



© 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

Pengaruh Kualitas Layanan Digital Terhadap Kepuasan Pengguna Digital Banking Blu BCA Pada Generasi Z



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun oleh:

F. May Lin / 2204421017

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

Pengaruh Kualitas Layanan Digital Terhadap Kepuasan Pengguna Digital Banking Blu BCA Pada Generasi Z



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

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun oleh:

F. May Lin / 2204421017

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 mengumumkan 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 : F. May Lin
NIM : 2204421017
Program Studi : D4 Keuangan Perbankan

Depok, 29 Juni 2026



F. May Lin

2204421017

**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

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : F. May Lin
NIM : 2204421017
Program Studi : D4 Keuangan Perbankan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Digital Terhadap Kepuasan Pengguna Digital Banking Blu BCA Pada Generasi Z

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar S. Tr. M pada Program Studi D4 Keuangan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M

Anggota Penguji : Dini Ayuning Ratri Sukimin, S.Sy., M.Ak

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 29/06/2026



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



Hak Cipta :

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

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI

Nama : F. May Lin
NIM : 2204421017
Jurusan / Program Studi : D4 Keuangan Perbankan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Digital Terhadap
Kepuasan Pengguna Digital Banking Blu BCA
Pada Generasi Z

Disetujui oleh Pembimbing


Dini Ayuning Ratni Sukimin, S.Sy., M.Ak
NIP. 199208092022032012

Diketahui Oleh
Kepala Program Studi

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

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



© 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

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : F. May Lin
NIM : 2204421017
Program Studi : D4 Keuangan Perbankan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: Kualitas Layanan Digital Terhadap Kepuasan Pengguna Digital Banking Blu BCA Pada Generasi Z. 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 : 25/06/2026

Yang menyatakan

(F. May Lin)



Hak Cipta :

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Digital terhadap Kepuasan Pengguna Digital Banking Blu BCA pada Generasi Z”. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Sarjana Terapan Keuangan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam menyusun sekaligus menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis banyak sekali mendapat dukungan serta masukan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang sudah membantu, memberikan dukungan, serta masukan untuk penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis secara khusus mengucapkan terima kasih kepada:

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.
4. Ibu Dini Ayuning Ratri Sukimin, S.Sy., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak bantuan dan arahan terkait penyusunan skripsi ini hingga dapat tersusun dengan baik.
5. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta, khususnya untuk dosen Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan yang telah memberikan ilmu yang sangat berharga kepada penulis.
6. Kepada orang tua dan keluarga penulis yang menjadi motivasi utama penulis untuk menyelesaikan masa perkuliahan dengan baik dan sepenuh hati hingga saat ini.
7. Teman-teman seperjuangan Ripka, Stepiani dan Febi yang selalu menemani dan membantu penulis selama masa perkuliahan dengan sabar mengingatkan penulis untuk terus berjuang hingga saat ini.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

8. Teman-teman Program Studi Sarjana Terapan Keuangan Perbankan angkatan 2022, khususnya kelas BKT B yang selalu kompak memberikan dukungan dan membantu selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran dari para pembaca demi perbaikan dan penyempurnaan. Akhir kata penulis sekali lagi mengucapkan banyak terima kasih dan berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri maupun para pembaca.

Depok, 29 Juni 2026


F. May Lin

**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

Serjana Terapan Keuangan dan Perbankan

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIGITAL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DIGITAL BANKING BLU BCA PADA GENERASI Z

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan pengguna aplikasi Blu by BCA di wilayah Jabodetabek. Variabel tersebut adalah efisiensi, keandalan, dan responsivitas. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik purposive sampling dan pengumpulan data melalui kuesioner terhadap 100 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi Blu by BCA. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan menggunakan alat bantu SPSS untuk menguji pengaruh masing-masing variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Blu by BCA, dan dapat dikatakan secara simultan ketiga variabel tersebut secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi pihak Blu by BCA sebagai tambahan pengetahuan baru dalam menyelidiki hal-hal yang mempengaruhi kepuasan para pengguna aplikasi Blu by BCA.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Efisiensi, Keandalan, Responsivitas, Blu by BCA



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

Bachelor of Applied Science in Finance and Banking

THE EFFECT OF DIGITAL SERVICE QUALITY ON BLU BCA DIGITAL BANKING USER SATISFACTION IN GENERATION Z

ABSTRACT

Penelitian This study aims to determine the impact of digital service quality—specifically efficiency, reliability, and responsiveness—on user satisfaction with the Blu by BCA application in the Jabodetabek region. A quantitative research approach was employed, utilizing purposive sampling and data collection via questionnaires administered to 100 active users of the Blu by BCA application. Multiple linear regression analysis, supported by SPSS software, was conducted to examine the influence of each variable. The results indicate that each of the three variables has a significant individual (partial) effect on user satisfaction with the Blu by BCA application; furthermore, the variables collectively exert a significant simultaneous influence on user satisfaction. These findings are expected to benefit Blu by BCA by providing new insights into the factors influencing user satisfaction with the application.

Keywords: *User Satisfaction, Efficiency, Reliability, Responsiveness, Blu by BCA*



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 <i>E-Service Quality</i> (Kualitas Layanan Elektronik)	9
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Nasabah)	15
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Pemikiran	19
2.4 Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Objek Penelitian	22
3.3 Metode Pengambilan Sampel	23
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	24
3.5 Metode Pengumpulan Data	25

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

3.6 Variabel Operasional	25
3.7 Metode Analisis Data.....	27
3.7.1 Analisis Instrumen	27
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	29
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	30
3.7.4 Uji Hipotesis	31
3.7.5 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Hasil Penelitian	35
4.1.1 Karakteristik Responden	36
4.1.2 Hasil Uji Instrumen Data	39
4.1.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	41
4.1.4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	44
4.1.5 Hasil Uji Hipotesis	46
4.2 Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian	49
4.2.1 Pengaruh Efficiency terhadap Customer Satisfaction Pengguna blu by BCA Digital.....	49
4.2.2 Pengaruh Reliability terhadap Customer Satisfaction Pengguna blu by BCA Digital.....	50
4.2.3 Pengaruh Responsiveness terhadap Customer Satisfaction Pengguna blu by BCA Digital.....	50
4.2.4 Variabel Dominan.....	51
BAB V PENUTUPAN	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN	56



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. Preferensi Merek Mobile Banking Milenial dan Gen Z.....	4
Gambar 2 1. Kerangka Pemikiran Penelitian	19
Gambar 4 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Gambar 4 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia	37
Gambar 4 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	38





Hak Cipta :

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

DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3 1 Skala Likert.....	25
Tabel 3 2 Variabel Operasional.....	26
Tabel 4 1 Data Responden Diolah.....	33
Tabel 4 2 Uji Validitas.....	39
Tabel 4 3 Uji Reliability	41
Tabel 4 4 Uji Normality.....	42
Tabel 4 5 Uji Homogenitas.....	42
Tabel 4 6 Uji Multikolinearitas.....	43
Tabel 4 7 Uji Heteroskedastisitas.....	44
Tabel 4 8 Uji Regresi Linear Berganda	44
Tabel 4 9 Uji t (Parsial)	46
Tabel 4 10 Uji F (Stimulan).....	48
Tabel 4 11 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	48



© 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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	56
Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden	62
Lampiran 3 Uji Instrumen Data.....	74
Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik.....	76
Lampiran 5 Uji Hipotesis	77
Lampiran 6 r Tabel	78
Lampiran 7 t Tabel	81
Lampiran 8 F Tabel	86
Lampiran 9 Lembar Bimbingan	89
Lampiran 10 Lembar Persetujuan Sidang	90



Hak Cipta :

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berbagai aspek industri perbankan Indonesia telah berubah akibat kemajuan teknologi digital. Bank kini tidak lagi hanya menyediakan layanan secara biasa melalui kantor cabangnya saja, namun bank mulai menerapkan layanan digital agar memenuhi kebutuhan masyarakat yang ingin melakukan transaksi cepat dan praktis dimana dan kapan saja jika dibutuhkan. Menurut laporan Statista pada tahun 2024, jumlah pengguna mobile banking secara global diperkirakan mencapai lebih dari 2 miliar orang dan terus mengalami pertumbuhan pesat dalam beberapa tahun terakhir. Selain itu, laporan menurut McKinsey & Company (2023) sejak tahun tersebut sudah menunjukkan bahwa lebih dari 80% interaksi nasabah dengan bank telah beralih ke kanal digital. Peningkatan ini menunjukkan bahwa masyarakat kini terutama menggunakan layanan perbankan digital untuk berbagai transaksi keuangan.

Kepuasan pengguna merupakan penentu utama kinerja bisnis dalam industri perbankan digital. Ketika seseorang membandingkan harapan mereka dengan kinerja layanan aktual yang mereka terima, mereka bisa merasa puas atau kecewa. Teori kepuasan pelanggan menyatakan bahwa ketika pelanggan mendapatkan layanan yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka, mereka merasa senang dan puas.

Kepuasan pengguna sangat penting bagi bank digital karena dapat meningkatkan loyalitas nasabah, memperkuat reputasi perusahaan, membangun kepercayaan pengguna, serta mendorong pengguna untuk terus menggunakan layanan perbankan digital. Selain itu, pelanggan yang merasa senang dan puas cenderung merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain, sehingga meningkatkan jumlah pelanggan baru; sebaliknya, pelanggan yang tidak puas mungkin akan mengajukan keluhan dan kehilangan kepercayaan terhadap layanan tersebut, yang pada akhirnya dapat menyebabkan mereka beralih ke bank daring alternatif.



