



**Hak Cipta :**

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

**SKRIPSI TERAPAN**

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASE OF USE* DAN *E-TRUST* TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PENGGUNA CHATBOT AISYAH PADA BANK SYARIAH  
INDONESIA**



Disusun oleh:

**Adelia Wahyu Pratiwi/2204411033**

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

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

**2026**



**Hak Cipta :**

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

**SKRIPSI TERAPAN**

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASE OF USE* DAN *E-TRUST* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA CHATBOT AISYAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA**



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

**2026**



**Hak Cipta :**

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

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Adelia Wahyu Pratiwi

NIM : 2204411033

Program Studi : Keuangan dan Perbankan Syariah

Depok, 22 Juni 2026



Adelia Wahyu Pratiwi

NIM. 2204411033

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



**Hak Cipta :**

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

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Adelia Wahyu Pratiwi  
NIM : 2204411033  
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use* dan *E-Trust* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Chatbot Aisyah Pada Bank Syariah Indonesia

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

**DEWAN PENGUJI**

Ketua Penguji : Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M.

Anggota Penguji : Ida Syafrida, S.E., M.Si

(*[Signature]*)  
(*[Signature]*)

**DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI**

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 3 Juli 2026

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., SAS., 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI**

Nama : Adelia Wahyu Pratiwi  
NIM : 2204411033  
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / Keuangan dan Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use* dan *E-Trust* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Chatbot Aisyah Pada Bank Syariah Indonesia

Disetujui oleh Pembimbing

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Ida Syafrida, S.E., M.Si  
NIP. 197602042005012001

Diketahui Oleh  
Kepala Program Studi

Ach. Bakhrul Muchtasib, S.E.I., M.Si  
NIP. 197902232014041001



**Hak Cipta :**

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

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use* dan *E-Trust* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Chatbot Aisyah Pada Bank Syariah Indonesia”.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., SAS., M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Bapak Ach. Bakhrul Muchtasib, S.E.I., M.Si. selaku Kepala Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Politeknik Negeri Jakarta.
4. Ibu Ida Syafrida, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M. selaku Dosen Penguji skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan civitas akademika Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta pengalaman selama penulis menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Jakarta.
7. Kedua orang tua penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan, motivasi, serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan semangat dalam proses penyusunan 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Depok, 21 Juni 2026

Adelia Wahyu Pratiwi





**Hak Cipta :**

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

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

|               |                                  |
|---------------|----------------------------------|
| Nama          | : Adelia Wahyu Pratiwi           |
| NIM           | : 2204411033                     |
| Program Studi | : Keuangan dan Perbankan Syariah |
| 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 *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use* dan *E-Trust* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Chatbot Aisyah Pada Bank Syariah Indonesia”

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 : 21 Juni 2026

Yang menyatakan

Adelia Wahyu Pratiwi



**Hak Cipta :**

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

Adelia Wahyu Pratiwi

Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

**Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use* dan *E-Trust* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Chatbot Aisyah Pada Bank Syariah Indonesia**

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*) mendorong industri perbankan menghadirkan layanan digital melalui penggunaan chatbot. Bank Syariah Indonesia (BSI) menyediakan chatbot Aisyah sebagai layanan digital untuk membantu kebutuhan nasabah. Namun, kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan tersebut masih menjadi perhatian karena terdapat perbedaan antara ketersediaan teknologi dengan pengalaman penggunaan yang dirasakan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *E-Trust* terhadap kepuasan nasabah pengguna chatbot Aisyah pada Bank Syariah Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner kepada 250 nasabah BSI yang pernah menggunakan chatbot Aisyah. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *E-Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kesimpulannya, manfaat, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan chatbot Aisyah.

**Kata Kunci:** *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *E-Trust*, Kepuasan Nasabah



**Hak Cipta :**

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

Adelia Wahyu Pratiwi

*Bachelor of Applied Sharia Finance and Banking*

***The Influence of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and E-Trust on Customer Satisfaction of Aisyah Chatbot Users at Bank Syariah Indonesia***

**ABSTRACT**

*The development of artificial intelligence technology encourages the banking industry to provide digital services through the use of chatbots. Bank Syariah Indonesia (BSI) provides Chatbot Aisyah as a digital service designed to assist customers' needs. However, customer satisfaction in using this service remains a concern because there is a gap between the availability of technology and the user experience perceived by customers. This study aims to analyze the influence of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and E-Trust on customer satisfaction among Chatbot Aisyah users at Bank Syariah Indonesia. This research uses a quantitative approach with data collected through questionnaires distributed to 250 BSI customers who have used Chatbot Aisyah. Data analysis was conducted using the Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) method with the assistance of SmartPLS 4 software. The results show that Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and E-Trust have a positive and significant effect on customer satisfaction. In conclusion, usefulness, ease of use, and trust are important factors in improving customer satisfaction with Chatbot Aisyah services.*

**Keywords:** *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, E-Trust, Customer Satisfaction*



**Hak Cipta :**

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

**DAFTAR ISI**

|                                                                                   |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------|
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....                                              | iii  |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                                           | iv   |
| LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI .....                                          | v    |
| KATA PENGANTAR .....                                                              | vi   |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK<br>KEPENTINGAN AKADEMIS ..... | viii |
| ABSTRAK .....                                                                     | ix   |
| ABSTRACT .....                                                                    | x    |
| DAFTAR ISI .....                                                                  | xi   |
| DAFTAR TABEL .....                                                                | xiii |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                               | xiv  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                                             | xv   |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                                           | 1    |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....                                               | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah Penelitian .....                                              | 10   |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian .....                                                   | 10   |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                                                       | 10   |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                                                      | 11   |
| 1.6 Sistematika Penelitian .....                                                  | 11   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                                                     | 13   |
| 2.1 Landasan Teori .....                                                          | 13   |
| 2.1.1 <i>Theory of Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....                    | 13   |
| 2.1.2 <i>Perceived Usefulness</i> .....                                           | 14   |
| 2.1.3 <i>Perceived Ease of Use</i> .....                                          | 15   |
| 2.1.4 <i>E-Trust</i> .....                                                        | 16   |
| 2.1.5 Kepuasan Nasabah .....                                                      | 17   |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                                                    | 18   |
| 2.3 Kerangka Pemikiran .....                                                      | 22   |
| 2.4 Hipotesis .....                                                               | 22   |



**Hak Cipta :**

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

|                                                                          |           |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                                   | <b>25</b> |
| 3.1 Jenis Penelitian.....                                                | 25        |
| 3.2 Objek Penelitian .....                                               | 25        |
| 3.3 Metode Pengambilan Sampel.....                                       | 25        |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian .....                               | 26        |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data .....                                        | 26        |
| 3.6 Definisi Operasional Variabel .....                                  | 27        |
| 3.7 Metode Analisis Data .....                                           | 28        |
| 3.7.1 Uji <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran).....                     | 28        |
| 3.7.2 Uji Reliabilitas .....                                             | 29        |
| 3.7.3 Uji <i>Inner Model</i> (Model Struktural).....                     | 29        |
| 3.7.4 Uji Hipotesis .....                                                | 30        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                      | <b>31</b> |
| 4.1 Hasil Penelitian .....                                               | 31        |
| 4.1.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kuesioner <i>Pre-Test</i> ..... | 31        |
| 4.1.2 Karakteristik Responden .....                                      | 34        |
| 4.1.3 Hasil Analisis Data.....                                           | 38        |
| 4.1.3.1 Uji Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....                 | 38        |
| 4.1.3.1.1 Uji Validitas.....                                             | 38        |
| 4.1.3.1.2 Uji Reliabilitas .....                                         | 41        |
| 4.1.3.2 Uji Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....                 | 42        |
| 4.1.3.2.1 R-Square ( $R^2$ ) .....                                       | 42        |
| 4.1.3.3 Hasil Uji Hipotesis .....                                        | 42        |
| 4.2 Pembahasan.....                                                      | 44        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                                               | <b>50</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                     | 50        |
| 5.2 Saran.....                                                           | 51        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                               | <b>52</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                     | <b>59</b> |



**Hak Cipta :**

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

**DAFTAR TABEL**

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. 1 Persentasi MAU dan DAU Per Kategori Bank .....                  | 4  |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....                                       | 19 |
| Tabel 3.1 Skala Likert .....                                               | 26 |
| Tabel 3.2 Variabel Operasional .....                                       | 27 |
| Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Kuesioner <i>Pre-Test</i> .....             | 31 |
| Tabel 4. 2 Hasil Penyesuaian Uji Validitas Kuesioner <i>Pre-Test</i> ..... | 32 |
| Tabel 4. 3 Hasil Uji AVE Kuesioner <i>Pre-Test</i> .....                   | 34 |
| Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                       | 34 |
| Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Usia.....                                 | 35 |
| Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....                  | 36 |
| Tabel 4. 7 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                           | 37 |
| Tabel 4. 8 Nilai Uji Outer Loading pada <i>Outer Model</i> .....           | 39 |
| Tabel 4. 9 Nilai AVE pada <i>Outer Model</i> .....                         | 40 |
| Tabel 4. 10 Nilai <i>Cross Loading</i> pada <i>Outer Model</i> .....       | 40 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas .....                                   | 41 |
| Tabel 4. 12 Hasil R-square .....                                           | 42 |
| Tabel 4. 13 <i>Path coefficients</i> .....                                 | 43 |

**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 GAMBAR**

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Persentase Distribusi AI per Dimensi..... | 5  |
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....                   | 22 |
| Gambar 4. 1 Hasil Analisis Konvergen.....            | 38 |
| Gambar 4. 2 <i>Bootstrapping</i> .....               | 43 |





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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. Poster Digital Sebaran Link Kuesioner .....                      | 59 |
| Lampiran 2. Kuesioner Penelitian melalui <i>Google Form</i> .....            | 60 |
| Lampiran 3. Hasil Kuesioner .....                                            | 65 |
| Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Pre-Test</i> .....       | 67 |
| Lampiran 5. Hasil Uji Analisis Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) ..... | 77 |
| Lampiran 6. Hasil Uji Analisis Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) ..... | 79 |
| Lampiran 7. Hasil Uji Hipotesis .....                                        | 80 |





**Hak Cipta :**

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Seiring kemajuan teknologi, Indonesia terus mengarahkan sektor perbankan untuk melakukan transformasi digital dengan menghadirkan berbagai layanan perbankan yang lebih modern. Transformasi ini semakin berkembang guna memenuhi tuntutan dan ekspektasi para pemangku kepentingan (Mulyono, 2022). Dalam proses tersebut, berbagai inovasi teknologi mulai diadopsi. salah satu inovasi yang berkembang pesat dan memberikan pengaruh besar adalah kecerdasan buatan atau AI (Raihan et al., 2024). Sejalan dengan perkembangan tersebut, Otoritas Jasa Keuangan secara resmi meluncurkan kehadiran Tata Kelola Kecerdasan Artifisial Perbankan Indonesia sebagai langkah penting dalam mengatur pemanfaatan teknologi kecerdasan buatan di sektor perbankan. Melalui pedoman tersebut, penggunaan AI diharapkan tidak hanya mampu meningkatkan efisiensi layanan, tetapi juga tetap memperhatikan aspek keamanan, transparansi, dan penerapan teknologi yang bertanggung jawab (OJK, 2025a). Kebijakan ini menegaskan bahwa adopsi AI tidak lagi bersifat opsional, melainkan telah menjadi arah strategis yang harus diikuti oleh seluruh institusi perbankan nasional, termasuk perbankan syariah.

Dari sudut pandang bisnis, penerapan chatbot memiliki peran yang lebih luas dibandingkan sekadar mengoptimalkan kegiatan operasional, tetapi juga menjadi pendekatan inovatif dalam memenuhi kebutuhan pelanggan serta mendorong intensitas interaksi antara pelanggan dan Perusahaan (Amelia & Sartika, 2025). Teknologi kecerdasan buatan memiliki kemampuan dalam meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi kesalahan manusia, dan menyediakan layanan yang lebih personal bagi pelanggan (Ferli et al., 2025). Teknologi ini membangun hubungan yang berkelanjutan dengan pelanggan, serta memanfaatkan informasi terkait preferensi mereka untuk menghasilkan penawaran yang bersifat personal, sehingga dapat membantu Perusahaan dalam rangka meningkatkan loyalitas pelanggan (Simonson, 2005). Teknologi ini memungkinkan penyediaan layanan pelanggan secara berkelanjutan selama 24 jam tanpa



## © 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

bergantung pada jam operasional, serta mampu merespons permintaan maupun keluhan nasabah secara cepat dan tepat (Dewi & Hartono, 2025).

