



© 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 KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN  
PENGUNAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH LINE  
BANK**



Disusun oleh:

**Theresia Grace Siahaan / 2104421084**

**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 KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN  
PENGUNAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH LINE  
BANK**



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

Disusun oleh:

**Theresia Grace Siahaan / 2104421084**

**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 : Theresia Grace Siahaan

NIM : 2104421084

Program Studi : D4 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 Tugas akhir telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 01 Juli 2025



Theresia Grace Siahaan

NIM. 2104421084

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



**© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta**

**Hak Cipta :**

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

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Theresia Grace Siahaan

NIM : 2104421084

Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan

Judul Skripsi : “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Nasabah LINE Bank”

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

**DEWAN PENGUJI**

Ketua Penguji : Agus Supriyadi, S.E., M.M. (  )

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

**DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI**

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 14 Juli 2025

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Bambang Waluyo, S.E., 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 : Theresia Grace Siahaan  
NIM : 2104421084  
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / Keuangan dan Perbankan Terapan  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Nasabah LINE Bank

Disetujui oleh Pembimbing

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**  
Efriyanto, S.E., M.M.  
NIP. 196501051991031005

Diketahui Oleh

**KPS D4 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

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan berkat dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan Akuntansi. Penulisan skripsi memiliki judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Nasabah LINE Bank”. Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan dukungan dan motivasi dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu serta memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., CA., M.Si., selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
3. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.M., selaku Kepala Jurusan Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan.
4. Bapak Efriyanto, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang sudah membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf Administrasi Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama masa perkuliahan.
6. Keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman BKT C khususnya Deashinta, Salma, Shelli, dan Tara yang sudah membantu dan memberi banyak masukan untuk menyelesaikan skripsi ini dan mendengarkan keluh kesah penulis.
8. Teman-teman KMK khususnya Uniq, Grace, Sekar, Sasa, dan Ka Lia yang sudah membantu, mendukung, dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

9. Semua pihak yang tidak dapat praktikan sebut satu per satu yang telah memberi dukungan dan bantuan sampai laporan ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari keterbatasan dalam penulisan skripsi ini. Maka dari itu, penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, penulis sangat menerima kritik dan demi kebaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terimakasih dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang baik bagi penulis maupun pembaca.

Depok, 01 Juli 2025

Theresia Grace Siahaan

NIM. 2104421084

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Theresia Grace Siahaan

NIM : 2104421084

Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan

Jurusan : Akuntansi

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Nasabah LINE Bank”**

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 01 Juli 2025

Yang menyatakan

Theresia Grace Siahaan



**Hak Cipta :**

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

Theresia Grace Siahaan

Keuangan dan Perbankan Terapan

**Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Nasabah LINE Bank**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan dan kemudahan penggunaan memengaruhi loyalitas nasabah pada LINE Bank, salah satu bank digital yang sedang berkembang di Indonesia. Latar belakang penelitian ini didasari oleh meningkatnya penggunaan layanan digital banking serta pentingnya menjaga loyalitas nasabah di tengah persaingan yang semakin ketat. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, dengan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner *online* kepada 100 responden yang merupakan pengguna aktif LINE Bank. Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda menggunakan bantuan *software* SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik kualitas layanan maupun kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini memberikan gambaran bahwa untuk mempertahankan nasabah dalam jangka panjang, LINE Bank perlu terus meningkatkan mutu layanan dan menyederhanakan penggunaan aplikasinya agar tetap mudah diakses oleh berbagai kalangan.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, Loyalitas Nasabah, LINE Bank, Bank Digital



**Hak Cipta :**

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

Theresia Grace Siahaan

Keuangan dan Perbankan Terapan

*The Effect of Service Quality and Ease of Use on Bank LINE Customer Loyalty*

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the extent to which service quality and ease of use affect customer loyalty at LINE Bank, one of the growing digital banks in Indonesia. The background of this research is based on the increasing use of digital banking services and the importance of maintaining customer loyalty amid increasingly fierce competition. The method used is a quantitative approach, with primary data collected through an online questionnaire to 100 respondents who are active LINE Bank users. The results showed that both service quality and ease of use have a positive and significant effect on customer loyalty, both partially and simultaneously. The findings suggest that in order to retain customers in the long term, LINE Bank needs to continue to improve service quality and simplify the use of its application so that it remains easily accessible to various groups.*

**Keywords:** *Service Quality, Ease of Use, Customer Loyalty, LINE Bank, Digital Bank*

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



**Hak Cipta :**

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

## DAFTAR ISI

|                                                                                  |      |
|----------------------------------------------------------------------------------|------|
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....                                             | ii   |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                                          | iii  |
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....                                                  | iv   |
| KATA PENGANTAR .....                                                             | v    |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK<br>KEPENTINGAN AKADEMIS..... | vii  |
| ABSTRAK.....                                                                     | viii |
| ABSTRACT .....                                                                   | ix   |
| DAFTAR ISI .....                                                                 | x    |
| DAFTAR TABEL.....                                                                | xiii |
| DAFTAR GAMBAR.....                                                               | xiv  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                                            | xv   |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                                          | 1    |
| 1.1 Latar Belakang.....                                                          | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                                        | 7    |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian .....                                                  | 8    |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....                                                       | 8    |
| 1.5 Manfaat Penelitian.....                                                      | 8    |
| 1.6 Sistematika Penulisan Skripsi.....                                           | 9    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                                                    | 11   |
| 2.1 Kualitas Pelayanan .....                                                     | 11   |
| 2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....                                        | 11   |
| 2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....                                            | 12   |
| 2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....                                         | 13   |
| 2.2 Kemudahan Penggunaan .....                                                   | 13   |
| 2.2.1 Pengertian Kemudahan Penggunaan .....                                      | 13   |
| 2.2.2 Dimensi Kemudahan Penggunaan.....                                          | 14   |
| 2.2.3 Indikator Kemudahan Penggunaan.....                                        | 15   |
| 2.3 Loyalitas Nasabah .....                                                      | 16   |
| 2.3.1 Pengertian Loyalitas Nasabah .....                                         | 16   |

**Hak Cipta :**

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

|                                           |                                                                   |           |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.3.2                                     | Dimensi Loyalitas Nasabah.....                                    | 16        |
| 2.4                                       | Penelitian Terdahulu .....                                        | 17        |
| 2.5                                       | Kerangka Pemikiran .....                                          | 20        |
| 2.6                                       | Hipotesis .....                                                   | 22        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b> |                                                                   | <b>23</b> |
| 3.1                                       | Jenis Penelitian .....                                            | 23        |
| 3.2                                       | Objek Penelitian .....                                            | 23        |
| 3.3                                       | Metode Pengambilan Sampel .....                                   | 24        |
| 3.4                                       | Jenis dan Sumber Data Penelitian .....                            | 25        |
| 3.5                                       | Metode Pengumpulan Data .....                                     | 25        |
| 3.6                                       | Metode Analisa Data .....                                         | 30        |
| 3.6.1                                     | Uji Instrumen Data .....                                          | 30        |
| 3.6.2                                     | Uji Asumsi Klasik.....                                            | 31        |
| 3.6.3                                     | Uji Regresi Linear Berganda.....                                  | 32        |
| 3.6.4                                     | Uji Hipotesis.....                                                | 33        |
| 3.6.5                                     | Uji Koefisien Determinasi .....                                   | 33        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>  |                                                                   | <b>35</b> |
| 4.1                                       | Gambaran Umum Responden.....                                      | 35        |
| 4.1.1                                     | Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....                      | 35        |
| 4.1.2                                     | Karakteristik Berdasarkan Usia.....                               | 36        |
| 4.1.3                                     | Karakteristik Berdasarkan Domisili .....                          | 36        |
| 4.1.4                                     | Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....                         | 37        |
| 4.1.5                                     | Karakteristik Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah<br>LINE Bank ..... | 38        |
| 4.2                                       | Hasil Uji Instrumen Data.....                                     | 38        |
| 4.2.1                                     | Uji Validitas.....                                                | 38        |
| 4.2.2                                     | Uji Reliabilitas.....                                             | 40        |
| 4.3                                       | Hasil Uji Asumsi Klasik .....                                     | 41        |
| 4.3.1                                     | Hasil Uji Normalitas .....                                        | 41        |
| 4.3.2                                     | Hasil Uji Multikolinearitas.....                                  | 45        |
| 4.3.3                                     | Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                               | 46        |
| 4.4                                       | Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....                            | 47        |



**Hak Cipta :**

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

|                                        |                                                                                    |           |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.5                                    | Hasil Uji Hipotesis .....                                                          | 49        |
| 4.5.1                                  | Hasil Uji T-test .....                                                             | 49        |
| 4.5.2                                  | Hasil Uji F-tabel .....                                                            | 51        |
| 4.6                                    | Hasil Uji Koefisien Determinasi .....                                              | 52        |
| 4.7                                    | Pembahasan Hasil Penelitian.....                                                   | 53        |
| 4.7.1                                  | Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah LINE Bank .....               | 54        |
| 4.7.2                                  | Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Nasabah LINE Bank .....           | 54        |
| 4.7.3                                  | Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Nasabah..... | 55        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b> |                                                                                    | <b>57</b> |
| 5.1                                    | Kesimpulan.....                                                                    | 57        |
| 5.2                                    | Saran .....                                                                        | 58        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>            |                                                                                    | <b>60</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                  |                                                                                    | <b>64</b> |

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



**Hak Cipta :**

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

**DAFTAR TABEL**

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3. 1 Skala Likert .....                          | 26 |
| Tabel 3. 2 Operasional Variabel .....                  | 26 |
| Tabel 4. 1 Uji Validitas Instrumen Penelitian.....     | 39 |
| Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian ..... | 41 |
| Tabel 4. 3 Hasil Uji T-test .....                      | 50 |





**Hak Cipta :**

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

|                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1. 1 Nilai Transaksi Digital Banking di Indonesia .....                             | 2  |
| Gambar 1. 2 10 Bank Digital Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia ...               | 6  |
| Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....                                                       | 21 |
| Gambar 4. 1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....                                      | 35 |
| Gambar 4. 2 Responden berdasarkan Usia .....                                               | 36 |
| Gambar 4. 3 Responden berdasarkan Domisili.....                                            | 37 |
| Gambar 4. 4 Responden berdasarkan Pekerjaan .....                                          | 37 |
| Gambar 4. 5 Responden berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....                                | 38 |
| Gambar 4. 6 Uji Normalitas Dengan Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual..... | 43 |
| Gambar 4. 7 Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....                  | 44 |
| Gambar 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas.....                                               | 45 |
| Gambar 4. 9 Uji Heteroskedastisitas dengan Scatterplot.....                                | 47 |
| Gambar 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glesjer.....                         | 47 |
| Gambar 4. 11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....                                   | 48 |
| Gambar 4. 12 Hasil Uji F-tabel .....                                                       | 52 |
| Gambar 4. 13 Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....                                    | 53 |

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



**Hak Cipta :**

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

**DAFTAR LAMPIRAN**

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....     | 65 |
| Lampiran 2 Tabulasi Data Responden ..... | 69 |
| Lampiran 3 T Tabel .....                 | 76 |
| Lampiran 4 F Tabel .....                 | 79 |
| Lampiran 5 R Tabel.....                  | 83 |
| Lampiran 6 Hasil Uji Instrumen Data..... | 84 |
| Lampiran 7 Lembar Bimbingan .....        | 88 |





**Hak Cipta :**

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

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mengantarkan masyarakat global memasuki era Revolusi Industri 4.0, yang ditandai dengan integrasi teknologi digital dalam berbagai sektor, termasuk sektor jasa keuangan. Inovasi teknologi dalam industri perbankan telah mendorong terjadinya transformasi signifikan dalam pola konsumsi layanan keuangan oleh masyarakat. Preferensi masyarakat terhadap layanan yang praktis, efisien, dan mudah diakses mendorong lembaga perbankan untuk mengembangkan sistem layanan berbasis digital.

Sebagai respons terhadap perubahan perilaku konsumen tersebut, konsep bank digital muncul sebagai institusi perbankan yang mengandalkan teknologi sebagai sarana utama dalam menjalankan operasional dan pelayanannya. Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 12/POJK.03/2021, bank digital didefinisikan sebagai bank berbadan hukum Indonesia yang menjalankan kegiatan usaha utamanya melalui saluran elektronik tanpa kantor fisik, selain kantor pusat, atau dengan jumlah kantor fisik yang terbatas. Dikutip dari siaran pers (Otoritas Jasa Keuangan, 2021), tujuan utama dari pengembangan bank digital adalah untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan layanan keuangan secara inklusif, serta memberikan pengalaman perbankan yang lebih cepat, mudah, dan personal kepada nasabah melalui perangkat elektronik tanpa perlu hadir secara fisik. Bank digital diharapkan mampu menjawab tantangan transformasi digital di sektor keuangan dan menjadi solusi atas perubahan perilaku konsumen yang semakin bergantung pada teknologi.



### Hak Cipta :

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



Gambar 1. 1 Nilai Transaksi Digital Banking di Indonesia

Sumber : (Databoks, 2023)

Saat ini penggunaan bank digital di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Berdasarkan Gambar 1.1, dapat terlihat bahwa transaksi menggunakan layanan *digital banking* di Indonesia menunjukkan tren peningkatan yang signifikan sejak Januari 2018 hingga April 2023. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi *digital banking* dapat diterima dengan baik oleh masyarakat Indonesia dan semakin menjadi bagian dari gaya hidup keuangan modern. Melihat bahwa teknologi ini mengalami tren positif, perusahaan bank digital memiliki tugas penting untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun citra perusahaan mereka. Hal ini dikarenakan peningkatan jumlah transaksi harus diimbangi dengan kepuasan dan kepercayaan konsumen agar pertumbuhan dapat berkelanjutan.

Salah satu aspek paling krusial dalam perkembangan usaha *digital banking* adalah loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan menjadi faktor kunci dalam mempertahankan keberlangsungan bisnis jangka panjang. Hal ini dikarenakan pelanggan yang loyal cenderung melakukan transaksi berulang, lebih tahan terhadap pengaruh pesaing, dan bahkan dapat menjadi promotor bagi layanan yang digunakan. Loyalitas dianggap sebagai hal krusial karena dapat menciptakan stabilitas dalam pendapatan perusahaan dan mengurangi biaya akuisisi pelanggan baru. Tanpa adanya loyalitas, perusahaan akan mengalami kesulitan dalam mempertahankan basis pelanggannya, yang pada akhirnya dapat menghambat pertumbuhan dan daya saing perusahaan di tengah industri yang semakin kompetitif. Dikutip dari teori Zikmund dalam (Amiroh & Puspitadewi, 2021)



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

tingkat loyalitas pelanggan dapat diukur berdasarkan tingkat kepuasan (*satisfaction*), *emotional bonding* (ikatan emosi), *trust* (kepercayaan), *choice reduction and habit* (kemudahan) dan juga *history with the company* (pengalaman).

Salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan ialah kualitas layanan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Sriyanto, Sumadi, & Thoin, 2024) yang menjelaskan bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah bank. Kualitas layanan yang tinggi tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan, tetapi juga membangun kepercayaan yang menjadi fondasi utama dari loyalitas nasabah. Menurut (Kotler & Keller, 2016), kualitas layanan merupakan keseluruhan karakteristik dan keunggulan suatu produk atau jasa yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Perkembangan layanan dalam sektor jasa perbankan saat ini didorong oleh kemajuan teknologi informasi yang secara signifikan memudahkan interaksi antara bank dan nasabah (Rundengan, Tampi, & Walangitan, 2020). Bank harus mampu menyediakan layanan yang tidak hanya efisien tetapi juga memberikan nilai tambah bagi penggunaannya, agar kepuasan nasabah dapat tercapai secara optimal. Kepuasan tersebut, dalam jangka panjang, diharapkan dapat meningkatkan pendapatan perusahaan sekaligus memperkuat daya saing di tengah kompetisi industri perbankan yang semakin dinamis. Untuk itu, perusahaan harus mengelola seluruh sumber daya yang dimilikinya secara efektif guna menghadirkan layanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan pasar.

