam perkembangan teknologi dan budaya digital memiliki cara yang sangat berbeda dalam memilih produk. Oleh karena itu, produk yang menawarkan fitur baru, tampilan yang unik, atau kecanggihan teknologi yang lebih tinggi biasanya menjadi daya tarik utama (Lesmana et al., 2025).

SeaBank menghadirkan fitur layanan unggulan yang terintegrasi langsung dengan produk tabungan, yang menjadi kebutuhan utama pengguna dalam aktivitas keuangan sehari-hari, yaitu fitur bebas biaya transfer 100 kali, yang menjadi nilai tambah signifikan karena dapat menghemat biaya transaksi sekaligus memberikan kemudahan bagi pengguna untuk melakukan berbagai pembayaran dan pengiriman dana lintas *platform*. Selain itu, fitur-fitur lainnya seperti *top up e-wallet*, akses layanan investasi, serta sistem pembayaran digital yang cepat dan terintegrasi, semakin memperkuat daya tarik SeaBank di tengah persaingan bank digital.

Hal ini telah menarik perhatian penulis untuk menguji faktor yang mendukung keputusan penggunaan nasabah generasi Z dalam menggunakan bank digital SeaBank yang dipengaruhi oleh persepsi kemudahan, kualitas *e-service* dan fitur layanan bebas biaya transfer 100 kali. Berbagai penelitian sebelumnya, menunjukkan bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh positif terhadap keputusan penggunaan (Rahmawati & Yuliana, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Akhyar & Sisilia, (2023) juga menunjukkan persepsi manfaat dan persepsi kemudahan pada keputusan penggunaan memiliki nilai sudah sangat baik yang artinya berpengaruh positif. Namun, pada penelitian Alfani & Ariani, (2023) menunjukkan jika persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan kepada keputusan penggunaan, sedangkan variabel manfaat, risiko, dan kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan.

Penelitian Susilowati & Solehatun, (2023) menghasilkan temuan variabel *e-service quality* dan kemudahan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan, 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

tetapi kepercayaan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Mitalia, (2023) mengungkapkan jika *e-service quality* atau kualitas *e-service* (layanan elektronik) memiliki dampak negatif terhadap keputusan pembelian dan harga memiliki dampak negatif tidak signifikan terhadap keputusan pembelian. Penelitian Rumuar & Nugroho, (2024) menunjukkan bahwa kepercayaan, fitur layanan, kemudahan, dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan di kalangan generasi Z. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Putra & Ginting, (2022) menunjukkan bahwa fitur tidak berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan generasi Z pada aplikasi bank digital.

Dengan meninjau berbagai studi sebelumnya yang menampilkan hasil yang bervariasi, serta melihat pola kebutuhan dan perilaku generasi Z dalam menggunakan layanan digital, penting untuk melakukan penelitian tambahan menentukan dampak dari persepsi kemudahan, kualitas *e-service*, dan fitur layanan terhadap keputusan penggunaan SeaBank.

1.2. Rumusan Masalah

Meskipun fitur bebas biaya transfer antarbank menjadi salah satu keunggulan kompetitif SeaBank, keputusan penggunaan fitur ini oleh generasi Z di wilayah Jabodetabek belum sepenuhnya dapat diprediksi dengan jelas. Menurut survei Populix (2024) terhadap 60% generasi Z menyebut transfer dana cepat dan aman (66%) serta biaya transaksi yang lebih terjangkau (64%) sebagai alasan utama menggunakan bank digital, namun berbagai keluhan pengguna di Google Play Store mengindikasikan terdapat *gap* antara minat dan realisasi penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat faktor lain yang memengaruhi keputusan akhir pengguna, di luar keberadaan fitur itu sendiri. Salah satu dugaan adalah persepsi terhadap kemudahan penggunaan. Banyak pengguna mengeluhkan kesulitan *login*, gagal mendaftar akun, serta dana yang tersimpan tidak dapat ditarik dengan mudah. Beberapa pengguna bahkan merasa terkendala karena SeaBank tidak memiliki kartu fisik produk tabungan untuk melakukan transaksi di ATM. Selain itu, *error* pada menu aplikasi juga memperparah pengalaman penggunaan, sehingga fitur bebas biaya transfer terasa tidak semudah yang dijanjikan.



Hak Cipta :

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

Di sisi lain, kualitas layanan digital atau *e-service* juga tidak boleh diabaikan. SeaBank sebagai bank digital harus mampu menyediakan sistem yang cepat, stabil, dan aman dalam menjalankan fitur transfer antarbank. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan sebaliknya. Sejumlah pengguna mengeluhkan transfer dana yang belum masuk meskipun sudah menunggu hingga empat hari, serta gagal transfer yang berulang.

Keluhan lainnya datang dari fitur layanan bebas biaya transfer 100 kali yang di rasa oleh nasabah belum optimal, seperti belum tersedianya fitur *QR Code* untuk menerima dana atau transfer masuk, fitur transfer yang tidak merespon dengan baik, serta ketidakmampuan menggunakan layanan BI-Fast. Masalah-masalah ini dapat menurunkan kepercayaan pengguna dan berdampak pada keputusan untuk terus menggunakan atau berpindah ke bank digital lain yang dinilai lebih andal. Generasi Z yang sangat kritis dan selektif dalam memilih layanan digital, pengalaman pengguna (*user experience*) memainkan peran yang sangat besar dalam pengambilan keputusan. Jika fitur tidak didukung oleh kemudahan dan kualitas layanan yang konsisten, maka keunggulan tersebut tidak cukup kuat untuk mempertahankan loyalitas pengguna.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka pertanyaan penelitian dapat dituliskan sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi kemudahan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan penggunaan bank digital SeaBank oleh nasabah generasi Z di wilayah Jabodetabek?
2. Bagaimana kualitas *e-service* berpengaruh secara parsial terhadap keputusan penggunaan bank digital SeaBank oleh nasabah generasi Z di wilayah Jabodetabek?
3. Bagaimana fitur layanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan penggunaan bank digital SeaBank oleh nasabah generasi Z di wilayah Jabodetabek?
4. Bagaimana persepsi kemudahan, kualitas *e-service*, dan fitur layanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan penggunaan bank digital SeaBank oleh nasabah generasi Z di wilayah Jabodetabek?