© 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

PT Bank Digital BCA (BCA Digital), anak perusahaan Bank Central Asia (BCA) yang sebelumnya dikenal sebagai Bank Royal sebelum diakuisisi oleh BCA pada tahun 2020 meluncurkan Blu BCA pada tahun 2021 sebagai layanan perbankan digital yang mengutamakan dukungan pelanggan secara daring. Pada akhir tahun 2025 Blu BCA memiliki total aset sebesar Rp18,92 Triliun dan 3,07 juta nasabah. Saat mengembangkan layanan mobile banking-nya, Blu BCA memastikan adanya perbaikan rangkaian disertai inovasi-inovasi baru yang dirancang untuk memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi keuangan di era digital.

Meskipun layanan perbankan digital tergolong sangat praktis, konsumen masih menghadapi sejumlah kendala praktis. Berdasarkan ulasan pengguna pada aplikasi *Google Play Store* (2026), aplikasi blu by BCA Digital sendiri memiliki rating yang dapat dikatakan rendah yaitu sekitar 4,4/5, dengan sebagian pengguna mengeluhkan aplikasi yang mengalami *crash* atau aplikasi tidak dapat digunakan ketika sedang melakukan transaksi akibat adanya pemeliharaan sistem secara mendadak tanpa pemberitahuan sebelumnya sehingga menyebabkan transaksi gagal ataupun kehilangan saldo. Selain itu, layanan pelanggan dianggap tidak cukup cepat tanggap karena pengguna justru lebih sering mendapat pesan otomatis dari pada bantuan yang membantu mengatasi masalah pengguna. Kondisi tersebut bisa memengaruhi pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi blu by BCA Digital dan memengaruhi tingkat kepuasan mereka, terutama Generasi Z yang lebih mengutamakan kecepatan, efisiensi dan kenyamanan dalam menggunakan digital banking.

Kemampuan suatu bisnis untuk menawarkan layanan elektronik yang berfungsi secara efektif, menghemat waktu, aman dan mudah digunakan, serta memenuhi kebutuhan pengguna dikenal sebagai kualitas layanan digital. Dalam dunia perbankan digital, tingkat pelayanan sangat penting bagi kepuasan seorang pengguna karena setiap kegiatan transaksi dilakukan secara *online* melalui aplikasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas layanan elektronik, yaitu kemampuan layanan elektronik dalam membantu pengguna melakukan aktivitas secara efektif dan efisien melalui media digital. Menurut Isnoe dan Azis (2024), model *E-Service Quality* menggambarkan kualitas layanan elektronik yang ditawarkan oleh suatu bisnis melalui saluran digital untuk



© 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

memenuhi kebutuhan pelanggan serta meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan tersebut secara efektif, efisien, aman, dan responsif. Model yang dikembangkan oleh Parasuraman (2005) yang mencakup aspek efisiensi, keandalan, dan responsivitas merupakan pendekatan *E-ServQual* yang digunakan. Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Novia Indah Lestari (2024), kualitas layanan digital masih perlu ditingkatkan untuk mencapai tingkat kepuasan pengguna yang tertinggi. Menurut penelitian oleh Muhammad Zulfansyah Maulana Isnoe dan Anton Mulyono Azis (2024), kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh dimensi kualitas layanan elektronik (*E-Service Quality*) berupa efisiensi, privasi, dan kontak, namun tidak oleh dimensi daya tanggap dan keandalan. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak semua aspek kualitas layanan digital dapat memaksimalkan kepuasan pelanggan.

Pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan pengguna telah banyak diteliti sebelumnya. Namun, studi-studi terdahulu belum menghasilkan kesimpulan yang konsisten mengenai pengaruh tersebut. Selain itu, masih sedikit penelitian yang mengkaji bagaimana kualitas layanan digital memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Blu by BCA Digital, khususnya di kalangan Generasi Z. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan Blu by BCA Digital dipengaruhi oleh kualitas layanan digital, terutama di kalangan Generasi Z.

Selain perbedaan hasil penelitian, penelitian sebelumnya lebih banyak fokus pada mobile banking bank konvensional secara umum dan belum membahas secara spesifik layanan Blu by BCA Digital. Penelitian tentang kepuasan pengguna Generasi Z masih terbatas, meskipun mereka adalah kelompok pengguna aktif dalam layanan perbankan digital yang memiliki harapan tinggi terhadap kualitas layanan perbankan digital. Ini menandakan bahwa adanya kekurangan dalam penelitian sebelumnya, yang menjadi alasan utama dilakukannya penelitian ini.

Pada penelitian ini bertujuan untuk mempelajari penggunaan layanan digital banking Blu by BCA oleh generasi Z, karena kelompok ini sangat akrab dengan perkembangan teknologi digital dan memiliki penggunaan smartphone yang tinggi dalam berbagai aktivitas sehari-hari. Layanan yang cepat, mudah digunakan, bermanfaat, dan cukup fleksibel untuk memenuhi kebutuhan pengguna lebih disukai oleh Generasi Z.

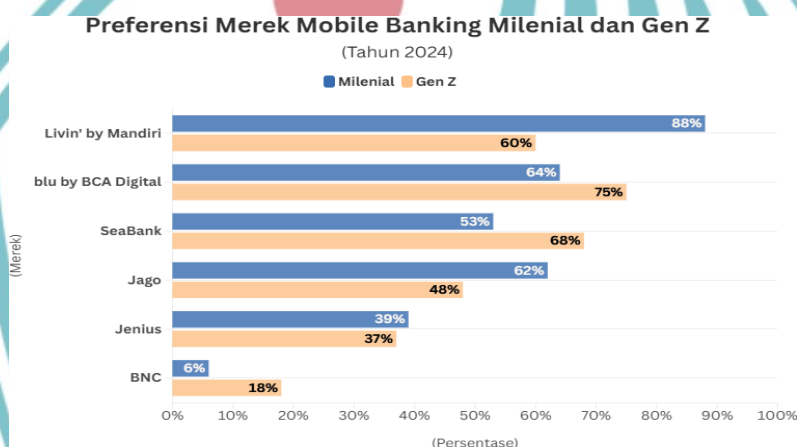


© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

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

Untuk mengetahui preferensi generasi muda terhadap layanan mobile banking di Indonesia, dapat dilihat melalui data yang ada. Menurut survei dari IDN Research Institute pada tahun 2024 menunjukkan ada perbedaan dalam pilihan aplikasi bank digital antara generasi milenial dan generasi Z. Survei juga menunjukkan bahwa beberapa aplikasi perbankan mobile seperti Livin' oleh Mandiri, blu oleh BCA Digital, SeaBank, Jago, dan Jenius menjadi layanan yang cukup banyak digunakan oleh generasi muda. Blu by BCA digital sendiri memiliki peringkat kedua tingkat pengguna digital banking terbanyak, juga menjadi peringkat pertama Tingkat pengguna digital banking oleh generasi Z terbanyak yaitu dengan perolehan presentase 75 %.



Gambar 1.1 Preferensi Merek Mobile Banking Milenial dan Gen Z

Sumber 1 1 IDN Research Institute

Selain itu, blu by BCA Digital dipilih sebagai bahan penelitian karena menjadi salah satu layanan perbankan digital yang berkembang cepat di Indonesia dan fokus pada segmen anak muda sebagai pengguna utamanya. Namun, di tengah perkembangan tersebut, masih ada banyak keluhan dari pengguna mengenai kualitas layanan digital yang bisa memengaruhi kepuasan mereka. Berdasarkan situasi tersebut, penelitian ini dilakukan agar dapat mengetahui bagaimana kualitas layanan digital mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan digital banking blu oleh BCA Digital terutama dari kalangan Generasi Z.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan informasi latar belakang yang diberikan, studi ini berfokus pada keluhan pelanggan yang terus-menerus mengenai kualitas layanan digital aplikasi Blu by BCA Digital, khususnya terkait aspek responsivitas, efisiensi, dan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

keandalan. Peringkat aplikasi yang kurang memuaskan (4,4 di *App Store* dan 4,7 di *Play Store*) mengindikasikan bahwa masalah-masalah tersebut dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Pengguna sering melaporkan kendala seperti aplikasi yang kerap mengalami *crash* atau ketidakmampuan menyelesaikan transaksi akibat pemeliharaan sistem yang tidak terduga. Selain itu, layanan pelanggan dinilai kurang responsif karena konsumen sering kali hanya menerima pesan otomatis alih-alih mendapatkan bantuan yang benar-benar solutif. Pengalaman semacam itu dapat menurunkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, bahkan mendorong mereka untuk memindahkan dana ke bank lain.

Penelitian terdahulu yang menggunakan pendekatan *SERVQUAL* konvensional telah mengkaji kualitas layanan perbankan digital (*mobile banking*) dan menemukan adanya kesenjangan antara harapan serta persepsi pengguna. Studi ini menggunakan model *E-SERVQUAL*, yang memberikan penilaian lebih menyeluruh terhadap kualitas layanan elektronik (*e-service*), khususnya terkait aspek-aspek seperti daya tanggap, efisiensi, dan keandalan yang belum banyak mendapat perhatian dalam penelitian sebelumnya. Dampak kualitas layanan digital terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi perbankan "Blu by BCA Digital" terutama di kalangan pengguna Generasi Z belum pernah dikaji dalam penelitian serupa. Selain itu, masih terdapat keterbatasan penelitian mengenai hubungan antara kepuasan pelanggan terhadap layanan blu by BCA Digital dan kualitas layanan digital (*E-Service Quality*); oleh karena itu, penelitian ini diperlukan untuk memahami bagaimana kualitas layanan digital memengaruhi kepuasan pengguna dari Generasi Z terhadap aplikasi blu by BCA Digital. Dengan demikian, melalui analisis pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan pengguna Generasi Z pada layanan blu by BCA Digital, penelitian ini berupaya mengisi celah dalam penelitian terdahulu. Studi ini menggunakan metode *E-Service Quality (E-ServQual)*, yang mencakup aspek daya tanggap *responsiveness*, efisiensi, dan keandalan *dependability*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan definisi masalah penelitian, pertanyaan penelitian berikut diajukan dalam studi ini:



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

1. Apakah aspek efisiensi (*Efficiency*) memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan Blu by BCA Digital?
2. Apakah aspek keandalan (*Reliability*) memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan Blu by BCA Digital?
3. Apakah aspek responsivitas (*Responsiveness*) memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan Blu by BCA Digital?
4. Variabel E-Service Quality manakah yang paling dominan memengaruhi Customer Satisfaction pengguna aplikasi blu by BCA Digital pada Generasi Z?