Dalam konteks *digital banking*, kualitas layanan mencakup berbagai aspek, seperti kecepatan dan kemudahan proses transaksi, keamanan data pengguna, keandalan aplikasi, kemudahan navigasi, serta kemampuan layanan pelanggan dalam merespons kebutuhan dan keluhan secara cepat dan tepat. Ketika pelanggan merasakan bahwa sistem *digital bank* mampu memenuhi ekspektasi mereka secara efisien dan nyaman, hal ini menciptakan pengalaman positif yang berdampak langsung pada kepuasan mereka, sehingga menciptakan nasabah yang loyal. Pelanggan yang merasa puas cenderung memiliki kecenderungan untuk tetap



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

menggunakan layanan yang sama dalam jangka panjang, meskipun terdapat banyak pilihan layanan sejenis di pasaran. Oleh karena itu, kualitas layanan bukan hanya menjadi alat untuk menarik pelanggan baru, tetapi juga menjadi kunci untuk mempertahankan pelanggan lama dan membentuk loyalitas. Menurut Parasuraman dalam (Latief, Malik, & Adelia, 2023), kualitas layanan terdiri dari lima dimensi utama yang dikenal dengan istilah RATER, yaitu *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti fisik), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (ketanggapan). Kelima dimensi ini saling berkaitan dan secara kolektif menentukan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan yang diterima

Faktor lain yang turut memengaruhi loyalitas nasabah dalam perbankan digital adalah kemudahan penggunaan. Kemudahan penggunaan menurut Davis dalam (Ramadan & Efrita, 2024) *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah sejauh mana seseorang merasa bahwa menggunakan suatu sistem atau teknologi akan bebas dari usaha yang berat. Davis dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan adalah salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap penerimaan teknologi. Nasabah cenderung lebih loyal dan terus menggunakan layanan perbankan digital yang dirasa mudah digunakan, karena mereka dapat dengan cepat beradaptasi dan memperoleh manfaat tanpa harus mengatasi kompleksitas sistem.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, layanan perbankan digital semakin banyak menawarkan fitur-fitur yang canggih dan bervariasi, mulai dari transfer dana, pembayaran tagihan, hingga investasi online. Namun, meskipun fitur-fitur ini bermanfaat, nasabah tidak akan memanfaatkannya secara maksimal jika mereka merasa kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi atau *platform* tersebut. Kemudahan penggunaan ini, pada gilirannya, berhubungan langsung dengan loyalitas pelanggan, karena nasabah yang merasa puas dan nyaman dalam menggunakan layanan digital cenderung akan memilih untuk terus menggunakan layanan tersebut serta membangun hubungan jangka panjang dengan bank (Hasan, Waworuntu, & Otoluwa, 2025).

Salah satu bank digital yang menunjukkan tingkat kompetisi yang cukup tinggi dan mulai memperoleh perhatian dari masyarakat Indonesia adalah LINE



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

Bank. LINE Bank diluncurkan pada Juni 2021 oleh PT Bank KEB Hana Indonesia bekerja sama dengan LINE Plus Corporation, perusahaan teknologi asal Korea Selatan yang dikenal dengan aplikasi pesan instan LINE. Sejak awal peluncurannya, LINE Bank secara strategis menargetkan segmen generasi Z dan milenial sebagai pasar utama, mengingat kelompok usia tersebut dinilai telah akrab dengan ekosistem digital, termasuk aplikasi LINE (Antara News, 2021). Meskipun demikian, layanan yang ditawarkan oleh LINE Bank tidak terbatas pada generasi muda, melainkan dapat diakses oleh seluruh lapisan usia. Fitur-fitur yang disediakan pun tidak jauh berbeda dengan layanan *digital banking* lainnya, antara lain transfer dana, pengisian saldo (*top-up*), serta pembayaran menggunakan *QR code*. Melalui fitur-fitur ini, LINE Bank berupaya memberikan pengalaman transaksi yang mudah, cepat, dan efisien secara digital, sehingga dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan modern.

Pada tahun 2021 PT Bank KEB Hana Indonesia melalui produk digitalnya, LINE Bank, berhasil menunjukkan performa yang kompetitif di tengah persaingan industri. Hal ini dibuktikan dengan diraihnya Indonesia *Technology Excellence Award for Digital Financial Services* dari *The Asian Business Review Awards*, dalam kategori *financial services*. Penghargaan tersebut menjadi bukti bahwa LINE Bank tidak hanya berfokus pada penetrasi pasar, tetapi juga secara konsisten mengutamakan kualitas layanan dan inovasi teknologi demi meningkatkan pengalaman dan kepuasan nasabah. Keberhasilan ini mencerminkan komitmen LINE Bank dalam membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah melalui pendekatan layanan yang adaptif, responsif, dan sesuai dengan perkembangan kebutuhan digital masyarakat modern.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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



Gambar 1. 2 10 Bank Digital Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia

Sumber : (GoodStats, 2022)

Akan tetapi meskipun telah mendapatkan penghargaan dengan kualitas layanan yang baik, berdasarkan data dari (GoodStats, 2022) yang terlampir pada gambar 1.2, Line Bank masih berada di peringkat ke-6 sebagai *digital banking* yang paling sering digunakan dan dikenal oleh masyarakat Indonesia, setelah Bank Jago, Bank Neo, Jenius, Sea Bank, dan Blu BCA Digital. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan belum sepenuhnya berhasil mendorong loyalitas pelanggan. Studi (Lestari & Cahyani, 2024) menunjukkan bahwa loyalitas tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan, tetapi juga oleh kepuasan dan keterikatan emosional nasabah terhadap merek.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terhadap pengaruh kualitas layanan dan kemudahan penggunaan terhadap loyalitas nasabah pada LINE Bank. Hal ini dikarenakan masih belum banyak penelitian terdahulu yang secara khusus membahas hubungan antara kedua variabel tersebut dengan loyalitas nasabah dalam konteks LINE Bank sebagai salah satu pemain *digital banking* di Indonesia. Padahal, LINE Bank memiliki



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

potensi yang besar untuk terus berkembang di tengah persaingan industri perbankan digital serta mampu memberikan manfaat yang signifikan bagi nasabahnya, baik dari segi kemudahan transaksi, kenyamanan layanan, maupun pengalaman perbankan digital yang lebih efisien dan inovatif.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Putra & Hasmawaty, 2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah bank. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Widnyana & Suamanayasa, 2021) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Akan tetapi pada penelitian yang dilakukan (Nugraha & Astarini, 2023) menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak mempengaruhi loyalitas nasabah. Sementara itu penelitian yang dilakukan oleh (Lestari R. D., 2021) menunjukkan bahwa kemudahan dalam penggunaan dapat mempengaruhi loyalitas nasabah. Namun pada penelitian yang dilakukan oleh (Kadir, 2023) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Nasabah.

Berdasarkan uraian fenomena di atas, serta mengingat masih terdapat perbedaan hasil dalam penelitian sebelumnya dan belum adanya studi yang secara khusus meneliti LINE Bank, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Nasabah LINE Bank”

### 1.2 Rumusan Masalah

Dalam era digitalisasi yang berkembang pesat, sektor perbankan perlu beradaptasi dengan cepat untuk dapat memenuhi ekspektasi nasabah yang semakin tinggi terhadap layanan yang berkualitas dan kemudahan penggunaan. LINE Bank, yang merupakan salah satu bank digital yang menyasar pasar muda dan paham teknologi, harus mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas nasabahnya. Menurut data terbaru tahun 2024, LINE Bank telah diunduh lebih dari 6,3 juta kali dan memiliki lebih dari 1 juta pengguna aktif. Pertumbuhan ini menunjukkan bahwa adanya adopsi yang kuat terhadap layanan perbankan digital yang ditawarkan oleh LINE Bank.



**Hak Cipta :**

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

Namun, di tengah semakin ketatnya persaingan dalam dunia perbankan digital, menjaga loyalitas nasabah menjadi tantangan utama. Kini nasabah memiliki beragam pilihan layanan perbankan digital, sehingga kualitas layanan dan kemudahan penggunaan menjadi faktor utama dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, dengan kepuasan sebagai variabel penghubung. Oleh karena itu, penting untuk memahami sejauh mana kedua faktor ini berperan terhadap loyalitas nasabah LINE Bank.

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka pertanyaan penelitian dapat dituliskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah LINE Bank?
2. Apakah kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah LINE Bank?
3. Apakah kualitas layanan dan kemudahan penggunaan secara simultan memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah LINE Bank?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan penelitian dapat dituliskan sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan secara parsial terhadap loyalitas nasabah LINE Bank.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh kemudahan secara parsial terhadap loyalitas nasabah LINE Bank.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kemudahan secara simultan terhadap loyalitas nasabah LINE Bank.

### 1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis



**Hak Cipta :**

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

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang manajemen pemasaran layanan perbankan digital. Temuan dari penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai pengaruh kualitas layanan dan kemudahan penggunaan terhadap loyalitas nasabah, serta menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang mengkaji topik serupa.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan strategis dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah melalui perbaikan kualitas layanan dan penyederhanaan penggunaan aplikasi. Dengan begitu, LINE Bank dapat memperkuat posisinya di tengah persaingan bank digital di Indonesia. Serta dapat menjadi acuan bagi bank digital lain dalam memahami pentingnya kualitas layanan dan kemudahan penggunaan sebagai faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah. Dengan demikian, mereka dapat mengembangkan strategi layanan yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan dan retensi pelanggan.

**1.6 Sistematika Penulisan Skripsi**

Agar proses penyusunan skripsi menjadi lebih mudah, pembahasan diatur menjadi lima bab, yang kemudian dibagi lebih lanjut menjadi subbab. Dengan demikian, keseluruhan isi membentuk satu kesatuan yang saling menjelaskan satu gagasan. Berdasarkan buku panduan penulisan skripsi yang diterbitkan oleh Politeknik Negeri Jakarta, secara umum, muatan yang terdapat dalam setiap bab adalah sebagai berikut:

**Bab I Pendahuluan**

Pada bab satu ini membahas mengenai beberapa subbab, diantaranya latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**Bab II Tinjauan Pustaka**

Pada bab dua ini membahas mengenai kajian teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.



## © 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

### Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab tiga ini membahas mengenai metodologi penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, objek penelitian, metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data, dan metode analisa data.

### Bab IV Hasil dan Pembahasan

Pada bab empat ini berisi pemaparan hasil yang diperoleh atau temuan di lapangan berkaitan dengan objek penelitian, data penelitian serta hasil pengolahan data.

### Bab V Penutup

Pada bab ini berisi kesimpulan yang memuat ringkasan dari setiap subbab pembahasan serta saran dari penulis terkait implikasi hasil penelitian yang diangkat oleh penulis.



**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**Hak Cipta :**

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

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 100 pengguna aktif LINE Bank, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah LINE Bank.

Kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah LINE Bank. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah cenderung lebih loyal ketika mereka merasa layanan yang diberikan oleh LINE Bank memenuhi harapan mereka, seperti kecepatan transaksi, responsifnya layanan pelanggan, dan keandalan sistem. Data dari responden juga mengindikasikan bahwa nasabah yang puas dengan kualitas layanan lebih mungkin untuk terus menggunakan LINE Bank dalam jangka panjang.

2. Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Nasabah LINE Bank.

Kemudahan penggunaan aplikasi LINE Bank juga berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Responden mengungkapkan bahwa fitur-fitur yang mudah dipahami, navigasi yang sederhana, dan proses transaksi yang tidak rumit membuat mereka nyaman menggunakan aplikasi tersebut. Ini sejalan dengan temuan bahwa aplikasi yang *user-friendly* dapat meningkatkan keterikatan emosional dan kebiasaan nasabah untuk tetap menggunakan layanan tersebut.

3. Pengaruh Gabungan Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Nasabah LINE Bank.

Secara bersamaan, kualitas layanan dan kemudahan penggunaan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kombinasi kedua faktor ini menciptakan pengalaman positif bagi nasabah, yang pada akhirnya mendorong mereka untuk tetap setia menggunakan LINE Bank meskipun ada banyak alternatif layanan perbankan digital lainnya. Data menunjukkan bahwa nasabah yang merasakan kedua aspek ini secara optimal cenderung merekomendasikan LINE Bank kepada orang lain dan enggan beralih ke kompetitor.



**Hak Cipta :**

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

Secara keseluruhan, penelitian ini berhasil menjawab ketiga rumusan masalah yang diajukan dan membuktikan bahwa baik secara parsial maupun simultan, kualitas layanan dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah LINE Bank. Hasil ini juga mendukung hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya dan sejalan dengan sebagian besar penelitian terdahulu. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam konteks persaingan layanan *digital banking*, loyalitas nasabah sangat dipengaruhi oleh sejauh mana layanan yang diberikan berkualitas dan sejauh mana aplikasi mudah digunakan oleh penggunanya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait, khususnya LINE Bank, serta untuk penelitian selanjutnya:

1. Bagi LINE Bank sebagai penyedia layanan digital perbankan

LINE Bank perlu terus meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh, terutama dalam aspek yang bersentuhan langsung dengan nasabah seperti kecepatan respons, kejelasan informasi, dan keandalan sistem aplikasi. Penguatan kualitas layanan akan memperkuat kepercayaan nasabah dan berkontribusi terhadap loyalitas jangka panjang. Kemudian kemudahan penggunaan aplikasi juga harus menjadi perhatian utama. Pengembangan antarmuka yang intuitif, navigasi yang sederhana, dan pengurangan langkah teknis dalam proses transaksi dapat meningkatkan kenyamanan pengguna. LINE Bank perlu memastikan bahwa aplikasinya dapat digunakan dengan baik oleh berbagai segmen usia dan tingkat literasi digital. Lalu mengingat bahwa kedua variabel hanya menjelaskan sebagian dari loyalitas nasabah (54.3%), maka penting bagi LINE Bank untuk juga memperhatikan faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi loyalitas, seperti keamanan data, program loyalitas, pengalaman pengguna, serta strategi pemasaran berbasis kebutuhan konsumen.

2. Bagi pengguna atau nasabah layanan digital banking



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

Nasabah disarankan untuk lebih proaktif dalam memberikan umpan balik terhadap kualitas layanan dan fitur aplikasi yang digunakan, agar pihak penyedia dapat melakukan perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

### 3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini hanya memfokuskan pada dua variabel independen. Oleh karena itu, disarankan agar penelitian lanjutan mempertimbangkan variabel lain seperti kepercayaan (*trust*), promosi, harga layanan, atau kepuasan pelanggan untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah dalam layanan perbankan digital. Lalu penelitian di masa depan juga dapat memperluas cakupan wilayah atau menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif secara bersamaan (*mixed method*) untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam terhadap perilaku nasabah.

