



© 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

SKRIPSI TERAPAN



PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI SEABANK

Disusun oleh:
Florence Novianti / 2204421002

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2026**



© 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

SKRIPSI TERAPAN



PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI SEABANK

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

Disusun Oleh:
Florence Novianti / 2204421002

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN

PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

TAHUN 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 : Florence Novianti
NIM : 2204421002
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan

Depok, 04 Juli 2026



Florence Novianti
NIM. 2204421002

**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

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Florence Novianti
NIM : 2204421002
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* dan *Customer Experience* terhadap Minat Menggunakan Aplikasi SeaBank

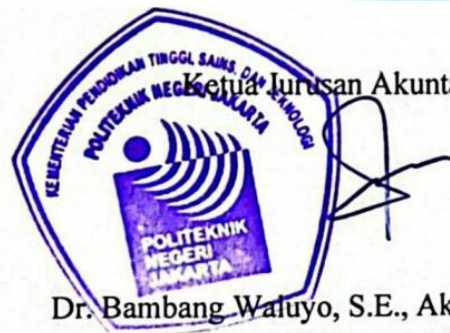
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si. ()
Anggota Penguji : Dr. R. Elly Mirati, S.E., M.M. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 13 Juli 2026



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



LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI

Nama : Florence Novianti
NIM : 2204421002
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / D4 Keuangan dan Perbankan
Judul : Pengaruh *E-Service Quality* dan *Customer Experience* terhadap Minat Menggunakan Aplikasi SeaBank

Disetujui oleh Pembimbing

Dr. R. Elly Mirati, S.E., M.M.

NIP. 196112241989102001

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Diketahui Oleh
Ketua Program Studi
Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan

Heri Abrianto, S.E., M.M.

NIP. 196510051997021001

Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality* dan *Customer Experience* terhadap Minat Menggunakan Aplikasi SeaBank”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan yang harus dipenuhi oleh penulis dalam menyelesaikan studi, sekaligus sebagai bentuk penerapan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan.

Penyusunan skripsi ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh *e-service quality* dan *customer experience* terhadap minat menggunakan aplikasi SeaBank, serta dapat menjadi pertimbangan dan referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Dalam proses penyusunan, penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung penulis selama proses penyusunan skripsi ini, yakni:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
4. Ibu Dr. R. Elly Mirati, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berarti dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Ibu Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si. selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu untuk memberikan kritik, saran, serta masukan yang membangun kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini sehingga skripsi yang disusun dapat menjadi lebih baik dan terarah.
6. Seluruh Dosen Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan atas ilmu pengetahuan, wawasan, serta pengalaman akademik yang telah diberikan



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

kepada penulis selama masa perkuliahan sehingga membantu penulis menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

7. Ibunda tercinta, yang sejak awal kehidupan senantiasa hadir, merawat, mendidik, serta memberikan doa, kasih sayang, perhatian, dan dukungan moral kepada penulis. Ketulusan, kesabaran, dan pengorbanan beliau menjadi fondasi utama bagi penulis dalam menjalani kehidupan dan pendidikan, sekaligus menjadi sumber kekuatan dan pengingat bagi penulis untuk terus bertahan, bangkit dari kelelahan, dan menyelesaikan skripsi ini dengan tanggung jawab.
8. Sosok kakek tercinta, berinisial T.S., yang telah berperan sebagai figur ayah dalam kehidupan penulis dan memberikan perhatian serta pendampingan sejak masa kecil. Dengan penuh ketulusan, beliau senantiasa hadir dan mendampingi penulis dalam berbagai proses kehidupan. Hingga akhir hayatnya, kasih sayang dan pengorbanan beliau tetap menjadi kenangan berharga dan sumber motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan ini.
9. Teman-teman seperjuangan selama masa perkuliahan, yaitu Arifah, Hanifah, Ranti, Sindi, dan Siti Nur, yang telah menjadi bagian dari perjalanan akademik penulis. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, bantuan, serta semangat yang diberikan selama menjalani perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian telah memberikan banyak kenangan, motivasi, dan pengalaman yang sangat berarti bagi penulis.
10. Teman-teman virtual penulis, khususnya Deya dan Depa, serta seluruh teman-teman di grup "Info Es Tebu" yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas dukungan, perhatian, canda tawa, dan semangat yang selalu diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada Deya, sosok yang dipertemukan secara tidak sengaja, namun memberikan arti besar dalam perjalanan penulis menyelesaikan skripsi ini. Deya selalu hadir untuk mendengarkan cerita, memberikan semangat, dan menghibur di saat penulis merasa lelah. Kehadirannya membuat hari-hari yang berat terasa lebih ringan dan mengajarkan penulis bahwa dukungan dapat datang dari siapa saja. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Depa atas dukungan, perhatian, dan keceriaan yang selalu diberikan. Semoga segala



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

kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dibalas dengan berkat, kebahagiaan, dan kemudahan dalam setiap langkah kehidupan kalian.

11. Terakhir, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada diri sendiri, Florence Novianti. Terima kasih karena telah bertahan melalui berbagai tantangan, air mata, dan ketidakpastian dalam perjalanan panjang ini. Terima kasih karena tidak menyerah dan tetap melangkah, serta terus melibatkan Tuhan Yesus Kristus dalam setiap proses kehidupan sebagai sumber pengharapan, kekuatan, dan sandaran di saat lelah, hingga penulis mampu menyelesaikan seluruh proses ini dengan penuh tanggung jawab.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini di masa mendatang.

Jakarta, 04 Juli 2026

Penulis,

Florence Novianti

NIM. 2204421002

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

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

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Florence Novianti
NIM : 2204421002
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh *E-Service Quality* dan *Customer Experience* terhadap Minat Menggunakan Aplikasi SeaBank”

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 : 04 Juli 2026

Yang menyatakan

Florence Novianti



Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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

Florence Novianti

Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan

“Pengaruh *E-Service Quality* dan *Customer Experience* terhadap Minat Menggunakan Aplikasi SeaBank”

ABSTRAK

Maraknya penggunaan perbankan digital di Indonesia memicu persaingan ketat di antara penyedia layanan bank digital, termasuk SeaBank yang menjadi salah satu pilihan utama masyarakat. Meskipun jumlah nasabahnya terus bertambah, aplikasi ini masih sering menerima keluhan terkait kualitas pelayanan dan kenyamanan pengguna, seperti sistem error, hambatan bertransaksi, serta kendala teknis lainnya. Berbagai masalah ini berpotensi menurunkan minat masyarakat untuk memakai aplikasi tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini dibuat untuk menguji pengaruh *E-Service Quality* dan *Customer Experience* terhadap minat menggunakan aplikasi SeaBank. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode kausalitas. Sampel penelitian sebanyak 150 responden dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan kriteria tertentu yaitu para pengguna aktif aplikasi SeaBank. Proses analisis data dilakukan dengan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) menggunakan bantuan *software* SmartPLS 4.0. Hasil penelitian membuktikan bahwa *E-Service Quality* dan *Customer Experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi SeaBank, baik secara terpisah (parsial) maupun bersama-sama (simultan). Temuan ini menjelaskan bahwa kualitas layanan digital yang baik serta pengalaman pengguna yang menyenangkan menjadi faktor kunci dalam meningkatkan minat masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat membantu SeaBank dalam mengevaluasi serta meningkatkan kualitas layanan digital dan pengalaman pengguna agar minat nasabah terus terjaga dalam jangka panjang.

Kata Kunci: *Customer Experience*, *E-Service Quality*, Minat Menggunakan, SeaBank



Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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

Florence Novianti

Bachelor of Applied Finance and Banking

“The Influence of E-Service Quality and Customer Experience on the Interest in Using the SeaBank Application”

ABSTRACT

The widespread use of digital banking in Indonesia has triggered intense competition among digital bank service providers, including SeaBank, which has become one of the primary choices for the public. Although its user base continues to grow, the application still frequently receives complaints regarding service quality and user comfort, such as system errors, transaction hurdles, and other technical issues. These problems potentially reduce public interest in using the application. Therefore, this study was conducted to examine the influence of E-Service Quality and Customer Experience on the interest in using the SeaBank application. This study employs a quantitative approach with a causal method. A sample of 150 respondents was selected using a purposive sampling technique, with the specific criterion of being active users of the SeaBank application. The data analysis process was performed using the Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) method, assisted by SmartPLS 4.0 software. The research results prove that E-Service Quality and Customer Experience have a positive and significant influence on the interest in using the SeaBank application, both partially and simultaneously. These findings explain that good digital service quality and a pleasant user experience are key factors in increasing public interest. This study is expected to help SeaBank evaluate and improve its digital service quality and customer experience to ensure user interest remains sustained in the long term.