Hak Cipta :

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

1.4. Tujuan Penelitian

Dari pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan secara parsial terhadap keputusan penggunaan bank digital SeaBank oleh nasabah generasi Z di wilayah Jabodetabek.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas *e-service* secara parsial terhadap keputusan penggunaan bank digital SeaBank oleh nasabah generasi Z di wilayah Jabodetabek.
3. Untuk menganalisis pengaruh fitur layanan secara parsial terhadap keputusan penggunaan bank digital SeaBank oleh nasabah generasi Z di wilayah Jabodetabek.
4. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan, kualitas *e-service*, dan fitur layanan terhadap keputusan penggunaan bank digital SeaBank oleh nasabah generasi Z di wilayah Jabodetabek.

1.5. Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian yang telah dipaparkan di atas, penulis berharap skripsi ini dapat menjadi manfaat bagi pihak-pihak luar, baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat dari penelitian adalah:

1. Manfaat Teoritis

Sebagai dasar dan referensi untuk penelitian selanjutnya yang mengacu pada pengaruh persepsi kemudahan, kualitas *e-service*, dan fitur layanan dalam penggunaan bank digital.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Perusahaan

Diharapkan menjadi masukan bagi bank digital SeaBank dalam meningkatkan kualitas layanan, menyesuaikan dan mengembangkan fitur-fitur aplikasi digital, serta memberikan gambaran mengenai pentingnya inovasi berkelanjutan berdasar harapan juga preferensi generasi Z.
 - b. Bagi Pembaca

Diharapkan mampu memberikan wawasan kepada para pembaca mengenai faktor-faktor yang dapat memengaruhi keputusan generasi Z dalam



Hak Cipta :

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

menggunakan aplikasi bank digital, terutama mengenai pengaruh persepsi kemudahan, kualitas *e-service*, dan fitur layanan terhadap keputusan penggunaan bank digital.

1.6. Sistematika Penyusunan

Penyusunan skripsi ini terdiri atas lima bab yang diharapkan agar pembaca dapat lebih mudah memahami alur pembahasan. Berikut adalah urutan dari penyusunan skripsi ini:

BAB I PENDAHULUAN menyajikan alasan pemilihan topik penelitian serta kondisi yang mengharuskan penelitian ini dilakukan. Bab ini mencakup pertanyaan penelitian yang menjadi inti dari studi, tujuan yang hendak dicapai, dan manfaat penelitian baik dari segi teoritis maupun praktis. Di bagian akhir bab ini, disajikan sistematika penulisan yang menggambarkan struktur dan urutan pembahasan dalam skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA mengulas teori-teori yang berkaitan dengan topik yang diteliti, serta hasil studi-studi sebelumnya yang memiliki kesamaan dalam tema maupun pendekatan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN menguraikan rancangan penelitian yang mencakup jenis serta pendekatan yang diterapkan, sekaligus metode pengumpulan data. Bab ini menjelaskan metode analisis data yang diterapkan untuk mengolah hasil penelitian. Selain itu, mencakup subjek atau objek penelitian, teknik pengambilan sampel, dan instrumen penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN menyajikan temuan dari penelitian yang telah diuji dan dianalisis berdasarkan metodologi yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya.

BAB V PENUTUP berisi ringkasan yang diambil dari hasil penelitian. Selain itu, terdapat saran yang dapat diterapkan untuk penelitian mendatang, serta memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi para pihak berkepentingan.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa, persepsi kemudahan ikut membentuk keputusan penggunaan SeaBank oleh nasabah generasi Z di Wilayah Jabodetabek. Ini menunjukkan bahwa generasi Z lebih suka menggunakan layanan keuangan digital yang sederhana, mudah diakses dan tidak melibatkan prosedur yang rumit. Kualitas *E-Service* juga turut berperan dalam keputusan penggunaan SeaBank oleh nasabah generasi Z di wilayah Jabodetabek. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas *e-service* SeaBank, seperti stabilitas aplikasi, kemudahan navigasi, serta kecepatan dan kejelasan informasi dalam aplikasi, berperan penting dalam mendukung penggunaan produk tabungan digital. Terutama, fitur bebas biaya transfer 100 kali dapat dimanfaatkan secara maksimal jika didukung oleh *e-service* yang andal dan *user-friendly*, sehingga pengguna merasa nyaman dan percaya untuk terus menggunakan layanan SeaBank.

Kemudian, fitur layanan tidak kalah penting dalam membentuk keputusan penggunaan SeaBank oleh nasabah generasi Z di wilayah Jabodetabek. Produk tabungan yang dilengkapi fitur bebas biaya transfer 100 kali dinilai tidak hanya memudahkan dalam melakukan aktivitas transaksi tetapi juga memberikan nilai tambah dari segi ekonomi serta keuntungan langsung bagi pengguna. Persepsi kemudahan, kualitas *e-service*, dan fitur layanan secara bersama memiliki keterkaitan terhadap keputusan penggunaan SeaBank oleh nasabah generasi Z di wilayah Jabodetabek. Hasil penelitian ini menunjukkan jika variasi keputusan penggunaan SeaBank dijelaskan melalui gabungan antara persepsi kemudahan, kualitas *e-service*, dan fitur layanan.

5.2. Saran

1. Bagi SeaBank: Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan agar SeaBank terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan digital secara keseluruhan agar tetap sesuai dengan kebutuhan generasi Z. Salah satunya, mengembangkan fitur pengelolaan tabungan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pribadi pengguna,



© 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

seperti penetapan tujuan menabung atau pengaturan saldo berdasarkan kategori, untuk meningkatkan kenyamanan pengguna dalam mengelola keuangannya.