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

**Hak Cipta :**

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

## DAFTAR PUSTAKA

- Abrilia, N. D., & Sudarwanto, T. (2020). PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN E-WALLET PADA APLIKASI DANA DI SURABAYA. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 8(3).
- Afrida, R., Yacob, S., & Sari, N. (2020). Membangun loyalitas pelanggan melalui kualitas produk dan citra merek (studi pada pelanggan Oppo Jambi). *Jurnal Dinamika Manajemen*, 8(1).
- Agustina, K. E., & Musmini, L. S. (2022). PENGARUH PENGETAHUAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN KREDIBILITAS TERHADAP MINAT PENGGUNAAN QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD (QRIS) (STUDI PADA GENERASI Z DI PROVINSI BALI). *Jurnal Riset Akuntansi*, 11(2).
- Alfiana, I. N., & Amri, M. (2023). Pengaruh Kemudahan dan Kelengkapan Fitur BSI Mobile Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Mutanaqishah: Jurnal Perbankan Islam*, 3 (1). doi:<https://doi.org/10.54045/mutanaqishah.v3i1.774>
- Amiroh, D. Z., & Puspitadewi, N. W. (2021). HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN DI HYPERMART GRESIK. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 8(1).
- Annabila, A. N., Rachma, N., & Primanto, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Pada Pengguna M-Banking Di Bank BNI KCP Situbondo. *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, Vol. 11 No. 11.
- Antara News. (2021, Juni 24). Retrieved from Line Bank Hadir Sasar Generasi Z dan Milenial: <https://www.antaranews.com/berita/2230286/line-bank-hadir-sasar-generasi-z-dan-milenial>
- Atriani, Permadi, L. A., & Rinuastuti, B. H. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Dompot Digital OVO. *Jurnal Sosial Ekonomi dan Humaniora*, 6(1).
- Bago, R., Sutardjo, A., & Anggraini, M. D. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFÉ' ELS COFFE DIPADANG. *Jurnal Matua*, 4(2).
- Databoks. (2023, Juli 5). Retrieved from Transaksi Digital Banking di Indonesia Tumbuh 158% dalam 5 Tahun Terakhir:



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

<https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/41234dcb958d96e/transaksi-digital-banking-di-indonesia-tumbuh-158-dalam-5-tahun-terakhir>

- Davis, F. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3).
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.
- GoodStats. (2022, Agustus 6). Retrieved from 10 Bank Digital Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia: <https://goodstats.id/infographic/10-bank-digital-paling-banyak-digunakan-masyarakat-indonesia-YRmGt>
- Hasan, A., Waworuntu, A. Y., & Otoluwa, N. I. (2025). PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KUALITAS INTERAKSI PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN E-WALLET DI PROVINSI SULAWESI SELATAN. *JURNAL MANAJEMEN BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN*, 9(1), 181-194. doi:<https://doi.org/10.24912/jmbk.v9i1.32712>
- Hasibuan, R. M., Harahap, F., & Lubis, A. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI CAFE VANILLA PANYABUNGAN. *Jurnal MISI*, 4(3).
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN & KEPUASAN PELANGGAN*. UNITOMO PRESS.
- Jeany, & Siagian, M. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BPR ARTHA PRIMA PERKASA. *JURNAL ILMIAH MANAJEMEN BISNIS DAN INOVASI UNIVERSITAS SAM RATULANGI (JMBI UNSRAT)*, 7(2). doi:<https://doi.org/10.35794/jmbi.v7i3.30293>
- Kadir, S. A. (2023). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia Repository.
- Kasinem. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4). doi:<https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management Global Edition*. Pearson Education.
- Kristianto, C. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI MEDIASI KEPUASAN DAN



### Hak Cipta :

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

KEPERCAYAAN PELANGGAN JNE DI SURABAYA BARAT. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 7(5).

Kumala, D. C., Pranata, J. W., & Thio, S. (2020). PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE OF USE, TRUST, DAN SECURITY TERHADAP MINAT PENGGUNAAN GOPAY PADA GENERASI X DI SURABAYA. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(1).

Latief, F., Malik, A., & Adelia, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Economics and Digital Business Review*, 4(2).

Lestari, N., & Cahyani, A. P. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan Digital Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening*. Repository Politeknik Negeri Batam. Retrieved from <https://repository.polibatam.ac.id/items/f8043ecd-581d-4603-90f5-9dabca2751d9/full>

Lestari, R. D. (2021). *Pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada mobile banking BSI (Bank Syariah Indonesia) studi pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO, FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM. SEMARANG: UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO REPOSITORY.

Munfaqiroh, S., & Dea, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vol. 15 No. 1. doi:<https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v15i1.578>

Nugraha, F. S., & Astarini, D. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DIMEDIASI OLEH KEPUASAN NASABAH. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1). doi:<https://doi.org/10.25105/jet.v3i1.16124>

Otoritas Jasa Keuangan. (2021). Retrieved from Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum: <https://www.ojk.go.id>

Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1).

Putra, S. D., & Hasmawaty. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Kepuasan Nasabah Tabungan Prioritas Bank Negara Indonesia. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 10(1). doi:<https://doi.org/10.31851/jmwe.v19i1.8011>



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

- Rafli, M., & Yunanto, M. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Pengalaman Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Livin Mandiri. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 9 (5). doi:<https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i5.15331>
- Rahman, A., Purwati, S., & Astuti, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Jakarta Tanjung Duren. *Jurnal Manajemen Almatama*, 2(1).
- Ramadan, C. S., & Efrita, Y. (2024). PENGARUH TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DALAM BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE PAYMENT DANA (STUDI KASUS: SELURUH PENGGUNA DANA DI KOTA PEKANBARU). *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, 18(1). doi:<http://dx.doi.org/10.35931/aq.v18i1.2993>
- Rundengan, E., Tampi, J., & Walangitan, O. (2020). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tomohon Selatan. *Productivity*, 1(2).
- Saputri, F. S., & Sukresna, I. M. (2022). PENGARUH KUALITAS LAYANAN WEBSITE, KEMUDAHAN PENGGUNAAN WEBSITE, KEAMANAN WEBSITE, DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada e-commerce shopee). *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 23(2). doi:<https://doi.org/10.29040/jap.v23i2.6468>
- Sriyanto, B., Sumadi, & Thoin, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Pada Masyarakat Eks Karesidenan Surakarta). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10 (3). doi:<https://doi.org/10.29040/jiei.v10i3.13850>
- Sugiyono, & Lestari, P. (2021). *Metode Penelitian Komunikasi*. ALFABETA.
- Viola, E. G., Wahyudi, E., Karyadi, H., & Dwimahendrawan, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA. *Jurnal Strategi dan Bisnis*, Vol. 12 No. 1. doi:<https://doi.org/10.19184/jsb.v12i1.45406>
- Widnyana, I., & Suamanayasa, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada LPD. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(2). doi:<https://doi.org/10.23887/bjm.v7i2.31923>



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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





**Hak Cipta :**

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

**Lampiran 1 Kuesioner Penelitian**

Selamat pagi/siang/malam, perkenalkan, saya Theresia Grace Siahaan, mahasiswi tingkat akhir Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Jurusan Akuntansi di Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dengan judul ***“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Nasabah LINE Bank”***.

Sehubungan dengan itu, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini. Jawaban yang diberikan sangat penting dan berarti untuk mendukung kelancaran dan keakuratan hasil penelitian saya.

Saya berharap Bapak/Ibu/Saudara/i dapat mengisi kuesioner dengan jujur dan sesuai dengan pengalaman atau kondisi yang sebenarnya. Seluruh informasi yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan akademis.

Atas partisipasi dan bantuannya, saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya.

**Hormat saya,  
Theresia Grace Siahaan**

**Petunjuk Pengisian Kuesioner:**

1. Bacalah dan pahami seluruh pertanyaan dan pernyataan dengan teliti
2. Berilah tanda [√] untuk setiap pertanyaan dan pernyataan ini sesuai dengan kenyataan dalam kolom yang tersedia.
3. Mohon hanya memberikan satu tanda [√] pada setiap kolom pernyataan.
4. Tidak ada jawaban yang benar atau salah dalam kuesioner ini.

**I. PERTANYAAN PENYARINGAN (SCREENING QUESTIONS)**

1. Apakah Anda merupakan nasabah LINE Bank?
  - ☐ Ya
  - ☐ Tidak
 Jika jawaban “Tidak” mohon tidak melanjutkan kuesioner.
2. Apakah Anda telah menggunakan LINE Bank minimal 3 bulan terakhir?
  - ☐ Ya
  - ☐ Tidak
 Jika jawaban “Tidak” mohon tidak melanjutkan kuesioner.
3. Apakah Anda berusia  $\geq 17$  Tahun?
  - ☐ Ya
  - ☐ Tidak
 Jika jawaban “Tidak” mohon tidak melanjutkan kuesioner.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

## II. DATA DIRI

1. Nama :
2. Jenis Kelamin
  - ☐ Laki-laki
  - ☐ Perempuan
3. Usia
  - ☐ 17-25 tahun
  - ☐ 26-35 tahun
  - ☐ 36-45 tahun
  - ☐ >45 tahun
4. Domisili
  - ☐ Jakarta
  - ☐ Bogor
  - ☐ Depok
  - ☐ Tangerang
  - ☐ Bekasi
5. Pendidikan Terakhir
  - ☐ SMA/SMK
  - ☐ Diploma (D1/D2/D3)
  - ☐ Sarjana (S1/D4)
  - ☐ Pascasarjana (S2/S3)
6. Pekerjaan
  - ☐ Pelajar/Mahasiswa
  - ☐ Pegawai Swasta
  - ☐ ASN (Aparatur Sipil Negara)
  - ☐ Lainnya
7. Lama menjadi nasabah LINE Bank
  - ☐ <3 bulan
  - ☐ 3-6 bulan
  - ☐ 7-12 bulan
  - ☐ >1 tahun

## III. PERTANYAAN PENELITIAN

### Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu/Sdr.

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Netral (N)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

### A. Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>)

| No. | Pernyataan                                                                                     | Pilihan Jawaban |           |          |          |           |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|----------|----------|-----------|
|     |                                                                                                | STS<br>(1)      | TS<br>(2) | N<br>(3) | S<br>(4) | SS<br>(5) |
| 1.  | Aplikasi LINE Bank jarang mengalami gangguan ( <i>error/down</i> ).                            |                 |           |          |          |           |
| 2.  | Transaksi di LINE Bank (transfer, pembayaran) selalu diproses tepat waktu.                     |                 |           |          |          |           |
| 3.  | <i>Customer service</i> LINE Bank merespon keluhan dengan cepat.                               |                 |           |          |          |           |
| 4.  | Saya merasa aman melakukan transaksi melalui LINE Bank.                                        |                 |           |          |          |           |
| 5.  | Petugas layanan pelanggan LINE Bank memiliki pengetahuan yang baik tentang produk dan layanan. |                 |           |          |          |           |
| 6.  | Saya merasa kebutuhan saya sebagai nasabah dipahami oleh LINE Bank.                            |                 |           |          |          |           |
| 7.  | Promo/diskon di LINE Bank sesuai dengan kebutuhan saya.                                        |                 |           |          |          |           |
| 8.  | Tampilan aplikasi LINE Bank modern dan menarik.                                                |                 |           |          |          |           |
| 9.  | Fitur-fitur di aplikasi mudah diakses (misal: menu jelas).                                     |                 |           |          |          |           |

### B. Kemudahan Penggunaan (X<sub>2</sub>)

| No. | Pernyataan                                                                                | Pilihan Jawaban |           |          |          |           |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|----------|----------|-----------|
|     |                                                                                           | STS<br>(1)      | TS<br>(2) | N<br>(3) | S<br>(4) | SS<br>(5) |
| 1.  | Saya bisa mempelajari fitur LINE Bank tanpa bantuan orang lain.                           |                 |           |          |          |           |
| 2.  | Instruksi penggunaan (tutorial) di aplikasi mudah dipahami.                               |                 |           |          |          |           |
| 3.  | Struktur menu (navigasi) aplikasi logis dan terorganisir.                                 |                 |           |          |          |           |
| 4.  | Saya tidak mengalami kesulitan dalam memahami fitur-fitur yang ada di aplikasi LINE Bank. |                 |           |          |          |           |
| 5.  | Transaksi di LINE Bank (contoh: top up) bisa dilakukan dalam sedikit langkah.             |                 |           |          |          |           |
| 6.  | Saya jarang mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi LINE Bank.                      |                 |           |          |          |           |



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

|    |                                                                                 |  |  |  |  |  |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 7. | Secara keseluruhan, aplikasi LINE Bank mudah digunakan.                         |  |  |  |  |  |
| 8. | Aplikasi LINE Bank tidak memerlukan keterampilan teknis khusus.                 |  |  |  |  |  |
| 9. | Saya merasa nyaman menggunakan LINE Bank untuk keperluan perbankan sehari-hari. |  |  |  |  |  |

### C. Loyalitas Nasabah (Y)

| No. | Pernyataan                                                                                   | Pilihan Jawaban |           |          |          |           |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|----------|----------|-----------|
|     |                                                                                              | STS<br>(1)      | TS<br>(2) | N<br>(3) | S<br>(4) | SS<br>(5) |
| 1.  | Saya rutin menggunakan LINE Bank untuk melakukan transaksi keuangan.                         |                 |           |          |          |           |
| 2.  | Saya berencana terus menggunakan LINE Bank dalam jangka panjang.                             |                 |           |          |          |           |
| 3.  | Saya cenderung kembali menggunakan LINE Bank untuk kebutuhan finansial saya.                 |                 |           |          |          |           |
| 4.  | Saya menggunakan lebih dari satu jenis layanan yang ditawarkan LINE Bank.                    |                 |           |          |          |           |
| 5.  | Saya merekomendasikan LINE Bank ke teman/keluarga.                                           |                 |           |          |          |           |
| 6.  | Saya pernah menceritakan pengalaman positif saya menggunakan LINE Bank kepada orang lain.    |                 |           |          |          |           |
| 7.  | Saya merasa loyal terhadap LINE Bank meskipun ada kompetitor yang menawarkan layanan serupa. |                 |           |          |          |           |
| 8.  | Saya tidak tertarik beralih ke bank digital lain meski ada promo menarik.                    |                 |           |          |          |           |
| 9.  | Saya percaya LINE Bank lebih unggul dibanding kompetitor.                                    |                 |           |          |          |           |



## Lampiran 2 Tabulasi Data Responden

### A. Kualitas Layanan

| No. | KUALITAS LAYANAN (X1) |      |      |      |      |      |      |      |      | X1 |
|-----|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|----|
|     | X1.1                  | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | X1.6 | X1.7 | X1.8 | X1.9 |    |
| 1   | 4                     | 5    | 3    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 39 |
| 2   | 3                     | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 3    | 5    | 38 |
| 3   | 4                     | 5    | 4    | 3    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 39 |
| 4   | 5                     | 4    | 5    | 3    | 5    | 4    | 5    | 3    | 5    | 39 |
| 5   | 4                     | 5    | 3    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 39 |
| 6   | 4                     | 5    | 3    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 39 |
| 7   | 3                     | 3    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 37 |
| 8   | 5                     | 4    | 5    | 3    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 40 |
| 9   | 3                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 38 |
| 10  | 4                     | 3    | 5    | 4    | 3    | 3    | 5    | 5    | 4    | 36 |
| 11  | 5                     | 4    | 5    | 3    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 40 |
| 12  | 5                     | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 3    | 3    | 38 |
| 13  | 5                     | 4    | 5    | 3    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 40 |
| 14  | 4                     | 4    | 5    | 3    | 5    | 5    | 4    | 3    | 3    | 36 |
| 15  | 4                     | 5    | 3    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 39 |
| 16  | 4                     | 5    | 3    | 5    | 4    | 5    | 3    | 5    | 4    | 38 |
| 17  | 5                     | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 3    | 39 |
| 18  | 3                     | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 3    | 5    | 4    | 38 |
| 19  | 4                     | 5    | 3    | 5    | 4    | 5    | 3    | 5    | 4    | 38 |
| 20  | 5                     | 4    | 5    | 3    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 40 |
| 21  | 5                     | 3    | 5    | 4    | 5    | 3    | 5    | 4    | 5    | 39 |
| 22  | 5                     | 3    | 5    | 4    | 5    | 3    | 5    | 4    | 5    | 39 |
| 23  | 5                     | 4    | 5    | 3    | 5    | 4    | 5    | 3    | 5    | 39 |
| 24  | 5                     | 3    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 3    | 38 |
| 25  | 5                     | 4    | 5    | 3    | 5    | 4    | 5    | 3    | 5    | 39 |
| 26  | 5                     | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 41 |
| 27  | 2                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 2    | 4    | 31 |
| 28  | 4                     | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 31 |
| 29  | 4                     | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 41 |
| 30  | 5                     | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 41 |
| 31  | 5                     | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 40 |
| 32  | 4                     | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 42 |
| 33  | 4                     | 4    | 4    | 3    | 5    | 5    | 4    | 4    | 3    | 36 |
| 34  | 4                     | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 40 |
| 35  | 5                     | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 38 |
| 36  | 5                     | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 41 |
| 37  | 4                     | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 3    | 4    | 38 |
| 38  | 4                     | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 40 |
| 39  | 4                     | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 39 |
| 40  | 5                     | 4    | 5    | 4    | 3    | 5    | 4    | 5    | 4    | 39 |
| 41  | 4                     | 5    | 3    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 39 |