Keywords: *Customer Experience, E-Service Quality, Intention to Use, SeaBank*



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 ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK 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	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 <i>E-Service Quality (E-S-Qual Model)</i>	10
2.1.2 <i>Customer Experience</i>	14
2.1.3 <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	18
2.1.4 Minat Menggunakan.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Pemikiran	25
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	26



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 III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Objek Penelitian	30
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	30
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	32
3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian	32
3.6 Variabel Operasional	33
3.7 Metode Analisis Data.....	34
3.7.1 Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	35
3.7.2 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Hasil Penelitian	38
4.1.1 Kriteria Umum Responden	38
4.2 Hasil Uji SEM PLS	43
4.2.1 Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) Level Dimensi	44
4.2.2 Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) Level Variabel	48
4.2.3 Analisis Model Pengukuran (<i>Inner Model</i>).....	52
4.3 Pembahasan Penelitian	55
BAB V PENUTUP	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran Penelitian.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN	68



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 TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah SeaBank	2
Tabel 1.2 Data Keluhan Nasabah SeaBank	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Bobot Penilaian Skala <i>Likert</i>	32
Tabel 3.2 Variabel Operasional.....	33
Tabel 4.1 <i>Outer Loading</i> Tahap Pertama	45
Tabel 4.2 Uji Diskriminan Validitas Tahap Pertama.....	46
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Tahap Pertama.....	47
Tabel 4.4 <i>Outer Loading</i> Tahap Kedua.....	49
Tabel 4.5 <i>Fornell-Larcker</i> Tahap Kedua.....	50
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Tahap Kedua	51
Tabel 4.7 Uji Signifikansi Path Coefficient.....	53
Tabel 4.8 Koefisien Determinasi	54

**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 Merek Bank Digital di Indonesia Tahun 2024	1
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia	39
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	40
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Gambar 4.5 Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi SeaBank	42
Gambar 4.6 Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi SeaBank ..	43
Gambar 4.7 Pengujian Model Pengukuran Tahap Pertama	44
Gambar 4.8 Pengujian Model Pengukuran Tahap Kedua	48
Gambar 4.9 Hasil Analisis <i>Bootstrapping</i>	52

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Ulasan <i>Google Play Store</i> Bulan Juni 2026	69
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	70
Lampiran 3. Tabulasi Data Pengisian Kuesioner (<i>E-Service Quality</i>).....	74
Lampiran 4. Tabulasi Data Pengisian Kuesioner (<i>Customer Experience</i>).....	78
Lampiran 5. Tabulasi Data Pengisian Kuesioner (Minat Menggunakan)	82
Lampiran 6. Surat Pernyataan Dosen Pembimbing	86
Lampiran 7. Lembar Bimbingan Skripsi.....	87
Lampiran 8. Lembar Persetujuan Sidang Akhir Skripsi	89
Lampiran 9. Lembar Revisi Sidang Skripsi - Dosen Pembimbing.....	90
Lampiran 10. Lembar Revisi Sidang Skripsi - Dosen Penguji.....	91
Lampiran 11. Surat Pernyataan Penggunaan <i>Generative AI</i>	92

**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

BAB I

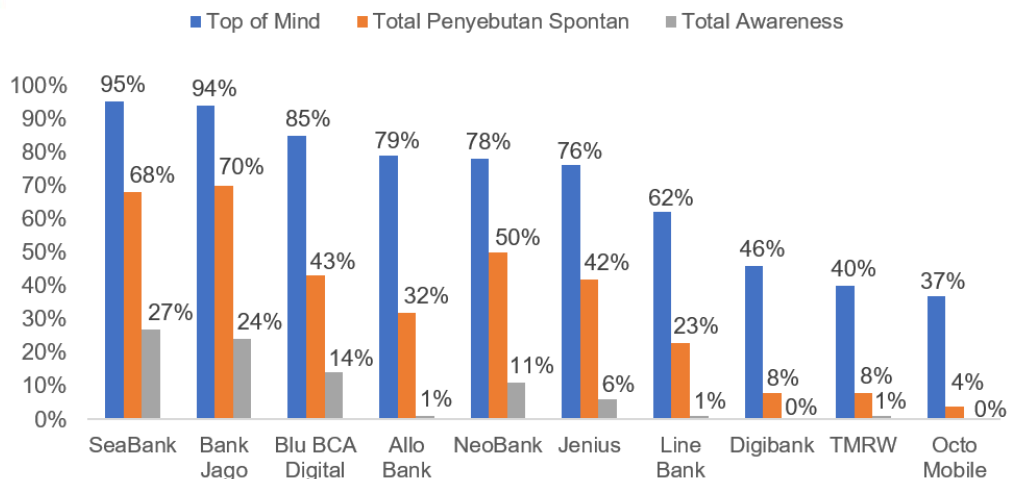
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi digital saat ini telah mendorong pergeseran besar di berbagai bidang, termasuk pada industri perbankan. Perkembangan tersebut menuntut sektor perbankan untuk melakukan peralihan ke sistem digital, yang mengubah layanan manual atau konvensional menjadi layanan berbasis digital yang kini semakin banyak digunakan masyarakat untuk kelancaran aktivitas finansial mereka. Keberadaan platform perbankan digital ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menjangkau layanan keuangan secara lebih cepat, praktis, dan hemat waktu.

Merujuk data resmi Bank Indonesia (BI), volume transaksi pembayaran elektronik berhasil mencapai 5,22 miliar transaksi pada Mei 2026, yang menunjukkan kenaikan tahunan sebesar 28,14% (Antarnews, 2026). Angka ini mempertegas fakta bahwa penggunaan layanan keuangan digital sudah semakin melekat dalam pemenuhan kebutuhan transaksi harian masyarakat.

Merek Bank Digital di Indonesia Tahun 2024



Gambar 1.1 Merek Bank Digital di Indonesia Tahun 2024

Sumber: Populix (Data diolah, 2026)

Hasil riset dari Populix pada tahun 2024, menunjukkan beberapa merek perbankan digital yang memiliki popularitas tertinggi di kalangan masyarakat Indonesia. Di antara jajaran bank digital tersebut, SeaBank menduduki peringkat teratas dengan mencatatkan angka penyebutan spontan mencapai



Hak Cipta :

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

68%, tingkat *top of mind* mencapai 95%, serta nilai total *awareness* pada angka 27%. Data tersebut membuktikan kuatnya tingkat pengenalan merek SeaBank di mata publik, yang kemudian menjadikannya sebagai salah satu bank digital paling diminati di tanah air. Sebagai institusi keuangan digital, SeaBank beroperasi di bawah PT Bank SeaBank Indonesia dengan menyediakan beragam fitur keuangan elektronik demi menyederhanakan aktivitas transaksi masyarakat. Melalui satu aplikasi terpadu, SeaBank menawarkan berbagai fasilitas seperti pemindahan dana, penyelesaian tagihan, pengisian saldo dompet digital, simpanan deposito, hingga fasilitas pinjaman. Penyediaan berbagai fitur tersebut memberikan efisiensi bagi nasabah dalam menuntaskan kebutuhan transaksi sekaligus mengelola keuangan mereka secara praktis. Dengan menghadirkan layanan yang relevan dengan kebutuhan pasar, SeaBank sukses memosisikan diri sebagai platform perbankan digital pilihan untuk mendukung aktivitas finansial masyarakat sehari-hari.

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah SeaBank

Periode	Jumlah Nasabah	Persentase Kenaikan
2023	10 Juta	-
Oktober 2024	15 Juta	50%
Desember 2024	17 Juta	13,3%
2025	> 28 Juta	64,7%

Sumber: Investortrust (Data diolah, 2026)

Sejak resmi beroperasi pada tahun 2021, kuantitas pengguna SeaBank konsisten mengalami grafik kenaikan. Merujuk data dalam Tabel 1.1, total nasabah bank digital ini menyentuh angka 10 juta orang tahun 2023. Angka tersebut kemudian naik menjadi 15 juta nasabah pada Oktober 2024 dan kembali terakumulasi menjadi 17 juta nasabah pada Desember 2024. Pertumbuhan ini terus berjalan signifikan sepanjang tahun 2025, di mana basis penggunaannya sukses menembus di atas 28 juta orang. Tingginya antusiasme masyarakat menjadi bukti nyata kepercayaan publik terhadap layanan perbankan digital SeaBank semakin kuat dalam memfasilitasi kebutuhan finansial mereka. Kondisi ini mengindikasikan minat masyarakat menggunakan aplikasi SeaBank sebagai sarana dalam melakukan berbagai aktivitas transaksi dan pengelolaan keuangan secara digital.



Hak Cipta :

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

SeaBank perlu mempertahankan minat masyarakat dalam menggunakan aplikasinya. Peningkatan jumlah nasabah yang terjadi dari tahun ke tahun tidak sepenuhnya mencerminkan bahwa SeaBank berhasil mempertahankan minat pengguna secara berkelanjutan. Dalam mempertahankan minat menggunakan aplikasi, SeaBank perlu memberikan *e-service quality* yang baik serta menciptakan *customer experience* yang positif. Melalui kualitas layanan digital yang optimal, pengguna dapat bertransaksi dengan aman, nyaman, sekaligus praktis, sedangkan *customer experience* yang baik dapat menciptakan kesan positif bagi pengguna. Namun, masih terdapat berbagai keluhan yang disampaikan pengguna melalui *Google Play Store* yang menunjukkan adanya kendala dalam penggunaan aplikasi SeaBank. Keluhan tersebut mengindikasikan bahwa *e-service quality* dan *customer experience* pada aplikasi SeaBank masih perlu ditingkatkan agar antusiasme publik untuk memanfaatkan platform tersebut tetap terjaga.

Tabel 1.2 Data Keluhan Nasabah SeaBank

Bulan	Gangguan Sistem	Aplikasi Tidak Optimal	Total
April 2026	237	82	319
Mei 2026	171	66	237
Juni 2026	438	83	521

Sumber: Ulasan *Google Play Store* (Data diolah, 2026)

Berdasarkan Tabel 1.2, jumlah keluhan pengguna aplikasi SeaBank selama periode April-Juni 2026 menunjukkan fluktuasi, di mana pada Mei 2026 jumlah keluhan mengalami penurunan, namun kembali meningkat secara signifikan pada Juni 2026. Keluhan pengguna didominasi oleh gangguan sistem, seperti gagal login, *maintenance* mendadak, dan transaksi berstatus *pending*. Kondisi ini menunjukkan bahwa *e-service quality* pada aplikasi SeaBank masih perlu ditingkatkan. Selain itu, permasalahan tersebut juga berpotensi memengaruhi *customer experience*, yang pada akhirnya dapat berdampak pada minat menggunakan aplikasi SeaBank.