SeaBank perlu menjaga kestabilan dan kecepatan aplikasi dengan melakukan perbaikan sistem secara teratur serta menangani potensi kesalahan aplikasi (*error*). Kemudian, untuk meningkatkan loyalitas pengguna, SeaBank dapat memberikan program insentif, seperti *reward point* setelah pengguna menyelesaikan serangkaian aktivitas tertentu dalam aplikasi. Inovasi ini diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan efisiensi, serta memperkuat hubungan jangka panjang antara SeaBank dan pengguna di kalangan generasi Z.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya: Penelitian selanjutnya disarankan untuk memasukkan variabel tambahan yang mungkin memengaruhi keputusan dalam menggunakan bank digital, seperti tingkat kepercayaan, promosi, *hedonic motivation*, *habit* atau kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi. Dengan memperkenalkan variabel tersebut hasil penelitian dapat menjadi lebih mendalam dan memberikan pandangan yang lebih luas. Selain itu, dapat menjelajahi wilayah lain di luar Jabodetabek agar hasilnya dapat mencerminkan lebih banyak populasi. Terakhir, analisis perbandingan antara beberapa bank digital juga bisa dilakukan untuk menentukan bank mana yang fitur-fiturnya paling berpengaruh terhadap pilihan penggunaan, terutama di kalangan generasi

Hak Cipta :

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

- Ahamed, A. J., Sandu, M. C., & Durst, S. (2024). Exploring Online Banking Adoption Intention Among Millennials and Generation Z: A Qualitative Comparative Analysis. *SSRN Electronic Journal*, August. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4912772>
- Alfani, R., & Ariani, K. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Risiko Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menggunakan Uang Elektronik (Qris). *Edunomika*, 08(01), 1–8. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie/article/view/11256>
- Amel, A. F. (2020). Pengaruh Promosi Penjualan Dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Ovo. *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 11(2), 201–223. <https://doi.org/10.21009/jrmsi.011.2.01>
- Anugrah, M. dwi, & Ompusunggu, H. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Penggunaan E-Money Melalui Aplikasi Pembayaran Berbasis Digital Menggunakan Model UTAUT. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 18(1), 47–56. <https://doi.org/10.31849/jieb.v18i1.5465>
- Aprianto, I. G. L. A. (2022). Tinjauan Literatur: Penerimaan Teknologi Model UTAUT. *KONSTELASI: Konvergensi Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2(1), 138–144. <https://doi.org/10.24002/konstelasi.v2i1.5377>
- Aprilia, R. W. (2020). *Penggunaan E-Wallet DANA Di Kabupaten Kebumen*. 1–9.
- Aulia Rahmawati, & Khaerunnisa Nur Fatimah Syahnur. (2023). Analisis Keputusan Generasi Z Dalam Memilih Bank Digital: Prespektif Teori Diffusion of Innovation. *AkMen JURNAL ILMIAH*, 20(3), 297–306. <https://doi.org/10.37476/akmen.v20i3.4382>
- Auliya Akhyar, R., & Sisilia, K. (2023). The Influence Of Perceptions Of Usefulness And Perceptions Of Convenience On The Decision To Use Digital Quick Response Code Payment Indonesian Standard (QRIS)/Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan Pembayaran Digit. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(4), 3944–3953. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Aziz, E., & Kamal, R. M. (2016). Adopsi Teknologi Belanja Online Oleh Konsumen Umkm Dengan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2. *Cr Journal (Creative Research for West Java Development)*, 2(01), 19–38. <https://doi.org/10.34147/crj.v2i01.11>
- Badaruddin, & Risma. (2021). Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak) The Influence Of Service Feature And Ease Of Use On Interest Of Using Mobile Banking (Study on the Village Community. *Jurnal Margin*, 1(1), 36122.



Hak Cipta :

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

- Bank, M. (2023). *Melihat Tren Layanan Perbankan Digital Tahun 2024*. MNC BANK. <https://motionbank.id/melihat-tren-layanan-perbankan-digital-tahun-2024/>
- Brama Kumbara, V. (2021). Determinasi Nilai Pelanggan Dan Keputusan Pembelian: Analisis Kualitas Produk, Desain Produk Dan Endorse. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(5), 604–630. <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i5.568>
- Darvin Krisnajaya, & Yeni Ariesa. (2024). The Influence of Interest in Using M-Banking on the Gen-Z Generation. *International Journal of Scientific Multidisciplinary Research*, 2(8), 1063–1078. <https://doi.org/10.55927/ijsmr.v2i8.11114>
- Fadhliah, S., & Putra, P. (2024). Analisis Kepuasan Gen Z Dalam Menggunakan Aplikasi BSI Mobile. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(03), 2532–2542.
- Fitriati, A., Tubastuvi, N., Mudjiyanti, R., & Wahyuni, S. (2024). Mobile banking acceptance model for Generation Z : The role of trust , self-efficacy , and enjoyment. *Journal of Accounting and Investment*, 25(3). <https://doi.org/10.18196/jai.v25i3.21639>
- Ghozali. (2021). *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE Dengan Program IBM SPSS 26 IBM" SPSS" Statistics ».*
- Hadi, T. S., Kismawadi, E. R., Chalil, R. D., & ... (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pembayaran Non Tunai Pada E-Commerce. *Jurnal Ilmu Keuangan ...*, 11(2). <https://ojs.unikom.ac.id/index.php/jika/article/view/6036%0Ahttps://ojs.unikom.ac.id/index.php/jika/article/download/6036/3136>
- Harrison, D., & Arifin, A. Z. (2024). Faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan fintech pada Generasi Y dan Z di Jabodetabek. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(4), 842–852. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i4.31636>
- Humaidi, H., Utomo, S., & Lestari, D. (2022). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Mahasiswa FISIP ULM Di Kota Banjarmasin). *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 11(1), 23. <https://doi.org/10.20527/jbp.v11i1.13133>
- IDN Research Institute. (2024). Indonesia Gen Z. *IDN Research Institute*, 102. <https://cdn.idntimes.com/content-documents/indonesia-gen-z-report-2024.pdf>
- Indriyarti, E. R., Christian, M., Yulita, H., Aryati, T., & Arsjah, R. J. (2023). Digital Bank Channel Distribution: Predictors of Usage Attitudes in Jakarta's Gen Z. *Journal of Distribution Science*, 21(2), 21–34. <https://doi.org/10.15722/jds.21.02.202302.21>
- Kotler, Philip; Koller, K. L. (2016). *Marketing Management*, 15e. In *Pearson*.
- Lesmana, Teguh; Pratama, Gama; Edirianto, S. (2025). *Generasi z dan perubahan pola konsumsi di era digital* (Issue March).
- Listiawati, R., Vidyasari, R., & Sari, N. (2022). ANALISIS MINAT PENGGUNAAN BERULANG E-WALLET SELAMA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus di 5 Kota Terdampak Covid-19 di Indonesia). *Account*, 9(1).