1.4 Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan penelitian berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah disebutkan sebelumnya:

1. Untuk menganalisis pengaruh efisiensi (*Efficiency*) terhadap kepuasan pelanggan pada layanan Blu by BCA Digital.
2. Untuk menganalisis pengaruh keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan pelanggan pada layanan Blu by BCA Digital.
3. Untuk menganalisis pengaruh responsivitas (*Responsiveness*) terhadap kepuasan pelanggan pada layanan Blu by BCA Digital.
4. Menganalisis variabel E-Service Quality yang paling dominan memengaruhi Customer Satisfaction pengguna aplikasi blu by BCA Digital pada Generasi Z.

1.5 Manfaat Penelitian

Bagi berbagai pihak yang terlibat dalam pengembangan layanan digital dan pemahaman mengenai kepuasan pengguna, penelitian mengenai dampak kepuasan layanan perbankan digital memberikan manfaat teoretis maupun praktis.

A. Manfaat Teoritis

Studi ini diharapkan dapat menjadi sumber tambahan di bidang manajemen pemasaran jasa, khususnya terkait bagaimana kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas layanan digital. Studi ini juga dapat dijadikan referensi bagi penelitian mendatang mengenai layanan perbankan digital di tengah kemajuan teknologi. Selain itu, studi ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman mengenai teori *e-service* dalam konteks perbankan digital di Indonesia.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

B. Manfaat Praktis

1. Bagi Perbankan (blu by BCA Digital)

Sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan digital, khususnya pada aspek kemudahan penggunaan, keandalan sistem, dan responsivitas guna meningkatkan kepuasan pengguna.

2. Bagi Industri Perbankan

Sebagai referensi dalam menyusun strategi peningkatan kualitas layanan digital untuk meningkatkan daya saing di sektor perbankan digital.

3. Bagi Pengguna

Memberikan gambaran mengenai apa berperan bagi kepuasan dalam penggunaan perbankan digital, sehingga dapat meningkatkan pengalaman penggunaan layanan.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk memberikan gambaran mengenai struktur penulisan skripsi, penulis membagi penelitian ini menjadi lima bab dengan pembahasan yang terperinci pada masing-masing bagian. Adapun ringkasan isi dari setiap bab adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini, penulis menguraikan latar belakang penelitian, kerangka konseptual, dan perumusan masalah yang menjadi fokus kajian. Bab ini juga mencakup pertanyaan, tujuan, dan signifikansi penelitian, serta memuat rencana struktur penulisan yang menggambarkan organisasi penelitian secara keseluruhan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas sumber data yang digunakan, kerangka teoretis yang relevan dalam mendukung penelitian, serta ringkasan penelitian terdahulu yang memperkuat studi ini. Selain itu, bab ini juga mencakup kerangka konseptual dan perumusan hipotesis penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan, objek penelitian, strategi pengambilan sampel, serta teknik pengolahan data yang digunakan untuk memperoleh hasil yang dapat diandalkan dalam penelitian ini, semuanya dijelaskan oleh penulis dalam bab ini.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis data dan temuan penelitian disajikan dalam bab ini, disertai dengan pembahasan yang meninjau temuan-temuan tersebut dalam kaitannya dengan topik penelitian.

BAB V: PENUTUP

Penulis menutup dengan memberikan rekomendasi bagi pihak-pihak terkait berdasarkan temuan penelitian yang disajikan pada bab terakhir. Guna mendorong kemajuan lebih lanjut di sektor yang sama, rekomendasi untuk penelitian di masa mendatang juga disertakan.





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

PENUTUPAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh Efficiency, Reliability, dan Responsiveness terhadap Customer Satisfaction pengguna aplikasi blu by BCA Digital pada Generasi Z, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. *Efficiency* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pengguna blu by BCA Digital pada Generasi Z. Dengan demikian, tujuan penelitian pertama telah tercapai dan hipotesis pertama (H1) diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan akses, serta kemudahan dalam menyelesaikan transaksi mampu meningkatkan kepuasan pengguna.
2. *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pengguna blu by BCA Digital pada Generasi Z. Dengan demikian, tujuan penelitian kedua telah tercapai dan hipotesis kedua (H2) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kestabilan sistem, keberhasilan transaksi, serta minimnya gangguan sistem menjadi faktor penting yang meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan digital banking.
3. *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pengguna blu by BCA Digital pada Generasi Z. Dengan demikian, tujuan penelitian ketiga telah tercapai dan hipotesis ketiga (H3) diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kecepatan perusahaan dalam merespons keluhan, memberikan solusi yang tepat, dan kesiapan layanan pelanggan mampu meningkatkan kepuasan pengguna.
4. Variabel yang paling dominan memengaruhi *Customer Satisfaction* adalah variabel *Responsiveness* yang ditunjukkan oleh nilai koefisien beta (*Standardized Beta*) terbesar pada hasil uji regresi pada penelitian. Dengan demikian, tujuan penelitian keempat telah tercapai. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pengguna blu by BCA Digital pada Generasi Z akan lebih optimal apabila perusahaan memprioritaskan peningkatan pada variabel tersebut tanpa mengabaikan dua variabel lainnya.



5.2 Saran

Sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian, berikut ini merupakan saran yang dapat diberikan kepada blu by BCA Digital dan peneliti selanjutnya:

1. blu by BCA Digital disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan digital, terutama dalam aspek *efficiency*, *reliability*, dan *responsiveness*. Peningkatan dapat dilakukan melalui optimalisasi kecepatan akses aplikasi, penyederhanaan proses transaksi, peningkatan stabilitas sistem, serta peningkatan kualitas layanan pelanggan dalam merespons kebutuhan dan keluhan pengguna. Selain itu, perusahaan perlu terus melakukan inovasi layanan yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna agar tingkat kepuasan pengguna dapat terus meningkat.
2. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini, seperti *trust*, *perceived security*, *user experience*, *perceived usefulness*, maupun *customer loyalty* untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi customer satisfaction pengguna digital banking. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat dilakukan pada cakupan wilayah yang lebih luas dan melibatkan karakteristik responden yang lebih beragam agar hasil penelitian menjadi lebih representatif dan memiliki tingkat generalisasi yang lebih baik.

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

DAFTAR PUSTAKA

- (BCA), P. B. (n.d.). *Sejarah BCA*. PT Bank Central Asia Tbk (BCA).
- (OJK), O. J. (2021). *Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan (Blueprint for Digital Transformation in Banking)*. Otoritas Jasa Keuangan (OJK).
- Adinda Syafina Putri, Z. A. (2023). Analysis Of The Quality Of Electronic Service Es-Qual And E-Recs-Qual On Customer Satisfaction Level In BSI Mobile Application (or equivalent Indonesian title: Analisis Kualitas Electronic Service Model Es-Qual Dan E-Recs-Qual Pada Aplikasi BSI Mobile Ter.
- Dwianti, M. (2025). Penerapan Customer Satisfaction Survey Sebagai Media Penilaian Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Frontliner Pada BSI KCP Jakarta Pasar Minggu.
- Fitri., G. R. (2025). Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Loyalty Pengguna Super App Byond by BSI Melalui Customer Satisfaction Dengan Metode E-Servqual.
- Giovanni. (2024). Konsep Kualitas Produk dan Layanan dalam Perspektif Manajemen Modern.
- IDN Research Institute. (2024). Indonesia Millennial and Gen Z Report 2024. IDN Media.
- Isnoe, M. Z. (2024). Analisis E-Service Quality Aplikasi DANA dalam Memenuhi Customer Satisfaction dengan Menggunakan Dimensi E-Servqual - Dalam bentuk buku karya ilmiah.
- Khan, Arshad, & Munir. (2023). E-Satisfaction in Electronic Services: Post-Consumption Affective Response and Service Performance.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management* (16th Global Edition). Pearson.
- Meilani, & Sugiarti. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Perspektif Sangadji pada Layanan Digital.
- NapoleonCat. (2025, January). Instagram users in Indonesia – January 2025. <https://stats.napoleoncat.com/instagram-users-in-indonesia/2025/01/>
- Nasution, A. S., Situmorang, S. H., Fawzee, B. K., & Syamsuri, A. R. (April 30, 2024). BSI Mobile: Systematic Literature Review.
- OJK, O. (2025, Oktober 26). *Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan*. Retrieved from Otoritas Jasa Keuangan (OJK)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). *E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*.