Sebuah kendala transaksi pada aplikasi SeaBank dilaporkan seorang nasabah pada 29 Januari 2026. Pengguna mengeluhkan saldo sebesar Rp867.548 terpotong saat transfer, namun dana tidak masuk ke rekening tujuan meskipun transaksi dinyatakan berhasil. Keluhan tersebut disampaikan melalui



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

surat pembaca pada situs Media Konsumen (Media Konsumen, 2026). Kejadian tersebut menimbulkan kekhawatiran bagi pengguna terkait keandalan sistem yang digunakan dalam memproses transaksi keuangan.

Kasus tersebut menunjukkan adanya permasalahan yang berpotensi memengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi SeaBank. Oleh sebab itu, kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) menduduki posisi krusial dalam perbankan digital mengingat operasional dan seluruh aktivitas finansial bertumpu pada aplikasi. Penyelenggaraan layanan digital yang prima ini akan menghadirkan kepraktisan, perlindungan data, serta kenyamanan bagi nasabah ketika memanfaatkan platform tersebut. Sebaliknya, apabila pengguna mengalami kendala seperti gangguan sistem, transaksi yang tidak berjalan sebagaimana mestinya, maupun kesulitan dalam mengakses layanan, maka hal tersebut dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan. Adapun dimensi utama untuk mengukur kualitas layanan elektronik ini meliputi aspek efisiensi, pemenuhan janji layanan, ketersediaan sistem, serta kerahasiaan data (Parasuraman et al., 2005). Oleh karena itu, SeaBank perlu memberikan *e-service quality* yang optimal agar dapat mempertahankan minat masyarakat untuk menggunakan aplikasinya.

Selain *e-service quality*, pengalaman pengguna (*customer experience*) turut memegang andil besar terhadap cara pandang publik dan motivasi mereka memanfaatkan platform SeaBank. *Customer experience* yang diperoleh pengguna dapat berupa pengalaman positif maupun negatif yang dapat memengaruhi perilaku pengguna dalam menggunakan suatu layanan (Subagio dan Jessica, 2020). Apabila pengguna mengalami hal kurang menyenangkan, seperti gangguan sistem, transaksi macet, maupun kendala dalam mengakses layanan, maka hal tersebut dapat menimbulkan rasa khawatir, kecewa, dan tidak nyaman. Oleh karena itu, SeaBank perlu memastikan pengguna memperoleh pengalaman yang baik selama menggunakan aplikasi. Pengalaman yang positif dapat mendorong terbentuknya persepsi yang baik terhadap layanan sehingga meningkatkan minat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi SeaBank. Schmitt (1999), menguraikan lima aspek pembentuk *customer experience*, mencakup *sense* melalui stimulasi indrawi,



Hak Cipta :

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

feel yang menyentuh emosi serta perasaan, *think* guna merangsang proses berpikir, *act* yang mengarahkan tindakan nyata, serta *relate* yang menghubungkan individu dengan lingkungan sosialnya.

Temuan Dewi et al. (2024) mengonfirmasi bahwa *behavioral intention* dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh *e-service quality* bersama *customer experience*. Melalui temuan tersebut, dipahami bahwa kualitas layanan elektronik serta pengalaman konsumen yang prima merupakan pendorong kuat munculnya kecenderungan seseorang memanfaatkan platform finansial digital. Kontradiksi riset ditunjukkan oleh Novita dan Parhusip (2024). Melalui studi pada aplikasi DANA, mereka menemukan bahwa minat penggunaan *e-wallet* terbukti dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh *e-service quality*, namun tidak dipengaruhi secara signifikan oleh aspek *customer experience*. Ketidakselarasan ini dipertegas oleh studi Nazirwan et al. (2020) yang menyimpulkan bahwa kualitas layanan digital justru sama sekali tidak memengaruhi minat perilaku publik. Inkonsistensi temuan antarpeleliti inilah yang melandasi urgensi untuk mengkaji kembali kontribusi *e-service quality* dan *customer experience* terhadap minat pemanfaatan layanan.

Uraian fenomena di atas mengindikasikan munculnya kesenjangan antara ekspektasi nasabah akan *e-service quality* serta *customer experience* yang ideal dengan kenyataan operasional yang nyatanya masih diwarnai problem teknis. Di samping itu, telaah terhadap berbagai studi terdahulu memperlihatkan adanya inkonsistensi temuan mengenai bagaimana dampak *e-service quality* dan *customer experience* dalam menumbuhkan niat penggunaan. Realitas ini memicu sebuah celah teoritis krusial untuk diteliti secara mendalam, terutama bagi platform perbankan digital yang tengah ekspansif di Indonesia seperti SeaBank.

Berangkat dari dinamika lapangan yang terjadi serta kontradiksi temuan akademis tersebut, studi ini diinisiasi guna mengkaji topik **“Pengaruh *E-Service Quality* dan *Customer Experience* terhadap Minat Menggunakan Aplikasi SeaBank”**.



Hak Cipta :

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

1.2 Rumusan Masalah

Perkembangan transaksi pembayaran digital di Indonesia terus meningkat. Pada Mei 2026, volume transaksi pembayaran digital tercatat mencapai 5,22 miliar transaksi atau tumbuh sebesar 28,14%. Sejalan dengan perkembangan tersebut, basis penggunaannya pun konsisten melonjak secara periodik hingga sukses menembus angka di atas 28 juta nasabah menjelang akhir tahun 2025. Tren pertumbuhan ini mengonfirmasi posisi SeaBank sebagai salah satu platform perbankan digital pilihan publik di tanah air.

Namun, meningkatnya jumlah nasabah SeaBank belum sepenuhnya sejalan dengan kualitas layanan yang dirasakan pengguna. Berdasarkan hasil rekapitulasi ulasan SeaBank pada *Google Play Store* selama periode April-Juni 2026, jumlah keluhan pengguna menunjukkan fluktuasi dengan peningkatan signifikan pada Juni 2026. Keluhan didominasi oleh gangguan sistem, seperti gagal login, *maintenance* mendadak, aplikasi *error*, hingga transaksi berstatus pending. Penelitian Herman et al. (2025) juga menunjukkan bahwa 21,2% dari 15.000 ulasan pengguna SeaBank merupakan ulasan negatif. Fenomena tersebut mengindikasikan perlunya optimalisasi terhadap aspek *e-service quality* serta *customer experience* pada aplikasi SeaBank, serta berpotensi memengaruhi minat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi SeaBank.

Berbagai kendala di atas menegaskan urgensi dari pembenahan kualitas layanan digital beserta pengalaman konsumen, sebab kedua elemen ini krusial dalam menstimulasi minat nasabah terhadap SeaBank. Sementara studi dari Dewi et al. (2024) membuktikan adanya dampak positif sekaligus signifikan dari aspek *e-service quality* serta *customer experience* pada minat penggunaan, riset yang dilakukan oleh Nazirwan et al. (2020) justru mendapati hasil bertolak belakang, di mana kualitas layanan elektronik sama sekali tidak memengaruhi minat perilaku masyarakat. Adanya diskrepansi temuan akademis tersebut melahirkan ketidakselarasan hasil yang membutuhkan analisis lebih mendalam. Berdasarkan urgensi inilah, kajian ini diinisiasi guna mendalami bagaimana kontribusi nyata *e-service quality* dan *customer experience* terhadap minat menggunakan aplikasi SeaBank.



Hak Cipta :

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

1.3 Pertanyaan Penelitian

Merujuk pada poin rumusan masalah di atas, pertanyaan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana *e-service quality* secara parsial memberikan kontribusi pada minat menggunakan aplikasi SeaBank?
2. Bagaimana aspek *customer experience* secara parsial mampu memicu terjadinya minat menggunakan aplikasi SeaBank?
3. Bagaimana dampak yang dihasilkan secara simultan oleh perpaduan *e-service quality* dan *customer experience* terhadap minat menggunakan aplikasi SeaBank?

1.4 Tujuan Penelitian

Selaras dengan poin pertanyaan penelitian di atas, sasaran yang hendak dicapai lewat studi ini yaitu:

1. Menguji dan menganalisis seberapa besar kontribusi dari *e-service quality* secara parsial pada minat menggunakan aplikasi SeaBank.
2. Menguji dan menganalisis besaran dampak yang dihasilkan oleh *customer experience* secara parsial terhadap minat menggunakan aplikasi SeaBank.
3. Menguji dan menganalisis keterkaitan secara simultan antara perpaduan *e-service quality* beserta *customer experience* terhadap minat menggunakan aplikasi SeaBank.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan kegunaan bagi berbagai pihak, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran dan perilaku konsumen, khususnya mengenai keterkaitan antara *e-service quality*, *customer experience*, serta minat menggunakan aplikasi perbankan digital. Selain itu, hasil studi ini juga bisa menjadi bahan referensi atau pembanding untuk penelitian berikutnya yang mengangkat topik sejenis.



Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak manajemen SeaBank untuk mengevaluasi dan memperbaiki *e-service quality* serta *customer experience* para penggunanya. Hasil dari penelitian ini juga dapat dijadikan dasar pertimbangan bagi perusahaan dalam menyusun langkah strategis untuk menjaga sekaligus menaikkan minat menggunakan aplikasi SeaBank di kalangan masyarakat.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Alur pembahasan dalam penelitian ini disusun dengan format yang tertata rapi, transparan, dan berkesinambungan agar memudahkan para pembaca untuk memahaminya. Secara keseluruhan, seluruh laporan ini dijabarkan ke dalam lima tahapan bab utama, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat rangkaian subbab yang terintegrasi satu sama lain. Pada bagian latar belakang, dibahas mengenai dinamika lapangan mengenai pertumbuhan industri perbankan digital di tanah air, terutama SeaBank, berikut dengan elemen-elemen penentu minat menggunakan aplikasi SeaBank di kalangan publik. Selanjutnya, rumusan masalah menjabarkan titik fokus problematika studi secara detail dan mendalam. Pada poin pertanyaan penelitian, dipaparkan poin-poin persoalan inti yang hendak dicari jawabannya melalui analisis data. Sementara itu, tujuan penelitian memuat target capaian studi, dan bagian akhir ditutup oleh manfaat penelitian yang memperinci kegunaan hasil kajian baik dari sudut pandang keilmuan maupun dunia kerja nyata.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memaparkan landasan teori beserta rekam jejak studi terdahulu sebagai fondasi utama dalam melakukan analisis. Di dalam bagian ini, diuraikan secara mendalam mengenai definisi serta kajian literatur yang relevan dengan masing-masing variabel, meliputi *e-service quality*, *customer experience*, serta minat menggunakan aplikasi SeaBank. Di samping itu, bagian ini pun memuat rancangan kerangka pemikiran sekaligus pengajuan hipotesis yang nantinya diuji sebagai instrumen bedah data.



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 III METODE PENELITIAN

Bagian ini menguraikan seluruh rancangan dan prosedur sistematis yang diterapkan sepanjang proses riset. Di dalamnya dijabarkan secara rinci mengenai klasifikasi beserta objek studi, populasi dan sampel, asal sumber data, teknik pengumpulan data, variabel operasional, hingga teknik pengolahan data yang diaplikasikan demi menjawab seluruh poin rumusan masalah.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan temuan lapangan sekaligus kupas tuntas data yang diperoleh melalui jawaban kuesioner dari para responden. Sajian hasil data tersebut dipadukan dengan analisis mendalam guna menguraikan kontribusi serta dampak nyata dari *e-service quality* beserta *customer experience* pada minat menggunakan aplikasi SeaBank.

BAB V PENUTUP

Bab akhir ini menyajikan konklusi utama dan saran yang dirangkum berdasarkan inti sari temuan penelitian, Pada bagian penutup ini pula dirumuskan rekomendasi aplikatif bagi jajaran manajemen perusahaan serta masukan berharga demi keberlanjutan studi berikutnya di masa mendatang.

**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

Berdasarkan temuan riset mengenai pengaruh *E-Service Quality* dan *Customer Experience* terhadap Minat Menggunakan aplikasi SeaBank, simpulan penelitian ini dijabarkan sebagai berikut.

1. *E-Service Quality* teruji memberikan dampak positif sekaligus signifikan pada Minat Menggunakan aplikasi SeaBank. Catatan ini mengindikasikan bahwa mutu layanan elektronik SeaBank yang andal, termasuk kepraktisan akses platform SeaBank, akselerasi sistem SeaBank, jaminan keamanan transaksi SeaBank, hingga responsivitas layanan sanggup memicu lonjakan minat semua konsumen untuk mengoperasikan aplikasi SeaBank. Oleh karena itu, kian optimal kualitas layanan digital SeaBank yang dirasakan oleh semua pengguna, maka kian meningkat pula ketertarikan mereka dalam mendayagunakan aplikasi SeaBank.
2. *Customer Experience* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Menggunakan aplikasi SeaBank. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman positif yang dirasakan pengguna selama menggunakan aplikasi SeaBank, baik dari segi kemudahan penggunaan aplikasi SeaBank, kenyamanan fitur SeaBank, pengalaman emosional nasabah SeaBank, maupun kesesuaian layanan SeaBank dengan kebutuhan pengguna, mampu mendorong meningkatnya minat menggunakan aplikasi SeaBank. Dengan kata lain, semakin baik pengalaman yang dirasakan pengguna SeaBank, maka semakin tinggi minat pengguna dalam menggunakan aplikasi SeaBank.
3. Secara keseluruhan, *E-Service Quality* dan *Customer Experience* secara bersama-sama berperan penting dalam meningkatkan Minat Menggunakan aplikasi SeaBank. Kedua faktor tersebut menjadi aspek penting yang memengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan layanan perbankan digital SeaBank. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna tidak hanya mempertimbangkan kualitas teknis layanan



Hak Cipta :

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

digital, tetapi juga pengalaman penggunaan yang dirasakan saat berinteraksi dengan aplikasi SeaBank.

Dengan demikian, peningkatan minat menggunakan aplikasi SeaBank perlu didukung oleh kualitas layanan digital SeaBank yang baik dan pengalaman pengguna SeaBank yang positif. Temuan ini sejalan dengan teori perilaku konsumen dan penelitian terdahulu.

5.2 Saran Penelitian

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, penulis memberikan beberapa saran sebagai implikasi praktis dan akademis dari hasil penelitian ini:

1. Bagi SeaBank

SeaBank disarankan untuk terus menjaga dan meningkatkan kualitas layanan digital, terutama pada aspek kecepatan akses aplikasi, stabilitas sistem, keamanan transaksi, serta responsivitas layanan dalam menangani kendala pengguna SeaBank. Hal ini penting untuk mempertahankan kepercayaan dan meningkatkan minat pengguna aplikasi SeaBank. Selain itu, SeaBank juga perlu meningkatkan pengalaman pengguna melalui pengembangan fitur SeaBank yang sesuai kebutuhan masyarakat, penyederhanaan antarmuka aplikasi, serta peningkatan kenyamanan bertransaksi di SeaBank.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Cakupan riset ini masih terbatas pada dua variabel bebas, yakni *E-Service Quality* beserta *Customer Experience* pada aplikasi SeaBank. Oleh karena itu, semua peneliti berikutnya dianjurkan untuk memperluas kerangka penelitian dengan memasukkan variabel lain, misalnya *trust*, *perceived usefulness*, *ease of use*, atau *social influence*. Langkah ini penting agar didapatkan potret yang jauh lebih menyeluruh terkait semua aspek yang menggerakkan ketertarikan masyarakat dalam mendayagunakan layanan perbankan digital. Di samping itu, penelitian mendatang disarankan memperluas objek dengan membandingkan beberapa platform bank digital pesaing guna memperoleh gambaran komparatif yang lebih luas terkait pemicu minat menggunakan tersebut.



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

DAFTAR PUSTAKA

- Abrilia, N. D., & Sudarwanto, T. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan E-Wallet pada Aplikasi DANA di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 8(3), 1006–1012. <https://doi.org/10.26740/jptn.v8n3.p1006-1012>
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Antaranews. (2026, June 18). *BI: Transaksi pembayaran digital tumbuh 28,14 persen per Mei 2026*.
- Anwar, R. N., & Ivanka, A. (2022). The Impact of Customer Experience, Ease of Use, and Trust on the Use Adoption of E-Wallet Funds in Jakarta. *Jurnal Ilmu Sosial, Politik & Humaniora*, 5(2), 43–55. <https://doi.org/10.36624/jisora.v5i2.89>
- Blut, M. (2016). E-Service Quality: Development of a Hierarchical Model. *Journal of Retailing*, 92(4), 500–517. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2016.09.002>
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques* (3rd ed.). Wiley.
- Collier, J. E., & Bienstock, C. C. (2006). Measuring Service Quality in E-Retailing. *Journal of Service Research*, 8(3), 260–275. <https://doi.org/10.1177/1094670505278867>
- Dewi, A. N. P., Farida, N., & Hadi, S. P. (2024). Pengaruh E-Service Quality, Customer Experience, dan Perceived Value terhadap Behavior Intention pada Pengguna Grab di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 13(3), 765–776. <https://doi.org/10.14710/jiab.2024.43554>
- Gentile, C., Spiller, N., & Noci, G. (2007). How to Sustain the Customer Experience: An Overview of Experience Components that Co-create Value With the Customer. *European Management Journal*, 25(5), 395–410. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2007.08.005>
- Hair, J. F. J., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A Workbook*. Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. In *European Business Review* (Vol.



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

31, Number 1, pp. 2–24). Emerald Group Publishing Ltd.
<https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>

Hakim, M. F., & Rubiyanti, N. (2019). *Analisis Minat Perilaku Konsumen dalam Menggunakan Digital Perbankan dengan Pendekatan Theory of Planned of Behavior (Studi pada Kota Bandung dan Jakarta)*. 6(3).

Herman, S., Nurilahi, R. N., & Fathi, H. (2025). Sentiment Analisis Ulasan Aplikasi Seabank Untuk Menilai Tingkat Kepuasan Pengguna. *Jurnal Rekayasa Informatika*, 2(1), 26–35.

Investortrust. (2025, March 25). *Tumbuh 57%, SeaBank Cetak Laba Bersih Rp 378,8 Miliar di 2024*.

Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). *Understanding Customer Experience throughout the Customer Journey 1*.

Media Konsumen. (2026, February 7). *Seabank Tidak Bisa Kembalikan Dana untuk Transaksi Transfer Saldo Terpotong tapi Tidak Masuk*.