Seiring dengan perkembangan digitalisasi, peran AI diperkirakan akan semakin dominan, terutama dalam aktivitas yang berkaitan dengan pemahaman perilaku nasabah untuk merancang serta menyampaikan penawaran yang lebih personal dan relevan (Syam & Sharma, 2018). Penerapan AI di sektor perbankan memungkinkan peningkatan dalam penargetan pelanggan, pengurangan risiko pinjaman, deteksi penipuan, pemrosesan pembayaran, dan otomatisasi kepatuhan (Garg et al., 2021). AI dapat menggantikan campur tangan manusia dan menghadirkan otomatisasi dengan efisiensi dan transparansi yang lebih tinggi. Karena keuangan Islam harus berada di bawah pengawasan ketat, hal ini memiliki lebih banyak aplikasi dalam teknologi regulasi (*Reg-tech*) untuk kepatuhan Syariah (Ali et al., 2020).

Implementasi Chatbot di Industri Perbankan telah diakui secara luas karena potensinya untuk menghasilkan efisiensi di industri perbankan (Mikalef & Gupta, 2021). Chatbot memungkinkan bank memberikan layanan yang cepat, efisien, dan dapat diakses secara mandiri oleh nasabah, sehingga menjadi alternatif dari layanan *contact center* konvensional (MRI, 2020). Beberapa fitur layanan chatbot perbankan antara lain informasi dan promo, pengecekan saldo, lokasi ATM terdekat, informasi kartu kredit, perubahan rekening, nilai tukar, dan layanan lainnya (Bank Indonesia, 2019). Di Indonesia, chatbot semakin banyak dikenal dan digunakan oleh perusahaan-perusahaan ternama seperti Bank Syariah Indonesia dengan chatbotnya, Aisyah (Amelia & Sartika, 2025). Sebagai asisten virtual untuk memenuhi kebutuhan nasabah secara lebih efektif (Wahyuni et al., 2025). Chatbot Aisyah merupakan bagian dari sistem layanan digital yang terintegrasi dalam ekosistem Bank Syariah Indonesia, yang meliputi aplikasi BSI Mobile, BYOND by BSI, website resmi, serta berbagai kanal digital. Integrasi ini menunjukkan bahwa chatbot tidak berdiri secara terpisah, melainkan menjadi komponen yang mendukung keseluruhan layanan digital yang disediakan oleh bank. Oleh karena itu, tingkat kepuasan nasabah terhadap chatbot Aisyah tidak dapat dipisahkan dari tingkat kepuasan terhadap ekosistem layanan digital BSI secara keseluruhan. Meskipun chatbot Aisyah telah tersedia sebagai kanal layanan digital, tingkat



**Hak Cipta :**

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

kepuasan nasabah terhadap layanan tersebut belum menunjukkan hasil yang optimal. Kepuasan nasabah merupakan kondisi yang muncul ketika individu membandingkan harapan awal dengan kinerja atau hasil yang diberikan oleh suatu layanan (Cici et al., 2025).

Dalam layanan *mobile banking*, penerapan fitur dinilai bermanfaat apabila mampu menghadirkan keamanan, efisiensi, dan kenyamanan dalam setiap interaksi yang dilakukan oleh nasabah (Amelia & Sartika, 2025). Namun demikian, persepsi tersebut belum sepenuhnya tercermin dalam pengalaman pengguna. Hal ini terlihat dari rating aplikasi BSI Mobile dan BYOND by BSI pada platform *Google Play Store* yang berada pada rating 3,7 dari skala 5. Angka ini memberikan indikasi awal mengenai persepsi pengguna terhadap pengalaman menggunakan ekosistem digital BSI belum sepenuhnya memenuhi harapan, mengingat rating tersebut masih berada di bawah kategori sangat baik.

Sejalan dengan hal tersebut, hasil survei Populix menunjukkan bahwa preferensi masyarakat terhadap layanan *mobile banking* di Indonesia masih didominasi oleh bank konvensional, Sebanyak 40% responden memilih BCA Mobile sebagai layanan *mobile banking* yang paling diminati terutama karena keunggulan pada tampilan antarmuka (*interface*) serta kelengkapan fitur yang ditawarkan. Selain itu, aspek kenyamanan dan keamanan menjadi faktor utama yang mendorong preferensi pengguna terhadap layanan tersebut. Selanjutnya, posisi kedua ditempati oleh BRImo dengan tingkat preferensi sebesar 27%. Adapun peringkat berikutnya ditempati oleh Livin' by Mandiri dengan persentase sebesar 15%, diikuti oleh BNI Mobile Banking sebesar 10%. Sementara itu, BSI Mobile hanya memperoleh 5%, disusul oleh Octo Mobile sebesar 2% dan BTN Mobile sebesar 1%. Mengacu pada data tersebut, adopsi layanan digital yang disediakan oleh bank syariah, termasuk BSI Mobile, masih memiliki tingkat pemilihan atau preferensi pengguna yang tergolong rendah, yaitu hanya mencapai 5%. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun inovasi digital telah diimplementasikan, kualitas pengalaman pengguna yang berujung pada kepuasan nasabah masih menjadi tantangan, khususnya pada perbankan syariah. Berikut ini akan ditunjukkan Tabel 1.1 yang menyajikan persentase pengguna aktif bank konvensional dan bank syariah di Indonesia berdasarkan frekuensi tingkat keaktifan bulanan dan harian.



**Hak Cipta :**

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

Tabel 1. 1 Persentasi MAU dan DAU Per Kategori Bank

| Kategori Bank     | Monthly Active User (%) | Daily Active User (%) |
|-------------------|-------------------------|-----------------------|
| Bank Konvensional | 56,8                    | 21,8                  |
| Bank Syariah      | 46,7                    | 15,5                  |

Sumber: Data diolah dari Marketing Research Indoensia (2025)

Berdasarkan Tabel 1.1, terlihat perbandingan *Monthly Active User* (MAU) dan *Daily Active User* (DAU) bank konvensional dengan bank syariah, di mana bank syariah menunjukkan Tingkat yang secara signifikan lebih rendah. Kategori Bank Syariah mencatat tingkat MAU sebesar 46,7 persen dan DAU sebesar 15,5 persen dari total pengguna yang mengunduh aplikasi. Angka ini berada di bawah kategori Bank Konvensional yang mencatat MAU 56,8 persen dan DAU 21,8 persen. Kondisi ini tercermin secara spesifik pada data pemanfaatan layanan digital Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan laporan tahunan Bank Syariah Indonesia, jumlah pengguna terdaftar BSI Mobile pada tahun 2023 mencapai 6,31 juta nasabah, namun pengguna aktifnya hanya sebesar 2,99 juta atau sekitar 47,35 persen dari total pengguna terdaftar (BSI, 2023). Pada tahun 2024, pengguna terdaftar meningkat menjadi 7,39 juta nasabah dengan pengguna aktif sebesar 3,52 juta atau sekitar 47,6 persen (BSI, 2024). Meskipun pengguna terdaftar tumbuh sebesar 17,1 persen, proporsi pengguna aktif hanya meningkat 0,25 poin persentase. Kesenjangan ini mencerminkan bahwa pengalaman aktual menggunakan layanan digital BSI belum sepenuhnya memenuhi harapan nasabah, ketika terjadi ketidaksesuaian antara ekspektasi dan kinerja yang dirasakan, kepuasan tidak terbentuk secara optimal dan nasabah kehilangan dorongan untuk terlibat aktif dengan layanan. Rendahnya tingkat penggunaan aktif dapat mengindikasikan bahwa nasabah belum sepenuhnya merasakan manfaat nyata dari layanan yang tersedia (*Perceived Usefulness*), sehingga tidak memberikan nilai tambah yang signifikan dalam aktivitas mereka. Selain itu, kemungkinan adanya kendala dalam kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), seperti kompleksitas fitur atau kurangnya kenyamanan dalam penggunaan, juga dapat memengaruhi pengalaman pengguna. Oleh karena itu, kedua faktor tersebut perlu dikaji lebih lanjut karena

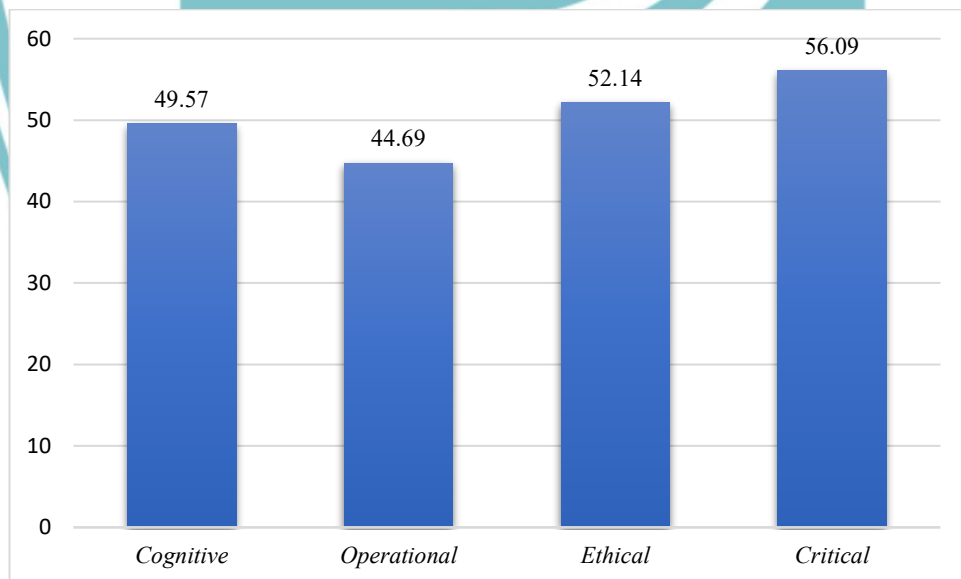


**Hak Cipta :**

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

dapat memengaruhi nasabah dalam hal merasakan dan menilai kualitas layanan digital perbankan yang digunakan.

Hambatan penerimaan layanan berbasis AI dipengaruhi oleh berbagai faktor, bukan hanya dari sisi teknologi, tetapi juga dari kesiapan dan keyakinan pengguna dalam memanfaatkan layanan tersebut. Terlepas dari kemajuan infrastruktur perbankan digital, banyak pengguna masih belum familiar atau kurang memanfaatkan fitur-fitur yang didukung AI (Winanda et al., 2026). Berdasarkan data Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) 2025, tingkat pemahaman masyarakat Indonesia terhadap teknologi kecerdasan buatan masih tergolong rendah atau dalam kategori kurang baik, Dimana nilai indeks untuk literasi AI masyarakat sebesar 49,96. Secara rinci, dimensi operational memiliki skor terendah yaitu 44,69, yang mengindikasikan bahwa pemahaman masyarakat masih berada pada tahap awal dalam memahami konsep dasar kecerdasan buatan (APJII, 2025). Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) dalam penggunaan layanan chatbot perbankan yang dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Persentase Distribusi AI per Dimensi

Sumber: Data diolah dari APJII 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Berdasarkan Gambar 1.1, dimensi operasional yang mencerminkan tingkat kenyamanan dalam menggunakan aplikasi berbasis AI menunjukkan nilai paling rendah dibandingkan dimensi lainnya (APJII, 2025). Lebih lanjut, diagram diatas memperlihatkan bahwa dimensi *cognitive* memperoleh skor 49,57 yang menunjukkan pemahaman dasar terhadap AI sudah mulai terbentuk meskipun belum mendalam, sedangkan dimensi *operational* menjadi yang terendah yaitu 44,69. Dimensi *ethical* sebesar 52,14 menunjukkan adanya kesadaran terhadap aspek etika penggunaan AI, dan dimensi *critical* sebesar 56,09 menjadi yang tertinggi, yang berarti masyarakat relatif mampu menilai penggunaan AI secara kritis (APJII, 2025). Secara keseluruhan, rendahnya literasi AI khususnya pada aspek penggunaan menunjukkan adanya hambatan dalam adopsi teknologi AI, yang berpotensi memengaruhi persepsi kemudahan, kegunaan, serta kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan digital berbasis AI seperti chatbot perbankan.