© 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

- Prabowo, I. (2026). Aplikasi Perbankan BCA Digital Tembus 3 Juta Pengguna.
- Putri, Fataron, & Fuadi. (2023). Konsep E-Service Quality dan Penerapan Dimensi E-SERVQUAL pada Layanan Digital.
- Putri, N. E. (2025). Pengaruh E-Service Quality dan Customer Experience Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Blu by BCA Digital (Studi Kasus Wilayah Jabodetabek).
- Rahmawati, S. &. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Digital dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Bank Digital (atau judul serupa mengenai adaptasi konsep kepuasan pelanggan Kotler & Keller pada sektor perbankan digital/aplikasi mobile).
- Scuderia, A. M. (8 November 2024). *Preferensi Mobile Banking dan E-Wallet di Kalangan Generasi Muda*. GoodStats.
- Simanjuntak, K. F. (2025). PENGARUH MODEL PEMBELAJARAN KOOPERATIF TIPE TEAM ASSISTED INDIVIDUALIZATION (TAI) TERHADAP PENINGKATAN HASIL BELAJAR SISWA DI SMAS GKPI PADANG BULAN.
- Sotirios Zygiaris, Z. H. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Frontiers in Psychology (Volume 13)*.
- Sugiarti, M. &. (2022).
- Vadila, A. N. (2025). *PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG UNGARAN*.
- Vikas Singh, M. P. (2023). Service Quality, Customer Satisfaction And Customer Loyalty: A Comprehensive Literature Review.
- Wardhana, A. (Oktober 2024). *MODEL PENGUKURAN E-SERVICE QUALITY (Bab/Chapter dalam buku: Service Quality & e-Service Quality In The Digital Edge-Edisi Indonesia)*. Eureka Media Aksara.



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

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIGITAL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DIGITAL BANKING BLU BCA PADA GENERASI Z

Yth,

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden Penelitian

Perkenalkan, saya F. May Lin mahasiswa tingkat akhir Politeknik Negeri Jakarta, Jurusan Akuntansi, Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan. Saat ini saya sedang melakukan penelitian sebagai bagian dari tugas akhir dengan judul " Pengaruh Kualitas Layanan Digital Terhadap Kepuasan Pengguna Digital Banking Blu Bca Pada Generasi Z".

Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner ini. Jawaban yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan semata-mata digunakan untuk kepentingan akademis. Pengisian kuesioner ini tidak akan memakan waktu lama dan sangat berarti bagi keberhasilan penelitian ini. Saya sangat menghargai partisipasi dan kontribusi Bapak/Ibu/Saudara/i.

Atas waktu dan kesediaannya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

F. May Lin

Mahasiswa 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

Petunjuk Umum Pengisian Kuesioner:

1. Bacalah dan pahami seluruh pernyataan dengan teliti
2. Jawablah setiap pernyataan yang tersedia dalam kuesioner
3. Pilih jawaban yang sesuai dengan keadaan dan apa yang dirasakan
4. Tidak ada jawaban yang benar atau salah dalam kuesioner ini

I. Data Diri Responden

No.	Keterangan	Jenis Isian
1.	E- Mail	
2.	Nama	
3.	Jenis Kelamin	• Laki-laki • Perempuan
4.	Usia	• 17 – 20 Tahun • 21 – 24 Tahun • Diatas 25 Tahun
5.	Pekerjaan	• Pelajar/Mahasiswa • Karyawan • Wirausaha • Lainnya

I. Pernyataan Penelitian

Kriteria Jawaban:

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



Efficiency (X1)

No.	Pertanyaan	Skala				
		STSS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1.	Mudah memahami cara penggunaan aplikasi blu by BCA Digital.					
2.	Menu dan fitur aplikasi mudah ditemukan					
3.	Berpindah dari satu fitur ke fitur lainnya dengan mudah.					
4.	Aplikasi blu by BCA Digital dapat diakses dengan cepat saat digunakan.					
5.	Proses transaksi pada aplikasi blu by BCA Digital berlangsung dengan cepat.					
6.	Aplikasi blu by BCA Digital tidak membutuhkan waktu lama untuk memuat halaman.					
7.	Saya dapat menyelesaikan transaksi dengan mudah menggunakan aplikasi blu by BCA Digital.					
8.	Langkah-langkah transaksi dalam aplikasi mudah dipahami.					
9.	Saya jarang mengalami kesulitan saat melakukan transaksi melalui aplikasi blu by BCA 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Reliability (X2)

No.	Pertanyaan	Skala				
		STSS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1.	Aplikasi blu by BCA Digital berfungsi dengan stabil saat digunakan.					
2.	Aplikasi blu by BCA Digital jarang mengalami gangguan saat saya melakukan transaksi.					
3.	Sistem aplikasi tetap berjalan dengan baik meskipun digunakan dalam waktu yang lama.					
4.	Transaksi yang saya lakukan melalui aplikasi blu by BCA Digital berhasil diproses dengan baik.					
5.	Informasi saldo yang ditampilkan dalam aplikasi sesuai dengan kondisi sebenarnya.					
6.	Riwayat transaksi pada aplikasi ditampilkan secara akurat.					
7.	Saya jarang mengalami error saat menggunakan aplikasi blu by BCA Digital.					
8.	Gangguan sistem pada aplikasi tidak menghambat aktivitas transaksi saya.					
9.	Aplikasi blu by BCA Digital dapat digunakan dengan baik tanpa kendala teknis yang berarti.					

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Responsiveness (X3)

No.	Pertanyaan	Skala				
		STSS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1.	Customer service blu by BCA Digital merespons pertanyaan atau keluhan saya dengan cepat.					
2.	Saya memperoleh tanggapan dalam waktu yang wajar ketika membutuhkan bantuan.					
3.	Permasalahan yang saya laporkan segera ditindaklanjuti oleh customer service.					
4.	Solusi yang diberikan customer service sesuai dengan permasalahan yang saya alami.					
5.	Penjelasan yang diberikan customer service mudah dipahami.					
6.	Informasi yang diberikan customer service membantu menyelesaikan masalah saya.					
7.	Customer service siap membantu ketika saya membutuhkan bantuan.					
8.	Customer service memberikan pelayanan yang profesional.					
9.	Customer service mampu menjawab pertanyaan saya dengan baik.					



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

Customer Satisfaction (Y)

No.	Pertanyaan	Skala				
		STSS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1.	Saya merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh blu by BCA Digital.					
2.	Kualitas layanan blu by BCA Digital telah memenuhi kebutuhan saya.					
3.	Layanan yang diberikan oleh blu by BCA Digital sesuai dengan harapan saya.					
4.	Pengalaman menggunakan blu by BCA Digital sesuai dengan yang saya harapkan.					
5.	Saya merasa puas dengan pengalaman menggunakan aplikasi blu by BCA Digital.					
6.	Menggunakan aplikasi blu by BCA Digital memberikan pengalaman yang menyenangkan.					
7.	Saya berniat terus menggunakan blu by BCA Digital pada masa mendatang.					
8.	Saya akan menjadikan blu by BCA Digital sebagai salah satu pilihan utama layanan perbankan digital.					
9.	Saya bersedia merekomendasikan blu by BCA Digital kepada orang lain.					

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 Rekapitulasi Jawaban Responden

Variabel X1 Efficiency

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	Total X1
1	5	4	5	4	5	5	4	4	5	41
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
3	3	5	4	4	4	4	5	5	4	38
4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	42
5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	38
6	3	4	4	5	5	4	4	3	4	36
7	4	4	4	3	4	3	5	3	5	35
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
10	5	5	3	4	3	4	4	3	4	35
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
12	5	5	5	5	4	4	4	4	5	41
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
14	5	4	4	3	4	3	4	4	3	34
15	4	5	4	4	5	4	4	5	5	40
16	4	3	4	3	3	4	3	3	3	30
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
18	4	4	5	4	4	4	5	4	4	38
19	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44
20	4	3	4	5	3	3	4	4	3	33
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
22	4	5	4	5	5	4	5	5	5	42
23	4	4	5	4	4	4	4	5	4	38
24	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
25	3	4	3	3	4	3	3	4	4	31
26	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
28	5	4	4	4	5	5	5	4	3	39
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
30	3	4	3	3	4	3	3	3	4	30
31	4	3	4	4	4	4	4	4	3	34
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
33	4	4	4	4	4	3	4	5	4	36
34	4	4	4	4	5	5	5	5	5	41
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
36	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
37	4	3	4	4	3	4	3	4	4	33
38	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
39	5	5	5	5	5	4	5	5	4	43



© 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	3	3	3	3	3	3	3	28
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
43	4	5	5	4	4	4	4	4	4	38
44	5	4	5	4	4	4	5	5	5	41
45	3	3	4	4	5	3	5	4	4	35
46	5	4	5	5	4	4	5	5	5	42
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
48	3	3	4	1	4	4	4	3	4	30
49	4	4	5	5	4	4	4	4	4	38
50	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43
51	4	4	4	4	1	1	3	4	1	26
52	4	4	3	4	3	3	4	3	3	31
53	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43
54	4	4	5	4	4	4	5	4	4	38
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
56	4	5	5	5	5	4	5	5	5	43
57	4	4	4	5	5	5	4	4	5	40
58	4	4	3	4	3	3	4	4	4	33
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
60	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37
61	4	4	3	1	1	4	3	3	4	27
62	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
64	3	4	4	4	3	4	5	5	4	36
65	4	4	3	4	4	5	4	5	4	37
66	3	4	4	3	3	4	4	4	5	34
67	5	5	5	5	5	4	4	5	5	43
68	4	3	3	4	4	4	4	3	4	33
69	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
70	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
71	3	3	3	3	4	4	1	3	1	25
72	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
73	4	4	4	5	5	4	4	5	5	40
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
77	4	4	3	5	4	3	4	4	3	34
78	5	5	5	5	4	4	5	5	3	41
79	4	4	3	3	5	3	5	5	4	36
80	5	5	4	4	4	4	5	4	5	40
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
83	5	5	5	4	4	5	4	4	4	40