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



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 42 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 38 |
| 43 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 37 |
| 44 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 37 |
| 45 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 38 |
| 46 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 38 |
| 47 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 38 |
| 48 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 36 |
| 49 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 38 |
| 50 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 36 |
| 51 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 41 |
| 52 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 39 |
| 53 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 39 |
| 54 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 37 |
| 55 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 38 |
| 56 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 38 |
| 57 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 40 |
| 58 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 38 |
| 59 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 37 |
| 60 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 37 |
| 61 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 37 |
| 62 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 37 |
| 63 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 36 |
| 64 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 37 |
| 65 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 39 |
| 66 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 36 |
| 67 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 36 |
| 68 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 39 |
| 69 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 34 |
| 70 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 35 |
| 71 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 35 |
| 72 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 36 |
| 73 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 37 |
| 74 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 36 |
| 75 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 35 |
| 76 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 38 |
| 77 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 35 |
| 78 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 35 |
| 79 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 37 |
| 80 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 38 |
| 81 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 35 |
| 82 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 35 |
| 83 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 37 |
| 84 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 35 |
| 85 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 38 |
| 86 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 39 |
| 87 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 40 |
| 88 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 39 |
| 89 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 39 |



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 90  | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 38 |
| 91  | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 40 |
| 92  | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 38 |
| 93  | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 94  | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 95  | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 96  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 36 |
| 97  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 98  | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 40 |
| 99  | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 40 |
| 100 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 39 |

### B. Kemudahan Penggunaan

| No. | KEMUDAHAN PENGGUNAAN (X2) |      |      |      |      |      |      |      |      |    |
|-----|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|----|
|     | X2.1                      | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 | X2.6 | X2.7 | X2.8 | X2.9 | X2 |
| 1   | 4                         | 5    | 3    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 39 |
| 2   | 4                         | 5    | 3    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 39 |
| 3   | 3                         | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 3    | 5    | 38 |
| 4   | 4                         | 5    | 4    | 3    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 39 |
| 5   | 5                         | 4    | 5    | 3    | 5    | 4    | 5    | 3    | 5    | 39 |
| 6   | 4                         | 5    | 3    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 39 |
| 7   | 4                         | 5    | 3    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 39 |
| 8   | 3                         | 3    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 37 |
| 9   | 3                         | 3    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 37 |
| 10  | 3                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 38 |
| 11  | 4                         | 3    | 5    | 4    | 3    | 3    | 5    | 5    | 4    | 36 |
| 12  | 3                         | 3    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 37 |
| 13  | 5                         | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 3    | 3    | 38 |
| 14  | 3                         | 3    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 37 |
| 15  | 4                         | 5    | 3    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 39 |
| 16  | 4                         | 5    | 3    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 39 |
| 17  | 4                         | 5    | 3    | 5    | 4    | 5    | 3    | 5    | 4    | 38 |
| 18  | 5                         | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 3    | 39 |
| 19  | 3                         | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 3    | 5    | 4    | 38 |
| 20  | 4                         | 5    | 3    | 5    | 4    | 5    | 3    | 5    | 4    | 38 |
| 21  | 4                         | 5    | 3    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 39 |
| 22  | 3                         | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 3    | 5    | 4    | 38 |
| 23  | 5                         | 3    | 5    | 4    | 5    | 3    | 5    | 4    | 5    | 39 |
| 24  | 5                         | 4    | 5    | 3    | 5    | 4    | 5    | 3    | 5    | 39 |
| 25  | 4                         | 5    | 3    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 39 |
| 26  | 5                         | 4    | 5    | 3    | 5    | 4    | 5    | 3    | 5    | 39 |
| 27  | 3                         | 3    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 37 |
| 28  | 5                         | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 41 |
| 29  | 4                         | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 31 |
| 30  | 3                         | 3    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 37 |
| 31  | 3                         | 3    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 37 |



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 32 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 40 |
| 33 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 42 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 36 |
| 35 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 40 |
| 36 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 37 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 41 |
| 38 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 38 |
| 39 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 40 |
| 40 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 39 |
| 41 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 39 |
| 42 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 39 |
| 43 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 38 |
| 44 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 37 |
| 45 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 37 |
| 46 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 38 |
| 47 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 38 |
| 48 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 38 |
| 49 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 39 |
| 50 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 39 |
| 51 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 36 |
| 52 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 39 |
| 53 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 39 |
| 54 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 39 |
| 55 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 37 |
| 56 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 38 |
| 57 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 38 |
| 58 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 39 |
| 59 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 38 |
| 60 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 37 |
| 61 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 37 |
| 62 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 37 |
| 63 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 37 |
| 64 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 36 |
| 65 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 37 |
| 66 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 36 |
| 67 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 36 |
| 68 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 36 |
| 69 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 39 |
| 70 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 34 |
| 71 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 35 |
| 72 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 35 |
| 73 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 36 |
| 74 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 37 |
| 75 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 36 |
| 76 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 39 |
| 77 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 38 |
| 78 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 35 |
| 79 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 35 |



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 80  | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 39 |
| 81  | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 38 |
| 82  | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 35 |
| 83  | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 35 |
| 84  | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 37 |
| 85  | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 39 |
| 86  | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 38 |
| 87  | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 39 |
| 88  | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 39 |
| 89  | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 39 |
| 90  | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 39 |
| 91  | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 38 |
| 92  | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 39 |
| 93  | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 38 |
| 94  | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 95  | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 96  | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 97  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 36 |
| 98  | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 39 |
| 99  | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 40 |
| 100 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 39 |

### C. Loyalitas Nasabah

| No. | LOYALITAS NASABAH (Y) |    |    |    |    |    |    |    |    | Y  |
|-----|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
|     | Y1                    | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 | Y6 | Y7 | Y8 | Y9 |    |
| 1   | 5                     | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 42 |
| 2   | 3                     | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 3  | 5  | 38 |
| 3   | 4                     | 5  | 4  | 3  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 39 |
| 4   | 5                     | 4  | 5  | 3  | 5  | 4  | 5  | 3  | 5  | 39 |
| 5   | 4                     | 5  | 3  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 39 |
| 6   | 4                     | 5  | 3  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 39 |
| 7   | 3                     | 3  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 37 |
| 8   | 3                     | 3  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 37 |
| 9   | 3                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 38 |
| 10  | 4                     | 3  | 5  | 4  | 3  | 3  | 5  | 5  | 4  | 36 |
| 11  | 3                     | 3  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 37 |
| 12  | 5                     | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 3  | 38 |
| 13  | 3                     | 3  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 37 |
| 14  | 4                     | 5  | 3  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 39 |
| 15  | 4                     | 5  | 3  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 39 |
| 16  | 4                     | 5  | 3  | 5  | 4  | 5  | 3  | 5  | 4  | 38 |
| 17  | 5                     | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 3  | 39 |
| 18  | 3                     | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 3  | 5  | 4  | 38 |
| 19  | 4                     | 5  | 3  | 5  | 4  | 5  | 3  | 5  | 4  | 38 |
| 20  | 4                     | 5  | 3  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 39 |
| 21  | 5                     | 3  | 5  | 4  | 5  | 3  | 5  | 4  | 5  | 39 |



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 22 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 39 |
| 23 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 42 |
| 24 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 37 |
| 25 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 41 |
| 26 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 41 |
| 27 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 28 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 37 |
| 29 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 |
| 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 42 |
| 31 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 40 |
| 32 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 44 |
| 33 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 37 |
| 34 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 42 |
| 35 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 40 |
| 36 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 41 |
| 37 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 42 |
| 38 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 41 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 39 |
| 40 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 41 |
| 41 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 40 |
| 42 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 41 |
| 43 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 41 |
| 44 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 40 |
| 45 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 41 |
| 46 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 47 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 38 |
| 48 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 38 |
| 49 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 39 |
| 50 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 51 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 38 |
| 52 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 42 |
| 53 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 40 |
| 54 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 40 |
| 55 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 41 |
| 56 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 42 |
| 57 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 40 |
| 58 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 40 |
| 59 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 42 |
| 60 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 61 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 39 |
| 62 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 39 |
| 63 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 33 |
| 64 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 38 |
| 65 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 66 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 39 |
| 67 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 39 |
| 68 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 39 |
| 69 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 36 |



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 70  | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 39 |
| 71  | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 37 |
| 72  | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 40 |
| 73  | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 37 |
| 74  | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 39 |
| 75  | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 41 |
| 76  | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 36 |
| 77  | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 41 |
| 78  | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 38 |
| 79  | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 37 |
| 80  | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 38 |
| 81  | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 36 |
| 82  | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 39 |
| 83  | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 39 |
| 84  | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 85  | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 39 |
| 86  | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 39 |
| 87  | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 41 |
| 88  | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 41 |
| 89  | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 90  | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 41 |
| 91  | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 42 |
| 92  | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 41 |
| 93  | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 43 |
| 94  | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 38 |
| 95  | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 96  | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 43 |
| 97  | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 42 |
| 98  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 44 |
| 99  | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 41 |
| 100 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 42 |



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

Lampiran 3 T Tabel

| Pr | 0.25    | 0.10    | 0.05    | 0.025    | 0.01     | 0.005    | 0.001     |
|----|---------|---------|---------|----------|----------|----------|-----------|
| df | 0.50    | 0.20    | 0.10    | 0.050    | 0.02     | 0.010    | 0.002     |
| 1  | 1.00000 | 3.07768 | 6.31375 | 12.70620 | 31.82052 | 63.65674 | 318.30884 |
| 2  | 0.81650 | 1.88562 | 2.91999 | 4.30265  | 6.96456  | 9.92484  | 22.32712  |
| 3  | 0.76489 | 1.63774 | 2.35336 | 3.18245  | 4.54070  | 5.84091  | 10.21453  |
| 4  | 0.74070 | 1.53321 | 2.13185 | 2.77645  | 3.74695  | 4.60409  | 7.17318   |
| 5  | 0.72669 | 1.47588 | 2.01505 | 2.57058  | 3.36493  | 4.03214  | 5.89343   |
| 6  | 0.71756 | 1.43976 | 1.94318 | 2.44691  | 3.14267  | 3.70743  | 5.20763   |
| 7  | 0.71114 | 1.41492 | 1.89458 | 2.36462  | 2.99795  | 3.49948  | 4.78529   |
| 8  | 0.70639 | 1.39682 | 1.85955 | 2.30600  | 2.89646  | 3.35539  | 4.50079   |
| 9  | 0.70272 | 1.38303 | 1.83311 | 2.26216  | 2.82144  | 3.24984  | 4.29681   |
| 10 | 0.69981 | 1.37218 | 1.81246 | 2.22814  | 2.76377  | 3.16927  | 4.14370   |
| 11 | 0.69745 | 1.36343 | 1.79588 | 2.20099  | 2.71808  | 3.10581  | 4.02470   |
| 12 | 0.69548 | 1.35622 | 1.78229 | 2.17881  | 2.68100  | 3.05454  | 3.92963   |
| 13 | 0.69383 | 1.35017 | 1.77093 | 2.16037  | 2.65031  | 3.01228  | 3.85198   |
| 14 | 0.69242 | 1.34503 | 1.76131 | 2.14479  | 2.62449  | 2.97684  | 3.78739   |
| 15 | 0.69120 | 1.34061 | 1.75305 | 2.13145  | 2.60248  | 2.94671  | 3.73283   |
| 16 | 0.69013 | 1.33676 | 1.74588 | 2.11991  | 2.58349  | 2.92078  | 3.68615   |
| 17 | 0.68920 | 1.33338 | 1.73961 | 2.10982  | 2.56693  | 2.89823  | 3.64577   |
| 18 | 0.68836 | 1.33039 | 1.73406 | 2.10092  | 2.55238  | 2.87844  | 3.61048   |
| 19 | 0.68762 | 1.32773 | 1.72913 | 2.09302  | 2.53948  | 2.86093  | 3.57940   |
| 20 | 0.68695 | 1.32534 | 1.72472 | 2.08596  | 2.52798  | 2.84534  | 3.55181   |
| 21 | 0.68635 | 1.32319 | 1.72074 | 2.07961  | 2.51765  | 2.83136  | 3.52715   |
| 22 | 0.68581 | 1.32124 | 1.71714 | 2.07387  | 2.50832  | 2.81876  | 3.50499   |
| 23 | 0.68531 | 1.31946 | 1.71387 | 2.06866  | 2.49987  | 2.80734  | 3.48496   |
| 24 | 0.68485 | 1.31784 | 1.71088 | 2.06390  | 2.49216  | 2.79694  | 3.46678   |
| 25 | 0.68443 | 1.31635 | 1.70814 | 2.05954  | 2.48511  | 2.78744  | 3.45019   |
| 26 | 0.68404 | 1.31497 | 1.70562 | 2.05553  | 2.47863  | 2.77871  | 3.43500   |
| 27 | 0.68368 | 1.31370 | 1.70329 | 2.05183  | 2.47266  | 2.77068  | 3.42103   |
| 28 | 0.68335 | 1.31253 | 1.70113 | 2.04841  | 2.46714  | 2.76326  | 3.40816   |
| 29 | 0.68304 | 1.31143 | 1.69913 | 2.04523  | 2.46202  | 2.75639  | 3.39624   |
| 30 | 0.68276 | 1.31042 | 1.69726 | 2.04227  | 2.45726  | 2.75000  | 3.38518   |
| 31 | 0.68249 | 1.30946 | 1.69552 | 2.03951  | 2.45282  | 2.74404  | 3.37490   |
| 32 | 0.68223 | 1.30857 | 1.69389 | 2.03693  | 2.44868  | 2.73848  | 3.36531   |
| 33 | 0.68200 | 1.30774 | 1.69236 | 2.03452  | 2.44479  | 2.73328  | 3.35634   |
| 34 | 0.68177 | 1.30695 | 1.69092 | 2.03224  | 2.44115  | 2.72839  | 3.34793   |
| 35 | 0.68156 | 1.30621 | 1.68957 | 2.03011  | 2.43772  | 2.72381  | 3.34005   |
| 36 | 0.68137 | 1.30551 | 1.68830 | 2.02809  | 2.43449  | 2.71948  | 3.33262   |
| 37 | 0.68118 | 1.30485 | 1.68709 | 2.02619  | 2.43145  | 2.71541  | 3.32563   |
| 38 | 0.68100 | 1.30423 | 1.68595 | 2.02439  | 2.42857  | 2.71156  | 3.31903   |
| 39 | 0.68083 | 1.30364 | 1.68488 | 2.02269  | 2.42584  | 2.70791  | 3.31279   |
| 40 | 0.68067 | 1.30308 | 1.68385 | 2.02108  | 2.42326  | 2.70446  | 3.30688   |
| 41 | 0.68052 | 1.30254 | 1.68288 | 2.01954  | 2.42080  | 2.70118  | 3.30127   |
| 42 | 0.68038 | 1.30204 | 1.68195 | 2.01808  | 2.41847  | 2.69807  | 3.29595   |
| 43 | 0.68024 | 1.30155 | 1.68107 | 2.01669  | 2.41625  | 2.69510  | 3.29089   |
| 44 | 0.68011 | 1.30109 | 1.68023 | 2.01537  | 2.41413  | 2.69228  | 3.28607   |