Dalam konteks layanan pelanggan berbasis AI, seperti chatbot, membangun kepercayaan menjadi lebih kompleks. Kepercayaan pengguna tidak hanya terbentuk dari teknologi atau reputasi suatu merek, tetapi juga dipengaruhi oleh bagaimana teknologi tersebut digunakan serta tujuan dari penerapannya. Data APJII (2025) mencatat bahwa 38,01 persen responden menyatakan tidak setuju terhadap penggantian peran *call center* oleh teknologi AI. Angka ini mengindikasikan adanya resistensi yang signifikan dan keterbatasan kepercayaan terhadap layanan berbasis kecerdasan buatan di kalangan pengguna Indonesia. Evaluasi *Banking Service Excellence Monitor* (BSEM) 2023 juga mencatat bahwa kinerja layanan chatbot perbankan secara umum belum mencapai tingkat kepuasan yang setara dengan kanal layanan digital lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan teknologi belum sepenuhnya diikuti dengan peningkatan kualitas pengalaman pengguna pada layanan berbasis interaksi. Kurangnya pemahaman atau kepercayaan mengenai kemudahan dan keuntungan dari fungsi-fungsi ini dapat meningkatkan risiko kerentanan bagi bisnis yang mengadopsi teknologi kecerdasan buatan (Winanda et al., 2026). Kepercayaan nasabah memainkan peran penting dalam bisnis perbankan, karena karena kepercayaan mencerminkan keyakinan pelanggan bahwa suatu layanan atau produk mampu memenuhi harapan mereka secara konsisten (Amelia & Sartika, 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Peneliti telah melakukan *pra research* terhadap 40 responden yang merupakan nasabah pengguna layanan chatbot Aisyah milik Bank Syariah Indonesian bahwa sebagian besar responden, yaitu sebesar 55%, menyatakan puas terhadap layanan chatbot Aisyah, sementara 45% responden lainnya menyatakan kurang puas. Adapun, tingkat kepuasan nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya kemampuan dari chatbot ketika menyampaikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan serta kemampuannya dalam membantu menyelesaikan pertanyaan atau kebutuhan layanan nasabah. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang dirasakan oleh sebagian responden, seperti jawaban yang kurang relevan dengan kebutuhan, respons yang belum optimal, serta keraguan terhadap keamanan data pribadi. Selain itu, beberapa responden berharap chatbot Aisyah dapat lebih cepat dalam merespons dan memiliki tampilan layanan yang lebih mudah dipahami agar pengguna tidak merasa kesulitan saat menggunakannya. Hal ini mengindikasikan bahwa manfaat layanan, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan digital yang ditawarkan chatbot Aisyah memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan digital. Faktor-faktor tersebut menjadi bagian penting yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan chatbot Aisyah. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan chatbot belum sepenuhnya konsisten sehingga berdampak pada tingkat kepuasan yang belum optimal.

Rendahnya MAU dan DAU perbankan syariah, belum optimalnya rating aplikasi, kesenjangan antara pengguna terdaftar dan aktif, rendahnya literasi AI operasional, serta kinerja chatbot yang belum memuaskan merupakan gejala, yaitu petunjuk yang terlihat dari adanya permasalahan yang lebih mendasar. Masalah sesungguhnya yang menjadi penyebab dari timbulnya gejala-gejala tersebut adalah belum diketahuinya secara empiris sejauh mana *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use* dan *E-Trust* memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan chatbot BSI Aisyah. Tanpa bukti empiris yang terstruktur mengenai besar dan arah pengaruh kedua konstruk tersebut, upaya peningkatan layanan chatbot tidak memiliki dasar ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan.



**Hak Cipta :**

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

Ricardo & Tandijaya (2023) menemukan bahwa *Perceived Usefulness* dan *trust* berpengaruh signifikan, sementara *Perceived Ease of Use* tidak berpengaruh signifikan, yang menunjukkan adanya inkonsistensi temuan. Sebaliknya, Cici et al. (2025) serta Witjaksono & Tanjung (2024) menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction*, sedangkan Dharmawan & Sulaeman (2023) serta Dwi & Gede (2024) menegaskan bahwa *E-Trust* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, bahkan dapat berperan sebagai variabel moderasi sebagaimana dikemukakan oleh. Namun, penelitian sebelumnya umumnya masih mengkaji variabel tersebut secara parsial dengan objek penelitian yang lebih banyak mengarah pada layanan digital perbankan umum, salah satunya mobile banking, sehingga belum memberikan gambaran komprehensif dalam satu model terintegrasi, khususnya pada layanan berbasis kecerdasan buatan seperti chatbot dalam perbankan syariah. Padahal, karakteristik interaksi chatbot yang minim sentuhan manusia dan bergantung pada sistem otomatis berpotensi memengaruhi persepsi kemudahan, kegunaan, dan kepercayaan secara berbeda. Oleh karena itu, dengan mempertimbangkan berbagai fenomena yang telah diuraikan sebelumnya, masih terdapat kesenjangan penelitian di mana peneliti belum dapat menemukan adanya kajian empiris yang secara simultan menguji pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *E-Trust* terhadap kepuasan nasabah dengan membawakan konteks penggunaan chatbot dalam ekosistem perbankan digital syariah, khususnya pada layanan chatbot Aisyah di Bank Syariah Indonesia.

Selain adanya gap fenomena tersebut, penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *E-Trust* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan digital. Menurut Ricardo & Tandijaya (2023) *Perceived Usefulness* dan *trust* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, sementara *Perceived Ease of Use* tidak berpengaruh signifikan. Hasil penelitian Cici et al. (2025) serta Witjaksono & Tanjung (2024) menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction*. Selain itu, Dharmawan & Sulaeman (2023) serta Ayu et al. (2025) menyatakan bahwa *E-Trust* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Menurut Dwi & Gede (2024), *E-Trust* juga dapat berperan



**Hak Cipta :**

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

sebagai variabel moderasi dalam mempengaruhi kepuasan. Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu masih menguji variabel secara terpisah dan berfokus pada layanan digital umum seperti mobile banking, sehingga belum mengkaji secara spesifik layanan berbasis kecerdasan buatan seperti chatbot dalam perbankan syariah. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, terlihat adanya ketidakkonsistenan serta keterbatasan konteks penelitian, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut untuk menguji secara simultan untuk pengaruh dari *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *E-Trust* terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan chatbot Aisyah pada Bank Syariah Indonesia.

OJK melalui peluncuran Tata Kelola Kecerdasan Artifisial Perbankan Indonesia pada bulan April tahun 2025 secara eksplisit mewajibkan seluruh institusi perbankan untuk memastikan bahwa penerapan AI memberikan nilai tambah yang optimal bagi nasabah dan dapat dipertanggungjawabkan secara tata Kelola (OJK, 2025a). BSI memiliki nasabah digital yang mencapai jutaan pengguna memerlukan bukti empiris yang spesifik untuk mengarahkan investasi pengembangan layanan chatbot secara tepat sasaran. Berdasarkan uraian tersebut, meskipun berbagai penelitian telah mengkaji pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *E-Trust* terhadap kepuasan nasabah, masih terdapat inkonsistensi hasil penelitian dan kesenjangan konteks, khususnya dalam layanan chatbot berbasis AI di industri perbankan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memberikan bukti empiris mengenai bagaimana ketiga faktor tersebut memengaruhi kepuasan nasabah pengguna chatbot Aisyah pada Bank Syariah Indonesia. Dengan demikian, penulis tertarik untuk mengkaji dan menganalisis "Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use* dan *E-Trust* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Chatbot Aisyah pada Bank Syariah Indonesia".



**Hak Cipta :**

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

## 1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Belum optimalnya kepuasan nasabah dalam memanfaatkan layanan chatbot AI Aisyah pada ekosistem digital PT Bank Syariah Indonesia menjadi kondisi yang perlu dianalisis secara mendalam. Fenomena ini ditunjukkan oleh rendahnya literasi operasional AI, tingkat kepercayaan pengguna yang masih terbatas, serta adanya kesenjangan antara jumlah pengguna terdaftar dan pengguna aktif. Dan mengindikasikan bahwa keberadaan teknologi belum sepenuhnya mampu memberikan pengalaman penggunaan yang memuaskan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi chatbot telah tersedia, efektivitas penggunaannya dalam meningkatkan pengalaman dan keterlibatan nasabah masih rendah, sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui apakah terdapat factor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam pengguna layanan chatbot perbankan syariah.

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

Mengacu pada permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti dapat menyusun beberapa rumusan pertanyaan penelitian yang menjadi focus pembahasan dalam penelitian ini, di antaranya:

1. Bagaimana variabel *Perceived Usefulness* memengaruhi kepuasan nasabah pengguna chatbot pada Bank Syariah Indonesia?
2. Bagaimana variabel *Perceived Ease of Use* memengaruhi kepuasan nasabah pengguna chatbot pada Bank Syariah Indonesia?
3. Bagaimana variabel *E-Trust* memengaruhi kepuasan nasabah pengguna chatbot pada Bank Syariah Indonesia?
4. Bagaimana variabel *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *E-Trust* secara simultan memengaruhi kepuasan nasabah pengguna chatbot pada Bank Syariah Indonesia?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan, penelitian ini bertujuan untuk mencapai beberapa hal sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh dari variabel *Perceived Usefulness* terhadap kepuasan nasabah pengguna chatbot pada Bank Syariah Indonesia.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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. Menganalisis pengaruh variabel *Perceived Ease of Use* terhadap kepuasan nasabah pengguna chatbot pada Bank Syariah Indonesia.
3. Menganalisis pengaruh variabel *E-Trust* terhadap kepuasan nasabah pengguna chatbot pada Bank Syariah Indonesia.
4. Menganalisis pengaruh variabel *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use* dan *E-Trust* secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna chatbot pada Bank Syariah Indonesia.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Mengacu pada tujuan yang telah dirumuskan. Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini sebagai berikut:

#### 1. Manfaat Teoritis

Dari sisi akademis, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan referensi dan wawasan baru dalam konteks manajemen perbankan syariah, khususnya untuk mengetahui factor yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan chatbot berbasis kecerdasan buatan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperdalam pemahaman mengenai peran *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *E-Trust* terhadap penerimaan serta kepuasan pengguna layanan digital perbankan syariah, sekaligus mendukung pengembangan kajian *Technology Acceptance Model* (TAM).

#### 2. Manfaat Praktis

Dari sisi praktis, diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi pihak perbankan, terutama manajemen Bank Syariah Indonesia (BSI), dalam memahami aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan nasabah terhadap penggunaan chatbot. Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan untuk perbankan syariah dalam hal meningkatkan kualitas pada layanan digital agar mampu memberikan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah.

### 1.6 Sistematika Penelitian

Penyusunan sistematika penulisan untuk setiap bab dilakukan secara berurutan agar pembahasan dapat tersampaikan dengan jelas, mulai dari penjelasan mengenai latar belakang penelitian hingga kesimpulan dan saran. Penelitian ini terdiri atas beberapa bab yang tersusun secara sistematis sebagai berikut:



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 memaparkan latar belakang penelitian yang menjadi dasar dilakukannya penelitian, identifikasi permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka membahas teori-teori yang mendukung variabel penelitian, konsep dari variabel penelitian, kajian terhadap penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, serta penyusunan hipotesis penelitian yang besumber dari literatur dan jurnal penelitian terdahulu.