© 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

84	5	4	5	5	4	4	5	5	5	42
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
86	5	4	3	4	5	4	3	3	4	35
87	4	5	5	4	4	3	3	4	3	35
88	3	5	4	4	3	5	4	5	4	37
89	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
90	4	4	4	4	5	5	5	4	4	39
91	5	4	5	5	5	5	5	4	4	42
92	4	5	5	5	5	5	5	5	4	43
93	5	4	5	4	4	4	4	4	4	38
94	4	4	4	4	4	4	4	5	5	38
95	5	3	4	4	4	4	4	4	4	36
96	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
97	4	5	5	4	4	4	4	5	5	40
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
99	5	4	4	4	4	5	5	5	5	41
100	5	5	5	4	3	3	3	4	4	36

**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

Variabel X2 Reliability

No.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	Total X2
1	5	4	5	4	5	5	4	4	5	41
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	38
4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	39
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
6	3	3	4	4	5	4	3	3	4	33
7	5	5	4	5	4	3	4	3	3	36
8	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
10	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
14	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
15	5	4	4	4	4	5	5	4	5	40
16	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
18	4	4	5	4	4	4	4	4	5	38
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
20	3	4	3	4	5	5	3	4	3	34
21	4	4	4	4	4	5	3	3	4	35
22	5	4	5	5	5	5	4	5	4	42
23	4	4	5	5	4	4	4	4	5	39
24	5	5	4	5	4	5	5	4	4	41
25	3	3	3	4	4	4	3	3	3	30
26	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
28	4	4	5	5	5	5	4	4	4	40
29	4	4	3	4	3	4	4	4	5	35
30	3	3	3	4	4	4	3	3	3	30
31	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
33	4	3	4	4	5	4	4	4	4	36
34	5	4	4	5	5	5	4	4	4	40
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
37	3	4	4	3	3	3	4	3	3	30
38	4	3	4	4	4	4	3	3	3	32
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
40	4	3	4	3	4	4	4	1	3	30
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
43	4	3	4	4	4	4	4	3	4	34
44	4	3	4	4	5	5	4	4	4	37
45	4	3	4	4	4	5	4	4	4	36
46	5	5	4	5	5	5	4	3	3	39
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
48	3	4	4	4	5	4	4	1	3	32
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
50	5	5	5	5	4	5	4	4	4	41
51	3	1	4	3	5	4	4	4	3	31
52	3	3	3	3	4	4	3	3	3	29
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
56	5	4	5	3	4	3	4	4	3	35
57	3	3	3	4	4	4	3	3	3	30
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
60	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
61	3	4	4	3	5	3	4	1	4	31
62	4	5	5	4	5	4	4	4	4	39
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
65	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37
66	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37
67	4	4	5	5	5	4	5	5	5	42
68	4	5	4	4	5	4	4	4	4	38
69	4	3	3	3	4	3	3	3	3	29
70	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33
71	4	1	4	3	4	3	1	4	3	27
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
73	5	4	5	5	5	4	4	5	4	41
74	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
77	4	4	3	4	4	4	4	4	3	34
78	4	4	4	4	5	5	5	5	5	41
79	3	4	3	5	5	5	3	3	4	35
80	5	4	4	5	5	5	4	4	5	41
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
83	4	4	5	4	5	4	5	5	5	41
84	5	5	5	5	5	4	5	4	4	42
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45



© 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

86	4	3	4	5	4	4	3	3	4	34
87	4	4	4	4	5	3	4	4	3	35
88	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
90	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31
91	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39
92	4	5	5	4	4	4	4	4	4	38
93	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
95	4	4	4	5	5	5	5	4	4	40
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
97	5	5	5	5	4	4	4	4	4	40
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
99	4	4	4	4	5	4	5	4	4	38
100	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30

**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

Variabel X3 Responsiveness

No.	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	Total X3
1	4	5	4	4	4	5	4	4	5	39
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	39
6	4	3	3	3	3	3	4	4	4	31
7	4	3	4	4	3	4	3	3	3	31
8	3	4	3	3	4	4	3	3	3	30
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
10	4	3	4	4	3	3	4	4	4	33
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
12	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
15	4	4	5	4	5	5	4	5	4	40
16	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
17	5	5	4	5	4	4	4	4	4	39
18	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
20	3	3	4	4	4	3	3	4	4	32
21	3	3	4	3	5	4	5	5	5	37
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
23	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37
24	4	4	4	4	4	5	5	4	4	38
25	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
28	4	3	3	4	5	5	4	5	5	38
29	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
30	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
31	4	4	4	3	3	3	3	3	3	30
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
33	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
34	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
37	3	3	4	4	4	4	4	3	3	32
38	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
40	3	3	3	3	3	5	3	3	3	29
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

42	5	5	5	4	5	4	4	5	5	42
43	5	5	5	5	5	4	5	4	4	42
44	5	4	5	4	4	4	5	5	5	41
45	4	4	4	4	3	3	3	3	4	32
46	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43
47	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
48	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34
49	4	4	3	3	4	3	4	3	3	31
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
52	4	4	4	3	4	3	4	4	4	34
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
55	3	3	4	3	4	3	4	4	4	32
56	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
57	4	4	4	3	3	3	4	3	3	31
58	4	4	4	4	3	3	3	3	4	32
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
64	3	4	4	3	3	4	3	3	3	30
65	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
66	5	3	4	4	4	4	4	4	4	36
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
69	4	3	3	4	4	4	3	3	4	32
70	3	4	4	3	3	3	3	4	3	30
71	3	3	3	4	4	4	3	3	3	30
72	3	4	3	4	3	4	4	4	3	32
73	3	4	5	4	5	3	4	4	4	36
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
77	4	4	4	3	4	5	4	4	5	37
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
79	5	5	4	4	4	3	5	5	4	39
80	4	4	3	4	3	4	3	4	4	33
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
82	4	4	4	3	3	3	3	3	3	30
83	4	4	4	4	3	4	3	3	3	32
84	5	4	4	4	3	4	3	3	4	34
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45



© 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

86	4	3	4	4	3	3	3	3	3	30
87	4	4	5	4	4	3	4	5	4	37
88	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
90	3	3	4	3	4	4	3	3	3	30
91	4	3	4	5	4	4	5	4	5	38
92	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
93	5	5	5	5	4	4	5	5	5	43
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
95	4	4	4	4	4	5	5	5	5	40
96	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
99	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
100	4	4	4	4	4	3	3	3	3	32

**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

Variabel Y Customer Satisfaction

No.	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Total Y
1	4	4	4	5	5	4	5	5	4	40
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	43
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
6	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
7	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34
8	3	3	4	3	3	3	3	4	4	30
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
10	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30
11	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
12	4	5	5	5	5	4	4	4	4	40
13	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16	3	4	3	3	3	4	3	3	3	29
17	4	4	5	5	5	4	4	4	5	40
18	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
20	3	3	4	3	4	4	5	3	5	34
21	4	4	3	3	4	3	3	4	3	31
22	5	5	5	5	5	5	4	3	4	41
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
24	4	4	4	3	4	4	3	3	5	34
25	3	3	3	3	3	3	4	4	3	29
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
27	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
28	5	4	5	4	4	5	5	5	5	42
29	4	3	3	3	4	3	4	3	3	30
30	3	3	3	3	4	4	3	3	3	29
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
33	4	3	3	3	4	4	4	4	4	33
34	5	5	4	5	5	4	4	5	4	41
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
36	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
37	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
38	4	4	4	4	4	4	5	5	4	38
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
40	3	4	3	4	4	3	3	3	4	31
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
43	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
44	4	4	4	4	4	4	5	5	4	38
45	3	4	4	4	3	3	5	5	4	35
46	4	5	5	5	4	5	5	4	4	41
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
48	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
49	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
50	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
51	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
52	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
55	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
58	4	4	4	4	4	5	4	3	3	35
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
61	4	3	1	3	3	3	4	4	3	28
62	4	4	5	5	5	5	4	4	4	40
63	4	4	4	3	3	3	3	3	3	30
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
65	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
67	5	5	5	5	5	5	5	3	4	42
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
69	3	3	4	4	3	4	4	4	4	33
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
71	3	3	4	3	1	3	3	1	3	24
72	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
73	4	4	3	4	4	4	4	4	3	34
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
77	5	4	4	4	5	4	4	4	4	38
78	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39
79	4	4	3	4	5	5	4	3	5	37
80	4	4	4	4	4	4	4	5	5	38
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
82	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45



© 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

86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
87	3	4	3	4	4	3	3	3	3	30
88	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
89	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
90	4	3	4	4	4	3	3	3	3	31
91	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
92	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
95	4	4	4	4	3	4	3	3	4	33
96	5	5	5	5	4	4	5	5	5	43
97	4	5	5	5	4	4	4	4	4	39
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
99	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
100	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

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

Lampiran 3 Uji Instrumen Data

Uji Validitas

Variabel	Indikator	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
Efficiency	X1.1	0,577	0,163	Valid
	X1.2	0,641	0,163	Valid
	X1.3	0,690	0,163	Valid
	X1.4	0,666	0,163	Valid
	X1.5	0,675	0,163	Valid
	X1.6	0,591	0,163	Valid
	X1.7	0,742	0,163	Valid
	X1.8	0,755	0,163	Valid
	X1.9	0,666	0,163	Valid
Reliability	X2.1	0,746	0,163	Valid
	X2.2	0,684	0,163	Valid
	X2.3	0,707	0,163	Valid
	X2.4	0,772	0,163	Valid
	X2.5	0,643	0,163	Valid
	X2.6	0,723	0,163	Valid
	X2.7	0,707	0,163	Valid
	X2.8	0,715	0,163	Valid
	X2.9	0,750	0,163	Valid
Responsiveness	X3.1	0,766	0,163	Valid
	X3.2	0,747	0,163	Valid
	X3.3	0,731	0,163	Valid
	X3.4	0,766	0,163	Valid
	X3.5	0,722	0,163	Valid
	X3.6	0,707	0,163	Valid
	X3.7	0,725	0,163	Valid
	X3.8	0,755	0,163	Valid
	X3.9	0,764	0,163	Valid