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

|    |         |         |         |         |         |         |         |
|----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 45 | 0.67998 | 1.30065 | 1.67943 | 2.01410 | 2.41212 | 2.68959 | 3.28148 |
| 46 | 0.67986 | 1.30023 | 1.67866 | 2.01290 | 2.41019 | 2.68701 | 3.27710 |
| 47 | 0.67975 | 1.29982 | 1.67793 | 2.01174 | 2.40835 | 2.68456 | 3.27291 |
| 48 | 0.67964 | 1.29944 | 1.67722 | 2.01063 | 2.40658 | 2.68220 | 3.26891 |
| 49 | 0.67953 | 1.29907 | 1.67655 | 2.00958 | 2.40489 | 2.67995 | 3.26508 |
| 50 | 0.67943 | 1.29871 | 1.67591 | 2.00856 | 2.40327 | 2.67779 | 3.26141 |
| 51 | 0.67933 | 1.29837 | 1.67528 | 2.00758 | 2.40172 | 2.67572 | 3.25789 |
| 52 | 0.67924 | 1.29805 | 1.67469 | 2.00665 | 2.40022 | 2.67373 | 3.25451 |
| 53 | 0.67915 | 1.29773 | 1.67412 | 2.00575 | 2.39879 | 2.67182 | 3.25127 |
| 54 | 0.67906 | 1.29743 | 1.67356 | 2.00488 | 2.39741 | 2.66998 | 3.24815 |
| 55 | 0.67898 | 1.29713 | 1.67303 | 2.00404 | 2.39608 | 2.66822 | 3.24515 |
| 56 | 0.67890 | 1.29685 | 1.67252 | 2.00324 | 2.39480 | 2.66651 | 3.24226 |
| 57 | 0.67882 | 1.29658 | 1.67203 | 2.00247 | 2.39357 | 2.66487 | 3.23948 |
| 58 | 0.67874 | 1.29632 | 1.67155 | 2.00172 | 2.39238 | 2.66329 | 3.23680 |
| 59 | 0.67867 | 1.29607 | 1.67109 | 2.00100 | 2.39123 | 2.66176 | 3.23421 |
| 60 | 0.67860 | 1.29582 | 1.67065 | 2.00030 | 2.39012 | 2.66028 | 3.23171 |
| 61 | 0.67853 | 1.29558 | 1.67022 | 1.99962 | 2.38905 | 2.65886 | 3.22930 |
| 62 | 0.67847 | 1.29536 | 1.66980 | 1.99897 | 2.38801 | 2.65748 | 3.22696 |
| 63 | 0.67840 | 1.29513 | 1.66940 | 1.99834 | 2.38701 | 2.65615 | 3.22471 |
| 64 | 0.67834 | 1.29492 | 1.66901 | 1.99773 | 2.38604 | 2.65485 | 3.22253 |
| 65 | 0.67828 | 1.29471 | 1.66864 | 1.99714 | 2.38510 | 2.65360 | 3.22041 |
| 66 | 0.67823 | 1.29451 | 1.66827 | 1.99656 | 2.38419 | 2.65239 | 3.21837 |
| 67 | 0.67817 | 1.29432 | 1.66792 | 1.99601 | 2.38330 | 2.65122 | 3.21639 |
| 68 | 0.67811 | 1.29413 | 1.66757 | 1.99547 | 2.38245 | 2.65008 | 3.21446 |
| 69 | 0.67806 | 1.29394 | 1.66724 | 1.99495 | 2.38161 | 2.64898 | 3.21260 |
| 70 | 0.67801 | 1.29376 | 1.66691 | 1.99444 | 2.38081 | 2.64790 | 3.21079 |
| 71 | 0.67796 | 1.29359 | 1.66660 | 1.99394 | 2.38002 | 2.64686 | 3.20903 |
| 72 | 0.67791 | 1.29342 | 1.66629 | 1.99346 | 2.37926 | 2.64585 | 3.20733 |
| 73 | 0.67787 | 1.29326 | 1.66600 | 1.99300 | 2.37852 | 2.64487 | 3.20567 |
| 74 | 0.67782 | 1.29310 | 1.66571 | 1.99254 | 2.37780 | 2.64391 | 3.20406 |
| 75 | 0.67778 | 1.29294 | 1.66543 | 1.99210 | 2.37710 | 2.64298 | 3.20249 |
| 76 | 0.67773 | 1.29279 | 1.66515 | 1.99167 | 2.37642 | 2.64208 | 3.20096 |
| 77 | 0.67769 | 1.29264 | 1.66488 | 1.99125 | 2.37576 | 2.64120 | 3.19948 |
| 78 | 0.67765 | 1.29250 | 1.66462 | 1.99085 | 2.37511 | 2.64034 | 3.19804 |
| 79 | 0.67761 | 1.29236 | 1.66437 | 1.99045 | 2.37448 | 2.63950 | 3.19663 |
| 80 | 0.67757 | 1.29222 | 1.66412 | 1.99006 | 2.37387 | 2.63869 | 3.19526 |
| 81 | 0.67753 | 1.29209 | 1.66388 | 1.98969 | 2.37327 | 2.63790 | 3.19392 |
| 82 | 0.67749 | 1.29196 | 1.66365 | 1.98932 | 2.37269 | 2.63712 | 3.19262 |
| 83 | 0.67746 | 1.29183 | 1.66342 | 1.98896 | 2.37212 | 2.63637 | 3.19135 |
| 84 | 0.67742 | 1.29171 | 1.66320 | 1.98861 | 2.37156 | 2.63563 | 3.19011 |
| 85 | 0.67739 | 1.29159 | 1.66298 | 1.98827 | 2.37102 | 2.63491 | 3.18890 |
| 86 | 0.67735 | 1.29147 | 1.66277 | 1.98793 | 2.37049 | 2.63421 | 3.18772 |
| 87 | 0.67732 | 1.29136 | 1.66256 | 1.98761 | 2.36998 | 2.63353 | 3.18657 |
| 88 | 0.67729 | 1.29125 | 1.66235 | 1.98729 | 2.36947 | 2.63286 | 3.18544 |
| 89 | 0.67726 | 1.29114 | 1.66216 | 1.98698 | 2.36898 | 2.63220 | 3.18434 |
| 90 | 0.67723 | 1.29103 | 1.66196 | 1.98667 | 2.36850 | 2.63157 | 3.18327 |
| 91 | 0.67720 | 1.29092 | 1.66177 | 1.98638 | 2.36803 | 2.63094 | 3.18222 |
| 92 | 0.67717 | 1.29082 | 1.66159 | 1.98609 | 2.36757 | 2.63033 | 3.18119 |



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

|     |         |         |         |         |         |         |         |
|-----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 93  | 0.67714 | 1.29072 | 1.66140 | 1.98580 | 2.36712 | 2.62973 | 3.18019 |
| 94  | 0.67711 | 1.29062 | 1.66123 | 1.98552 | 2.36667 | 2.62915 | 3.17921 |
| 95  | 0.67708 | 1.29053 | 1.66105 | 1.98525 | 2.36624 | 2.62858 | 3.17825 |
| 96  | 0.67705 | 1.29043 | 1.66088 | 1.98498 | 2.36582 | 2.62802 | 3.17731 |
| 97  | 0.67703 | 1.29034 | 1.66071 | 1.98472 | 2.36541 | 2.62747 | 3.17639 |
| 98  | 0.67700 | 1.29025 | 1.66055 | 1.98447 | 2.36500 | 2.62693 | 3.17549 |
| 99  | 0.67698 | 1.29016 | 1.66039 | 1.98422 | 2.36461 | 2.62641 | 3.17460 |
| 100 | 0.67695 | 1.29007 | 1.66023 | 1.98397 | 2.36422 | 2.62589 | 3.17374 |





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 F Tabel

| df<br>untuk<br>penye-<br>but<br>(N2) | df untuk pembilang (N1) |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
|--------------------------------------|-------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                                      | 1                       | 2         | 3         | 4         | 5         | 6         | 7         | 8         | 9         | 10        | 11        | 12        | 13        | 14        | 15        |
| 1                                    | 16<br>1                 | 19<br>9   | 21<br>6   | 22<br>5   | 23<br>0   | 23<br>4   | 237       | 239       | 241       | 242       | 243       | 244       | 245       | 245       | 246       |
| 2                                    | 18.<br>51               | 19.<br>00 | 19.<br>16 | 19.<br>25 | 19.<br>30 | 19.<br>33 | 19.<br>35 | 19.<br>37 | 19.<br>38 | 19.<br>40 | 19.<br>40 | 19.<br>41 | 19.<br>42 | 19.<br>42 | 19.<br>43 |
| 3                                    | 10.<br>13               | 9.5<br>5  | 9.2<br>8  | 9.1<br>2  | 9.0<br>1  | 8.9<br>4  | 8.8<br>9  | 8.8<br>5  | 8.8<br>1  | 8.7<br>9  | 8.7<br>6  | 8.7<br>4  | 8.7<br>3  | 8.7<br>1  | 8.7<br>0  |
| 4                                    | 7.7<br>1                | 6.9<br>4  | 6.5<br>9  | 6.3<br>9  | 6.2<br>6  | 6.1<br>6  | 6.0<br>9  | 6.0<br>4  | 6.0<br>0  | 5.9<br>6  | 5.9<br>4  | 5.9<br>1  | 5.8<br>9  | 5.8<br>7  | 5.8<br>6  |
| 5                                    | 6.6<br>1                | 5.7<br>9  | 5.4<br>1  | 5.1<br>9  | 5.0<br>5  | 4.9<br>5  | 4.8<br>8  | 4.8<br>2  | 4.7<br>7  | 4.7<br>4  | 4.7<br>0  | 4.6<br>8  | 4.6<br>6  | 4.6<br>4  | 4.6<br>2  |
| 6                                    | 5.9<br>9                | 5.1<br>4  | 4.7<br>6  | 4.5<br>3  | 4.3<br>9  | 4.2<br>8  | 4.2<br>1  | 4.1<br>5  | 4.1<br>0  | 4.0<br>6  | 4.0<br>3  | 4.0<br>0  | 3.9<br>8  | 3.9<br>6  | 3.9<br>4  |
| 7                                    | 5.5<br>9                | 4.7<br>4  | 4.3<br>5  | 4.1<br>2  | 3.9<br>7  | 3.8<br>7  | 3.7<br>9  | 3.7<br>3  | 3.6<br>8  | 3.6<br>4  | 3.6<br>0  | 3.5<br>7  | 3.5<br>5  | 3.5<br>3  | 3.5<br>1  |
| 8                                    | 5.3<br>2                | 4.4<br>6  | 4.0<br>7  | 3.8<br>4  | 3.6<br>9  | 3.5<br>8  | 3.5<br>0  | 3.4<br>4  | 3.3<br>9  | 3.3<br>5  | 3.3<br>1  | 3.2<br>8  | 3.2<br>6  | 3.2<br>4  | 3.2<br>2  |
| 9                                    | 5.1<br>2                | 4.2<br>6  | 3.8<br>6  | 3.6<br>3  | 3.4<br>8  | 3.3<br>7  | 3.2<br>9  | 3.2<br>3  | 3.1<br>8  | 3.1<br>4  | 3.1<br>0  | 3.0<br>7  | 3.0<br>5  | 3.0<br>3  | 3.0<br>1  |
| 10                                   | 4.9<br>6                | 4.1<br>0  | 3.7<br>1  | 3.4<br>8  | 3.3<br>3  | 3.2<br>2  | 3.1<br>4  | 3.0<br>7  | 3.0<br>2  | 2.9<br>8  | 2.9<br>4  | 2.9<br>1  | 2.8<br>9  | 2.8<br>6  | 2.8<br>5  |
| 11                                   | 4.8<br>4                | 3.9<br>8  | 3.5<br>9  | 3.3<br>6  | 3.2<br>0  | 3.0<br>9  | 3.0<br>1  | 2.9<br>5  | 2.9<br>0  | 2.8<br>5  | 2.8<br>2  | 2.7<br>9  | 2.7<br>6  | 2.7<br>4  | 2.7<br>2  |
| 12                                   | 4.7<br>5                | 3.8<br>9  | 3.4<br>9  | 3.2<br>6  | 3.1<br>1  | 3.0<br>0  | 2.9<br>1  | 2.8<br>5  | 2.8<br>0  | 2.7<br>5  | 2.7<br>2  | 2.6<br>9  | 2.6<br>6  | 2.6<br>4  | 2.6<br>2  |
| 13                                   | 4.6<br>7                | 3.8<br>1  | 3.4<br>1  | 3.1<br>8  | 3.0<br>3  | 2.9<br>2  | 2.8<br>3  | 2.7<br>7  | 2.7<br>1  | 2.6<br>7  | 2.6<br>3  | 2.6<br>0  | 2.5<br>8  | 2.5<br>5  | 2.5<br>3  |
| 14                                   | 4.6<br>0                | 3.7<br>4  | 3.3<br>4  | 3.1<br>1  | 2.9<br>6  | 2.8<br>5  | 2.7<br>6  | 2.7<br>0  | 2.6<br>5  | 2.6<br>0  | 2.5<br>7  | 2.5<br>3  | 2.5<br>1  | 2.4<br>8  | 2.4<br>6  |
| 15                                   | 4.5<br>4                | 3.6<br>8  | 3.2<br>9  | 3.0<br>6  | 2.9<br>0  | 2.8<br>9  | 2.7<br>1  | 2.6<br>4  | 2.5<br>9  | 2.5<br>4  | 2.5<br>1  | 2.4<br>8  | 2.4<br>5  | 2.4<br>2  | 2.4<br>0  |
| 16                                   | 4.4<br>9                | 3.6<br>3  | 3.2<br>4  | 3.0<br>1  | 2.8<br>5  | 2.7<br>4  | 2.6<br>6  | 2.5<br>9  | 2.5<br>4  | 2.4<br>9  | 2.4<br>6  | 2.4<br>2  | 2.4<br>0  | 2.3<br>7  | 2.3<br>5  |
| 17                                   | 4.4<br>5                | 3.5<br>9  | 3.2<br>0  | 2.9<br>6  | 2.8<br>1  | 2.7<br>0  | 2.6<br>1  | 2.5<br>5  | 2.4<br>9  | 2.4<br>5  | 2.4<br>1  | 2.3<br>8  | 2.3<br>5  | 2.3<br>3  | 2.3<br>1  |
| 18                                   | 4.4<br>1                | 3.5<br>5  | 3.1<br>6  | 2.9<br>3  | 2.7<br>7  | 2.6<br>6  | 2.5<br>8  | 2.5<br>1  | 2.4<br>6  | 2.4<br>1  | 2.3<br>7  | 2.3<br>4  | 2.3<br>1  | 2.2<br>9  | 2.2<br>7  |
| 19                                   | 4.3<br>8                | 3.5<br>2  | 3.1<br>3  | 2.9<br>0  | 2.7<br>4  | 2.6<br>3  | 2.5<br>4  | 2.4<br>8  | 2.4<br>2  | 2.3<br>8  | 2.3<br>4  | 2.3<br>1  | 2.2<br>8  | 2.2<br>6  | 2.2<br>3  |
| 20                                   | 4.3<br>5                | 3.4<br>9  | 3.1<br>0  | 2.8<br>7  | 2.7<br>1  | 2.6<br>0  | 2.5<br>1  | 2.4<br>5  | 2.3<br>9  | 2.3<br>5  | 2.3<br>1  | 2.2<br>8  | 2.2<br>5  | 2.2<br>2  | 2.2<br>0  |
| 21                                   | 4.3<br>2                | 3.4<br>7  | 3.0<br>7  | 2.8<br>4  | 2.6<br>8  | 2.5<br>7  | 2.4<br>9  | 2.4<br>2  | 2.3<br>7  | 2.3<br>2  | 2.2<br>8  | 2.2<br>5  | 2.2<br>2  | 2.2<br>0  | 2.1<br>8  |
| 22                                   | 4.3<br>0                | 3.4<br>4  | 3.0<br>5  | 2.8<br>2  | 2.6<br>6  | 2.5<br>5  | 2.4<br>6  | 2.4<br>0  | 2.3<br>4  | 2.3<br>0  | 2.2<br>6  | 2.2<br>3  | 2.2<br>0  | 2.1<br>7  | 2.1<br>5  |
| 23                                   | 4.2<br>8                | 3.4<br>2  | 3.0<br>3  | 2.8<br>0  | 2.6<br>4  | 2.5<br>3  | 2.4<br>4  | 2.3<br>7  | 2.3<br>2  | 2.2<br>7  | 2.2<br>4  | 2.2<br>0  | 2.1<br>8  | 2.1<br>5  | 2.1<br>3  |
| 24                                   | 4.2<br>6                | 3.4<br>0  | 3.0<br>1  | 2.7<br>8  | 2.6<br>2  | 2.5<br>1  | 2.4<br>2  | 2.3<br>6  | 2.3<br>0  | 2.2<br>5  | 2.2<br>2  | 2.1<br>8  | 2.1<br>5  | 2.1<br>3  | 2.1<br>1  |
| 25                                   | 4.2<br>4                | 3.3<br>9  | 2.9<br>9  | 2.7<br>6  | 2.6<br>0  | 2.4<br>9  | 2.4<br>0  | 2.3<br>4  | 2.2<br>8  | 2.2<br>4  | 2.2<br>0  | 2.1<br>6  | 2.1<br>4  | 2.1<br>1  | 2.0<br>9  |
| 26                                   | 4.2<br>3                | 3.3<br>7  | 2.9<br>8  | 2.7<br>4  | 2.5<br>9  | 2.4<br>7  | 2.3<br>9  | 2.3<br>2  | 2.2<br>7  | 2.2<br>2  | 2.1<br>8  | 2.1<br>5  | 2.1<br>2  | 2.0<br>9  | 2.0<br>7  |
| 27                                   | 4.2<br>1                | 3.3<br>5  | 2.9<br>6  | 2.7<br>3  | 2.5<br>7  | 2.4<br>6  | 2.3<br>7  | 2.3<br>1  | 2.2<br>5  | 2.2<br>0  | 2.1<br>7  | 2.1<br>3  | 2.1<br>0  | 2.0<br>8  | 2.0<br>6  |
| 28                                   | 4.2<br>0                | 3.3<br>4  | 2.9<br>5  | 2.7<br>1  | 2.5<br>6  | 2.4<br>5  | 2.3<br>6  | 2.2<br>9  | 2.2<br>4  | 2.1<br>9  | 2.1<br>5  | 2.1<br>2  | 2.0<br>9  | 2.0<br>6  | 2.0<br>4  |
| 29                                   | 4.1<br>8                | 3.3<br>3  | 2.9<br>3  | 2.7<br>0  | 2.5<br>5  | 2.4<br>3  | 2.3<br>5  | 2.2<br>8  | 2.2<br>2  | 2.1<br>8  | 2.1<br>4  | 2.1<br>0  | 2.0<br>8  | 2.0<br>5  | 2.0<br>3  |
| 30                                   | 4.1<br>7                | 3.3<br>2  | 2.9<br>2  | 2.6<br>9  | 2.5<br>3  | 2.4<br>2  | 2.3<br>3  | 2.2<br>7  | 2.2<br>1  | 2.1<br>6  | 2.1<br>3  | 2.0<br>9  | 2.0<br>6  | 2.0<br>4  | 2.0<br>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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