Bab III Metode Penelitian menjelaskan tahapan dalam penelitian yang meliputi pendekatan penelitian, jenis penelitian, objek penelitian, variabel yang digunakan, teknik pengumpulan data, metode analisis data, serta pengujian hipotesis.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan menjelaskan hasil pembahasan untuk pengolahan dan analisis data penelitian, meliputi karakteristik responden, hasil pengujian variabel, pembahasan temuan penelitian, serta dukungan temuan hasil penelitian dengan teori maupun penelitian sebelumnya.

Bab V Penutup berisi kesimpulan penelitian yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan serta saran yang dapat diberikan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.

**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 PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Mengacu pada hasil pengolahan data menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS) melalui aplikasi SmartPLS 4, diperoleh temuan bahwa *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *E-Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna chatbot Aisyah Bank Syariah Indonesia. Di antara ketiga faktor tersebut, *Perceived Usefulness* memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan nasabah, diikuti oleh *Perceived Ease of Use* dan *E-Trust*. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah lebih banyak dipengaruhi oleh sejauh mana chatbot Aisyah mampu memberikan manfaat nyata dalam memenuhi kebutuhan layanan.

*Perceived Usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan dari penggunaan chatbot Aisyah, semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah. Aspek yang paling dominan dalam membentuk persepsi manfaat adalah kemampuan chatbot dalam membantu penyelesaian kebutuhan layanan. Namun, kecepatan dalam memperoleh bantuan layanan memperoleh penilaian yang relatif lebih rendah sehingga belum menjadi faktor utama yang mendorong peningkatan kepuasan nasabah.

*Perceived Ease of Use* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya, semakin mudah chatbot Aisyah dipahami dan digunakan, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan. Aspek yang paling dominan adalah kemudahan pengguna dalam memahami alur interaksi dengan chatbot. Sedangkan, fleksibilitas chatbot dalam mendukung berbagai kebutuhan layanan memperoleh penilaian yang lebih rendah dibandingkan indikator lainnya, sehingga kontribusinya dalam meningkatkan kepuasan nasabah belum sekuat aspek kemudahan memahami alur interaksi.

*E-Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah terhadap chatbot Aisyah, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan. Aspek yang paling



**Hak Cipta :**

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

dominan dalam membangun kepercayaan adalah konsistensi chatbot dalam memberikan layanan kepada nasabah. Sementara itu, keamanan data pribadi masih memperoleh penilaian yang relatif lebih rendah, sehingga belum menjadi faktor pendorong utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah, meskipun tetap berperan dalam membangun kepercayaan pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan dari penggunaan chatbot merupakan faktor yang paling dominan dalam membentuk kepuasan nasabah, didukung oleh kemudahan penggunaan serta kepercayaan terhadap layanan chatbot.

## 5.2 Saran

Mengacu pada hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait.

Berdasarkan hasil penelitian, *Perceived Usefulness* merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan nasabah pengguna chatbot Aisyah. Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia diharapkan dapat mempertahankan dan terus mengembangkan kemampuan chatbot dalam membantu menyelesaikan kebutuhan layanan nasabah secara efektif. Selain itu, BSI juga disarankan untuk meningkatkan kecepatan respons chatbot agar proses pemberian bantuan dapat berlangsung lebih efisien tanpa mengurangi kualitas informasi yang diberikan. Dari aspek *Perceived Ease of Use*, BSI diharapkan dapat meningkatkan fleksibilitas chatbot dalam menangani berbagai kebutuhan layanan melalui pengembangan fitur dan pembaruan basis pengetahuan (*knowledge base*) secara berkala. Sementara itu, dari aspek *E-Trust*, BSI perlu terus memperkuat keamanan data pribadi pengguna serta menjaga konsistensi kualitas layanan chatbot sehingga kepercayaan dan kepuasan nasabah dapat terus dipertahankan.

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam mengembangkan kajian mengenai kepuasan pengguna chatbot pada sektor perbankan syariah. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang relevan dalam konteks penggunaan chatbot, seperti *Customer Experience*, *E-Service Quality* dan *Information Quality*, sehingga model penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang



## © 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

memengaruhi kepuasan pengguna chatbot. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat memperluas cakupan wilayah penelitian maupun objek penelitian pada bank syariah lainnya agar hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih luas. Penggunaan pendekatan *mixed methods* juga dapat dipertimbangkan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan chatbot.





**Hak Cipta :**

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

- Ali, M. A. M. d., Bashar, A., Rabbani, M. R., & Abdulla, Y. (2020). *Transforming Business Decision Making with Internet of Things (IoT) and Machine Learning (ML)*. 2020 International Conference on Decision Aid Sciences and Application, DASA 2020, 674–679. <https://doi.org/10.1109/DASA51403.2020.9317174>
- Amelia, & Sartika, F. (2025). *Factors Affecting Customer Trust In Chatbot Usage: Evidence From Indonesia*. *Journal of Indonesian Economy and Business*, 40(3), 327–342. <https://doi.org/10.22146/jieb.v40i3.11047>
- Angga, & Santosa, A. (2025). Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, dan E-Satisfaction Terhadap E-Loyalty Pengguna Aplikasi KAI Access di Daerah Istimewa Yogyakarta. *BIMA: Journal of Business Inflation Management and Accounting*, 2(2).
- Anggraini, H. J., Komala, D. S., & Nugroho, T. T. (2024). Dapatkah E-Service Quality, E-Trust Dan E-Customer Satisfaction Berpengaruh Terhadap Repurchase Intention Pada E-Commerce Shopee? *Equilibrium*, 13(2). <https://www.similarweb.com>
- APJII. (2025). Survei Penetrasi Internet Dan Perilaku Penggunaan Internet 2025.
- Arief Mulyono, J. (2022). *Evaluation of Customer Satisfaction on Indonesian Banking Chatbot Services During the COVID-19 Pandemic*. *CommIT Journal*, 16(1).
- Ayu, R., Dewi, K., & Padmantyo, S. (2025). Pengaruh E-Trust dan E-WOM Terhadap Customer Satisfaction Dengan Customer Loyalty Sebagai Variabel Mediasi. *JAFM: Journal of Accounting and Finance Management*, 6(1). <https://doi.org/10.38035/jafm.v6i1>
- Bank Indonesia. (2019). Bank Indonesia: Menavigasi Sistem Pembayaran Nasional di Era Digital Bank Indonesia. [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id)
- Bayhaqy, M., & Septiarini, D. F. (2023). *2 Years After Mergers: Service Quality, Customer Satisfaction, And Customer Loyalty Of Bank Syariah Indonesia*. *Airlangga International Journal of Islamic Economics and Finance*, 6(1).
- BPS. (2024). *Statistik Telekomunikasi Indonesia 2024*.



## © 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

- BSEM. (2023). *Digital Banking Navigating The Digital Era And Comparing Service Experiences With Conventional Banks. Marketing Research Indonesia*.
- BSI. (2023). *Annual Report 2023 Bank Syariah Indonesia*.
- BSI. (2024). *Annual Report 2024 Bank Syariah Indonesia*.
- Caroline, C., Setyawati, I., & Supandi, E. D. (2024). Analisis Structural Equation Modeling Partial Least Square Terhadap Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Pada Produk AMDK. *Performa: Media Ilmiah Teknik Industri*, 23(1), 55. <https://doi.org/10.20961/performa.23.1.84210>
- Cici, M. C., Romi, A. S., & Andi Harpepen. (2025). Analisis Kualitas Fitur Dan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi Byond By BSI. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, 8(2).
- Dewi, A. P., & Hartono, A. (2025). *Analysis Of The Effect Of Personalization On Customer Experience In The Use Of Chatbot: Case Study Of Shopee E-Commerce Chatbot How to Cite. Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 13(4), 3461–3472. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v13i4>
- Dharmawan, D., & Sulaeman, E. (2023). Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap *E-Customer Satisfaction* (Studi Pada Pengguna Dompot Digital OVO). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidika*, 9(9), 186–196. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7939529>
- Dwi, J. K., & Gede, S. I. (2024). *Effect Of E-Trust On The Determinants Of Customer Satisfaction In Goto Services. RJOAS: Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*.
- Ferli, O., Wijaya, E., Ramadaniyah, O., Ramadhani, Z., & Nilanjana Kurniathena, R. (2025). *Ai Disclosure Improves Banking Market Performance In Indonesia And The Role Of Bank Age As A Variable Affecting Profitability And Profit Growth. Oikos: Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi Dan Ilmu Ekonomi*, 35(2).
- Fiyya, S. S., Sisilya, A. M. A., & Masnita, Y. (2023). *Initial Chatbot Trust Menggunakan Teori Utaut Terhadap Perceived Ease of Use. Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEKOMBIS)*, 2(2), 63–77.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

- Garg, P., Gupta, B., Chauhan, A. K., Sivarajah, U., Gupta, S., & Modgil, S. (2021). *Measuring the perceived benefits of implementing blockchain technology in the banking sector. Technological Forecasting and Social Change*, 163. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120407>
- Ghozali, I., & Kusumademi, K. A. (2023). *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPls 4.0 Untuk Penelitian Empiris*. Yoga Pratama.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (Second edition). Sage.
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). *Structural Equation Modeling (Sem) Berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis*. PT Inkubator Penulis Indonesia. [www.institutpenulis.id](http://www.institutpenulis.id)
- Hermawan, S., & Amirullah, M. S. (2021). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Januardin, P., Drs, M. M. J., Hutagaol, M., Ma, D., Nirwana, B., Bangun, M., Ma, E., & Januardin, S. P. (2021). *Kepuasan Pelanggan*. Unpri Press.
- Kotler, P., Keller, K., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Maula, A. S., Hidayat, R., & Riesmiyantiningtias, N. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna pada Website PT.Tunas Ridean Tbk Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model (TAM)*. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 8. <https://doi.org/10.33395/remik.v8i2.13515>
- Meithiana, I. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Mikalef, P., & Gupta, M. (2021). *Artificial intelligence capability: Conceptualization, measurement calibration, and empirical study on its impact on organizational creativity and firm performance. Information and Management*, 58(3). <https://doi.org/10.1016/j.im.2021.103434>
- MRI. (2020). *Chatbot Revolution: Transforming Indonesian Banking With AI-Powered Assistants. Marketing Research Indonesia*. <https://mri-research-ind.com/news/readnews/588213>



## © 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

- Muliadi, M. L., & Japarianto, E. (2021). Analisa Pengaruh *Perceived Ease of Use* Terhadap *Behavior Intention* Melalui *Perceived Usefulness* Sebagai Media Intervening Pada *Digital Payment Ovo*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 15. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.15.1.20-27>
- Naufaldi, I., & Tjokrosaputro, M. (2020). Pengaruh *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, dan *Trust* terhadap *Intention To Use*. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 2(3).
- OJK. (2025a). *Cetak Biru: Transformasi Digital Perbankan*.
- OJK. (2025b). *Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan Tahun 2025*.
- Parhusip, A. A., & Lubis, N. I. (2020). Pengaruh Orientasi Belanja, Kepercayaan Online, Dan Pengalaman Pembelian Terhadap Minat Beli Secara Online (Studi Kasus Pada Toko Online tokopedia.com). *EKOMBIS Sains Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 5.
- Pratiwi, I. E., Affandy, F. F., & Rosalina, Y. (2020). Determinan Penggunaan Digital Banking Pada Generasi Milenial Muslim: Pendekatan *Technology of Acceptance Model* (Studi Kasus Di Kota Jayapura, Indonesia). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(3), 478. <https://doi.org/10.29040/jiei.v6i3.1198>
- Raihan, M., Nasution, M. L. I., & Daulay, A. N. (2024). Analisis Dampak Perkembangan Teknologi AI Dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Bank Syariah (Studi Kasus Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan Ringroad). *Jesya*, 7(2), 2049–2062. <https://doi.org/10.36778/jesya.v7i2.1762>
- Ricardo, A. K., & Tandijaya, T. N. B. (2023). Pengaruh *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Security* Dan *Trust* Terhadap *Intention To Use* Aplikasi Jago. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 17(1).
- Safari, K., Bisimwa, A., & Buzera Armel, M. (2022). *Attitudes and intentions toward internet banking in an under developed financial sector*. *PSU Research Review*, 6(1), 39–58. <https://doi.org/10.1108/PRR-03-2020-0009>
- Saleh, A. E. S., & ElSakaty, K. (2026). *The Role Of Empathy And Perceived Usefulness In Shaping Emotional Engagement And Digital Trust In Chatbot Customer Service Within E- Commerce*. *International Maritime Transport and Logistic Journal*, 15(0), 289. <https://doi.org/10.21622/MARLOG.2026.15.1.75>