© 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

Customer Satisfaction	Y1.1	0,817	0,163	Valid
	Y1.2	0,801	0,163	Valid
	Y1.3	0,779	0,163	Valid
	Y1.4	0,808	0,163	Valid
	Y1.5	0,756	0,163	Valid
	Y1.6	0,758	0,163	Valid
	Y1.7	0,683	0,163	Valid
	Y1.8	0,653	0,163	Valid
	Y1.9	0,687	0,163	Valid

Uji Reliability

Cronbach's Alpha	N of Items
,973	36

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik

Tests of Normality

Kode	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Posttest Sampel	,055	100	,200	,975	100	,055
Posttest Populasi	,070	100	,200	,972	100	,031

Test of Homogeneity of Variance

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Based on Mean	2,800	1	198	,096
Based on Median	2,686	1	198	,103
Based on Median and with adjusted df	2,686	1	182,668	,103
Based on trimmed mean	2,709	1	198	,101

Hak Cipta :

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

Lampiran 5 Uji Hipotesis

Uji T (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,496	2,224		1,572	,119
EFFICIENCY	,244	,102	,240	2,400	,018
RELIABILITY	,257	,101	,264	2,552	,012
RESPONSIVENESS	,382	,068	,430	5,633	,000

Uji F (Stimulan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1798,325	3	599,442	73,390	,00
Residual	784,115	96	8,168		
Total	2582,440	99			

Uji Koefisien Determinan (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,834 ^a	,696	,687	2,858

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

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
1	0,9877	0,9969	0,9995	0,9999	1,0000
2	0,9000	0,9500	0,9800	0,9900	0,9990
3	0,8054	0,8783	0,9343	0,9587	0,9911
4	0,7293	0,8114	0,8822	0,9172	0,9741
5	0,6694	0,7545	0,8329	0,8745	0,9509
6	0,6215	0,7067	0,7887	0,8343	0,9249
7	0,5822	0,6664	0,7498	0,7977	0,8983
8	0,5494	0,6319	0,7155	0,7646	0,8721
9	0,5214	0,6021	0,6851	0,7348	0,8470
10	0,4973	0,5760	0,6581	0,7079	0,8233
11	0,4762	0,5529	0,6339	0,6835	0,8010
12	0,4575	0,5324	0,6120	0,6614	0,7800
13	0,4409	0,5140	0,5923	0,6411	0,7604
14	0,4259	0,4973	0,5742	0,6226	0,7419
15	0,4124	0,4821	0,5577	0,6055	0,7247
16	0,4000	0,4683	0,5425	0,5897	0,7084
17	0,3887	0,4555	0,5285	0,5751	0,6932
18	0,3783	0,4438	0,5155	0,5614	0,6788
19	0,3687	0,4329	0,5034	0,5487	0,6652
20	0,3598	0,4227	0,4921	0,5368	0,6524
21	0,3515	0,4132	0,4815	0,5256	0,6402
22	0,3438	0,4044	0,4716	0,5151	0,6287
23	0,3365	0,3961	0,4622	0,5052	0,6178
24	0,3297	0,3882	0,4534	0,4958	0,6074
25	0,3233	0,3809	0,4451	0,4869	0,5974
26	0,3172	0,3739	0,4372	0,4785	0,5880
27	0,3115	0,3673	0,4297	0,4705	0,5790
28	0,3061	0,3610	0,4226	0,4629	0,5703
29	0,3009	0,3550	0,4158	0,4556	0,5620
30	0,2960	0,3494	0,4093	0,4487	0,5541
31	0,2913	0,3440	0,4032	0,4421	0,5465
32	0,2869	0,3388	0,3972	0,4357	0,5392
33	0,2826	0,3338	0,3916	0,4296	0,5322
34	0,2785	0,3291	0,3862	0,4238	0,5254
35	0,2746	0,3246	0,3810	0,4182	0,5189
36	0,2709	0,3202	0,3760	0,4128	0,5126
37	0,2673	0,3160	0,3712	0,4076	0,5066
38	0,2638	0,3120	0,3665	0,4026	0,5007
39	0,2605	0,3081	0,3621	0,3978	0,4950
40	0,2573	0,3044	0,3578	0,3932	0,4896
41	0,2542	0,3008	0,3536	0,3887	0,4843

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

42	0,2512	0,2973	0,3496	0,3843	0,4791
43	0,2483	0,2940	0,3457	0,3801	0,4742
44	0,2455	0,2907	0,3420	0,3761	0,4694
45	0,2429	0,2876	0,3384	0,3721	0,4647
46	0,2403	0,2845	0,3348	0,3683	0,4601
47	0,2377	0,2816	0,3314	0,3646	0,4557
48	0,2353	0,2787	0,3281	0,3610	0,4514
49	0,2329	0,2759	0,3249	0,3575	0,4473
50	0,2306	0,2732	0,3218	0,3542	0,4432
51	0,2284	0,2706	0,3188	0,3509	0,4393
52	0,2262	0,2681	0,3158	0,3477	0,4354
53	0,2241	0,2656	0,3129	0,3445	0,4317
54	0,2221	0,2632	0,3102	0,3415	0,4280
55	0,2201	0,2609	0,3074	0,3385	0,4244
56	0,2181	0,2586	0,3048	0,3357	0,4210
57	0,2162	0,2564	0,3022	0,3328	0,4176
58	0,2144	0,2542	0,2997	0,3301	0,4143
59	0,2126	0,2521	0,2972	0,3274	0,4110
60	0,2108	0,2500	0,2948	0,3248	0,4079
61	0,2091	0,2480	0,2925	0,3223	0,4048
62	0,2075	0,2461	0,2902	0,3198	0,4018
63	0,2058	0,2441	0,2880	0,3173	0,3988
64	0,2042	0,2423	0,2858	0,3150	0,3959
65	0,2027	0,2404	0,2837	0,3126	0,3931
66	0,2012	0,2387	0,2816	0,3104	0,3903
67	0,1997	0,2369	0,2796	0,3081	0,3876
68	0,1982	0,2352	0,2776	0,3060	0,3850
69	0,1968	0,2335	0,2756	0,3038	0,3823
70	0,1954	0,2319	0,2737	0,3017	0,3798
71	0,1940	0,2303	0,2718	0,2997	0,3773
72	0,1927	0,2287	0,2700	0,2977	0,3748
73	0,1914	0,2272	0,2682	0,2957	0,3724
74	0,1901	0,2257	0,2664	0,2938	0,3701
75	0,1888	0,2242	0,2647	0,2919	0,3678
76	0,1876	0,2227	0,2630	0,2900	0,3655
77	0,1864	0,2213	0,2613	0,2882	0,3633
78	0,1852	0,2199	0,2597	0,2864	0,3611
79	0,1841	0,2185	0,2581	0,2847	0,3589
80	0,1829	0,2172	0,2565	0,2830	0,3568
81	0,1818	0,2159	0,2550	0,2813	0,3547
82	0,1807	0,2146	0,2535	0,2796	0,3527
83	0,1796	0,2133	0,2520	0,2780	0,3507
84	0,1786	0,2120	0,2505	0,2764	0,3487
85	0,1775	0,2108	0,2491	0,2748	0,3468
86	0,1765	0,2096	0,2477	0,2732	0,3449
87	0,1755	0,2084	0,2463	0,2717	0,3430



© 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

88	0,1745	0,2072	0,2449	0,2702	0,3412
89	0,1735	0,2061	0,2435	0,2687	0,3393
90	0,1726	0,2050	0,2422	0,2673	0,3375
91	0,1716	0,2039	0,2409	0,2659	0,3358
92	0,1707	0,2028	0,2396	0,2645	0,3341
93	0,1698	0,2017	0,2384	0,2631	0,3323
94	0,1689	0,2006	0,2371	0,2617	0,3307
95	0,1680	0,1996	0,2359	0,2604	0,3290
96	0,1671	0,1986	0,2347	0,2591	0,3274
97	0,1663	0,1975	0,2335	0,2578	0,3258
98	0,1654	0,1966	0,2324	0,2565	0,3242
99	0,1646	0,1956	0,2312	0,2552	0,3226
100	0,1638	0,1946	0,2301	0,2540	0,3211

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Lampiran 7 T Tabel

Pr	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,001
df	0,50	0,20	0,10	0,050	0,02	0,010	0,002
1	1,0000 0	3,0776 8	6,3137 5	12,7062 0	31,8205 2	63,6567 4	318,3088 4
2	0,8165 0	1,8856 2	2,9199 9	4,30265	6,96456	9,92484	22,32712
3	0,7648 9	1,6377 4	2,3533 6	3,18245	4,54070	5,84091	10,21453
4	0,7407 0	1,5332 1	2,1318 5	2,77645	3,74695	4,60409	7,17318
5	0,7266 9	1,4758 8	2,0150 5	2,57058	3,36493	4,03214	5,89343
6	0,7175 6	1,4397 6	1,9431 8	2,44691	3,14267	3,70743	5,20763
7	0,7111 4	1,4149 2	1,8945 8	2,36462	2,99795	3,49948	4,78529
8	0,7063 9	1,3968 2	1,8595 5	2,30600	2,89646	3,35539	4,50079
9	0,7027 2	1,3830 3	1,8331 1	2,26216	2,82144	3,24984	4,29681
10	0,6998 1	1,3721 8	1,8124 6	2,22814	2,76377	3,16927	4,14370
11	0,6974 5	1,3634 3	1,7958 8	2,20099	2,71808	3,10581	4,02470
12	0,6954 8	1,3562 2	1,7822 9	2,17881	2,68100	3,05454	3,92963
13	0,6938 3	1,3501 7	1,7709 3	2,16037	2,65031	3,01228	3,85198
14	0,6924 2	1,3450 3	1,7613 1	2,14479	2,62449	2,97684	3,78739
15	0,6912 0	1,3406 1	1,7530 5	2,13145	2,60248	2,94671	3,73283
16	0,6901 3	1,3367 6	1,7458 8	2,11991	2,58349	2,92078	3,68615
17	0,6892 0	1,3333 8	1,7396 1	2,10982	2,56693	2,89823	3,64577
18	0,6883 6	1,3303 9	1,7340 6	2,10092	2,55238	2,87844	3,61048
19	0,6876 2	1,3277 3	1,7291 3	2,09302	2,53948	2,86093	3,57940
20	0,6869 5	1,3253 4	1,7247 2	2,08596	2,52798	2,84534	3,55181
21	0,6863 5	1,3231 9	1,7207 4	2,07961	2,51765	2,83136	3,52715