|    |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|----|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 31 | 4.1<br>6 | 3.3<br>0 | 2.9<br>1 | 2.6<br>8 | 2.5<br>2 | 2.4<br>1 | 2.3<br>2 | 2.2<br>5 | 2.2<br>0 | 2.1<br>5 | 2.1<br>1 | 2.0<br>8 | 2.0<br>5 | 2.0<br>3 | 2.0<br>0 |
| 32 | 4.1<br>5 | 3.2<br>9 | 2.9<br>0 | 2.6<br>7 | 2.5<br>1 | 2.4<br>0 | 2.3<br>1 | 2.2<br>4 | 2.1<br>9 | 2.1<br>4 | 2.1<br>0 | 2.0<br>7 | 2.0<br>4 | 2.0<br>1 | 1.9<br>9 |
| 33 | 4.1<br>4 | 3.2<br>8 | 2.8<br>9 | 2.6<br>6 | 2.5<br>0 | 2.3<br>9 | 2.3<br>0 | 2.2<br>3 | 2.1<br>8 | 2.1<br>3 | 2.0<br>9 | 2.0<br>6 | 2.0<br>3 | 2.0<br>0 | 1.9<br>8 |
| 34 | 4.1<br>3 | 3.2<br>8 | 2.8<br>8 | 2.6<br>5 | 2.4<br>9 | 2.3<br>8 | 2.2<br>9 | 2.2<br>3 | 2.1<br>7 | 2.1<br>2 | 2.0<br>8 | 2.0<br>5 | 2.0<br>2 | 1.9<br>9 | 1.9<br>7 |
| 35 | 4.1<br>2 | 3.2<br>7 | 2.8<br>7 | 2.6<br>4 | 2.4<br>9 | 2.3<br>7 | 2.2<br>9 | 2.2<br>2 | 2.1<br>6 | 2.1<br>1 | 2.0<br>7 | 2.0<br>4 | 2.0<br>1 | 1.9<br>9 | 1.9<br>6 |
| 36 | 4.1<br>1 | 3.2<br>6 | 2.8<br>7 | 2.6<br>3 | 2.4<br>8 | 2.3<br>6 | 2.2<br>8 | 2.2<br>1 | 2.1<br>5 | 2.1<br>1 | 2.0<br>7 | 2.0<br>3 | 2.0<br>0 | 1.9<br>8 | 1.9<br>5 |
| 37 | 4.1<br>1 | 3.2<br>5 | 2.8<br>6 | 2.6<br>3 | 2.4<br>7 | 2.3<br>6 | 2.2<br>7 | 2.2<br>0 | 2.1<br>4 | 2.1<br>0 | 2.0<br>6 | 2.0<br>2 | 2.0<br>0 | 1.9<br>7 | 1.9<br>5 |
| 38 | 4.1<br>0 | 3.2<br>4 | 2.8<br>5 | 2.6<br>2 | 2.4<br>6 | 2.3<br>5 | 2.2<br>6 | 2.1<br>9 | 2.1<br>4 | 2.0<br>9 | 2.0<br>5 | 2.0<br>2 | 1.9<br>9 | 1.9<br>6 | 1.9<br>4 |
| 39 | 4.0<br>9 | 3.2<br>4 | 2.8<br>5 | 2.6<br>1 | 2.4<br>6 | 2.3<br>4 | 2.2<br>6 | 2.1<br>9 | 2.1<br>3 | 2.0<br>8 | 2.0<br>4 | 2.0<br>1 | 1.9<br>8 | 1.9<br>5 | 1.9<br>3 |
| 40 | 4.0<br>8 | 3.2<br>3 | 2.8<br>4 | 2.6<br>1 | 2.4<br>5 | 2.3<br>4 | 2.2<br>5 | 2.1<br>8 | 2.1<br>2 | 2.0<br>8 | 2.0<br>4 | 2.0<br>0 | 1.9<br>7 | 1.9<br>5 | 1.9<br>2 |
| 41 | 4.0<br>8 | 3.2<br>3 | 2.8<br>3 | 2.6<br>0 | 2.4<br>4 | 2.3<br>3 | 2.2<br>4 | 2.1<br>7 | 2.1<br>2 | 2.0<br>7 | 2.0<br>3 | 2.0<br>0 | 1.9<br>7 | 1.9<br>4 | 1.9<br>2 |
| 42 | 4.0<br>7 | 3.2<br>2 | 2.8<br>3 | 2.5<br>9 | 2.4<br>4 | 2.3<br>2 | 2.2<br>4 | 2.1<br>7 | 2.1<br>1 | 2.0<br>6 | 2.0<br>3 | 1.9<br>9 | 1.9<br>6 | 1.9<br>4 | 1.9<br>1 |
| 43 | 4.0<br>7 | 3.2<br>1 | 2.8<br>2 | 2.5<br>9 | 2.4<br>3 | 2.3<br>2 | 2.2<br>3 | 2.1<br>6 | 2.1<br>1 | 2.0<br>6 | 2.0<br>2 | 1.9<br>9 | 1.9<br>6 | 1.9<br>3 | 1.9<br>1 |
| 44 | 4.0<br>6 | 3.2<br>1 | 2.8<br>2 | 2.5<br>8 | 2.4<br>3 | 2.3<br>1 | 2.2<br>3 | 2.1<br>6 | 2.1<br>0 | 2.0<br>5 | 2.0<br>1 | 1.9<br>8 | 1.9<br>5 | 1.9<br>2 | 1.9<br>0 |
| 45 | 4.0<br>6 | 3.2<br>0 | 2.8<br>1 | 2.5<br>8 | 2.4<br>2 | 2.3<br>1 | 2.2<br>2 | 2.1<br>5 | 2.1<br>0 | 2.0<br>5 | 2.0<br>1 | 1.9<br>7 | 1.9<br>4 | 1.9<br>2 | 1.8<br>9 |
| 46 | 4.0<br>5 | 3.2<br>0 | 2.8<br>1 | 2.5<br>7 | 2.4<br>2 | 2.3<br>0 | 2.2<br>2 | 2.1<br>5 | 2.0<br>9 | 2.0<br>4 | 2.0<br>0 | 1.9<br>7 | 1.9<br>4 | 1.9<br>1 | 1.8<br>9 |
| 47 | 4.0<br>5 | 3.2<br>0 | 2.8<br>0 | 2.5<br>7 | 2.4<br>1 | 2.3<br>0 | 2.2<br>1 | 2.1<br>4 | 2.0<br>9 | 2.0<br>4 | 2.0<br>0 | 1.9<br>6 | 1.9<br>3 | 1.9<br>1 | 1.8<br>8 |
| 48 | 4.0<br>4 | 3.1<br>9 | 2.8<br>0 | 2.5<br>7 | 2.4<br>1 | 2.2<br>9 | 2.2<br>1 | 2.1<br>4 | 2.0<br>8 | 2.0<br>3 | 1.9<br>9 | 1.9<br>6 | 1.9<br>3 | 1.9<br>0 | 1.8<br>8 |
| 49 | 4.0<br>4 | 3.1<br>9 | 2.7<br>9 | 2.5<br>6 | 2.4<br>0 | 2.2<br>9 | 2.2<br>0 | 2.1<br>3 | 2.0<br>8 | 2.0<br>3 | 1.9<br>9 | 1.9<br>6 | 1.9<br>3 | 1.9<br>0 | 1.8<br>8 |
| 50 | 4.0<br>3 | 3.1<br>8 | 2.7<br>9 | 2.5<br>6 | 2.4<br>0 | 2.2<br>9 | 2.2<br>0 | 2.1<br>3 | 2.0<br>7 | 2.0<br>3 | 1.9<br>9 | 1.9<br>5 | 1.9<br>2 | 1.8<br>9 | 1.8<br>7 |
| 51 | 4.0<br>3 | 3.1<br>8 | 2.7<br>9 | 2.5<br>5 | 2.4<br>0 | 2.2<br>8 | 2.2<br>0 | 2.1<br>3 | 2.0<br>7 | 2.0<br>2 | 1.9<br>8 | 1.9<br>5 | 1.9<br>2 | 1.8<br>9 | 1.8<br>7 |
| 52 | 4.0<br>3 | 3.1<br>8 | 2.7<br>8 | 2.5<br>5 | 2.3<br>9 | 2.2<br>8 | 2.1<br>9 | 2.1<br>2 | 2.0<br>7 | 2.0<br>2 | 1.9<br>8 | 1.9<br>4 | 1.9<br>1 | 1.8<br>9 | 1.8<br>6 |
| 53 | 4.0<br>2 | 3.1<br>7 | 2.7<br>8 | 2.5<br>5 | 2.3<br>9 | 2.2<br>8 | 2.1<br>9 | 2.1<br>2 | 2.0<br>6 | 2.0<br>1 | 1.9<br>7 | 1.9<br>4 | 1.9<br>1 | 1.8<br>8 | 1.8<br>6 |
| 54 | 4.0<br>2 | 3.1<br>7 | 2.7<br>8 | 2.5<br>4 | 2.3<br>9 | 2.2<br>7 | 2.1<br>8 | 2.1<br>2 | 2.0<br>6 | 2.0<br>1 | 1.9<br>7 | 1.9<br>4 | 1.9<br>1 | 1.8<br>8 | 1.8<br>6 |
| 55 | 4.0<br>2 | 3.1<br>6 | 2.7<br>7 | 2.5<br>4 | 2.3<br>8 | 2.2<br>7 | 2.1<br>8 | 2.1<br>1 | 2.0<br>6 | 2.0<br>1 | 1.9<br>7 | 1.9<br>3 | 1.9<br>0 | 1.8<br>8 | 1.8<br>5 |
| 56 | 4.0<br>1 | 3.1<br>6 | 2.7<br>7 | 2.5<br>4 | 2.3<br>8 | 2.2<br>7 | 2.1<br>8 | 2.1<br>1 | 2.0<br>5 | 2.0<br>0 | 1.9<br>6 | 1.9<br>3 | 1.9<br>0 | 1.8<br>7 | 1.8<br>5 |
| 57 | 4.0<br>1 | 3.1<br>6 | 2.7<br>7 | 2.5<br>3 | 2.3<br>8 | 2.2<br>6 | 2.1<br>8 | 2.1<br>1 | 2.0<br>5 | 2.0<br>0 | 1.9<br>6 | 1.9<br>3 | 1.9<br>0 | 1.8<br>7 | 1.8<br>5 |
| 58 | 4.0<br>1 | 3.1<br>6 | 2.7<br>6 | 2.5<br>3 | 2.3<br>7 | 2.2<br>6 | 2.1<br>7 | 2.1<br>0 | 2.0<br>5 | 2.0<br>0 | 1.9<br>6 | 1.9<br>2 | 1.8<br>9 | 1.8<br>7 | 1.8<br>4 |
| 59 | 4.0<br>0 | 3.1<br>5 | 2.7<br>6 | 2.5<br>3 | 2.3<br>7 | 2.2<br>6 | 2.1<br>7 | 2.1<br>0 | 2.0<br>4 | 2.0<br>0 | 1.9<br>6 | 1.9<br>2 | 1.8<br>9 | 1.8<br>6 | 1.8<br>4 |
| 60 | 4.0<br>0 | 3.1<br>5 | 2.7<br>6 | 2.5<br>3 | 2.3<br>7 | 2.2<br>5 | 2.1<br>7 | 2.1<br>0 | 2.0<br>4 | 1.9<br>9 | 1.9<br>5 | 1.9<br>2 | 1.8<br>9 | 1.8<br>6 | 1.8<br>4 |
| 61 | 4.0<br>0 | 3.1<br>5 | 2.7<br>6 | 2.5<br>2 | 2.3<br>7 | 2.2<br>5 | 2.1<br>6 | 2.0<br>9 | 2.0<br>4 | 1.9<br>9 | 1.9<br>5 | 1.9<br>1 | 1.8<br>8 | 1.8<br>6 | 1.8<br>3 |
| 62 | 4.0<br>0 | 3.1<br>5 | 2.7<br>5 | 2.5<br>2 | 2.3<br>6 | 2.2<br>5 | 2.1<br>6 | 2.0<br>9 | 2.0<br>3 | 1.9<br>9 | 1.9<br>5 | 1.9<br>1 | 1.8<br>8 | 1.8<br>5 | 1.8<br>3 |
| 63 | 3.9<br>9 | 3.1<br>4 | 2.7<br>5 | 2.5<br>2 | 2.3<br>6 | 2.2<br>5 | 2.1<br>6 | 2.0<br>9 | 2.0<br>3 | 1.9<br>8 | 1.9<br>4 | 1.9<br>1 | 1.8<br>8 | 1.8<br>5 | 1.8<br>3 |
| 64 | 3.9<br>9 | 3.1<br>4 | 2.7<br>5 | 2.5<br>2 | 2.3<br>6 | 2.2<br>4 | 2.1<br>6 | 2.0<br>9 | 2.0<br>3 | 1.9<br>8 | 1.9<br>4 | 1.9<br>1 | 1.8<br>8 | 1.8<br>5 | 1.8<br>3 |