## © 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

- Simonson, I. (2005). *Determinants of Customers' Responses to Customized Offers: Conceptual Framework and Research Propositions*. *Journal of Marketing*, 69(1), 32–45.
- Sucipto, B., Pgri, S., & Korespondensi, D. J. (2022). *Structural Equation Modeling-Partial Least Square (Sem-Pls)*. *JMD: Jurnal Manajemen Dan Bisnis Dewantara*, 5(1). <https://ejournal.stiedewantara.ac.id/index.php/JMD>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Sutopo, Ed.; 5th ed.). Alfabeta. [www.cvalfabeta.com](http://www.cvalfabeta.com)
- Sulistiyandari, & Alum, K. (2023). *Exploring Satisfaction as a Mediator and Moderator of Customer Loyalty in Islamic Banking*. *MUQTASID : Journal of Islamic Economics and Banking*, 14, 16–34. <https://doi.org/10.18326/V14i1>
- Syam, N., & Sharma, A. (2018). *Waiting for a sales renaissance in the fourth industrial revolution: Machine learning and artificial intelligence in sales research and practice*. *Industrial Marketing Management*, 69, 135–146. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2017.12.019>
- Wahyuni, S. E., Yuningsih, A., & Arisandy, Y. (2025). *Managing customer service through artificial intelligence-driven chatbot systems in Islamic Banking institutions*. *Al-Uqud: Journal of Islamic Economics*, 9(2).
- Wicaksono, S. (2021). *Teori Dasar Technology Acceptance Model*. CV. Seribu Bintang. [www.fb.com/cv.seribu.bintang](http://www.fb.com/cv.seribu.bintang)
- Wilson, N., Keni, K., Henriette, P., & Tan, P. (2021a). *The Role of Perceived Usefulness and Perceived Ease-of-Use Toward Satisfaction and Trust which Influence Computer Consumers' Loyalty in China*. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 23(3), 262–294. <http://journal.ugm.ac.id/gamaijb>
- Wilson, N., Keni, K., Henriette, P., & Tan, P. (2021b). *The Role of Perceived Usefulness and Perceived Ease-of-Use Toward Satisfaction and Trust which Influence Computer Consumers' Loyalty in China*. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 23(3), 262–294. <http://journal.ugm.ac.id/gamaijb>
- Winanda, W., Antong, A., & Goso, G. (2026). *Understanding Consumer Acceptance of Artificial Intelligence in Mobile Banking through Perceived Ease and Usefulness*. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 23(1), 69–82. <https://doi.org/10.30651/blc.v23i1.29012>



## © 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

Witjaksono, G., & Tanjung, O. (2024). *The Influence Of Perceived Usefulness And Perceived Ease of Use On Customer Satisfaction Of Mobile Banking Application Users*. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(6).





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

## Lampiran 1. Poster Digital Sebaran Link Kuesioner

# CALL FOR RESPONDENTS

Perkenalkan, saya **Adelia Wahyu Pratiwi**, mahasiswa Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah di Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini saya sedang menyusun skripsi terapan dengan judul "**Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *E-Trust* terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Chatbot Aisyah pada Bank Syariah Indonesia.**"

**Kriteria Responden**

- ✓ Berusia 17–45 tahun
- ✓ Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)
- ✓ Pernah menggunakan chatbot Aisyah minimal 1x dalam 12 bulan terakhir.

<https://bit.ly/Kuesioner-Penelitian-Chatbot-Aisyah>



**Hak Cipta :**

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

## Lampiran 2. Kuesioner Penelitian melalui Google Form

### KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan, saya **Adelia Wahyu Pratiwi**, mahasiswa Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah di **Politeknik Negeri Jakarta**. Saya sedang menyusun skripsi terapan dengan judul "**Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *E-Trust* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Chatbot Aisyah Pada Bank Syariah Indonesia**".

Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berusia 17–45 tahun
2. Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)
3. Pernah menggunakan chatbot Aisyah minimal satu kali dalam 12 bulan terakhir.

Kuesioner ini bertujuan untuk mengumpulkan data penelitian. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sangat berarti bagi kelengkapan data penelitian ini. Semua informasi yang diberikan bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk keperluan akademik.

Atas kesediaan dan partisipasi Anda, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Hormat Saya,

Adelia Wahyu Pratiwi

### Penyaringan Responden

Jika Bapak/Ibu/Saudara/Saudari menjawab "**Ya**" untuk seluruh pertanyaan di bawah ini, silakan melanjutkan ke bagian berikutnya. Jika menjawab "**Tidak**", mohon untuk tidak melanjutkan pengisian kuesioner ini.

- a. Apakah Anda berusia pada rentang 17 hingga 45 tahun?

☐ Ya



## © 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

☐ Tidak (mohon untuk tidak melanjutkan kuesioner ini)

b. Apakah Anda merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI).

☐ Ya

☐ Tidak (mohon untuk tidak melanjutkan kuesioner ini)

c. Apakah Anda pernah menggunakan Chatbot Aisyah minimal satu kali dalam 12 bulan terakhir.

☐ Ya

☐ Tidak (mohon untuk tidak melanjutkan kuesioner ini)

### Identitas Responden

a. Nama

b. Usia

☐ 17 - 25 tahun

☐ 26 - 35 tahun

☐ 36 - 45 tahun

c. Jenis Kelamin

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

d. Pendidikan Terakhir

☐ SD/Sederajat

☐ SMP/Sederajat

☐ SMA/SMK/Sederajat

☐ Diploma (D1/D2/D3)

☐ Sarjana (S1/D4)

☐ Magister (S2)

☐ Doktor (S3)

e. Pekerjaan

☐ Pelajar/Mahasiswa

☐ Pegawai Negeri

**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

- ☐ Pegawai Swasta
- ☐ Wirausaha
- ☐ Lainnya

### Petunjuk Pengisian Kuesioner

Kuesioner ini terdiri dari empat bagian, yaitu: *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *E-Trust*, dan Kepuasan Nasabah dalam menggunakan Chatbot Aisyah BSI. Pada setiap bagian terdapat beberapa pernyataan. Pilih salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Anda.

Penelitian ini menggunakan Skala Likert dengan keterangan sebagai berikut

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

| No                                 | Indikator                | Pertanyaan                                                                                           | SS | S | TS | STS |
|------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|-----|
| <b><i>Perceived Usefulness</i></b> |                          |                                                                                                      |    |   |    |     |
| PU 1                               | Mempercepat pekerjaan    | Chatbot Aisyah BSI mempercepat proses saya dalam mendapatkan bantuan layanan nasabah.                |    |   |    |     |
| PU 2                               |                          | Saya dapat menyelesaikan pertanyaan dan kendala perbankan lebih cepat melalui Chatbot Aisyah BSI.    |    |   |    |     |
| PU 3                               | Memberikan manfaat       | Chatbot Aisyah BSI memberikan manfaat bagi saya sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia.              |    |   |    |     |
| PU 5                               | Meningkatkan efektivitas | Chatbot Aisyah BSI membuat proses pengaduan dan permintaan informasi saya menjadi lebih efektif.     |    |   |    |     |
| PU 6                               |                          | Chatbot Aisyah BSI membantu saya mendapatkan solusi layanan nasabah dengan hasil yang lebih optimal. |    |   |    |     |
| PU 7                               | Mempermudah pekerjaan    | Chatbot Aisyah BSI memudahkan saya mengakses informasi layanan BSI selama 24 jam penuh.              |    |   |    |     |



## © 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

| No                           | Indikator                  | Pertanyaan                                                                                                | SS | S | TS | STS |
|------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|-----|
| PU 8                         |                            | Chatbot Aisyah BSI mempermudah saya dalam menyampaikan pertanyaan dan keluhan selama 24 jam penuh.        |    |   |    |     |
| PU 9                         | Meningkatkan kinerja       | Chatbot Aisyah BSI membantu saya menyelesaikan kebutuhan layanan nasabah dengan lebih baik.               |    |   |    |     |
| <b>Perceived Ease of Use</b> |                            |                                                                                                           |    |   |    |     |
| PE 2                         | Kemudahan untuk dipelajari | Saya dapat menguasai penggunaan Chatbot Aisyah BSI dengan cepat.                                          |    |   |    |     |
| PE 3                         | Kemudahan untuk dipahami   | Respons dan informasi yang diberikan Chatbot Aisyah BSI mudah saya pahami.                                |    |   |    |     |
| PE 4                         |                            | Saya tidak kebingungan ketika berinteraksi dengan Chatbot Aisyah BSI.                                     |    |   |    |     |
| PE 5                         | Penggunaan yang ringan     | Chatbot Aisyah BSI fleksibel digunakan untuk berbagai jenis kebutuhan layanan nasabah.                    |    |   |    |     |
| PE 8                         | Kemudahan dalam penggunaan | Mudah bagi saya untuk mengakses informasi layanan BSI yang saya butuhkan melalui Chatbot Aisyah BSI.      |    |   |    |     |
| <b>E-Trust</b>               |                            |                                                                                                           |    |   |    |     |
| ET 1                         | Keamanan                   | Saya yakin informasi yang saya berikan kepada Chatbot Aisyah BSI dapat terjaga keamanannya.               |    |   |    |     |
| ET 2                         |                            | Saya percaya Chatbot Aisyah BSI memastikan keamanan data pribadi saya.                                    |    |   |    |     |
| ET 3                         | Privasi                    | Saya percaya Chatbot Aisyah BSI akan melindungi informasi pribadi saya.                                   |    |   |    |     |
| ET 5                         | Keandalan                  | BSI menunjukkan konsistensi dalam menyediakan layanan melalui Chatbot Aisyah.                             |    |   |    |     |
| ET 6                         |                            | Berdasarkan pengalaman saya, Chatbot Aisyah BSI sangat dapat diandalkan dalam melayani kebutuhan nasabah. |    |   |    |     |
| <b>Kepuasan Nasabah</b>      |                            |                                                                                                           |    |   |    |     |
| KN 1                         | Kesesuaian Harapan         | Layanan yang saya terima dari Chatbot Aisyah BSI sesuai dengan harapan saya sebagai nasabah.              |    |   |    |     |
| KN 2                         |                            | Chatbot Aisyah BSI memberikan respons yang sesuai dengan kebutuhan saya sebagai nasabah.                  |    |   |    |     |



## © 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

| No   | Indikator                | Pertanyaan                                                                                         | SS | S | TS | STS |
|------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|-----|
| KN 3 | Minat Berkunjung Kembali | Saya akan terus menggunakan Chatbot Aisyah BSI untuk memenuhi kebutuhan layanan perbankan saya.    |    |   |    |     |
| KN 4 |                          | Saya tidak terpengaruh untuk beralih ke layanan serupa di bank lain.                               |    |   |    |     |
| KN 5 | Kesediaan Merekomendas   | Saya bersedia merekomendasikan Chatbot Aisyah BSI kepada orang lain.                               |    |   |    |     |
| KN 6 | ikan                     | Saya menginformasikan pengalaman positif saya menggunakan Chatbot Aisyah BSI kepada orang sekitar. |    |   |    |     |