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

22	0,6858 1	1,3212 4	1,7171 4	2,07387	2,50832	2,81876	3,50499
23	0,6853 1	1,3194 6	1,7138 7	2,06866	2,49987	2,80734	3,48496
24	0,6848 5	1,3178 4	1,7108 8	2,06390	2,49216	2,79694	3,46678
25	0,6844 3	1,3163 5	1,7081 4	2,05954	2,48511	2,78744	3,45019
26	0,6840 4	1,3149 7	1,7056 2	2,05553	2,47863	2,77871	3,43500
27	0,6836 8	1,3137 0	1,7032 9	2,05183	2,47266	2,77068	3,42103
28	0,6833 5	1,3125 3	1,7011 3	2,04841	2,46714	2,76326	3,40816
29	0,6830 4	1,3114 3	1,6991 3	2,04523	2,46202	2,75639	3,39624
30	0,6827 6	1,3104 2	1,6972 6	2,04227	2,45726	2,75000	3,38518
31	0,6824 9	1,3094 6	1,6955 2	2,03951	2,45282	2,74404	3,37490
32	0,6822 3	1,3085 7	1,6938 9	2,03693	2,44868	2,73848	3,36531
33	0,6820 0	1,3077 4	1,6923 6	2,03452	2,44479	2,73328	3,35634
34	0,6817 7	1,3069 5	1,6909 2	2,03224	2,44115	2,72839	3,34793
35	0,6815 6	1,3062 1	1,6895 7	2,03011	2,43772	2,72381	3,34005
36	0,6813 7	1,3055 1	1,6883 0	2,02809	2,43449	2,71948	3,33262
37	0,6811 8	1,3048 5	1,6870 9	2,02619	2,43145	2,71541	3,32563
38	0,6810 0	1,3042 3	1,6859 5	2,02439	2,42857	2,71156	3,31903
39	0,6808 3	1,3036 4	1,6848 8	2,02269	2,42584	2,70791	3,31279
40	0,6806 7	1,3030 8	1,6838 5	2,02108	2,42326	2,70446	3,30688
41	0,6805 2	1,3025 4	1,6828 8	2,01954	2,42080	2,70118	3,30127
42	0,6803 8	1,3020 4	1,6819 5	2,01808	2,41847	2,69807	3,29595
43	0,6802 4	1,3015 5	1,6810 7	2,01669	2,41625	2,69510	3,29089
44	0,6801 1	1,3010 9	1,6802 3	2,01537	2,41413	2,69228	3,28607



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

45	0,6799 8	1,3006 5	1,6794 3	2,01410	2,41212	2,68959	3,28148
46	0,6798 6	1,3002 3	1,6786 6	2,01290	2,41019	2,68701	3,27710
47	0,6797 5	1,2998 2	1,6779 3	2,01174	2,40835	2,68456	3,27291
48	0,6796 4	1,2994 4	1,6772 2	2,01063	2,40658	2,68220	3,26891
49	0,6795 3	1,2990 7	1,6765 5	2,00958	2,40489	2,67995	3,26508
50	0,6794 3	1,2987 1	1,6759 1	2,00856	2,40327	2,67779	3,26141
51	0,6793 3	1,2983 7	1,6752 8	2,00758	2,40172	2,67572	3,25789
52	0,6792 4	1,2980 5	1,6746 9	2,00665	2,40022	2,67373	3,25451
53	0,6791 5	1,2977 3	1,6741 2	2,00575	2,39879	2,67182	3,25127
54	0,6790 6	1,2974 3	1,6735 6	2,00488	2,39741	2,66998	3,24815
55	0,6789 8	1,2971 3	1,6730 3	2,00404	2,39608	2,66822	3,24515
56	0,6789 0	1,2968 5	1,6725 2	2,00324	2,39480	2,66651	3,24226
57	0,6788 2	1,2965 8	1,6720 3	2,00247	2,39357	2,66487	3,23948
58	0,6787 4	1,2963 2	1,6715 5	2,00172	2,39238	2,66329	3,23680
59	0,6786 7	1,2960 7	1,6710 9	2,00100	2,39123	2,66176	3,23421
60	0,6786 0	1,2958 2	1,6706 5	2,00030	2,39012	2,66028	3,23171
61	0,6785 3	1,2955 8	1,6702 2	1,99962	2,38905	2,65886	3,22930
62	0,6784 7	1,2953 6	1,6698 0	1,99897	2,38801	2,65748	3,22696
63	0,6784 0	1,2951 3	1,6694 0	1,99834	2,38701	2,65615	3,22471
64	0,6783 4	1,2949 2	1,6690 1	1,99773	2,38604	2,65485	3,22253
65	0,6782 8	1,2947 1	1,6686 4	1,99714	2,38510	2,65360	3,22041
66	0,6782 3	1,2945 1	1,6682 7	1,99656	2,38419	2,65239	3,21837
67	0,6781 7	1,2943 2	1,6679 2	1,99601	2,38330	2,65122	3,21639



© 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

68	0,6781 1	1,2941 3	1,6675 7	1,99547	2,38245	2,65008	3,21446
69	0,6780 6	1,2939 4	1,6672 4	1,99495	2,38161	2,64898	3,21260
70	0,6780 1	1,2937 6	1,6669 1	1,99444	2,38081	2,64790	3,21079
71	0,6779 6	1,2935 9	1,6666 0	1,99394	2,38002	2,64686	3,20903
72	0,6779 1	1,2934 2	1,6662 9	1,99346	2,37926	2,64585	3,20733
73	0,6778 7	1,2932 6	1,6660 0	1,99300	2,37852	2,64487	3,20567
74	0,6778 2	1,2931 0	1,6657 1	1,99254	2,37780	2,64391	3,20406
75	0,6777 8	1,2929 4	1,6654 3	1,99210	2,37710	2,64298	3,20249
76	0,6777 3	1,2927 9	1,6651 5	1,99167	2,37642	2,64208	3,20096
77	0,6776 9	1,2926 4	1,6648 8	1,99125	2,37576	2,64120	3,19948
78	0,6776 5	1,2925 0	1,6646 2	1,99085	2,37511	2,64034	3,19804
79	0,6776 1	1,2923 6	1,6643 7	1,99045	2,37448	2,63950	3,19663
80	0,6775 7	1,2922 2	1,6641 2	1,99006	2,37387	2,63869	3,19526
81	0,6775 3	1,2920 9	1,6638 8	1,98969	2,37327	2,63790	3,19392
82	0,6774 9	1,2919 6	1,6636 5	1,98932	2,37269	2,63712	3,19262
83	0,6774 6	1,2918 3	1,6634 2	1,98896	2,37212	2,63637	3,19135
84	0,6774 2	1,2917 1	1,6632 0	1,98861	2,37156	2,63563	3,19011
85	0,6773 9	1,2915 9	1,6629 8	1,98827	2,37102	2,63491	3,18890
86	0,6773 5	1,2914 7	1,6627 7	1,98793	2,37049	2,63421	3,18772
87	0,6773 2	1,2913 6	1,6625 6	1,98761	2,36998	2,63353	3,18657
88	0,6772 9	1,2912 5	1,6623 5	1,98729	2,36947	2,63286	3,18544
89	0,6772 6	1,2911 4	1,6621 6	1,98698	2,36898	2,63220	3,18434
90	0,6772 3	1,2910 3	1,6619 6	1,98667	2,36850	2,63157	3,18327



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

91	0,6772 0	1,2909 2	1,6617 7	1,98638	2,36803	2,63094	3,18222
92	0,6771 7	1,2908 2	1,6615 9	1,98609	2,36757	2,63033	3,18119
93	0,6771 4	1,2907 2	1,6614 0	1,98580	2,36712	2,62973	3,18019
94	0,6771 1	1,2906 2	1,6612 3	1,98552	2,36667	2,62915	3,17921
95	0,6770 8	1,2905 3	1,6610 5	1,98525	2,36624	2,62858	3,17825
96	0,6770 5	1,2904 3	1,6608 8	1,98498	2,36582	2,62802	3,17731
97	0,6770 3	1,2903 4	1,6607 1	1,98472	2,36541	2,62747	3,17639
98	0,6770 0	1,2902 5	1,6605 5	1,98447	2,36500	2,62693	3,17549
99	0,6769 8	1,2901 6	1,6603 9	1,98422	2,36461	2,62641	3,17460
100	0,6769 5	1,2900 7	1,6602 3	1,98397	2,36422	2,62589	3,17374