Hak Cipta :

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

<https://doi.org/10.32722/acc.v9i1.4584>

- Loso Judijanto, Amelia Tri Wahyuni, Bagus Bani Adam, Febriansyah, M., & Siahaan. (2024). Inovasi Keuangan Dan Transformasi Perbankan: Studi kasus pada pengembangan layanan perbankan digital. *Jurnal Cahaya Mandalika*.
- Mitalia. (2023). Pengaruh Harga Dan E-Service Quality Terhadap KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA LAYANAN APLIKASI VIDIO. *Jurnal DIALOGIKA*, 4(2), 94–102.
- Moha, N. A., Mokodompit, W. S., Anu, Z. S., Manajemen, J., & Ekonomi, F. (2023). Analisis Pengaruh Likuiditas Terhadap Profitabilitas Bank Umum Syariah Dan Bank Konvensional Periode 2018-2022. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Juli*, 9(14), 553–562. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8180371>
- Mufingatun Mufingatun, Prijanto Budi, & Dutt Himanshu. (2020). indonesia,UTAUT 2,(Mufingatun,2020). *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, 12(2), 88–106. <https://doi.org/10.26740/bisma.v12n2.p88-106>
- Muthiah, S. N., Siska, E. Y., & . L. (2024). Pengaruh Teknologi Informasi Dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi BSI Mobile (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Demang). *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*, 4(4), 461–470. <https://doi.org/10.47233/jeps.v4i4.1868>
- Nengsih, N., Islam, U., Mahmud, N., Batusangkar, Y., Septianna, S., Islam, U., Mahmud, N., Batusangkar, Y., Author, C., Quality, E., & Banking, M. (2021). Al-bank : Journal of Islamic Banking and Finance Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Pengguna Layanan Mobile Banking Bank Umum Syariah. *Al-Bank : Journal of Islamic Banking and Finance*, 21, 52–61.
- Nugroho, A. P., Zed, E. Z., & Syakila, F. (2023). Intention To Use Digital Bank: Role of Perceived Ease of Use, Customer Knowledge, Service Quality, and System Security. *Jurnal Ekonomi*, 12(01), 891–899. <https://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi/article/view/1297>
- Nurani, G., Rimenda, T., Juwita, R., & Abrianto, H. (2024). “Ajak Teman” as a Referral Strategy to Persuade Friends to Use Digital Banking.” *KnE Social Sciences*, May. <https://doi.org/10.18502/kss.v9i14.16135>
- OJK. (2021). Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan (Long Version). *Otoritas Jasa Keuangan (OJK)*, 1–170. [https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Documents/Pages/Cetak-Biru-Transformasi-Digital-Perbankan/CETAK_BIRU_TRANSFORMASI_DIGITAL_PERBANKAN_\(LONG_VERSION\).pdf](https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Documents/Pages/Cetak-Biru-Transformasi-Digital-Perbankan/CETAK_BIRU_TRANSFORMASI_DIGITAL_PERBANKAN_(LONG_VERSION).pdf)
- Oktiani, A. F. (2024). PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, FITUR LAYANAN, PERSEPSI MANFAAT TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH BRI KCP UNIT PAGESANGAN MENGGUNAKAN LAYANAN BRI MOBILE (BRIMO). *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 13(1), 197–204.
- Paradisha, S. M., Setiawan, A., & Djajadikerta, H. (2025). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan , Manfaat , dan Keamanan terhadap Loyalitas Pengguna Mobile Banking

Hak Cipta :

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

dengan Minat dan Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 5(April).

Parasuraman, VA, Z., & A., M. (2005). ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.

Populix. (2024). *Studi Analisis Ekosistem dan Persepsi terhadap Bank Digital di Indonesia*.

Pranadita, I. K., Jaya, K., Sartika, I., Maghfiroh, E., & Perdanakusuma, A. R. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Jago Digital Bank Terhadap Customer Satisfaction Menggunakan Model E-S-Qual dan E-RecS-Qual. *Tecnoscienza*, 8.

Pratiwi, W. J. (2023). Pengaruh E-Service Quality Dan Information Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Daring Di Aplikasi Shopee (Studi Pada Konsumen Shopee Di Kota Jambi). *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan (Mankeu)*, 12(01), 103–114.

Rahmawati, Y. D., & Yuliana, R. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet pada Mahasiswa STIE Bank BPD Jateng. *ECONBANK: Journal of Economics and Banking*, 2(2), 157–168. <https://jurnal.stiebankbpdjateng.ac.id/jurnal/index.php/econbank/article/view/215>

Rifaldi, R., Farid, E. S., & Auriza, M. Z. (2023). Preferensi Mahasiswa Generasi Z di Kota Palu: Meningkatkan Literasi Digital melalui QRIS M Banking. *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 5(2), 166–184. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v5i2.222.166-184>

Rinaldi, T. I., Syarief, N., & Pusporini. (2020). Analisis Keputusan Penggunaan Transportasi Online Grabcar. *Prosding Biema Business Management, Economic, and Accounting National Seminar*, 1(1), 160–170.

Rizkyla, Z., Meuthia, R. F., & Rosita, I. (2024). the Influence of Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, and Trust As Intervening Variables on Interest in Using Digital Banks Among Millennial Generation (Gen Y) & Generation Z (Gen Z). *Jurnal Riset Akuntansi Politata*, 7(1), 94–107. <https://doi.org/10.34128/jra.v7i1.272>

Rumuar, A., & Nugroho, H. S. (2024). Pengaruh Kepercayaan, Fitur Layanan, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking di Kalangan Generasi Z. *Media Mahardika*, 23(1), 190–201.