Meyer, C., & Schwager, A. (2007). *Understanding Customer Experience*. www.gethuman.com

Nasermoadeli, A., Ling, K. C., & Maghnati, F. (2013). Evaluating the Impacts of Customer Experience on Purchase Intention. *International Journal of Business and Management*, 8(6). <https://doi.org/10.5539/ijbm.v8n6p128>

Nazirwan, N., Halim, N. M., & Fadhil, R. (2020). Peran Trust, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived E-Service Quality, dan Perceived Risk terhadap Behavior Intention: Suatu Penelitian pada Kiosk Tyme Digital. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 8(2), 235–245.

Novita, R. D., & Parhusip, A. A. (2024). Pengaruh E-Services Quality, Keamanan Transaksi dan Pengalaman Pengguna Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Dana Di Kota Medan). *Jurnal Dunia Pendidikan*, 5(3), 1149–1164. <https://doi.org/10.55081/jurdip.v5i3.3543>

Nugraha, R. M. (2022, July 6). *Consumers Prefer Mobile Banking, E-Wallet For Transactions: Populix Survey*. Tempo. <https://en.tempo.co/read/1609230/consumers-prefer-mobile-banking-e-wallet-for-transactions-populix-survey>

Otoritas Jasa Keuangan. (2024, August 2). *SP OJK dan BPS Umumkan Hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan Tahun 2024*. Otoritas JasaKeuangan.



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

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Populix. (2024). *Seperti Apa Penggunaan Bank Digital di Indonesia?*
- Santos, J. (2003). E-service quality: A model of virtual service quality dimensions. *Journal of Service Theory and Practice*, 13(3), 233–246. <https://doi.org/10.1108/09604520310476490>
- Saputra, S., Selli, & Yuwono, W. (2025). The Influence Of Customer Experience, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Perceived Risk on Behavioral Intention to Use Mobile Banking in Malaysia. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 13. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v13i1>
- Sarstedt, M., Hair, J. F., Cheah, J. H., Becker, J. M., & Ringle, C. M. (2019). How to specify, estimate, and validate higher-order constructs in PLS-SEM. *Australasian Marketing Journal*, 27(3), 197–211. <https://doi.org/10.1016/j.ausmj.2019.05.003>
- Schmitt, B. (1999). Experiential Marketing. *Journal of Marketing Management*, 15(1–3), 53–67. <https://doi.org/10.1362/026725799784870496>
- Schmitt, B. (2010). *Customer Experience Management: A Revolutionary Approach to Connecting with Your Customers*. John Wiley & Sons.
- Schmitt, B., & Zarantonello, L. (2013). Consumer experience and experiential marketing: A critical review. In N. K. Malhotra (Ed.), *Review of Marketing Research* (Vol. 10, pp. 25–61). Emerald Group Publishing Limited. [https://doi.org/10.1108/S1548-6435\(2013\)0000010006](https://doi.org/10.1108/S1548-6435(2013)0000010006)
- Setiabudhi, H., Suwono, Setiawan, Y. A., & Karim, S. (2025). *Analisis Data Kuantitatif dengan SmartPLS 4* (I. P. H. H. Duari, Ed.).
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Steven, J., Ramli, A. H., & Mariam, S. (2023). E-Service Quality, E-Wallet Dan Kepercayaan Terhadap Minat Beli Pada Pengguna Pembayaran Non Tunai Aplikasi Shopee. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11(2), 267–278. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v11i2.1997>
- Subagio, H., & Jessica, J. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Subjective Norm, dan Customer Experience terhadap



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

Intention to Use MyTelkomsel (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Kristen Petra Surabaya). *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7(1).
publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/10193/0

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Sutopo, Ed.; 2nd ed.). ALFABETA.

Verhoef, P. C., Lemon, K. N., Parasuraman, A., Roggeveen, A., Tsiros, M., & Schlesinger, L. A. (2009). Customer Experience Creation: Determinants, Dynamics and Management Strategies. *Journal of Retailing*, 85(1), 31–41. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2008.11.001>

Wardhana, A. (2024). *Model Pengukuran E-Service Quality (E-S Qual)* (M. Pradana, Ed.). Eureka Media Aksara.

Wolfinbarger, M., & Gilly, M. C. (2003). eTailQ: dimensionalizing, measuring and predicting etail quality. *Journal of Retailing*, 79(3), 183–198. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(03\)00034-4](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(03)00034-4)

Yolanda, F. A., & Handayan, S. S. (2024). The Impact of E-Service Quality on E-Loyalty Through Customer Satisfaction of Private Bank Mobile Banking Users in Indonesia. *International Journal of Scientific and Management Research*, 07(02), 41–51. <https://doi.org/10.37502/IJSMR.2024.7204>

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375. <https://doi.org/10.1177/009207002236911>



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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





Hak Cipta :

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

Lampiran 1. Ulasan Google Play Store Bulan Juni 2026

No	Pengguna	Keluhan	Sumber
1	Restu Aji	“Bagaimana pertanggungjawaban SeaBank terkait saldo yang hilang tanpa adanya transaksi? Saya sudah mencoba melakukan top up, namun saldo tetap tidak masuk meskipun telah melakukan refresh dan logout. Saat menghubungi layanan pelanggan, saya tidak mendapatkan tanggapan yang memadai.”	Google Play Store
2	Ferdinando Ndun	“Aplikasi makin tidak jelas, tidak bisa dibuka, loading nya bisa sampai seharian.”	Google Play Store
3	Halimah Siti Nurzanah	“Uang saya hilang Rp70.000 tengah malam jam 00.28 ada transaksi QRIS, padahal saya dalam keadaan tidur. Walaupun jumlah nya kecil, tapi kalau tiba-tiba hilang itu tidak aman sama sekali bayangkan saja kalau yang hilang jumlah besar, tidak aman aplikasi SeaBank.”	Google Play Store
4	Rizki Fernando	“Tidak bisa menghubungi customer service, sudah dicoba beberapa kali namun tetap saja tidak bisa.”	Google Play Store
5	Ikbal Oheb	“Aplikasi error suka keluar sendiri, saya kira sinyal. Ternyata dari aplikasinya error.”	Google Play Store
6	Laia	“Kecewa, sudah dua kali butuh transaksi cepat malah error tidak bisa diandalkan, error mulu kalau mau login.”	Google Play Store
7	Caca Joya	“Kenapa aplikasinya tidak bisa diakses? Tiap mau buka gagal, disuruh perbaiki aplikasi sedangkan dicek tidak ada update apa apa di Play Store. Saya coba uninstall dan install ulang tetap tidak bisa login. Tolong ya saya mau pakai saldonya untuk kebutuhan jadi tidak bisa.”	Google Play Store
8	Meggy Travers	“Saya transaksi QRIS saldo sudah terpotong, namun tidak sampai ke penerima. Cs dihubungi tidak ada solusi, bahkan sampai 4x transaksi dengan nominal Rp500.000, Rp500.000, Rp500.000, Rp1.000.000, saldo lenyap dan tidak ada solusi apapun, Aplikasi tidak jelas.”	Google Play Store
9	Bayu Saputra	“Notif saldo masuk ada, tetapi saldo tidak bertambah. Mending pakai bank konvensional.”	Google Play Store
10	Cahyo Arrief	“Mau login kendala sistem sedang sibuk terus, hubungin cs susah banget, haduh..”	Google Play Store



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

KUESIONER PENELITIAN

Bagian I (Perkenalan dan Screening Kriteria Responden)

Perkenalan

Halo! Perkenalkan, saya Florence Novianti, mahasiswa Jurusan Akuntansi Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Politeknik Negeri Jakarta yang sedang melakukan penelitian skripsi dengan judul **“Pengaruh *E-Service Quality* dan *Customer Experience* terhadap Minat Menggunakan Aplikasi SeaBank”**.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *E-Service Quality* dan *Customer Experience* terhadap minat menggunakan aplikasi SeaBank. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengguna aplikasi SeaBank.
2. Pernah menggunakan aplikasi SeaBank dalam enam bulan terakhir.
3. Berusia minimal 17 tahun.

Seluruh data yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik. Tidak ada jawaban benar atau salah dalam pengisian kuesioner ini. Oleh karena itu, diharapkan responden memberikan jawaban sesuai dengan pengalaman dan kondisi yang sebenarnya.

Atas waktu, perhatian dan partisipasi Anda, saya ucapkan terima kasih.

Screening Kriteria Responden

Sebelum melanjutkan pengisian kuesioner, mohon menjawab pertanyaan berikut sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

No	Keterangan	Jenis Isian
1	Apakah Anda memiliki akun/rekening SeaBank?	• Ya • Tidak
2	Apakah Anda pernah menggunakan aplikasi SeaBank dalam 6 bulan terakhir?	• Ya • Tidak
3	Apakah Anda berusia minimal 17 tahun?	• Ya • Tidak



Hak Cipta :

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

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

Bagian II (Data Diri Responden)

No	Keterangan	Jenis Isian
1	Nama/Inisial	
2	Jenis Kelamin	• Laki-laki • Perempuan
3	Usia	• 17-25 Tahun • 26-35 Tahun • 36-45 Tahun • ≥ 45 Tahun
4	Pendidikan Terakhir	• SMA/SMK • Diploma/Sarjana (D3/D4/S1) • Pascasarjana (S2/S3)
5	Pekerjaan	• Pelajar/Mahasiswa • Karyawan Swasta • Pegawai Negeri Sipil • Wiraswasta • Ibu Rumah Tangga • Lainnya
6	Sudah berapa lama Anda menggunakan aplikasi SeaBank?	• Kurang dari 6 bulan • 6-12 bulan • 1-2 tahun • Lebih dari 2 tahun
7	Seberapa sering Anda menggunakan aplikasi SeaBank untuk melakukan aktivitas keuangan?	• ≥ 5 kali dalam seminggu (Hampir setiap hari) • 2-4 kali dalam seminggu • 1 kali dalam seminggu • 2-3 kali dalam sebulan • Jarang (Hanya saat dibutuhkan)

Bagian III (Pernyataan *E-Service Quality* (X1))

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan pendapat dan pengalaman Anda selama menggunakan aplikasi SeaBank dengan memberikan penilaian pada skala berikut:

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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

Tidak ada jawaban benar atau salah. Jawablah seluruh pernyataan sesuai dengan kondisi dan pengalaman Anda yang sebenarnya.