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

|    |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|----|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 65 | 3.9<br>9 | 3.1<br>4 | 2.7<br>5 | 2.5<br>1 | 2.3<br>6 | 2.2<br>4 | 2.1<br>5 | 2.0<br>8 | 2.0<br>3 | 1.9<br>8 | 1.9<br>4 | 1.9<br>0 | 1.8<br>7 | 1.8<br>5 | 1.8<br>2 |
| 66 | 3.9<br>9 | 3.1<br>4 | 2.7<br>4 | 2.5<br>1 | 2.3<br>5 | 2.2<br>4 | 2.1<br>5 | 2.0<br>8 | 2.0<br>3 | 1.9<br>8 | 1.9<br>4 | 1.9<br>0 | 1.8<br>7 | 1.8<br>4 | 1.8<br>2 |
| 67 | 3.9<br>8 | 3.1<br>3 | 2.7<br>4 | 2.5<br>1 | 2.3<br>5 | 2.2<br>4 | 2.1<br>5 | 2.0<br>8 | 2.0<br>2 | 1.9<br>8 | 1.9<br>3 | 1.9<br>0 | 1.8<br>7 | 1.8<br>4 | 1.8<br>2 |
| 68 | 3.9<br>8 | 3.1<br>3 | 2.7<br>4 | 2.5<br>1 | 2.3<br>5 | 2.2<br>4 | 2.1<br>5 | 2.0<br>8 | 2.0<br>2 | 1.9<br>7 | 1.9<br>3 | 1.9<br>0 | 1.8<br>7 | 1.8<br>4 | 1.8<br>2 |
| 69 | 3.9<br>8 | 3.1<br>3 | 2.7<br>4 | 2.5<br>0 | 2.3<br>5 | 2.2<br>3 | 2.1<br>5 | 2.0<br>8 | 2.0<br>2 | 1.9<br>7 | 1.9<br>3 | 1.9<br>0 | 1.8<br>6 | 1.8<br>4 | 1.8<br>1 |
| 70 | 3.9<br>8 | 3.1<br>3 | 2.7<br>4 | 2.5<br>0 | 2.3<br>5 | 2.2<br>3 | 2.1<br>4 | 2.0<br>7 | 2.0<br>2 | 1.9<br>7 | 1.9<br>3 | 1.8<br>9 | 1.8<br>6 | 1.8<br>4 | 1.8<br>1 |
| 71 | 3.9<br>8 | 3.1<br>3 | 2.7<br>3 | 2.5<br>0 | 2.3<br>4 | 2.2<br>3 | 2.1<br>4 | 2.0<br>7 | 2.0<br>1 | 1.9<br>7 | 1.9<br>3 | 1.8<br>9 | 1.8<br>6 | 1.8<br>3 | 1.8<br>1 |
| 72 | 3.9<br>7 | 3.1<br>2 | 2.7<br>3 | 2.5<br>0 | 2.3<br>4 | 2.2<br>3 | 2.1<br>4 | 2.0<br>7 | 2.0<br>1 | 1.9<br>6 | 1.9<br>2 | 1.8<br>9 | 1.8<br>6 | 1.8<br>3 | 1.8<br>1 |
| 73 | 3.9<br>7 | 3.1<br>2 | 2.7<br>3 | 2.5<br>0 | 2.3<br>4 | 2.2<br>3 | 2.1<br>4 | 2.0<br>7 | 2.0<br>1 | 1.9<br>6 | 1.9<br>2 | 1.8<br>9 | 1.8<br>6 | 1.8<br>3 | 1.8<br>1 |
| 74 | 3.9<br>7 | 3.1<br>2 | 2.7<br>3 | 2.5<br>0 | 2.3<br>4 | 2.2<br>2 | 2.1<br>4 | 2.0<br>7 | 2.0<br>1 | 1.9<br>6 | 1.9<br>2 | 1.8<br>9 | 1.8<br>5 | 1.8<br>3 | 1.8<br>0 |
| 75 | 3.9<br>7 | 3.1<br>2 | 2.7<br>3 | 2.4<br>9 | 2.3<br>4 | 2.2<br>2 | 2.1<br>3 | 2.0<br>6 | 2.0<br>1 | 1.9<br>6 | 1.9<br>2 | 1.8<br>8 | 1.8<br>5 | 1.8<br>3 | 1.8<br>0 |
| 76 | 3.9<br>7 | 3.1<br>2 | 2.7<br>2 | 2.4<br>9 | 2.3<br>3 | 2.2<br>2 | 2.1<br>3 | 2.0<br>6 | 2.0<br>1 | 1.9<br>6 | 1.9<br>2 | 1.8<br>8 | 1.8<br>5 | 1.8<br>2 | 1.8<br>0 |
| 77 | 3.9<br>7 | 3.1<br>2 | 2.7<br>2 | 2.4<br>9 | 2.3<br>3 | 2.2<br>2 | 2.1<br>3 | 2.0<br>6 | 2.0<br>0 | 1.9<br>6 | 1.9<br>2 | 1.8<br>8 | 1.8<br>5 | 1.8<br>2 | 1.8<br>0 |
| 78 | 3.9<br>6 | 3.1<br>1 | 2.7<br>2 | 2.4<br>9 | 2.3<br>3 | 2.2<br>2 | 2.1<br>3 | 2.0<br>6 | 2.0<br>0 | 1.9<br>5 | 1.9<br>1 | 1.8<br>8 | 1.8<br>5 | 1.8<br>2 | 1.8<br>0 |
| 79 | 3.9<br>6 | 3.1<br>1 | 2.7<br>2 | 2.4<br>9 | 2.3<br>3 | 2.2<br>2 | 2.1<br>3 | 2.0<br>6 | 2.0<br>0 | 1.9<br>5 | 1.9<br>1 | 1.8<br>8 | 1.8<br>5 | 1.8<br>2 | 1.7<br>9 |
| 80 | 3.9<br>6 | 3.1<br>1 | 2.7<br>2 | 2.4<br>9 | 2.3<br>3 | 2.2<br>1 | 2.1<br>3 | 2.0<br>6 | 2.0<br>0 | 1.9<br>5 | 1.9<br>1 | 1.8<br>8 | 1.8<br>4 | 1.8<br>2 | 1.7<br>9 |
| 81 | 3.9<br>6 | 3.1<br>1 | 2.7<br>2 | 2.4<br>8 | 2.3<br>3 | 2.2<br>1 | 2.1<br>2 | 2.0<br>5 | 2.0<br>0 | 1.9<br>5 | 1.9<br>1 | 1.8<br>7 | 1.8<br>4 | 1.8<br>2 | 1.7<br>9 |
| 82 | 3.9<br>6 | 3.1<br>1 | 2.7<br>2 | 2.4<br>8 | 2.3<br>3 | 2.2<br>1 | 2.1<br>2 | 2.0<br>5 | 2.0<br>0 | 1.9<br>5 | 1.9<br>1 | 1.8<br>7 | 1.8<br>4 | 1.8<br>1 | 1.7<br>9 |
| 83 | 3.9<br>6 | 3.1<br>1 | 2.7<br>1 | 2.4<br>8 | 2.3<br>2 | 2.2<br>1 | 2.1<br>2 | 2.0<br>5 | 1.9<br>9 | 1.9<br>5 | 1.9<br>1 | 1.8<br>7 | 1.8<br>4 | 1.8<br>1 | 1.7<br>9 |
| 84 | 3.9<br>5 | 3.1<br>1 | 2.7<br>1 | 2.4<br>8 | 2.3<br>2 | 2.2<br>1 | 2.1<br>2 | 2.0<br>5 | 1.9<br>9 | 1.9<br>5 | 1.9<br>0 | 1.8<br>7 | 1.8<br>4 | 1.8<br>1 | 1.7<br>9 |
| 85 | 3.9<br>5 | 3.1<br>0 | 2.7<br>1 | 2.4<br>8 | 2.3<br>2 | 2.2<br>1 | 2.1<br>2 | 2.0<br>5 | 1.9<br>9 | 1.9<br>4 | 1.9<br>0 | 1.8<br>7 | 1.8<br>4 | 1.8<br>1 | 1.7<br>9 |
| 86 | 3.9<br>5 | 3.1<br>0 | 2.7<br>1 | 2.4<br>8 | 2.3<br>2 | 2.2<br>1 | 2.1<br>2 | 2.0<br>5 | 1.9<br>9 | 1.9<br>4 | 1.9<br>0 | 1.8<br>7 | 1.8<br>4 | 1.8<br>1 | 1.7<br>8 |
| 87 | 3.9<br>5 | 3.1<br>0 | 2.7<br>1 | 2.4<br>8 | 2.3<br>2 | 2.2<br>0 | 2.1<br>2 | 2.0<br>5 | 1.9<br>9 | 1.9<br>4 | 1.9<br>0 | 1.8<br>7 | 1.8<br>3 | 1.8<br>1 | 1.7<br>8 |
| 88 | 3.9<br>5 | 3.1<br>0 | 2.7<br>1 | 2.4<br>8 | 2.3<br>2 | 2.2<br>0 | 2.1<br>2 | 2.0<br>5 | 1.9<br>9 | 1.9<br>4 | 1.9<br>0 | 1.8<br>6 | 1.8<br>3 | 1.8<br>1 | 1.7<br>8 |
| 89 | 3.9<br>5 | 3.1<br>0 | 2.7<br>1 | 2.4<br>7 | 2.3<br>2 | 2.2<br>0 | 2.1<br>1 | 2.0<br>4 | 1.9<br>9 | 1.9<br>4 | 1.9<br>0 | 1.8<br>6 | 1.8<br>3 | 1.8<br>0 | 1.7<br>8 |
| 90 | 3.9<br>5 | 3.1<br>0 | 2.7<br>1 | 2.4<br>7 | 2.3<br>2 | 2.2<br>0 | 2.1<br>1 | 2.0<br>4 | 1.9<br>9 | 1.9<br>4 | 1.9<br>0 | 1.8<br>6 | 1.8<br>3 | 1.8<br>0 | 1.7<br>8 |
| 91 | 3.9<br>5 | 3.1<br>0 | 2.7<br>0 | 2.4<br>7 | 2.3<br>1 | 2.2<br>0 | 2.1<br>1 | 2.0<br>4 | 1.9<br>8 | 1.9<br>4 | 1.9<br>0 | 1.8<br>6 | 1.8<br>3 | 1.8<br>0 | 1.7<br>8 |
| 92 | 3.9<br>4 | 3.1<br>0 | 2.7<br>0 | 2.4<br>7 | 2.3<br>1 | 2.2<br>0 | 2.1<br>1 | 2.0<br>4 | 1.9<br>8 | 1.9<br>4 | 1.8<br>9 | 1.8<br>6 | 1.8<br>3 | 1.8<br>0 | 1.7<br>8 |
| 93 | 3.9<br>4 | 3.0<br>9 | 2.7<br>0 | 2.4<br>7 | 2.3<br>1 | 2.2<br>0 | 2.1<br>1 | 2.0<br>4 | 1.9<br>8 | 1.9<br>3 | 1.8<br>9 | 1.8<br>6 | 1.8<br>3 | 1.8<br>0 | 1.7<br>8 |
| 94 | 3.9<br>4 | 3.0<br>9 | 2.7<br>0 | 2.4<br>7 | 2.3<br>1 | 2.2<br>0 | 2.1<br>1 | 2.0<br>4 | 1.9<br>8 | 1.9<br>3 | 1.8<br>9 | 1.8<br>6 | 1.8<br>3 | 1.8<br>0 | 1.7<br>7 |
| 95 | 3.9<br>4 | 3.0<br>9 | 2.7<br>0 | 2.4<br>7 | 2.3<br>1 | 2.2<br>0 | 2.1<br>1 | 2.0<br>4 | 1.9<br>8 | 1.9<br>3 | 1.8<br>9 | 1.8<br>6 | 1.8<br>2 | 1.8<br>0 | 1.7<br>7 |
| 96 | 3.9<br>4 | 3.0<br>9 | 2.7<br>0 | 2.4<br>7 | 2.3<br>1 | 2.1<br>9 | 2.1<br>1 | 2.0<br>4 | 1.9<br>8 | 1.9<br>3 | 1.8<br>9 | 1.8<br>5 | 1.8<br>2 | 1.8<br>0 | 1.7<br>7 |
| 97 | 3.9<br>4 | 3.0<br>9 | 2.7<br>0 | 2.4<br>7 | 2.3<br>1 | 2.1<br>9 | 2.1<br>1 | 2.0<br>4 | 1.9<br>8 | 1.9<br>3 | 1.8<br>9 | 1.8<br>5 | 1.8<br>2 | 1.8<br>0 | 1.7<br>7 |
| 98 | 3.9<br>4 | 3.0<br>9 | 2.7<br>0 | 2.4<br>6 | 2.3<br>1 | 2.1<br>9 | 2.1<br>0 | 2.0<br>3 | 1.9<br>8 | 1.9<br>3 | 1.8<br>9 | 1.8<br>5 | 1.8<br>2 | 1.7<br>9 | 1.7<br>7 |



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

|     |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|-----|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 99  | 3.9<br>4 | 3.0<br>9 | 2.7<br>0 | 2.4<br>6 | 2.3<br>1 | 2.1<br>9 | 2.1<br>0 | 2.0<br>3 | 1.9<br>8 | 1.9<br>3 | 1.8<br>9 | 1.8<br>5 | 1.8<br>2 | 1.7<br>9 | 1.7<br>7 |
| 100 | 3.9<br>4 | 3.0<br>9 | 2.7<br>0 | 2.4<br>6 | 2.3<br>1 | 2.1<br>9 | 2.1<br>0 | 2.0<br>3 | 1.9<br>7 | 1.9<br>3 | 1.8<br>9 | 1.8<br>5 | 1.8<br>2 | 1.7<br>9 | 1.7<br>7 |