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



### © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

## Lampiran 3. Hasil Kuesioner

|                           | No   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|---------------------------|------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
|                           | 1    | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |    |
| Perceived Usefulness (X1) | PU 1 | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |    |
|                           | PU 2 | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |    |
|                           | PU 3 | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |    |
|                           | PU 5 | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |    |
|                           | PU 6 | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |    |
| Total                     |      | 30 | 27 | 26 | 28 | 26 | 26 | 26 | 27 | 31 | 28 | 24 | 31 | 26 | 31 | 25 | 31 | 31 | 26 | 30 | 25 | 25 | 30 | 28 | 21 |    |
|                           | PE 2 | 3  | 3  | 4  | 1  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |    |
|                           | PE 3 | 4  | 4  | 3  | 1  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |    |
|                           | PE 4 | 3  | 3  | 4  | 1  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |    |
|                           | PE 5 | 3  | 4  | 4  | 1  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |    |
| Total                     |      | 16 | 18 | 18 | 5  | 16 | 16 | 18 | 19 | 19 | 18 | 15 | 15 | 14 | 15 | 20 | 17 | 11 | 20 | 19 | 15 | 14 | 17 | 16 | 13 | 16 |
|                           | ET 1 | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  |    |
|                           | ET 2 | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  |    |
|                           | ET 3 | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  |    |
|                           | ET 5 | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  |    |
| Total                     |      | 15 | 17 | 18 | 19 | 20 | 18 | 14 | 15 | 18 | 15 | 17 | 17 | 20 | 15 | 15 | 18 | 19 | 20 | 14 | 15 | 15 | 19 | 17 | 15 |    |
|                           | KN 1 | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  |    |
|                           | KN 2 | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  |    |
|                           | KN 3 | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  |    |
|                           | KN 4 | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 2  |    |
| Total                     |      | 20 | 24 | 24 | 19 | 24 | 19 | 19 | 24 | 19 | 19 | 20 | 24 | 20 | 22 | 18 | 19 | 24 | 24 | 24 | 16 | 17 | 24 | 18 | 17 |    |

### Hak Cipta :

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

| No                         |                      | 26   | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 | 45 | 46 | 47 | 48 | 49 | 50 | 51 | 52 |   |
|----------------------------|----------------------|------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|
| Perceived Usefulness (X1)  | PU 1                 | 3    | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 1 |
|                            | PU 2                 | 3    | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  |   |
|                            | PU 3                 | 3    | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  |    |   |
|                            | PU 5                 | 3    | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 1  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 1  |    |   |
|                            | PU 6                 | 3    | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 1  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 1  | 3  |   |
| Perceived Ease of Use (X2) | PU 7                 | 2    | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 1  | 1  |   |
|                            | PU 8                 | 4    | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 1  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 1  |    |   |
|                            | PU 9                 | 4    | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 2  | 1  |    |   |
|                            | Total                | 25   | 26 | 26 | 22 | 26 | 24 | 19 | 26 | 31 | 27 | 28 | 25 | 25 | 26 | 26 | 30 | 27 | 30 | 18 | 26 | 25 | 20 | 26 | 24 | 24 | 14 | 11 |   |
|                            | Total                | PE 2 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  | 3  |   |
| PE 3                       |                      | 3    | 2  | 2  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  |    |   |
| PE 4                       |                      | 3    | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  |    |   |
| PE 5                       |                      | 3    | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  |    |   |
| PE 8                       |                      | 3    | 3  | 2  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  |    |   |
| E-Trust (X3)               | Total                | 15   | 14 | 13 | 19 | 15 | 20 | 18 | 13 | 14 | 18 | 15 | 15 | 17 | 15 | 15 | 19 | 19 | 15 | 15 | 17 | 15 | 19 | 19 | 12 | 19 | 19 | 15 |   |
|                            | ET 1                 | 3    | 4  | 1  | 4  | 2  | 3  | 3  | 4  | 4  | 1  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 1  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 1  | 3  | 2  | 3  | 4  |   |
|                            | ET 2                 | 3    | 4  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 1  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 1  | 3  | 3  | 4  |    |   |
|                            | ET 3                 | 3    | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 1  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 1  | 3  | 3  | 4  |    |   |
|                            | ET 5                 | 3    | 4  | 3  | 4  | 2  | 2  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 1  | 4  | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 1  | 4  | 2  | 4  |    |   |
| Total                      | ET 6                 | 3    | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 1  | 2  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 1  | 4  | 2  | 3  | 3  |   |
|                            | Total                | 15   | 19 | 12 | 20 | 13 | 12 | 15 | 18 | 19 | 10 | 20 | 16 | 20 | 15 | 12 | 5  | 12 | 14 | 11 | 14 | 15 | 19 | 5  | 17 | 12 | 12 | 19 |   |
|                            | Kepuasan Nasabah (Y) | KN 1 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  |   |
|                            |                      | KN 2 | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  |   |
|                            |                      | KN 3 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  |   |
| KN 4                       |                      | 3    | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 2  |    |   |
| KN 5                       |                      | 4    | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  |    |   |
| Total                      | KN 6                 | 3    | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |   |
|                            | Total                | 19   | 19 | 18 | 24 | 19 | 21 | 19 | 19 | 24 | 20 | 24 | 18 | 24 | 19 | 19 | 18 | 24 | 19 | 16 | 18 | 19 | 23 | 20 | 19 | 17 | 18 | 16 |   |

## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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



| No                         |       | 53 | 54 | 55 | 56 | 57 | 58 | 59 | 60 | 61 | 62 | 63 | 64 | 65 | 66 | 67 | 68 | 69 | 70 | 71 | 72 | 73 | 74 | 75 | 76 | 77 | 78 | 79 | 80 |
|----------------------------|-------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| Perceived Usefulness (X1)  | PU 1  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 1  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  |
|                            | PU 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 4  | 4  | 1  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |    |
|                            | PU 3  | 3  | 4  | 3  | 1  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 1  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 1  | 2  | 2  | 3  | 3  | 4  | 1  |    |
|                            | PU 5  | 3  | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 1  | 2  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 1  |    |
|                            | PU 6  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 1  |    |
|                            | PU 7  | 3  | 4  | 4  | 1  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 2  | 2  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  |    |
|                            | PU 8  | 2  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 4  | 4  | 1  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  |    |
|                            | PU 9  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  |    |
|                            | Total | 24 | 31 | 26 | 19 | 27 | 29 | 19 | 19 | 28 | 24 | 27 | 30 | 9  | 24 | 26 | 22 | 25 | 29 | 21 | 26 | 24 | 26 | 20 | 18 | 24 | 25 | 25 | 26 |
| Perceived Ease of Use (X2) | PE 2  | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 2  | 3  | 3  | 2  | 4  | 1  | 3  | 1  | 2  | 1  | 3  | 3  | 4  |
|                            | PE 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 1  | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 4  |
|                            | PE 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 1  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 4  | 1  | 2  | 3  | 1  | 1  | 4  | 4  |    |
|                            | PE 5  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 1  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 1  | 3  | 2  | 1  | 1  | 2  | 4  |    |
|                            | PE 8  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 1  | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 1  | 1  | 3  | 4  |    |
| Total                      | 15    | 15 | 16 | 15 | 16 | 7  | 17 | 15 | 10 | 16 | 19 | 16 | 16 | 19 | 12 | 15 | 10 | 17 | 18 | 15 | 19 | 7  | 14 | 11 | 8  | 5  | 7  | 15 | 20 |
| E-Trust (X3)               | ET 1  | 3  | 1  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 1  | 2  | 3  |
|                            | ET 2  | 3  | 1  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 2  | 3  | 1  | 2  | 3  |
|                            | ET 3  | 3  | 1  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 1  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  |    |
|                            | ET 5  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  |    |
|                            | ET 6  | 4  | 1  | 4  | 3  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 1  | 4  | 3  |
| Total                      | 17    | 7  | 20 | 13 | 15 | 19 | 14 | 16 | 11 | 19 | 16 | 15 | 15 | 19 | 19 | 19 | 19 | 20 | 19 | 14 | 20 | 15 | 19 | 12 | 14 | 14 | 6  | 14 | 14 |
| Kepuasan Nasabah (Y)       | KN 1  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 1  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  |
|                            | KN 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  |    |
|                            | KN 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 4  | 4  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  |    |
|                            | KN 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 2  | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  |    |
|                            | KN 5  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  |    |
|                            | KN 6  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  |    |
| Total                      | 18    | 18 | 24 | 17 | 18 | 18 | 18 | 19 | 13 | 24 | 24 | 12 | 24 | 18 | 19 | 16 | 24 | 18 | 15 | 24 | 17 | 16 | 13 | 15 | 15 | 14 | 18 | 19 |    |

## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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



| No                         |       | 81 | 82 | 83 | 84 | 85 | 86 | 87 | 88 | 89 | 90 | 91 | 92 | 93 | 94 | 95 | 96 | 97 | 98 | 99 | 100 | 101 | 102 | 103 | 104 | 105 |
|----------------------------|-------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Perceived Usefulness (X1)  | PU 1  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   |
|                            | PU 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   |
|                            | PU 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 2   |
|                            | PU 5  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 1  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   |
|                            | PU 6  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 1  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   |     |
|                            | PU 7  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   |
|                            | PU 8  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   |
|                            | PU 9  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   |
|                            | Total | 30 | 25 | 26 | 23 | 24 | 18 | 26 | 16 | 31 | 24 | 17 | 23 | 25 | 29 | 24 | 27 | 25 | 26 | 27 | 25  | 20  | 27  | 29  | 30  | 27  |
| Perceived Ease of Use (X2) | PE 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 1  | 3  | 1  | 4  | 3  | 3  | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 2   |
|                            | PE 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2  | 3  | 1  | 2  | 3  | 2  | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |
|                            | PE 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 3  | 1  | 3  | 4  | 3  | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   |
|                            | PE 5  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 3  | 4  | 1  | 2  | 3  | 3  | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   |
|                            | PE 8  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| Total                      | 15    | 19 | 13 | 15 | 19 | 19 | 17 | 19 | 20 | 18 | 18 | 19 | 14 | 11 | 15 | 6  | 14 | 16 | 14 | 19 | 17  | 17  | 14  | 14  | 15  |     |
| E-Trust (X3)               | ET 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   |
|                            | ET 2  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   |
|                            | ET 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3   | 2   | 3   | 3   | 1   | 3   |
|                            | ET 5  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
|                            | ET 6  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
|                            | Total | 19 | 16 | 16 | 18 | 20 | 18 | 15 | 17 | 17 | 15 | 20 | 20 | 19 | 20 | 18 | 16 | 17 | 14 | 17 | 13  | 15  | 16  | 16  | 11  | 16  |
| Kepuasan Nasabah (Y)       | KN 1  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
|                            | KN 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   |
|                            | KN 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   |
|                            | KN 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
|                            | KN 5  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   |
|                            | KN 6  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| Total                      | 24    | 18 | 18 | 18 | 24 | 18 | 17 | 18 | 24 | 18 | 18 | 24 | 18 | 17 | 18 | 17 | 17 | 22 | 20 | 18 | 18  | 21  | 22  | 18  | 18  | 18  |

## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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



| No                         |       | 106 | 107 | 108 | 109 | 110 | 111 | 112 | 113 | 114 | 115 | 116 | 117 | 118 | 119 | 120 | 121 | 122 | 123 | 124 | 125 | 126 | 127 | 128 | 129 | 130 |
|----------------------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Perceived Usefulness (X1)  | PU 1  | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 1   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   | 4   |
|                            | PU 2  | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 1   | 3   | 3   | 3   | 1   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   |     |
|                            | PU 3  | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 1   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |     |
|                            | PU 5  | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   |     |
|                            | PU 6  | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 2   | 1   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   |     |
|                            | PU 7  | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 1   | 4   | 3   | 3   | 1   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   |     |
|                            | PU 8  | 3   | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 1   | 3   | 3   | 3   | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |     |
|                            | PU 9  | 2   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   |     |
|                            | Total | 22  | 23  | 24  | 29  | 30  | 23  | 22  | 11  | 25  | 23  | 22  | 17  | 24  | 30  | 27  | 25  | 30  | 26  | 27  | 31  | 24  | 28  | 28  | 25  | 27  |
| Perceived Ease of Use (X2) | PE 2  | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 1   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   |     |
|                            | PE 3  | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 1   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 2   | 1   | 3   | 4   | 3   | 1   | 4   | 3   | 3   |     |
|                            | PE 4  | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 1   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 3   | 3   | 2   | 4   | 4   | 2   | 3   |     |
|                            | PE 5  | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 2   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 1   | 3   | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   |     |
|                            | PE 8  | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 1   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 1   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   |     |
| Total                      | 12    | 16  | 16  | 18  | 16  | 8   | 20  | 16  | 16  | 16  | 16  | 15  | 15  | 18  | 15  | 15  | 15  | 5   | 16  | 16  | 14  | 19  | 16  | 14  | 14  |     |
| E-Trust (X3)               | ET 1  | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 2   | 3   |     |
|                            | ET 2  | 1   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 2   | 3   | 4   |     |
|                            | ET 3  | 2   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   |     |
|                            | ET 5  | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   |     |
|                            | ET 6  | 2   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 4   | 4   |     |
|                            | Total | 10  | 15  | 19  | 17  | 14  | 16  | 18  | 15  | 16  | 17  | 16  | 19  | 15  | 17  | 15  | 11  | 17  | 15  | 17  | 15  | 14  | 20  | 14  | 16  | 20  |
| Kepuasan Nasabah (Y)       | KN 1  | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   |     |
|                            | KN 2  | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   |     |
|                            | KN 3  | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   |     |
|                            | KN 4  | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   |     |
|                            | KN 5  | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   |     |
|                            | KN 6  | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   |     |
| Total                      | 17    | 18  | 18  | 24  | 18  | 18  | 24  | 13  | 18  | 18  | 19  | 16  | 18  | 20  | 18  | 18  | 18  | 23  | 18  | 18  | 18  | 24  | 20  | 18  | 24  |     |

## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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



| No                         | 129   | 130 | 131 | 132 | 133 | 134 | 135 | 136 | 137 | 138 | 139 | 140 | 141 | 142 | 143 | 144 | 145 | 146 | 147 | 148 | 149 | 150 | 151 | 152 |
|----------------------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Perceived Usefulness (X1)  | PU 1  | 2   | 4   | 3   | 4   | 4   | 1   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 2   | 3   | 4   | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   |
|                            | PU 2  | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 1   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 4   |     |
|                            | PU 3  | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 4   | 3   | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |     |
|                            | PU 5  | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 1   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 1   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   |     |
|                            | PU 6  | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 1   | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   | 1   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   |     |
|                            | PU 7  | 3   | 4   | 4   | 2   | 3   | 1   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 1   | 1   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   |     |
|                            | PU 8  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   |     |
|                            | PU 9  | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 1   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 2   | 4   | 2   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   |     |
|                            | Total | 25  | 27  | 26  | 28  | 29  | 9   | 24  | 26  | 31  | 31  | 29  | 29  | 13  | 19  | 25  | 30  | 21  | 26  | 30  | 24  | 31  | 25  | 28  |
| Perceived Ease of Use (X2) | PE 2  | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |     |
|                            | PE 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |     |
|                            | PE 4  | 2   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |     |
|                            | PE 5  | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 4   | 2   | 4   | 4   | 3   |     |
|                            | PE 8  | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   |     |
| E-Trust (X3)               | ET 1  | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 1   | 3   | 3   | 3   | 4   | 1   | 4   | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   |     |
|                            | ET 2  | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   | 4   | 3   | 3   | 4   | 1   | 4   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |     |
|                            | ET 3  | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 1   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   |     |
|                            | ET 5  | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 2   | 1   | 4   | 3   | 3   | 4   | 1   | 4   | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   |     |
|                            | ET 6  | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 1   | 3   | 3   | 3   | 4   | 1   | 4   | 1   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   |     |
| Kepuasan Nasabah (Y)       | KN 1  | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   |     |
|                            | KN 2  | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   |     |
|                            | KN 3  | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   |     |
|                            | KN 4  | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   | 4   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   |     |
|                            | KN 5  | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   |     |
| Total                      | KN 6  | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   | 4   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   |     |
|                            | Total | 18  | 24  | 24  | 24  | 24  | 14  | 13  | 24  | 24  | 24  | 18  | 24  | 13  | 14  | 17  | 18  | 19  | 18  | 23  | 18  | 18  | 23  | 23  |

## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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



| No                         |       | 151 | 152 | 153 | 154 | 155 | 156 | 157 | 158 | 159 | 160 | 161 | 162 | 163 | 164 | 165 | 166 | 167 | 168 | 169 | 170 | 171 | 172 | 173 | 174 |
|----------------------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Perceived Usefulness (X1)  | PU 1  | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 1   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 1   | 3   | 3   | 2   | 3   |
|                            | PU 2  | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 1   | 3   | 2   | 3   | 4   |
|                            | PU 3  | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 1   | 3   | 2   | 3   | 3   |
|                            | PU 5  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 1   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   |
|                            | PU 6  | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 1   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 1   | 3   | 3   | 2   | 3   |
|                            | PU 7  | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 1   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   |
|                            | PU 8  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 1   | 3   | 2   | 2   | 3   |
|                            | PU 9  | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 1   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 1   | 4   | 2   | 3   | 3   |
|                            | Total | 28  | 30  | 25  | 31  | 29  | 24  | 24  | 28  | 26  | 24  | 14  | 29  | 27  | 24  | 31  | 28  | 30  | 26  | 31  | 9   | 25  | 19  | 20  | 25  |
| Perceived Ease of Use (X2) | PE 2  | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
|                            | PE 3  | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   |
|                            | PE 4  | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   |
|                            | PE 5  | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   |
|                            | PE 8  | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 4   | 4   | 1   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   |
| Total                      | 15    | 15  | 20  | 15  | 16  | 15  | 18  | 16  | 16  | 10  | 14  | 16  | 17  | 20  | 16  | 14  | 20  | 17  | 16  | 14  | 14  | 13  | 15  | 16  | 15  |
| E-Trust (X3)               | ET 1  | 3   | 4   | 1   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |
|                            | ET 2  | 3   | 3   | 1   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 2   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   |
|                            | ET 3  | 4   | 4   | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   |
|                            | ET 5  | 4   | 3   | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   |
|                            | ET 6  | 4   | 3   | 1   | 2   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| Total                      | 18    | 17  | 5   | 15  | 15  | 16  | 18  | 15  | 15  | 15  | 15  | 15  | 19  | 18  | 14  | 19  | 18  | 16  | 17  | 20  | 16  | 16  | 17  | 17  | 17  |
| Kepuasan Nasabah (Y)       | KN 1  | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   |
|                            | KN 2  | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
|                            | KN 3  | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   |
|                            | KN 4  | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |
|                            | KN 5  | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   |
|                            | KN 6  | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| Total                      | 23    | 23  | 18  | 20  | 18  | 18  | 24  | 23  | 18  | 18  | 13  | 24  | 24  | 18  | 24  | 24  | 24  | 17  | 24  | 15  | 18  | 18  | 18  | 18  | 18  |

## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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



| No                                | 174   | 175 | 176 | 177 | 178 | 179 | 180 | 181 | 182 | 183 | 184 | 185 | 186 | 187 | 188 | 189 | 190 | 191 | 192 | 193 | 194 | 195 | 196 |
|-----------------------------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| <i>Perceived Usefulness (XI)</i>  | PU 1  | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   |
|                                   | PU 2  | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   |
|                                   | PU 3  | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 1   | 3   | 3   | 4   |
|                                   | PU 5  | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 1   | 4   | 3   | 3   |
|                                   | PU 6  | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 1   | 4   | 4   | 4   |
|                                   | PU 7  | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 4   | 4   | 3   |
|                                   | PU 8  | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 3   | 3   | 3   | 4   | 1   | 3   | 3   | 3   |
|                                   | PU 9  | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 1   | 4   | 3   | 4   |
|                                   | Total | 25  | 27  | 26  | 30  | 31  | 24  | 23  | 26  | 27  | 27  | 26  | 23  | 26  | 18  | 24  | 28  | 25  | 28  | 11  | 30  | 26  | 28  |
| <i>Perceived Ease of Use (X2)</i> | PE 2  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   |
|                                   | PE 3  | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 1   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
|                                   | PE 4  | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   |
|                                   | PE 5  | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 4   | 1   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
|                                   | PE 8  | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   |
|                                   | Total | 15  | 16  | 16  | 18  | 15  | 17  | 16  | 16  | 12  | 15  | 17  | 6   | 13  | 14  | 18  | 14  | 18  | 17  | 15  | 16  | 16  | 20  |
| <i>E-Trust (X3)</i>               | ET 1  | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 1   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 2   |
|                                   | ET 2  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 3   | 3   | 4   | 4   | 1   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 4   | 4   | 1   |
|                                   | ET 3  | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 1   |
|                                   | ET 5  | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 1   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 2   | 4   | 4   | 1   |
|                                   | ET 6  | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 1   | 4   | 3   | 4   | 4   | 1   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 2   | 3   | 4   | 2   |
|                                   | Total | 17  | 17  | 16  | 16  | 19  | 6   | 18  | 17  | 18  | 17  | 11  | 20  | 16  | 15  | 18  | 19  | 15  | 18  | 11  | 17  | 20  | 7   |
| Kepuasan Nasabah (Y)              | KN 1  | 3   | 2   | 3   | 4   | 4   | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 2   | 4   | 4   | 3   |
|                                   | KN 2  | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 2   | 4   | 4   | 3   |
|                                   | KN 3  | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   |
|                                   | KN 4  | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 2   | 4   | 4   | 3   |
|                                   | KN 5  | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 2   | 4   | 4   | 3   |
|                                   | KN 6  | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 2   | 4   | 4   | 3   |
| Total                             | 18    | 17  | 18  | 24  | 24  | 15  | 17  | 18  | 22  | 17  | 19  | 16  | 16  | 18  | 18  | 24  | 18  | 18  | 24  | 13  | 24  | 24  | 18  |

## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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



| No                         |       | 197 | 198 | 199 | 200 | 201 | 202 | 203 | 204 | 205 | 206 | 207 | 208 | 209 | 210 | 211 | 212 | 213 | 214 | 215 | 216 | 217 | 218 |
|----------------------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Perceived Usefulness (X1)  | PU 1  | 4   | 4   | 3   | 4   | 1   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 1   | 2   | 4   | 3   | 3   |
|                            | PU 2  | 4   | 3   | 3   | 3   | 1   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 2   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   |
|                            | PU 3  | 4   | 3   | 4   | 4   | 1   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   |
|                            | PU 5  | 4   | 3   | 3   | 3   | 1   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   |
|                            | PU 6  | 4   | 3   | 3   | 3   | 1   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 4   | 2   | 2   |
|                            | PU 7  | 3   | 3   | 4   | 3   | 1   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 4   | 4   | 3   |
|                            | PU 8  | 4   | 3   | 3   | 3   | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |
|                            | PU 9  | 4   | 3   | 3   | 3   | 1   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |
|                            | Total | 31  | 25  | 26  | 26  | 8   | 25  | 29  | 26  | 27  | 31  | 31  | 29  | 32  | 24  | 30  | 25  | 28  | 17  | 23  | 30  | 24  | 23  |
| Perceived Ease of Use (X2) | PE 2  | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
|                            | PE 3  | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
|                            | PE 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   |
|                            | PE 5  | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 3   | 2   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   |
|                            | PE 8  | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   |
| E-Trust (X3)               | ET 1  | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
|                            | ET 2  | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |
|                            | ET 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 2   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   |
|                            | ET 5  | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 1   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   |
|                            | ET 6  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |
| Kepuasan Nasabah (Y)       | Total | 13  | 15  | 14  | 15  | 14  | 18  | 19  | 19  | 19  | 18  | 18  | 19  | 18  | 18  | 15  | 10  | 19  | 18  | 20  | 20  | 20  | 16  |
|                            | KN 1  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |
|                            | KN 2  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   |
|                            | KN 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   |
|                            | KN 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   |
|                            | KN 5  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 2   | 3   |
| Total                      | KN 6  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   |
|                            | Total | 18  | 18  | 18  | 18  | 14  | 18  | 24  | 24  | 24  | 24  | 24  | 20  | 24  | 17  | 19  | 18  | 22  | 19  | 20  | 24  | 20  | 18  |

## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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



| No                                | 219   | 220 | 221 | 222 | 223 | 224 | 225 | 226 | 227 | 228 | 229 | 230 | 231 | 232 | 233 | 234 | 235 |
|-----------------------------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| <i>Perceived Usefulness (X1)</i>  | PU 1  | 3   | 2   | 3   | 3   | 1   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   |
|                                   | PU 2  | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   |
|                                   | PU 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 4   | 2   | 4   |
|                                   | PU 5  | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   |
|                                   | PU 6  | 3   | 2   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   |
|                                   | PU 7  | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   |
|                                   | PU 8  | 3   | 3   | 2   | 4   | 2   | 4   | 2   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   |
|                                   | PU 9  | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   |
|                                   | Total | 24  | 22  | 21  | 26  | 15  | 30  | 23  | 25  | 29  | 21  | 31  | 24  | 27  | 30  | 26  | 31  |
| <i>Perceived Ease of Use (X2)</i> | PE 2  | 4   | 3   | 4   | 2   | 4   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |
|                                   | PE 3  | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 2   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
|                                   | PE 4  | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
|                                   | PE 5  | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 2   | 4   | 3   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   |
|                                   | PE 8  | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   |
|                                   | Total | 17  | 15  | 19  | 15  | 15  | 15  | 15  | 19  | 13  | 13  | 15  | 16  | 14  | 15  | 17  | 17  |
|                                   | ET 1  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 2   | 1   | 3   | 4   | 3   | 1   | 3   | 3   | 4   |
|                                   | ET 2  | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 1   | 3   | 3   | 4   | 4   |
| <i>E-Trust (X3)</i>               | ET 3  | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   | 1   | 3   | 3   | 4   |
|                                   | ET 5  | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 1   | 3   | 3   | 3   | 4   |
|                                   | ET 6  | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   |
|                                   | Total | 19  | 16  | 18  | 19  | 17  | 18  | 14  | 13  | 12  | 16  | 19  | 15  | 5   | 15  | 16  | 19  |
| Kepuasan Nasabah (Y)              | KN 1  | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   |
|                                   | KN 2  | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   |
|                                   | KN 3  | 4   | 2   | 4   | 3   | 2   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   |
|                                   | KN 4  | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   |
|                                   | KN 5  | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   |
|                                   | KN 6  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   |
|                                   | Total | 24  | 17  | 22  | 20  | 16  | 24  | 18  | 21  | 18  | 17  | 24  | 19  | 18  | 19  | 24  | 24  |

## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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



| No                                | 236   | 237 | 238 | 239 | 240 | 241 | 242 | 243 | 244 | 245 | 246 | 247 | 248 | 249 | 250 |
|-----------------------------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| <i>Perceived Usefulness (X1)</i>  | PU 1  | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   |
|                                   | PU 2  | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 1   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   |
|                                   | PU 3  | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 1   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   |
|                                   | PU 5  | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 1   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |
|                                   | PU 6  | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   |
|                                   | PU 7  | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 1   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   |
|                                   | PU 8  | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 1   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   |
|                                   | PU 9  | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   |
|                                   | Total | 23  | 28  | 30  | 25  | 29  | 30  | 26  | 24  | 12  | 27  | 25  | 29  | 29  | 25  |
| <i>Perceived Ease of Use (X2)</i> | PE 2  | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   |
|                                   | PE 3  | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   |
|                                   | PE 4  | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   |
|                                   | PE 5  | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   |
|                                   | PE 8  | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
|                                   | Total | 15  | 18  | 19  | 17  | 14  | 14  | 19  | 15  | 15  | 20  | 15  | 16  | 18  | 18  |
|                                   | ET 1  | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   |
|                                   | ET 2  | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   |
| <i>E-Trust (X3)</i>               | ET 3  | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   |
|                                   | ET 5  | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
|                                   | ET 6  | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   |
|                                   | Total | 16  | 16  | 18  | 19  | 14  | 17  | 15  | 15  | 18  | 19  | 15  | 19  | 18  | 18  |
| Kepuasan Nasabah (Y)              | KN 1  | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   |
|                                   | KN 2  | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   |
|                                   | KN 3  | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   |
|                                   | KN 4  | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   |
|                                   | KN 5  | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   |
|                                   | KN 6  | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| Total                             |       | 16  | 24  | 24  | 24  | 18  | 17  | 17  | 18  | 15  | 24  | 22  | 18  | 24  | 24  |

## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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





#### Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pre-Test

##### Outer loadings - Matrix

|      | E-Trust | Kepuasan Nasabah | Perceived Ease of Use | Perceived Usefulness |
|------|---------|------------------|-----------------------|----------------------|
| ET 1 | 0.848   |                  |                       |                      |
| ET 2 | 0.808   |                  |                       |                      |
| ET 3 | 0.799   |                  |                       |                      |
| ET 5 | 0.747   |                  |                       |                      |
| ET 6 | 0.744   |                  |                       |                      |
| KN 1 |         | 0.782            |                       |                      |
| KN 2 |         | 0.794            |                       |                      |
| KN 3 |         | 0.784            |                       |                      |
| KN 4 |         | 0.796            |                       |                      |
| KN 5 |         | 0.709            |                       |                      |
| KN 6 |         | 0.800            |                       |                      |
| PE 2 |         |                  | 0.787                 |                      |
| PE 3 |         |                  | 0.765                 |                      |
| PE 4 |         |                  | 0.869                 |                      |
| PE 5 |         |                  | 0.714                 |                      |
| PE 8 |         |                  | 0.763                 |                      |
| PU 1 |         |                  |                       | 0.792                |
| PU 2 |         |                  |                       | 0.803                |
| PU 3 |         |                  |                       | 0.808                |
| PU 5 |         |                  |                       | 0.745                |
| PU 6 |         |                  |                       | 0.781                |
| PU 7 |         |                  |                       | 0.752                |
| PU 8 |         |                  |                       | 0.714                |
| PU 9 |         |                  |                       | 0.716                |

##### Construct reliability and validity - Overview

|                       | Cronbach's alpha | Composite reliability (r... | Composite reliability (r... | Average variance extrac... |
|-----------------------|------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| E-Trust               | 0.852            | 0.881                       | 0.892                       | 0.625                      |
| Kepuasan Nasabah      | 0.869            | 0.872                       | 0.902                       | 0.605                      |
| Perceived Ease of Use | 0.859            | 1.001                       | 0.886                       | 0.610                      |
| Perceived Usefulness  | 0.901            | 0.924                       | 0.918                       | 0.585                      |

##### Hak Cipta :

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



## Lampiran 5. Hasil Uji Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

| Outer loadings - Matrix |              |                      |                       |                           |
|-------------------------|--------------|----------------------|-----------------------|---------------------------|
|                         | E-Trust (X3) | Kepuasan Nasabah (Y) | Perceived Ease of Use | Perceived Usefulness (X1) |
| ET 1                    | 0.874        |                      |                       |                           |
| ET 2                    | 0.824        |                      |                       |                           |
| ET 3                    | 0.835        |                      |                       |                           |
| ET 5                    | 0.771        |                      |                       |                           |
| ET 6                    | 0.842        |                      |                       |                           |
| KN 1                    |              | 0.904                |                       |                           |
| KN 2                    |              | 0.893                |                       |                           |
| KN 3                    |              | 0.865                |                       |                           |
| KN 4                    |              | 0.854                |                       |                           |
| KN 5                    |              | 0.804                |                       |                           |
| KN 6                    |              | 0.907                |                       |                           |
| PE 2                    |              |                      | 0.764                 |                           |
| PE 3                    |              |                      | 0.808                 |                           |
| PE 4                    |              |                      | 0.839                 |                           |
| PE 5                    |              |                      | 0.749                 |                           |
| PE 8                    |              |                      | 0.777                 |                           |
| PU 1                    |              |                      |                       | 0.740                     |
| PU 2                    |              |                      |                       | 0.752                     |
| PU 3                    |              |                      |                       | 0.778                     |
| PU 5                    |              |                      |                       | 0.830                     |
| PU 6                    |              |                      |                       | 0.705                     |
| PU 7                    |              |                      |                       | 0.732                     |
| PU 8                    |              |                      |                       | 0.808                     |
| PU 9                    |              |                      |                       | 0.763                     |

### Construct reliability and validity - Overview

[Copy to Excel/Word](#)
[Copy to R](#)

|                           | Cronbach's alpha | Composite reliability (r... | Composite reliability (r... | Average variance extrac... |
|---------------------------|------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| E-Trust (X3)              | 0.887            | 0.892                       | 0.917                       | 0.689                      |
| Kepuasan Nasabah (Y)      | 0.936            | 0.938                       | 0.950                       | 0.760                      |
| Perceived Ease of Use     | 0.847            | 0.849                       | 0.891                       | 0.621                      |
| Perceived Usefulness (X1) | 0.898            | 0.902                       | 0.918                       | 0.584                      |

JAKARTA

### Hak Cipta :

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



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

### Discriminant validity - Cross loadings

|      | E-Trust (X3) | Kepuasan Nasabah (Y) | Perceived Ease of Use | Perceived Usefulness (X1) |
|------|--------------|----------------------|-----------------------|---------------------------|
| ET 1 | 0.874        | 0.413                | 0.025                 | 0.053                     |
| ET 2 | 0.824        | 0.403                | -0.005                | 0.078                     |
| ET 3 | 0.835        | 0.404                | 0.011                 | 0.032                     |
| ET 5 | 0.771        | 0.328                | -0.034                | 0.108                     |
| ET 6 | 0.842        | 0.423                | -0.004                | 0.102                     |
| KN 1 | 0.409        | 0.904                | 0.397                 | 0.503                     |
| KN 2 | 0.488        | 0.893                | 0.397                 | 0.441                     |
| KN 3 | 0.396        | 0.865                | 0.380                 | 0.524                     |
| KN 4 | 0.431        | 0.854                | 0.360                 | 0.429                     |
| KN 5 | 0.316        | 0.804                | 0.334                 | 0.499                     |
| KN 6 | 0.450        | 0.907                | 0.367                 | 0.509                     |
| PE 2 | -0.072       | 0.333                | 0.764                 | -0.030                    |
| PE 3 | 0.027        | 0.320                | 0.808                 | -0.000                    |
| PE 4 | 0.010        | 0.320                | 0.839                 | -0.054                    |
| PE 5 | 0.005        | 0.318                | 0.749                 | 0.003                     |
| PE 8 | 0.028        | 0.384                | 0.777                 | -0.051                    |
| PU 1 | -0.032       | 0.375                | -0.003                | 0.740                     |
| PU 2 | 0.089        | 0.425                | 0.032                 | 0.752                     |
| PU 3 | 0.127        | 0.419                | -0.044                | 0.778                     |
| PU 5 | 0.018        | 0.471                | -0.001                | 0.830                     |
| PU 6 | 0.068        | 0.374                | -0.084                | 0.705                     |
| PU 7 | 0.139        | 0.416                | -0.094                | 0.732                     |
| PU 8 | 0.075        | 0.494                | -0.034                | 0.808                     |
| PU 9 | 0.032        | 0.401                | 0.008                 | 0.763                     |

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

## Lampiran 6. Hasil Uji Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

| R-square - Overview  |          |                   | Copy to Excel/Word | Copy to R |
|----------------------|----------|-------------------|--------------------|-----------|
|                      | R-square | R-square adjusted |                    |           |
| Kepuasan Nasabah (Y) | 0.692    | 0.689             |                    |           |





## © 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 7. Hasil Uji Hipotesis

| Path coefficients - Mean, STDEV, T values, p values |                     |                 |                           |                          | Copy to Excel/Word | Copy to R |
|-----------------------------------------------------|---------------------|-----------------|---------------------------|--------------------------|--------------------|-----------|
|                                                     | Original sample (O) | Sample mean (M) | Standard deviation (ST... | T statistics ( O/STDEV ) | P values           |           |
| E-Trust (X3) -> Kepuasan Nasabah (Y)                | 0.431               | 0.430           | 0.035                     | 12.199                   | 0.000              |           |
| Perceived Ease of Use -> Kepuasan Nasabah...        | 0.446               | 0.446           | 0.034                     | 13.198                   | 0.000              |           |
| Perceived Usefulness (X1) -> Kepuasan ...           | 0.533               | 0.532           | 0.038                     | 13.868                   | 0.000              |           |