Dimensi	No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
<i>Efficiency</i>	1	Aplikasi SeaBank memiliki akses yang cepat dan fitur yang dapat digunakan tanpa waktu tunggu yang lama					
	2	Saya dapat dengan mudah menemukan fitur, memahami navigasi, dan menggunakan aplikasi SeaBank dalam aktivitas transaksi sehari-hari					
<i>System Availability</i>	3	Aplikasi SeaBank dapat diakses dengan stabil serta seluruh fitur utamanya dapat berfungsi dengan lancar saat digunakan					
	4	Aplikasi SeaBank mampu menjaga keamanan data pengguna dan memberikan rasa aman saat melakukan transaksi					
<i>Fulfillment</i>	5	Informasi, fitur, dan layanan pada aplikasi SeaBank tersedia serta dapat diakses dengan mudah tanpa kendala					
	6	Layanan yang diberikan aplikasi SeaBank sesuai dengan harapan dan janji yang ditawarkan					
<i>Responsiveness</i>	7	SeaBank memberikan respons yang cepat serta menyediakan layanan bantuan yang mudah diakses saat terjadi kendala					
	8	SeaBank mampu menyelesaikan permasalahan pengguna dan memberikan solusi yang memuaskan					



Hak Cipta :

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

Bagian IV (Pernyataan *Customer Experience* (X2))

Dimensi	No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
<i>Sense</i>	1	Tampilan aplikasi SeaBank dan kombinasi warnanya memberikan kesan yang menarik					
	2	Desain antarmuka, tata letak menu, dan respons aplikasi SeaBank memudahkan saya dalam menggunakannya					
<i>Feel</i>	3	Saya merasa nyaman dan senang saat menggunakan aplikasi SeaBank untuk melakukan transaksi					
	4	Saya merasa puas selama menggunakan aplikasi SeaBank					
<i>Think</i>	5	Aplikasi SeaBank memberikan pengalaman yang berbeda serta membantu saya mengelola keuangan dengan lebih baik					
	6	Promosi dan informasi mengenai SeaBank menjadi daya tarik bagi saya untuk menggunakan aplikasi SeaBank					
<i>Act</i>	7	Aplikasi SeaBank mendukung gaya hidup digital serta memudahkan pengelolaan transaksi dan keuangan secara praktis					
<i>Relate</i>	8	Saya merasa penggunaan aplikasi SeaBank mencerminkan diri saya sebagai pengguna layanan keuangan digital modern					

Bagian V (Pernyataan Minat Menggunakan (Y))

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1	Saya berniat menggunakan aplikasi SeaBank secara rutin di masa mendatang					
2	Saya tertarik untuk mencoba dan mengeksplorasi fitur serta layanan pada aplikasi SeaBank					
3	Aplikasi SeaBank menjadi salah satu pilihan utama saya dalam melakukan transaksi keuangan					
4	Saya bersedia merekomendasikan aplikasi SeaBank kepada orang lain					



Lampiran 3. Tabulasi Data Pengisian Kuesioner (*E-Service Quality*)

Responden	Dimensi Efficiency		Dimensi System Availability		Dimensi Fulfillment		Dimensi Responsiveness		Total X 1
	EF 1	EF 2	SA 1	SA 2	FU 1	FU 2	RE 1	RE 2	
1	5	5	3	3	3	3	2	2	26
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	4	4	5	5	5	4	4	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
6	4	4	4	4	4	4	4	4	32
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8	5	5	4	5	5	5	5	5	39
9	5	5	5	5	5	5	5	5	40
10	5	4	4	3	5	3	1	2	27
11	5	5	4	4	4	4	4	4	34
12	5	5	5	5	5	5	5	5	40
13	4	4	4	2	4	4	4	5	31
14	5	4	5	3	5	3	5	3	33
15	4	3	4	4	3	2	1	2	23
16	5	5	4	4	4	4	4	3	33
17	5	4	4	5	4	5	5	4	36
18	5	4	5	5	4	5	4	4	36
19	5	4	4	5	4	4	5	4	35
20	5	4	4	5	5	4	5	5	37
21	4	5	4	4	5	3	5	5	35
22	5	4	4	5	5	5	4	5	37
23	5	4	4	5	2	5	3	4	32
24	5	4	4	5	5	5	4	5	37
25	5	3	4	4	5	4	5	5	35
26	4	5	5	3	4	5	5	4	35
27	4	5	5	4	5	5	4	5	37
28	5	4	5	5	4	5	3	5	36
29	5	3	5	5	4	5	4	5	36
30	4	4	5	5	2	4	3	5	32
31	5	3	4	4	5	4	5	4	34
32	4	4	4	4	4	3	4	3	30
33	5	4	3	4	5	3	4	5	33
34	4	4	5	3	5	4	4	3	32
35	3	4	3	4	5	4	4	5	32
36	4	5	4	3	3	4	5	4	32
37	4	3	3	3	1	5	5	4	28
38	3	4	4	4	4	3	5	5	32
39	4	4	4	4	5	5	5	4	35

Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

40	3	4	2	4	3	3	4	3	26
41	4	4	5	5	5	4	3	4	34
42	5	3	4	4	5	3	4	4	32
43	5	4	4	4	5	5	4	4	35
44	4	5	5	4	4	4	4	5	35
45	5	4	4	5	3	3	4	5	33
46	3	3	2	3	3	2	2	3	21
47	4	4	4	3	5	5	5	5	35
48	4	5	5	4	2	2	4	5	31
49	4	5	5	4	2	2	5	5	32
50	5	4	4	4	4	4	4	4	33
51	2	1	2	1	2	2	1	2	13
52	4	5	4	4	4	4	4	4	33
53	2	2	2	2	2	2	2	2	16
54	5	4	4	4	4	4	4	4	33
55	2	2	4	5	5	4	5	5	32
56	2	2	2	2	2	2	2	2	16
57	5	4	5	4	5	5	4	5	37
58	4	5	4	5	2	2	5	5	32
59	5	4	2	2	4	5	5	4	31
60	4	5	5	4	2	2	5	5	32
61	5	5	2	2	2	2	2	2	22
62	5	5	5	4	2	2	5	5	33
63	5	5	5	4	5	5	2	2	33
64	5	5	5	4	5	5	4	5	38
65	5	4	5	5	2	2	5	4	32
66	2	2	2	2	2	2	2	2	16
67	2	1	2	2	2	1	2	1	13
68	5	5	5	4	4	5	5	4	37
69	4	5	4	4	4	4	4	4	33
70	2	2	4	5	5	5	5	5	33
71	5	5	5	4	2	2	4	4	31
72	5	4	4	4	4	4	4	4	33
73	5	4	5	5	4	5	2	2	32
74	3	2	3	3	3	2	3	3	22
75	5	4	4	4	4	4	4	4	33
76	4	5	5	4	5	4	5	5	37
77	2	2	4	5	5	5	5	4	32
78	2	2	4	5	5	4	5	5	32
79	5	5	5	5	4	5	5	5	39
80	5	5	2	2	5	5	5	5	34
81	2	1	2	2	2	1	2	1	13
82	4	5	4	4	4	4	4	4	33
83	5	5	2	2	2	2	2	2	22



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

84	4	5	4	4	4	4	4	4	33
85	2	2	2	2	2	2	2	2	16
86	2	2	5	4	5	5	4	5	32
87	5	4	4	4	4	4	4	4	33
88	4	5	4	4	4	4	4	4	33
89	5	4	4	4	4	4	4	4	33
90	4	5	5	5	5	4	2	2	32
91	5	4	5	5	4	5	2	2	32
92	5	5	5	5	5	4	5	5	39
93	5	4	5	5	4	5	2	2	32
94	1	2	2	1	2	2	1	2	13
95	5	4	4	5	5	5	5	5	38
96	5	5	5	4	5	4	4	4	36
97	5	5	5	4	4	5	4	4	36
98	4	5	4	4	4	4	4	4	33
99	5	5	2	2	5	4	5	4	32
100	3	4	3	5	3	5	4	5	32
101	2	1	2	1	2	2	2	2	14
102	2	1	2	2	1	2	2	2	14
103	3	4	4	5	3	5	5	2	31
104	4	4	5	4	3	5	4	4	33
105	5	5	3	4	5	3	4	5	34
106	5	5	4	5	4	5	3	4	35
107	4	4	5	3	4	4	3	4	31
108	5	4	3	5	4	4	5	4	34
109	3	4	3	3	4	5	5	4	31
110	5	3	5	4	3	5	4	4	33
111	4	5	5	3	5	4	4	5	35
112	5	5	4	5	3	3	5	5	35
113	4	5	3	5	4	5	3	5	34
114	5	5	4	4	5	5	3	4	35
115	4	4	5	5	4	5	3	4	34
116	5	4	5	4	3	5	4	5	35
117	5	4	5	4	3	5	4	5	35
118	4	5	4	4	5	4	5	3	34
119	3	5	3	3	4	4	3	5	30
120	5	4	5	4	4	5	3	3	33
121	4	3	5	4	5	5	4	5	35
122	5	5	4	5	5	4	4	3	35
123	4	5	4	4	5	3	5	4	34
124	5	3	4	3	2	3	5	3	28
125	2	4	4	3	4	5	4	3	29
126	3	5	4	2	2	4	5	3	28
127	3	4	5	5	3	4	4	5	33