Sari, E. I., Fazizah, A., & Ab, M. (2024). *Jurnal Ekonomi Revolusioner " FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN LAYANAN BANK DIGITAL SEA BANK " (STUDI PADA GENERASI Z PENGGUNA APLIKASI SHOPEE)*. 7(8).

Satria Chandra Putra, W. G. I., & Ginting Amanda, J. (2022). Analisa Faktor-faktor yang mempengaruhi minat generasi Z dalam menggunakan Aplikasi Bank Digital di Indonesia. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 10(2), 306–318. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/EKU>

Hak Cipta :

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

- SeaBank. (2023). *STRENGTHENING COLLABORATION , EXPANDING REACH*.
- Simatupang, S., Sinaga, O. S., Manurung, S., Ambarita, M. H., & Mokodongan, E. N. (2024). Bank Digital Dan Kepercayaan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 7(2), 156–164. <https://doi.org/10.47532/jis.v7i2.1090>
- Soesana, A., Subakti, H., Salamun, S., Tasrim, I. W., Karwanto, K., Falani, I., Bukidz, D. P., & Pasaribu, A. N. (2023). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Souisa, W. (2023). Pengaruh Gender Dalam Menggunakan Mobile Payment. *Economos: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 6(1), 75–81.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. In 2 (pp. III–434).
- Sukmawati, K., & Kowanda, D. (2022). Keputusan Penggunaan E-Wallet Gopay Berdasarkan Pengaruh Keamanan, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(05), 66–72. <https://doi.org/10.56127/jukim.v1i05.481>
- Susilowati, I., & Solehatun, S. (2023). Pengaruh E-Service Quality, Kepercayaan Dan Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan Bri Mobile (Brimo) Pada Nasabah Bri Kebumen. *Journal of Digital Business and Management*, 2(1), 13–19. <https://doi.org/10.32639/jdbm.v2i1.268>
- Thi, N., Phuong, H., Dieu, N., Tran, T., Giang, L., Thi, B., Han, N., Hoang, T., Nguyen, H., & Long, T. (2022). Determinants of Intention To Use Fintech Payment Services: Evidence From Vietnam’ Generation Z. *International Journal of Business, Economics and Law*, 26(1), 1.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Wardhana, A. (2024). *Service Quality & E-Service Quality In The Digital Edge – Edisi Indonesia* (Issue October).
- Widodo, S., Ladyani, F., Asrianto, L. O., Rusdi, Khairunnisa, Lestari, S. M. P., Wijayanti, D. R., Devriany, A., Hidayat, A., Dalfian, Nurcahyati, S., Sjahriani, T., Armi, Widya, N., & Rogayah. (2023). Metodologi Penelitian. In *Cv Science Techno Direct*.
- Windasari, N. A., Kusumawati, N., Larasati, N., & Amelia, R. P. (2022). Digital-only banking experience: Insights from gen Y and gen Z. *Journal of Innovation and Knowledge*, 7(2), 100170. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100170>
- Wulandari, Anna; Mulyanto, H. (2024). *Keputusan Pembelian Konsumen*.
- Zakiyah, T. (2021). Fintech Based Peer-too-peer (P2P) Lending : A Perspective of MSMEs In the New Normal Era of Pandemic Covid-19. *Indonesian Journal of Accounting and Governance*, 5(1), 26–46. <https://doi.org/10.36766/ijag.v5i1.132>



© 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



LAMPIRAN

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Dilarang menyalin, mengutip, atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun.
3. Dilarang mengutip, mengutip, atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun.
4. Dilarang mengutip, mengutip, atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun.
5. Dilarang mengutip, mengutip, atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun.
6. Dilarang mengutip, mengutip, atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun.
7. Dilarang mengutip, mengutip, atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun.
8. Dilarang mengutip, mengutip, atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun.
9. Dilarang mengutip, mengutip, atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun.
10. Dilarang mengutip, mengutip, atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun.

Lampiran 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Sumber	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Humaidi, Setio Utomo, dan Dinda Lestari. Januari-Juli 2022	Jurnal Bisnis dan Pembangunan, Vol 11.	Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Mahasiswa FISIP ULM Di Kota Banjarmasin.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, fitur layanan, dan persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.
2.	Yuliani Dwi Rahmawati dan Rahmi Yuliana. Oktober 2020	ECONBANK: <i>Journal of Economics and Banking</i> , Vol. 2.	Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan <i>E-Wallet</i> Pada Mahasiswa Stie Bank Bpd Jateng.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan <i>e-wallet</i> pada mahasiswa. Variabel persepsi keamanan memiliki pengaruh yang dominan terhadap Keputusan penggunaan <i>e-wallet</i> pada mahasiswa.
3.	Wulanda Jayanty Pratiwi.	Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Mankeu) Vol 12.	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Dan <i>Information Quality</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Daring di	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>e-service quality</i> dan <i>information quality</i> berpengaruh terhadap keputusan pembelian.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Dilarang menyalin, mengutip, atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun.

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Sumber	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
	Maret 2023		Aplikasi Shopee (Studi pada Konsumen Shopee di Kota Jambi).	
4.	I Komang Pranadita Kusuma Jaya, Intan Sartika Eris Maghfiroh, dan Andi Reza Perdanakusuma. April 2024	TECNOSCIENZA, Vol 8.	“Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Jago Digital Bank Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Menggunakan Model E-S-Qual dan E-RecS-Qual”	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel E-S-Qual dan E-RecS-Qual memiliki pengaruh signifikan <i>customer satisfaction</i> pada aplikasi Jago.
5.	Siti Nur Muthiah, Emi Yulia Siska, dan Lemiyana. Juli-Agustus 2024	JEBS: Jurnal Ekonomika dan Bisnis, Vol 4.	Pengaruh Teknologi Informasi Dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi BSI <i>Mobile</i> (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Demang)	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah, dan fitur layanan secara positif dan signifikan mempengaruhi keputusan nasabah, selain itu teknologi informasi dan fitur layanan secara simultan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah.
6.	Asri Oktiani & Faezal.	Jurnal Ilmiah <i>Hospitality</i> , Vol 13.	Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan, Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Nasabah Bri KCP Unit Pagesangan	Hasil penelitian ini menunjukan variabel kemudahan penggunaan (X1), fitur layanan (X2) dan juga persepsi manfaat (X3) secara parsial ketiga variabel bebas



© 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, dan sebagainya.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menyalin, mengutip, atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun.