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Lampiran 8 F Tabel

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1	161	199	216	225	230	234	237	239
2	18,51	19,00	19,16	19,25	19,30	19,33	19,35	19,37
3	10,13	9,55	9,28	9,12	9,01	8,94	8,89	8,85
4	7,71	6,94	6,59	6,39	6,26	6,16	6,09	6,04
5	6,61	5,79	5,41	5,19	5,05	4,95	4,88	4,82
6	5,99	5,14	4,76	4,53	4,39	4,28	4,21	4,15
7	5,59	4,74	4,35	4,12	3,97	3,87	3,79	3,73
8	5,32	4,46	4,07	3,84	3,69	3,58	3,50	3,44
9	5,12	4,26	3,86	3,63	3,48	3,37	3,29	3,23
10	4,96	4,10	3,71	3,48	3,33	3,22	3,14	3,07
11	4,84	3,98	3,59	3,36	3,20	3,09	3,01	2,95
12	4,75	3,89	3,49	3,26	3,11	3,00	2,91	2,85
13	4,67	3,81	3,41	3,18	3,03	2,92	2,83	2,77
14	4,60	3,74	3,34	3,11	2,96	2,85	2,76	2,70
15	4,54	3,68	3,29	3,06	2,90	2,79	2,71	2,64
16	4,49	3,63	3,24	3,01	2,85	2,74	2,66	2,59
17	4,45	3,59	3,20	2,96	2,81	2,70	2,61	2,55
18	4,41	3,55	3,16	2,93	2,77	2,66	2,58	2,51
19	4,38	3,52	3,13	2,90	2,74	2,63	2,54	2,48
20	4,35	3,49	3,10	2,87	2,71	2,60	2,51	2,45
21	4,32	3,47	3,07	2,84	2,68	2,57	2,49	2,42
22	4,30	3,44	3,05	2,82	2,66	2,55	2,46	2,40
23	4,28	3,42	3,03	2,80	2,64	2,53	2,44	2,37
24	4,26	3,40	3,01	2,78	2,62	2,51	2,42	2,36
25	4,24	3,39	2,99	2,76	2,60	2,49	2,40	2,34
26	4,23	3,37	2,98	2,74	2,59	2,47	2,39	2,32
27	4,21	3,35	2,96	2,73	2,57	2,46	2,37	2,31
28	4,20	3,34	2,95	2,71	2,56	2,45	2,36	2,29
29	4,18	3,33	2,93	2,70	2,55	2,43	2,35	2,28
30	4,17	3,32	2,92	2,69	2,53	2,42	2,33	2,27
31	4,16	3,30	2,91	2,68	2,52	2,41	2,32	2,25
32	4,15	3,29	2,90	2,67	2,51	2,40	2,31	2,24
33	4,14	3,28	2,89	2,66	2,50	2,39	2,30	2,23
34	4,13	3,28	2,88	2,65	2,49	2,38	2,29	2,23
35	4,12	3,27	2,87	2,64	2,49	2,37	2,29	2,22
36	4,11	3,26	2,87	2,63	2,48	2,36	2,28	2,21
37	4,11	3,25	2,86	2,63	2,47	2,36	2,27	2,20

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

38	4,10	3,24	2,85	2,62	2,46	2,35	2,26	2,19
39	4,09	3,24	2,85	2,61	2,46	2,34	2,26	2,19
40	4,08	3,23	2,84	2,61	2,45	2,34	2,25	2,18
41	4,08	3,23	2,83	2,60	2,44	2,33	2,24	2,17
42	4,07	3,22	2,83	2,59	2,44	2,32	2,24	2,17
43	4,07	3,21	2,82	2,59	2,43	2,32	2,23	2,16
44	4,06	3,21	2,82	2,58	2,43	2,31	2,23	2,16
45	4,06	3,20	2,81	2,58	2,42	2,31	2,22	2,15
46	4,05	3,20	2,81	2,57	2,42	2,30	2,22	2,15
47	4,05	3,20	2,80	2,57	2,41	2,30	2,21	2,14
48	4,04	3,19	2,80	2,57	2,41	2,29	2,21	2,14
49	4,04	3,19	2,79	2,56	2,40	2,29	2,20	2,13
50	4,03	3,18	2,79	2,56	2,40	2,29	2,20	2,13
51	4,03	3,18	2,79	2,55	2,40	2,28	2,20	2,13
52	4,03	3,18	2,78	2,55	2,39	2,28	2,19	2,12
53	4,02	3,17	2,78	2,55	2,39	2,28	2,19	2,12
54	4,02	3,17	2,78	2,54	2,39	2,27	2,18	2,12
55	4,02	3,16	2,77	2,54	2,38	2,27	2,18	2,11
56	4,01	3,16	2,77	2,54	2,38	2,27	2,18	2,11
57	4,01	3,16	2,77	2,53	2,38	2,26	2,18	2,11
58	4,01	3,16	2,76	2,53	2,37	2,26	2,17	2,10
59	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37	2,26	2,17	2,10
60	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37	2,25	2,17	2,10
61	4,00	3,15	2,76	2,52	2,37	2,25	2,16	2,09
62	4,00	3,15	2,75	2,52	2,36	2,25	2,16	2,09
63	3,99	3,14	2,75	2,52	2,36	2,25	2,16	2,09
64	3,99	3,14	2,75	2,52	2,36	2,24	2,16	2,09
65	3,99	3,14	2,75	2,51	2,36	2,24	2,15	2,08
66	3,99	3,14	2,74	2,51	2,35	2,24	2,15	2,08
67	3,98	3,13	2,74	2,51	2,35	2,24	2,15	2,08
68	3,98	3,13	2,74	2,51	2,35	2,24	2,15	2,08
69	3,98	3,13	2,74	2,50	2,35	2,23	2,15	2,08
70	3,98	3,13	2,74	2,50	2,35	2,23	2,14	2,07
71	3,98	3,13	2,73	2,50	2,34	2,23	2,14	2,07
72	3,97	3,12	2,73	2,50	2,34	2,23	2,14	2,07
73	3,97	3,12	2,73	2,50	2,34	2,23	2,14	2,07
74	3,97	3,12	2,73	2,50	2,34	2,22	2,14	2,07
75	3,97	3,12	2,73	2,49	2,34	2,22	2,13	2,06
76	3,97	3,12	2,72	2,49	2,33	2,22	2,13	2,06
77	3,97	3,12	2,72	2,49	2,33	2,22	2,13	2,06
78	3,96	3,11	2,72	2,49	2,33	2,22	2,13	2,06



© 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

79	3,96	3,11	2,72	2,49	2,33	2,22	2,13	2,06
80	3,96	3,11	2,72	2,49	2,33	2,21	2,13	2,06
81	3,96	3,11	2,72	2,48	2,33	2,21	2,12	2,05
82	3,96	3,11	2,72	2,48	2,33	2,21	2,12	2,05
83	3,96	3,11	2,71	2,48	2,32	2,21	2,12	2,05
84	3,95	3,11	2,71	2,48	2,32	2,21	2,12	2,05
85	3,95	3,10	2,71	2,48	2,32	2,21	2,12	2,05
86	3,95	3,10	2,71	2,48	2,32	2,21	2,12	2,05
87	3,95	3,10	2,71	2,48	2,32	2,20	2,12	2,05
88	3,95	3,10	2,71	2,48	2,32	2,20	2,12	2,05
89	3,95	3,10	2,71	2,47	2,32	2,20	2,11	2,04
90	3,95	3,10	2,71	2,47	2,32	2,20	2,11	2,04
91	3,95	3,10	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04
92	3,94	3,10	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04
93	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04
94	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04
95	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04
96	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,19	2,11	2,04
97	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,19	2,11	2,04
98	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31	2,19	2,10	2,03
99	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31	2,19	2,10	2,03
100	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31	2,19	2,10	2,03

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Lampiran 9 Lembar Bimbingan

LEMBAR PERSETUJUAN UNTUK SIDANG AKHIR SKRIPSI

Pada tanggal 25/06/2026 skripsi yang disusun oleh:

Nama : F. May Lin
NIM : 2204421017
Judul :

Pengaruh Kualitas Layanan Digital Terhadap Kepuasan Pengguna Digital Banking Blu Bca Pada Generasi Z

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

Disetujui oleh
Pembimbing


Dini Ayuning Ratri Sukimin, S.Sy., M.Ak
NIP. 199208092022032012

Diketahui Oleh

Tanggal 25 Juni 2026
Kepala Program Studi


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

NEGERI
JAKARTA



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta:

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

Lampiran 10 Lembar Persetujuan Sidang



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI
Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN

- | | |
|------------------------------|---|
| 1. Nama Mahasiswa | : F. May Lin |
| 2. NIM | : 220421017 |
| 3. Program Studi | : D4 Keuangan Perbankan |
| 4. Judul Tugas Akhir/Skripsi | : Pengaruh Kualitas Layanan Digital terhadap Kepuasan Pengguna Digital Banking Blu BCA pada Generasi Z. |
| 5. Dosen Pembimbing | : Dini Ayuning Ratri Sukimin, S.Sy., M.Ak. |

No.	Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Dosen Pembimbing
1.	6 Mei 2026	Cek Format Penulisan	
2.	20 Mei 2026	Revisi Bab 1 Sampai Bab 3	
3.	26 Mei 2026	Bimbingan Revisi Bab 1 Sampai Bab 3 Dari Dosen Penguji	
4.	14 Juni 2026	Pembuatan Draf Kuisisioner	
5.	15 Juni 2026	Acc Kuisisioner	
6.	20 Juni 2026	Pembuatan Bab 4 dan Bab 5	
7.	24 Juni 2026	Revisi Bab 4 dan Bab 5	
8.	25 Juni 2026	Acc Skripsi	

Menyetujui KPS D4 Keuangan Perbankan
Depok, 25 Juni 2026

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

JAKARTA