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

128	3	4	4	4	3	4	4	5	31
129	4	3	5	4	2	3	4	5	30
130	2	4	3	3	2	4	5	4	27
131	4	4	5	2	2	3	5	4	29
132	2	5	3	5	3	4	2	1	25
133	4	3	4	4	2	4	5	2	28
134	1	2	2	2	2	1	2	1	13
135	1	2	2	2	2	1	2	1	13
136	3	5	4	4	3	4	5	3	31
137	3	2	4	5	3	4	2	5	28
138	3	2	4	3	5	3	4	2	26
139	3	4	5	3	2	5	4	3	29
140	3	1	2	5	4	2	3	2	22
141	2	4	3	2	5	4	2	2	24
142	3	3	5	3	2	5	3	3	27
143	2	2	1	2	2	2	2	1	14
144	2	2	1	2	2	2	2	1	14
145	3	4	3	5	2	4	3	5	29
146	5	2	4	3	2	4	3	2	25
147	5	3	3	5	4	3	5	4	32
148	5	2	5	3	4	2	3	4	28
149	5	3	2	4	5	3	1	3	26
150	2	5	4	2	3	2	4	3	25

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Lampiran 4. Tabulasi Data Pengisian Kuesioner (*Customer Experience*)

Responden	Dimensi Sense		Dimensi Feel		Dimensi Think		Dimensi Act	Dimensi Relate	Total X 2
	SE 1	SE 2	FE 1	FE 2	TH 1	TH 2	AC 1	RL 1	
1	3	4	5	4	3	2	5	3	29
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	3	4	5	5	4	3	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
6	4	3	4	4	4	4	5	5	33
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8	5	5	5	4	5	5	5	5	39
9	5	5	5	5	5	5	5	5	40
10	3	3	4	4	4	4	5	4	31
11	4	5	4	5	5	5	5	5	38
12	5	5	5	5	5	5	4	4	38
13	3	4	4	3	2	2	4	3	25
14	5	3	5	5	3	3	3	4	31
15	3	4	3	4	3	4	4	4	29
16	3	4	4	4	3	4	4	4	30
17	4	4	5	4	4	5	5	4	35
18	5	3	5	4	4	5	3	5	34
19	5	5	4	4	5	4	4	5	36
20	5	5	4	5	5	4	5	5	38
21	4	5	4	4	4	5	3	5	34
22	4	4	5	4	4	5	5	4	35
23	4	5	5	4	5	5	4	5	37
24	5	4	4	5	5	4	5	5	37
25	5	4	5	5	4	3	5	4	35
26	2	4	4	3	5	4	4	5	31
27	4	4	5	5	4	5	5	4	36
28	4	4	5	4	5	5	4	5	36
29	5	4	4	3	5	5	4	5	35
30	4	4	5	5	5	5	4	5	37
31	3	5	4	4	5	3	5	4	33
32	5	4	2	4	4	4	4	4	31
33	4	4	5	5	4	4	3	4	33
34	5	4	4	4	3	5	5	4	34
35	5	5	5	4	3	4	4	5	35
36	5	4	4	4	4	3	5	4	33
37	5	4	4	3	5	5	5	4	35
38	5	5	4	3	4	4	4	4	33
39	5	5	5	5	4	3	5	5	37

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

84	4	4	4	4	4	4	4	4	32
85	4	4	4	4	4	4	4	4	32
86	5	4	5	5	5	4	2	5	35
87	2	2	2	2	2	2	2	2	16
88	4	4	4	4	4	4	4	4	32
89	2	2	2	2	2	2	2	2	16
90	5	5	5	4	2	2	5	4	32
91	5	4	5	5	2	2	5	5	33
92	5	5	2	2	5	5	4	5	33
93	5	4	5	5	2	2	5	5	33
94	2	2	1	2	1	2	2	2	14
95	4	4	2	3	5	5	5	5	33
96	2	2	4	4	5	4	4	4	29
97	5	5	2	2	4	4	5	4	31
98	4	4	4	4	4	4	4	4	32
99	2	2	4	5	5	4	5	5	32
100	2	3	2	1	5	3	1	3	20
101	2	2	2	1	2	1	2	2	14
102	2	2	2	1	2	2	1	2	14
103	4	5	3	4	5	3	4	5	33
104	5	4	5	4	4	3	5	4	34
105	4	4	3	5	4	4	5	3	32
106	4	3	3	5	4	4	5	3	31
107	4	3	3	5	4	5	5	4	33
108	4	3	5	5	4	4	5	3	33
109	5	4	5	4	4	3	5	4	34
110	4	4	3	5	5	3	3	4	31
111	3	3	5	4	4	5	5	4	33
112	5	3	4	3	4	4	5	5	33
113	5	4	5	4	3	3	5	4	33
114	3	5	4	4	5	3	5	4	33
115	5	3	4	5	4	4	3	5	33
116	5	3	4	4	5	5	3	5	34
117	5	4	4	5	4	3	5	4	34
118	3	4	3	5	4	5	5	3	32
119	4	5	3	5	4	4	5	5	35
120	4	3	4	4	5	5	3	5	33
121	3	5	4	4	5	4	5	5	35
122	4	4	3	4	3	5	4	3	30
123	3	3	5	4	5	5	3	5	33
124	4	4	2	4	5	3	3	4	29
125	5	3	4	4	2	3	4	5	30
126	5	3	4	2	3	3	2	4	26
127	3	4	4	5	4	4	5	5	34



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

128	5	4	3	5	5	3	4	3	32
129	3	3	4	3	3	4	4	5	29
130	3	3	4	2	4	5	4	2	27
131	2	2	5	4	3	5	3	4	28
132	4	5	3	2	3	4	5	3	29
133	3	4	5	4	2	4	3	3	28
134	2	2	1	2	2	2	2	1	14
135	2	2	1	2	2	2	2	1	14
136	3	5	3	3	4	2	5	3	28
137	2	4	5	4	2	3	3	3	26
138	5	4	1	4	4	2	4	5	29
139	2	5	4	3	5	3	4	4	30
140	2	5	4	3	4	2	5	4	29
141	4	3	3	2	5	4	2	5	28
142	3	3	2	5	4	2	4	3	26
143	2	2	2	1	2	2	2	2	15
144	2	2	2	1	2	2	2	2	15
145	5	3	4	2	5	3	4	3	29
146	4	3	2	5	4	3	2	5	28
147	5	4	5	4	2	3	5	4	32
148	2	4	3	1	2	4	2	4	22
149	4	2	1	3	3	4	2	4	23
150	3	3	1	5	4	3	3	4	26

**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

Lampiran 5. Tabulasi Data Pengisian Kuesioner (Minat Menggunakan)

Resp	Minat Menggunakan				Total Y
	MM 1	MM 2	MM 3	MM 4	
1	5	3	5	5	18
2	5	5	5	5	20
3	4	5	5	5	19
4	4	3	4	4	15
5	4	4	4	4	16
6	4	4	5	4	17
7	4	4	4	4	16
8	5	5	5	5	20
9	5	5	5	5	20
10	3	3	3	3	12
11	4	5	5	4	18
12	5	5	5	5	20
13	4	4	3	3	14
14	3	3	5	5	16
15	4	4	5	4	17
16	4	4	4	4	16
17	4	4	5	4	17
18	3	4	4	5	16
19	5	5	4	5	19
20	4	4	5	4	17
21	4	3	5	5	17
22	4	5	5	4	18
23	4	4	5	5	18
24	4	5	5	4	18
25	5	4	4	3	16
26	4	5	5	4	18
27	4	4	5	4	17
28	4	4	5	4	17
29	5	4	5	3	17
30	4	4	5	5	18
31	5	4	4	3	16
32	4	2	4	5	15
33	5	4	5	5	19
34	4	5	5	4	18
35	5	5	4	4	18
36	5	4	3	4	16
37	5	5	4	5	19
38	4	4	4	5	17
39	5	4	4	4	17
40	4	3	4	5	16



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

41	5	5	5	4	19
42	4	4	5	5	18
43	4	5	5	4	18
44	3	4	3	4	14
45	5	5	5	4	19
46	3	3	2	3	11
47	5	4	4	5	18
48	5	5	5	4	19
49	5	5	4	5	19
50	4	4	4	4	16
51	2	2	2	1	7
52	2	2	2	2	8
53	4	4	4	4	16
54	4	4	4	4	16
55	5	4	5	5	19
56	4	4	4	4	16
57	5	5	4	5	19
58	5	4	5	5	19
59	4	5	5	4	18
60	5	4	5	5	19
61	4	4	4	4	16
62	4	5	5	5	19
63	5	5	4	5	19
64	5	5	4	5	19
65	4	5	5	5	19
66	4	4	4	4	16
67	1	2	2	1	6
68	4	5	5	5	19
69	2	2	2	2	8
70	5	5	5	5	20
71	4	4	4	5	17
72	4	4	4	4	16
73	5	5	4	5	19
74	2	3	3	3	11
75	4	4	4	4	16
76	5	4	5	5	19
77	4	5	5	4	18
78	5	4	5	4	18
79	5	5	5	4	19
80	5	5	5	5	20
81	1	2	1	2	6
82	2	2	2	2	8
83	4	4	4	4	16
84	2	2	2	2	8