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Sumber	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
	Juni 2024		Menggunakan Layanan Bri <i>Mobile</i> (Brimo)”	berpengaruh secara parsial terhadap variabel keputusan nasabah menggunakan layanan Bri <i>Mobile</i> .





© 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

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Kuesioner Penelitian

Yth,

Kepada Bapak/Ibu/Saudara/i,

Perkenalkan saya Ardita Tri Rahayu, mahasiswi tingkat akhir jurusan Akuntansi, Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Politeknik Negeri Jakarta yang saat ini sedang melakukan penelitian mengenai "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kualitas *E-Service* dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Bank Digital SeaBank Oleh Nasabah Generasi Z di Wilayah Jabodetabek".

Adapun kriteria responden yang diperlukan untuk penelitian ini, yaitu:

1. Generasi Z yang berusia 17-28 tahun.
2. Berdomisili di wilayah Jabodetabek.
3. Pengguna bank digital SeaBank

Dalam rangka menyelesaikan penelitian ini, Saya meminta bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Semua jawaban adalah benar dan tidak ada jawaban salah, oleh karena itu mohon jawab dengan jujur. Setiap informasi dan data dalam kuesioner ini diperlakukan secara rahasia dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Terima kasih atas perhatian dan partisipasinya.



Hak Cipta :

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

BAGIAN 1: PERTANYAAN PENYARING (SCREENING)

Silakan isi beberapa pertanyaan berikut untuk memastikan kesesuaian Anda sebagai responden.

1. Apakah Anda merupakan nasabah generasi Z yang berusia 17-28 tahun?

☐ Ya
 ☐ Tidak
2. Apakah Anda berdomisili di wilayah Jabodetabek?

☐ Ya
 ☐ Tidak
3. Apakah Anda pengguna bank digital SeaBank?

☐ Ya
 ☐ Tidak

BAGIAN 1: IDENTITAS RESPONDEN

Bagian ini bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Setiap informasi dan data dalam kuesioner ini diperlakukan secara rahasia dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian.

1. Nama: _____
2. Jenis Kelamin

☐ Laki-laki
 ☐ Perempuan
3. Usia (Silakan isi dalam bentuk angka, misal 22 tahun): ____ tahun
4. Pekerjaan

☐ Pelajar/Mahasiswa
 ☐ Wirausaha
 ☐ Lainnya _____
 ☐ Karyawan
 ☐ Freelancer / Pekerja Lepas
5. Pendapatan per bulan

☐ < Rp1.000.000
☐ Rp1.000.000 – Rp3.000.000

☐ Rp3.000.000 – Rp5.000.000
☐ > Rp5.000.000
6. Domisili

☐ Jakarta
 ☐ Bogor
 ☐ Depok
 ☐ Tangerang
 ☐ Bekasi



© 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

7. Sudah berapa lama Anda menggunakan SeaBank?

☐ 3 bulan	☐ 6-12 bulan
☐ 3-6 bulan	☐ > 12 bulan
8. Seberapa sering Anda melakukan transfer melalui SeaBank?

☐ Tiap minggu	☐ 1 kali sebulan
☐ 2-3 kali sebulan	☐ Jarang
9. Apa alasan utama Anda menggunakan SeaBank? (Boleh pilih lebih dari satu jawaban)

☐ Adanya fitur bebas biaya transfer 100 kali perbulan
☐ Praktis dan mudah digunakan
☐ Produk tabungan yang menawarkan bunga harian
☐ Terintegrasi dengan <i>e-commerce</i> Shopee
☐ Lainnya _____

BAGIAN 3: PERTANYAAN PENELITIAN

Berikut ini merupakan pernyataan positif yang dapat Anda jawab dengan memberikan **tanda cekelis (√)** sesuai dengan yang pernah Anda alami atau pilihlah jawaban yang paling mendekati pengalaman tersebut. Adapun keterangan serta skor untuk jawaban yang diberikan adalah sebagai berikut:

Skor 5: Sangat Setuju (SS)

Skor 4: Setuju (S)

Skor 3: Netral (N)

Skor 2: Tidak Setuju (TS)

Skor 1: Sangat Tidak Setuju (STS)

X1: Persepsi Kemudahan

Persepsi kemudahan dideskripsikan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa memakai atau menggunakan teknologi tersebut tidak akan memerlukan usaha yang besar. Dalam konteks ini, persepsi kemudahan berhubungan dengan seberapa mudah aplikasi dan fitur tersebut dapat dioperasikan tanpa mengganggu kenyamanan pengguna.

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya tidak merasa bingung saat menggunakan aplikasi SeaBank.					



© 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

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
2.	Saya merasa tidak membutuhkan banyak usaha untuk memahami cara kerja produk tabungan SeaBank.					
3.	Antarmuka aplikasi memudahkan saya dalam mengakses produk tabungan dan fitur transfer.					
4.	Langkah-langkah untuk melakukan transfer di SeaBank tidak rumit.					
5.	Fitur bebas biaya transfer 100 kali di aplikasi SeaBank mudah saya pahami sejak pertama kali digunakan.					
6.	Saya tidak kesulitan memahami cara kerja dan manfaat dari fitur bebas biaya transfer 100 kali.					

X2: Kualitas *E-Service*

Electronic Service Quality atau yang sering kali dirujuk sebagai *E-Service Quality* (Kualitas Layanan Elektronik) merupakan model yang diciptakan untuk mengevaluasi mutu layanan elektronik berdasarkan pengalaman pengguna saat memanfaatkan layanan daring. Dalam konteks ini, kualitas *e-service* mencakup seberapa baik SeaBank memberikan kemudahan, keandalan sistem, perlindungan data, ketanggapan terhadap layanan, serta kesediaan fitur-fitur penting, khususnya dalam hal pengelolaan produk tabungan dan fitur bebas biaya transfer 100 kali.