### Hak Cipta :

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



Lampiran 5 R Tabel

| df =<br>(N-2) | Tingkat signifikansi untuk uji<br>satu arah |        |        |        |        |
|---------------|---------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|
|               | 0.05                                        | 0.025  | 0.01   | 0.005  | 0.0005 |
|               | Tingkat signifikansi untuk<br>uji dua arah  |        |        |        |        |
|               | 0.1                                         | 0.05   | 0.02   | 0.01   | 0.001  |
| 1             | 0.9877                                      | 0.9969 | 0.9995 | 0.9999 | 1.0000 |
| 2             | 0.9000                                      | 0.9500 | 0.9800 | 0.9900 | 0.9990 |
| 3             | 0.8054                                      | 0.8783 | 0.9343 | 0.9587 | 0.9911 |
| 4             | 0.7293                                      | 0.8114 | 0.8822 | 0.9172 | 0.9741 |
| 5             | 0.6694                                      | 0.7545 | 0.8329 | 0.8745 | 0.9509 |
| 6             | 0.6215                                      | 0.7067 | 0.7887 | 0.8343 | 0.9249 |
| 7             | 0.5822                                      | 0.6664 | 0.7498 | 0.7977 | 0.8983 |
| 8             | 0.5494                                      | 0.6319 | 0.7155 | 0.7646 | 0.8721 |
| 9             | 0.5214                                      | 0.6021 | 0.6851 | 0.7348 | 0.8470 |
| 10            | 0.4973                                      | 0.5760 | 0.6581 | 0.7079 | 0.8233 |
| 11            | 0.4762                                      | 0.5529 | 0.6339 | 0.6835 | 0.8010 |
| 12            | 0.4575                                      | 0.5324 | 0.6120 | 0.6614 | 0.7800 |
| 13            | 0.4409                                      | 0.5140 | 0.5923 | 0.6411 | 0.7604 |
| 14            | 0.4259                                      | 0.4973 | 0.5742 | 0.6226 | 0.7419 |
| 15            | 0.4124                                      | 0.4821 | 0.5577 | 0.6055 | 0.7247 |
| 16            | 0.4000                                      | 0.4683 | 0.5425 | 0.5897 | 0.7084 |
| 17            | 0.3887                                      | 0.4555 | 0.5285 | 0.5751 | 0.6932 |
| 18            | 0.3783                                      | 0.4438 | 0.5155 | 0.5614 | 0.6788 |
| 19            | 0.3687                                      | 0.4329 | 0.5034 | 0.5487 | 0.6652 |
| 20            | 0.3598                                      | 0.4227 | 0.4921 | 0.5368 | 0.6524 |
| 21            | 0.3515                                      | 0.4132 | 0.4815 | 0.5256 | 0.6402 |
| 22            | 0.3438                                      | 0.4044 | 0.4716 | 0.5151 | 0.6287 |
| 23            | 0.3365                                      | 0.3961 | 0.4622 | 0.5052 | 0.6178 |
| 24            | 0.3297                                      | 0.3882 | 0.4534 | 0.4958 | 0.6074 |
| 25            | 0.3233                                      | 0.3809 | 0.4451 | 0.4869 | 0.5974 |
| 26            | 0.3172                                      | 0.3739 | 0.4372 | 0.4785 | 0.5880 |
| 27            | 0.3115                                      | 0.3673 | 0.4297 | 0.4705 | 0.5790 |
| 28            | 0.3061                                      | 0.3610 | 0.4226 | 0.4629 | 0.5703 |
| 29            | 0.3009                                      | 0.3550 | 0.4158 | 0.4556 | 0.5620 |
| 30            | 0.2960                                      | 0.3494 | 0.4093 | 0.4487 | 0.5541 |

**Hak Cipta :**

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



**Hak Cipta :**

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

**Lampiran 6 Hasil Uji Instrumen Data**

1. Uji Validitas (30 sampel)

a. Kualitas Layanan ( $X_1$ )

|       |                 | Correlations |        |        |        |        |        |        |        |        | KualitasLayanan |
|-------|-----------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------------|
|       |                 | X1.1         | X1.2   | X1.3   | X1.4   | X1.5   | X1.6   | X1.7   | X1.8   | X1.9   |                 |
| X1.1  | Pearson         | 1            | .237   | .324   | .176   | .200   | .389*  | .366*  | .440*  | .549** | .654**          |
|       | Correlation     |              |        |        |        |        |        |        |        |        |                 |
|       | Sig. (2-tailed) |              | .207   | .080   | .353   | .290   | .033   | .046   | .015   | .002   | .000            |
| X1.2  | Pearson         | .237         | 1      | .084   | .272   | -.026  | .390*  | .139   | .593** | .350   | .510**          |
|       | Correlation     |              |        |        |        |        |        |        |        |        |                 |
|       | Sig. (2-tailed) | .207         |        | .657   | .146   | .892   | .033   | .465   | .001   | .058   | .004            |
| X1.3  | Pearson         | .324         | .084   | 1      | .321   | .066   | .173   | .366*  | .304   | .478** | .548**          |
|       | Correlation     |              |        |        |        |        |        |        |        |        |                 |
|       | Sig. (2-tailed) | .080         | .657   |        | .084   | .727   | .361   | .046   | .102   | .008   | .002            |
| X1.4  | Pearson         | .176         | .272   | .321   | 1      | .396*  | .312   | .168   | .390*  | .533** | .622**          |
|       | Correlation     |              |        |        |        |        |        |        |        |        |                 |
|       | Sig. (2-tailed) | .353         | .146   | .084   |        | .030   | .093   | .375   | .033   | .002   | .000            |
| X1.5  | Pearson         | .200         | -.026  | .066   | .396*  | 1      | .279   | .133   | .301   | .427*  | .483**          |
|       | Correlation     |              |        |        |        |        |        |        |        |        |                 |
|       | Sig. (2-tailed) | .290         | .892   | .727   | .030   |        | .135   | .484   | .106   | .019   | .007            |
| X1.6  | Pearson         | .389*        | .390*  | .173   | .312   | .279   | 1      | .277   | .639** | .587** | .692**          |
|       | Correlation     |              |        |        |        |        |        |        |        |        |                 |
|       | Sig. (2-tailed) | .033         | .033   | .361   | .093   | .135   |        | .138   | .000   | .001   | .000            |
| X1.7  | Pearson         | .366*        | .139   | .366*  | .168   | .133   | .277   | 1      | .355   | .454*  | .573**          |
|       | Correlation     |              |        |        |        |        |        |        |        |        |                 |
|       | Sig. (2-tailed) | .046         | .465   | .046   | .375   | .484   | .138   |        | .054   | .012   | .001            |
| X1.8  | Pearson         | .440*        | .593** | .304   | .390*  | .301   | .639** | .355   | 1      | .697** | .804**          |
|       | Correlation     |              |        |        |        |        |        |        |        |        |                 |
|       | Sig. (2-tailed) | .015         | .001   | .102   | .033   | .106   | .000   | .054   |        | .000   | .000            |
| X1.9  | Pearson         | .549**       | .350   | .478** | .533** | .427*  | .587** | .454*  | .697** | 1      | .881**          |
|       | Correlation     |              |        |        |        |        |        |        |        |        |                 |
|       | Sig. (2-tailed) | .002         | .058   | .008   | .002   | .019   | .001   | .012   | .000   |        | .000            |
| TOTAL | Pearson         | .654**       | .510** | .548** | .622** | .483** | .692** | .573** | .804** | .881** | 1               |
|       | Correlation     |              |        |        |        |        |        |        |        |        |                 |
|       | Sig. (2-tailed) | .000         | .004   | .002   | .000   | .007   | .000   | .001   | .000   | .000   |                 |
|       |                 |              |        |        |        |        |        |        |        |        |                 |



b. Kemudahan Penggunaan ( $X_2$ )

|      |                            | Correlations |            |            |            |            |            |               |            |            | KemudahanPenggun<br>aan |
|------|----------------------------|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|---------------|------------|------------|-------------------------|
|      |                            | X2.<br>1     | X2.<br>2   | X2.<br>3   | X2.<br>4   | X2.<br>5   | X2.<br>6   | X2.<br>7      | X2.<br>8   | X2.<br>9   |                         |
| X2.1 | Pearson<br>Correlati<br>on | 1            | .360       | .456<br>*  | .360       | .327       | .214       | .06<br>2      | .418<br>*  | .325       | .627**                  |
|      | Sig. (2-<br>tailed)        |              | .051       | .011       | .051       | .077       | .256       | .74<br>6      | .021       | .080       | .000                    |
|      | N                          | 30           | 30         | 30         | 30         | 30         | 30         | 30            | 30         | 30         | 30                      |
| X2.2 | Pearson<br>Correlati<br>on | .360         | 1          | .542<br>** | .446<br>*  | .460<br>*  | .122       | .11<br>3      | .296       | .323       | .629**                  |
|      | Sig. (2-<br>tailed)        | .051         |            | .002       | .013       | .011       | .522       | .55<br>1      | .113       | .082       | .000                    |
|      | N                          | 30           | 30         | 30         | 30         | 30         | 30         | 30            | 30         | 30         | 30                      |
| X2.3 | Pearson<br>Correlati<br>on | .456<br>*    | .542<br>** | 1          | .493<br>** | .522<br>** | .463<br>** | .30<br>7      | .629<br>** | .600<br>** | .859**                  |
|      | Sig. (2-<br>tailed)        | .011         | .002       |            | .006       | .003       | .010       | .09<br>9      | .000       | .000       | .000                    |
|      | N                          | 30           | 30         | 30         | 30         | 30         | 30         | 30            | 30         | 30         | 30                      |
| X2.4 | Pearson<br>Correlati<br>on | .360         | .446<br>*  | .493<br>** | 1          | .186       | .229       | .06<br>0      | .350       | .412<br>*  | .612**                  |
|      | Sig. (2-<br>tailed)        | .051         | .013       | .006       |            | .325       | .223       | .75<br>2      | .058       | .024       | .000                    |
|      | N                          | 30           | 30         | 30         | 30         | 30         | 30         | 30            | 30         | 30         | 30                      |
| X2.5 | Pearson<br>Correlati<br>on | .327         | .460<br>*  | .522<br>** | .186       | 1          | .128       | -<br>.02<br>3 | .464<br>** | .251       | .560**                  |
|      | Sig. (2-<br>tailed)        | .077         | .011       | .003       | .325       |            | .499       | .90<br>4      | .010       | .180       | .001                    |
|      | N                          | 30           | 30         | 30         | 30         | 30         | 30         | 30            | 30         | 30         | 30                      |
| X2.6 | Pearson<br>Correlati<br>on | .214         | .122       | .463<br>** | .229       | .128       | 1          | .43<br>8*     | .304       | .449<br>*  | .566**                  |
|      | Sig. (2-<br>tailed)        | .256         | .522       | .010       | .223       | .499       |            | .01<br>6      | .103       | .013       | .001                    |
|      | N                          | 30           | 30         | 30         | 30         | 30         | 30         | 30            | 30         | 30         | 30                      |
| X2.7 | Pearson<br>Correlati<br>on | .062         | .113       | .307       | .060       | -<br>.023  | .438<br>*  | 1             | .208       | .456<br>*  | .441*                   |
|      |                            |              |            |            |            |            |            |               |            |            |                         |
|      |                            |              |            |            |            |            |            |               |            |            |                         |

Hak Cipta :

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



c. Loyalitas Nasabah (Y)

|     |                     | Correlations |       |       |       |       |       |       |       |       | LoyalitasNasabah |
|-----|---------------------|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------------|
|     |                     | Y.1          | Y.2   | Y.3   | Y.4   | Y.5   | Y.6   | Y.7   | Y.8   | Y.9   | h                |
| Y.1 | Pearson Correlation | 1            | .283  | .327  | .289  | .531* | .192  | -.040 | .232  | .393* | .537**           |
|     | Sig. (2-tailed)     |              | .130  | .078  | .121  | .003  | .308  | .835  | .218  | .032  | .002             |
|     | N                   | 30           | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30               |
| Y.2 | Pearson Correlation | .283         | 1     | .047  | .522* | .605* | .288  | .062  | .522* | .509* | .662**           |
|     | Sig. (2-tailed)     | .130         |       | .803  | .003  | .000  | .123  | .746  | .003  | .004  | .000             |
|     | N                   | 30           | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30               |
| Y.3 | Pearson Correlation | .327         | .047  | 1     | .183  | .534* | .154  | .122  | .533* | .515* | .589**           |
|     | Sig. (2-tailed)     | .078         | .803  |       | .333  | .002  | .416  | .520  | .002  | .004  | .001             |
|     | N                   | 30           | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30               |
| Y.4 | Pearson Correlation | .289         | .522* | .183  | 1     | .518* | .324  | .218  | .405* | .489* | .682**           |
|     | Sig. (2-tailed)     | .121         | .003  | .333  |       | .003  | .081  | .248  | .026  | .006  | .000             |
|     | N                   | 30           | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30               |
| Y.5 | Pearson Correlation | .531*        | .605* | .534* | .518* | 1     | .398* | .352  | .458* | .747* | .871**           |
|     | Sig. (2-tailed)     | .003         | .000  | .002  | .003  |       | .030  | .057  | .011  | .000  | .000             |
|     | N                   | 30           | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30               |
| Y.6 | Pearson Correlation | .192         | .288  | .154  | .324  | .398* | 1     | .263  | .383* | .271  | .547**           |
|     | Sig. (2-tailed)     | .308         | .123  | .416  | .081  | .030  |       | .160  | .037  | .148  | .002             |
|     | N                   | 30           | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30               |
| Y.7 | Pearson Correlation | -.040        | .062  | .122  | .218  | .352  | .263  | 1     | .218  | .224  | .402*            |
|     | Sig. (2-tailed)     |              |       |       |       |       |       |       |       |       |                  |
|     | N                   |              |       |       |       |       |       |       |       |       |                  |

**Hak Cipta :**

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



**Hak Cipta :**

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

2. Uji Reliabilitas (30 sampel)

a. Kualitas Layanan ( $X_1$ )

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .817                   | 9          |

b. Kemudahan Penggunaan ( $X_2$ )

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .827                   | 9          |

c. Loyalitas Nasabah (Y)

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .830                   | 9          |

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
JURUSAN AKUNTANSI

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425  
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035  
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting  
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

Lampiran 7 Lembar Bimbingan

LEMBAR BIMBINGAN

1. Nama Mahasiswa : Theresia Grace Siahaan  
2. NIM : 2104421084  
3. Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan  
4. Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Nasabah LINE Bank  
5. Dosen Pembimbing : Efriyanto, S.E.,M.M.

| No. | Tanggal | Materi Bimbingan        | TTD Dosen Pembimbing |
|-----|---------|-------------------------|----------------------|
| 1.  | 28/2/25 | Acc Judul               |                      |
| 2.  | 14/4/25 | Acc Bab 1, Revisi Bab 2 |                      |
| 3.  | 22/4/25 | Acc Bab 2, Revisi Bab 3 |                      |
| 4.  | 28/4/25 | Acc Bab 3.              |                      |
| 5.  | 12/6/25 | Acc kuesioner           |                      |
| 6.  | 24/6/25 | Bab IV Revisi           |                      |
| 7.  | 7/7/25  | Bab IV Revisi           |                      |
| 8.  | 8/7/25  | Bab IV ACC              |                      |
| 9.  | 9/7/25  | Bab IV ACC              |                      |

Menyetujui KPS D4 Keuangan dan Perbankan  
Depok,

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