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

85	4	4	4	4	16
86	4	5	4	5	18
87	4	4	4	4	16
88	2	2	2	2	8
89	4	4	4	4	16
90	5	5	5	4	19
91	5	4	5	5	19
92	5	5	4	5	19
93	4	5	5	4	18
94	1	1	2	2	6
95	5	4	5	5	19
96	5	5	4	4	18
97	4	5	5	4	18
98	2	2	2	2	8
99	5	4	5	5	19
100	3	4	4	3	14
101	2	1	1	2	6
102	1	2	2	2	7
103	5	5	3	4	17
104	4	4	5	3	16
105	5	5	4	5	19
106	4	5	3	5	17
107	5	3	4	4	16
108	4	3	5	5	17
109	5	4	5	3	17
110	3	3	4	5	15
111	4	4	3	5	16
112	5	4	5	4	18
113	3	4	4	5	16
114	5	4	5	3	17
115	5	3	4	4	16
116	4	3	5	4	16
117	3	5	4	5	17
118	5	4	4	5	18
119	5	4	5	4	18
120	4	3	3	5	15
121	3	4	3	5	15
122	3	4	4	5	16
123	4	4	3	5	16
124	5	4	2	3	14
125	4	3	4	3	14
126	5	5	4	5	19
127	4	4	5	5	18
128	4	5	4	3	16



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

129	2	4	3	2	11
130	5	3	5	4	17
131	4	4	5	5	18
132	2	3	4	5	14
133	4	2	2	4	12
134	2	2	2	1	7
135	2	2	2	1	7
136	3	4	5	3	15
137	2	3	5	4	14
138	4	2	4	3	13
139	3	5	3	4	15
140	3	5	4	4	16
141	2	4	4	3	13
142	2	5	4	2	13
143	1	2	2	2	7
144	1	2	2	2	7
145	4	3	3	4	14
146	4	3	3	5	15
147	3	1	3	4	11
148	2	5	4	2	13
149	2	3	4	3	12
150	3	2	4	4	13

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

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

Lampiran 6. Surat Pernyataan Dosen Pembimbing

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. R. Elly Mirati, S.E., M.M.

NIP : 196112241989102001

Adalah dosen tetap atau dosen yang ditunjuk oleh Jurusan Akuntansi PNJ menyatakan bersedia sebagai pembimbing penulisan laporan tugas akhir/ skripsi untuk:

Nama : Florence Novianti

NIM : 2204421002

Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan

Dengan ketentuan sebagai berikut:

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

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

Depok, 15 Juli 2026

Pembuat pernyataan

Dr. R. Elly Mirati, S.E., M.M.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Catatan: Apabila tidak bersedia membimbing karena berbagai alasan maka saya akan mengembalikan form ini ke KPS masing-masing dengan membuat memo tertulis.



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 7. Lembar Bimbingan Skripsi

LEMBAR BIMBINGAN

1. Nama Mahasiswa : Florence Novianti
2. NIM : 2204421002
3. Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* dan *Customer Experience* terhadap Minat Menggunakan Aplikasi SeaBank
5. Dosen Pembimbing : Dr. R. Elly Mirati, S.E., M.M.

No	Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Dosen Pembimbing
1	Kamis, 26 Februari 2026	Konsultasi awal mengenai judul skripsi dan mencari jurnal-jurnal penelitian terdahulu.	
2	Minggu, 01 Maret 2026	Revisi BAB I, penjelasan mengenai latar belakang masih umum, grafik belum sesuai.	
3	Kamis, 05 Maret 2026	Penjelasan BAB II, mengenai landasan teori harus dibuat dalam bentuk gambar.	
4	Minggu, 08 Maret 2026	Revisi BAB I, menambahkan tabel komentar mengenai keluhan maupun diskusi pengguna.	
5	Minggu, 15 Maret 2026	ACC 1.1, melanjutkan BAB I.	
6	Senin, 06 April 2026	Melanjutkan BAB II dan BAB III.	
7	Rabu, 15 April 2026	ACC Seminar Proposal.	



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

8	Selasa, 19 Mei 2026	Konsultasi mengenai revisi variabel penelitian. Variabel kemudahan penggunaan dinilai kurang sesuai dengan karakteristik responden Generasi Z sehingga perlu dilakukan penyesuaian.	
9	Rabu, 10 Juni 2026	Konsultasi mengenai revisi variabel penelitian. Variabel gaya hidup hedonis dinilai kurang relevan dengan minat investasi sehingga disarankan untuk melakukan perubahan variabel.	
10	Kamis, 18 Juni 2026	Konsultasi terkait perubahan variabel dan topik penelitian dengan mengacu pada penelitian terdahulu (replikasi) sesuai arahan dosen pembimbing dan dosen penguji.	
11	Selasa, 30 Juni 2026	Revisi menambahkan data terkait ulasan <i>Google Play Store</i> aplikasi SeaBank dan merevisi pertanyaan kuesioner penelitian.	
12	Jumat, 03 Juli 2026	Revisi BAB IV pada bagian karakteristik responden menambahkan data pendukung kriteria responden dan melanjutkan pengerjaan BAB IV dan V.	
13	Sabtu, 04 Juli 2026	Skripsi ACC	

Menyetujui KPS D4 Keuangan dan Perbankan
Depok, 06 Juli 2026

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



Hak Cipta :

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

Lampiran 8. Lembar Persetujuan Sidang Akhir Skripsi

LEMBAR PERSETUJUAN UNTUK SIDANG AKHIR SKRIPSI

Pada tanggal, 06 Juli 2026 skripsi yang disusun oleh :

Nama : Florence Novianti
 NIM : 2204421002
 Judul : Pengaruh *E-Service Quality* dan *Customer Experience* terhadap Minat Menggunakan Aplikasi SeaBank

Telah disetujui untuk diteruskan ke tahap sidang akhir sesuai dengan jadwal yang akan ditetapkan kemudian.

Disetujui oleh
 Pembimbing

Dr. R. Elly Mirati, S.E., M.M.
 196112241989102001

Diketahui oleh

Senin, 06 Juli 2026
 Ketua Program Studi
 Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan

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



Hak Cipta :

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

Lampiran 9. Lembar Revisi Sidang Skripsi - Dosen Pembimbing

LEMBAR REVISI SIDANG SKRIPSI – PEMBIMBING

1. Nama Mahasiswa : Florence Novianti
2. NIM : 2204421002
3. Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* dan *Customer Experience* terhadap Minat Menggunakan Aplikasi SeaBank
5. Dosen Pembimbing : Dr. R. Elly Mirati, S.E., M.M.

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1	Tidak Ada Revisi.		

Catatan:

Revisi diisi Dosen Pembimbing

Hasil Revisi diisi mahasiswa apa saja yang sudah di perbaiki

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

Depok, 09 Juli 2026

Dosen Pembimbing

Dr. R. Elly Mirati, S.E., M.M.

NIP. 196112241989102001

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Note: Dosen memberikan tanda tangan setelah mahasiswa menyelesaikan revisi



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 10. Lembar Revisi Sidang Skripsi - Dosen Penguji

LEMBAR REVISI SIDANG SKRIPSI – PENGUJI

1. Nama Mahasiswa : Florence Novianti
2. NIM : 2204421002
3. Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* dan *Customer Experience* terhadap Minat Menggunakan Aplikasi SeaBank
5. Dosen Penguji : Dr. Tetty Rimenda, S.E.,M.Si.

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1	Penulisan Kutipan	Penulisan kutipan telah diperbaiki dengan menambahkan nama-nama penulis pada setiap pembahasan teori sesuai arahan dosen penguji.	ACC

Catatan:

Revisi diisi Dosen Penguji

Hasil Revisi diisi mahasiswa apa saja yang sudah di perbaiki

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

Depok, 09 Juli 2026

Dosen Penguji

Dr. Tetty Rimenda, S.E.,M.Si.

NIP. 196211161992032001

Note: Dosen memberikan tanda tangan setelah mahasiswa menyelesaikan revisi



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

Lampiran 11. Surat Pernyataan Penggunaan *Generative AI*

**SURAT PERNYATAAN PENGGUNAAN *GENERATIVE AI*
DALAM SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Florence Novianti
 NIM : 2204421002
 Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
 Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* dan *Customer Experience* terhadap Minat Menggunakan Aplikasi SeaBank

Menyatakan dengan sebenarnya terkait penggunaan alat *Generative AI* (seperti ChatGPT, Gemini, Claude, dll) dalam penyusunan tugas ini:

A. Status Penggunaan:

- ☒ **Menggunakan AI secara Terbatas:** Saya menggunakan AI hanya untuk tujuan pendukung (seperti perbaikan tata bahasa, pencarian ide, atau struktur outline).

B. Rincian Penggunaan (Jika menggunakan):

Artificial Intelligence Disclosure (AID) Statement:

AI digunakan secara terbatas sebagai alat pendukung dalam penyusunan skripsi ini, terutama untuk bertukar pikiran serta membantu penyusunan struktur kalimat. Seluruh isi penelitian, analisis data, hasil penelitian, dan pembahasan disusun secara mandiri oleh penulis. Setiap hasil bantuan AI telah ditinjau dan diverifikasi kembali untuk memastikan kesesuaian dengan konteks penelitian dan kebenaran informasi berdasarkan sumber yang relevan.

C. Pernyataan Integritas: Saya menyadari bahwa penggunaan AI tanpa deklarasi yang jujur atau penggunaan AI untuk menggantikan proses berpikir kritis saya sepenuhnya dapat dikategorikan sebagai tindakan pelanggaran etika akademik. Saya bertanggung jawab penuh atas seluruh isi tugas ini.

Depok, 04 Juli 2026

Mahasiswa,

Florence Novianti