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya dapat dengan cepat menyelesaikan transaksi menggunakan SeaBank.					
2.	Saya dapat mengakses informasi saldo dan mutasi rekening tanpa kesulitan.					
3.	Produk tabungan SeaBank memudahkan saya menyimpan dan mengelola dana.					
4.	Fitur bebas biaya transfer 100 kali di SeaBank tersedia sesuai yang dijanjikan.					
5.	Saya jarang mengalami keterlambatan saat melakukan transaksi di aplikasi SeaBank.					
6.	SeaBank memiliki fitur keamanan seperti verifikasi OTP atau autentikasi biometrik saat <i>login</i> dan transfer yang membuat saya merasa lebih aman.					



Hak Cipta :

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

X3: Fitur Layanan

Fitur layanan adalah komponen yang ditawarkan dalam suatu layanan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan pengguna. Fitur ini memberikan nilai tambah dan membedakan satu layanan dari layanan lainnya. Fitur layanan yang menjadi fokus utama adalah produk tabungan digital yang praktis serta fitur bebas biaya transfer 100 kali, yang dapat meningkatkan kemudahan dan kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi sehari-hari.

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasa informasi tentang produk tabungan SeaBank konsisten antara aplikasi, <i>website</i> , dan media sosial.					
2.	Notifikasi dan riwayat transaksi dari fitur transfer mudah dilihat dan dipahami.					
3.	Saya merasa fitur bebas biaya transfer 100 kali sangat bermanfaat bagi saya.					
4.	Saya bisa melakukan berbagai macam transaksi hanya melalui aplikasi SeaBank.					
5.	Fitur yang disediakan oleh SeaBank, terutama fitur bebas biaya transfer 100 kali membantu saya dalam berbagai transaksi keuangan dan hampir tidak pernah saya merasa kurangnya fitur saat memanfaatkan SeaBank.					
6.	Fitur bebas biaya transfer 100 kali merupakan inovasi yang sangat menguntungkan.					

Y: Keputusan Penggunaan

Keputusan pengguna menggunakan layanan digital seperti SeaBank dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan, kualitas *e-service*, dan fitur layanan. Kemudahan dalam menggunakan produk tabungan dan fitur bebas biaya transfer 100 kali, kualitas layanan yang andal dan responsif, serta fitur layanan yang memberikan nilai tambah menjadi faktor utama dalam menentukan pilihan pengguna.



© 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

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya tertarik menggunakan SeaBank karena kebutuhan transaksi digital yang semakin meningkat.					
2.	Saya mencari informasi tentang produk tabungan dan fitur-fitur SeaBank sebelum memutuskan untuk menggunakannya.					
3.	Saya mempertimbangkan berbagai faktor seperti biaya admin, suku bunga, dan kemudahan akses sebelum memilih SeaBank.					
4.	Saya merasa yakin dengan keputusan menggunakan SeaBank sebagai bank digital untuk mengelola dana.					
5.	Saya puas dengan layanan dan fitur-fitur, terutama fitur bebas biaya transfer 100 kali SeaBank yang saya dapatkan setelah memutuskan menggunakan bank digital SeaBank.					
6.	Saya akan merekomendasikan SeaBank kepada keluarga atau teman saya.					

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Tabulasi Data Responden

N	PK1	PK2	PK3	PK4	PK5	PK6	QS1	QS2	QS3	QS4	QS5	QS6	FL1	FL2	FL3	FL4	FL5	FL6	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6
1	5	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	3	4	5
2	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
3	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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
6	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4
7	4	5	3	4	5	3	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	5	5	5	5	3	3	4	5
8	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
9	4	3	5	5	4	3	5	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5
11	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
12	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
13	4	5	3	4	5	4	5	2	4	5	5	5	3	2	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	1	5	5	5	3	4	2	3	4	3	5	2	2	3	4	2	4	5	2	4	3	5	4	2
16	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3
20	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
21	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
22	4	3	4	4	5	4	5	4	3	2	3	3	3	3	3	5	3	4	4	4	5	3	3	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4
25	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
26	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4
27	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
28	5	5	4	5	3	2	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3
29	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5
30	5	2	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5
31	4	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4
32	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5
33	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5
34	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
35	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
37	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5
38	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3
39	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
40	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5
41	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5
42	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5
43	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5
44	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5
45	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5
46	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4
47	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5
48	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
49	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4
50	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	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 mengumpukan 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 mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

N	PK1	PK2	PK3	PK4	PK5	PK6	QS1	QS2	QS3	QS4	QS5	QS6	FL1	FL2	FL3	FL4	FL5	FL6	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6
51	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
52	4	5	3	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	3	3	5	4	3	4	5	5
53	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5
54	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4
55	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
56	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	3	4	3
57	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
58	4	5	3	3	5	5	5	4	4	5	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	4
59	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4
60	4	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4
61	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5
63	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
64	3	3	3	4	3	5	4	5	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4
65	4	5	3	5	3	4	3	5	4	5	3	5	3	3	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4
66	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4
67	5	5	5	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
69	5	3	4	3	4	3	5	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4
70	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5
71	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
72	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4
73	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3
74	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	5	3	5
75	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4
76	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4
77	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5
78	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5
79	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
80	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4
81	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5
84	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4
85	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	3	4	3	5	4	3	3	3	5	3	5	4	4
86	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3
87	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4
88	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	5	4	5	3	5	5	5
89	5	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5
90	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	3	4	3	5	4	5	4	3	4	4
91	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
92	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	4
93	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4
94	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
95	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4
96	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
97	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
98	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5	4	5	4	4	5	4
99	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	3	5	4	4
100	5	2	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4



Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen Data

1. Uji Validitas

a) Persepsi Kemudahan (X1)

		Correlations						
		PK1	PK2	PK3	PK4	PK5	PK6	Total
PK1	Pearson Correlation	1	.240	.354	.130	.329	.390	.667**
	Sig. (2-tailed)		.201	.055	.495	.076	.033	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
PK2	Pearson Correlation	.240	1	.113	.137	.202	.251	.553**
	Sig. (2-tailed)	.201		.551	.471	.284	.180	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30
PK3	Pearson Correlation	.354	.113	1	.447*	.214	.144	.613**
	Sig. (2-tailed)	.055	.551		.013	.257	.449	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
PK4	Pearson Correlation	.130	.137	.447*	1	.274	.166	.600**
	Sig. (2-tailed)	.495	.471	.013		.144	.380	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
PK5	Pearson Correlation	.329	.202	.214	.274	1	.114	.603**
	Sig. (2-tailed)	.076	.284	.257	.144		.550	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
PK6	Pearson Correlation	.390*	.251	.144	.166	.114	1	.570**
	Sig. (2-tailed)	.033	.180	.449	.380	.550		.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.667**	.553**	.613**	.600**	.603**	.570**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.000	.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

b) Kualitas *E-Service* (X2)

		Correlations						
		QS1	QS2	QS3	QS4	QS5	QS6	Total
QS1	Pearson Correlation	1	.289	.460**	-.061	.195	.322	.622**
	Sig. (2-tailed)		.122	.011	.751	.303	.083	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
QS2	Pearson Correlation	.289	1	.255	.199	.041	.241	.584**
	Sig. (2-tailed)	.122		.174	.292	.830	.199	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
QS3	Pearson Correlation	.460**	.255	1	.448*	.346	.170	.756**
	Sig. (2-tailed)	.011	.174		.013	.061	.370	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
QS4	Pearson Correlation	-.061	.199	.448*	1	.187	.081	.531**
	Sig. (2-tailed)	.751	.292	.013		.321	.672	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30
QS5	Pearson Correlation	.195	.041	.346	.187	1	.286	.544**
	Sig. (2-tailed)	.303	.830	.061	.321		.125	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30
QS6	Pearson Correlation	.322	.241	.170	.081	.286	1	.552**
	Sig. (2-tailed)	.083	.199	.370	.672	.125		.002
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.622**	.584**	.756**	.531**	.544**	.552**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.003	.002	.002	
	N	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

c) Fitur Layanan (X3)

		Correlations						
		FL1	FL2	FL3	FL4	FL5	FL6	Total
FL1	Pearson Correlation	1	.100	.434*	.025	.313	.251	.571**
	Sig. (2-tailed)		.598	.017	.897	.092	.180	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
FL2	Pearson Correlation	.100	1	.176	.274	.119	.272	.550**
	Sig. (2-tailed)	.598		.352	.143	.532	.146	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30
FL3	Pearson Correlation	.434*	.176	1	.444*	.264	.266	.709**
	Sig. (2-tailed)	.017	.352		.014	.159	.155	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
FL4	Pearson Correlation	.025	.274	.444*	1	.358	.157	.638**
	Sig. (2-tailed)	.897	.143	.014		.052	.408	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
FL5	Pearson Correlation	.313	.119	.264	.358	1	.157	.596**
	Sig. (2-tailed)	.092	.532	.159	.052		.408	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
FL6	Pearson Correlation	.251	.272	.266	.157	.157	1	.569**
	Sig. (2-tailed)	.180	.146	.155	.408	.408		.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.571**	.550**	.709**	.638**	.596**	.569**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.000	.000	.001	.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

d) Keputusan Penggunaan (Y)

		Correlations						
		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	Total
KP1	Pearson Correlation	1	.260	.357	.130	.346	.390 [*]	.671 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.165	.052	.495	.061	.033	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KP2	Pearson Correlation	.260	1	.150	.216	.192	.260	.584 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.165		.430	.253	.310	.165	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
KP3	Pearson Correlation	.357	.150	1	.446 [*]	.156	.212	.634 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.052	.430		.014	.411	.262	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KP4	Pearson Correlation	.130	.216	.446 [*]	1	.289	.166	.624 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.495	.253	.014		.121	.380	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KP5	Pearson Correlation	.346	.192	.156	.289	1	.079	.551 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.061	.310	.411	.121		.680	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30
KP6	Pearson Correlation	.390 [*]	.260	.212	.166	.079	1	.580 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.033	.165	.262	.380	.680		.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.671 ^{**}	.584 ^{**}	.634 ^{**}	.624 ^{**}	.551 ^{**}	.580 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.002	.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Uji Reliabilitas

a) Persepsi Kemudahan (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.643	6

b) Kualitas E-Service (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.640	6

c) Fitur Layanan (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.653	6

d) Keputusan Penggunaan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.657	6



Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.03239377
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.053
	Negative	-.065
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.361
	99% Confidence Interval Lower Bound	.349
	Upper Bound	.373

2. Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a				Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
Model		B	Std. Error	Beta			Tolerance VIF
1	(Constant)	4.294	0.991		4.334	0.000	
	Persepsi Kemudahan	0.428	0.086	0.488	4.983	0.000	0.183 5.467
	Kualitas E-Service	0.251	0.087	0.279	2.879	0.005	0.187 5.345
	Fitur Layanan	0.157	0.066	0.188	2.372	0.020	0.279 3.583

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

Hak Cipta :

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

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.875	0.595		3.149	0.002
Persepsi Kemudahan	-0.057	0.052	-0.257	-1.110	0.270
Kualitas E-Service	0.053	0.052	0.233	1.016	0.312
Fitur Layanan	-0.038	0.040	-0.181	-0.963	0.338

a. Dependent Variable: abs_resid

Hak Cipta :

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

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis

1. Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.294	0.991		4.334	0.000
Persepsi Kemudahan	0.428	0.086	0.488	4.983	0.000
Kualitas E-Service	0.251	0.087	0.279	2.879	0.005
Fitur Layanan	0.157	0.066	0.188	2.372	0.020

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

2. Uji Parsial (Uji T)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.294	0.991		4.334	0.000
Persepsi Kemudahan	0.428	0.086	0.488	4.983	0.000
Kualitas E-Service	0.251	0.087	0.279	2.879	0.005
Fitur Layanan	0.157	0.066	0.188	2.372	0.020

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

3. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression		520.482	3	173.494	157.845	.000 ^b
Residual		105.518	96	1.099		
Total		626.000	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

4. Uji R Square

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.912 ^a	0.831	0.826	1.04840

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Hak Cipta :

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