



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

SKRIPSI TERAPAN



Program Studi Sarjana Terapan Keuangan Dan Perbankan

Jurusan Akuntansi

Politeknik Negeri Jakarta

2022



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

SKRIPSI TERAPAN



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Sains Terapan Pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta

Disusun oleh:

YASMIN FATIKAH NUGROHO
NIM 1804421057

Program Studi Sarjana Terapan Keuangan Dan Perbankan

Jurusan Akuntansi

Politeknik Negeri Jakarta

2022



Hak Cipta :

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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan Tugas Akhir / 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 Tugas Akhir / Skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Yasmin Fatikah Nugroho

NIM : 1804421057

Tanda tangan :



Tanggal : 25 Agustus 2022

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

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

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Yasmin Fatikah Nugroho
NIM : 1804421057
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
Judul Laporan TA/ Skripsi : **Strategi *Experiential Marketing* Pada Fitur M Aplikasi Bank Digital XYZ Terhadap Kepuasan Nasabah**

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Dra. R. Elly Mirati, S.E., M.M. ()


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

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 25 Agustus 2022

Ketua Jurusan Akuntansi



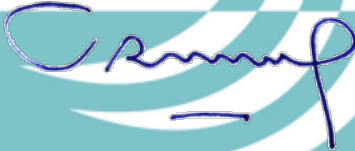

Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M
NIP. 196404151990032002

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Yasmin Fatikah Nugroho
NIM : 1804421057
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / Keuangan dan Perbankan Terapan
Judul Laporan TA/ Skripsi : Strategi *Experiential Marketing* Pada Fitur M
Aplikasi Bank Digital XYZ Terhadap Kepuasan
Nasabah

Disetujui oleh:

Pembimbing


Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si.
NIP. 196211161992032001

Ketua Program Studi
D4 Keuangan dan Perbankan

Mia Andika Sari, S.Hum., M.M.
NIP. 9222016020919820803


Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala berkah, rahmat, dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan kepada Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya dengan judul “*Strategi Experiential Marketing Pada Fitur M Aplikasi Bank Digital XYZ Terhadap Kepuasan Nasabah*”.

Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Diploma IV Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Jurusan Akuntansi di Politeknik Negeri Jakarta. Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, nasihan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Sc. H. Zainal Nur Arifin, Dipl-1ng. HTL, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Ibu Mia Andika Sari, S.Hum, M.M. selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Jurusan Akuntansi.
4. Ibu Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan masukan, semangat, dan bimbingan yang membangun kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh Dosen dan Staff Administrasi yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis terutama untuk program Keuangan dan Perbankan Terapan Politeknik Negeri Jakarta.
6. Kedua orang tua tercinta, Ibu Sulastuti dan Bapak Nugroho Wahyuono yang selama ini sudah memberikan banyak dukungan, motivasi, doa, dan kasih sayang yang tidak pernah berhenti kepada penulis.
7. Para sahabat yang selalu memberikan semangat, nasihat, dukungan, serta kritik yang membangun dalam penulisan skripsi ini.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

8. Teman-teman seperbimbingan (Vechu, Ota Yummy, dan Zhegiy) yang selalu bersedia menjadi teman diskusi, menyemangati, dan membantu penyelesaian skripsi ini.
9. Gadis Menteri Ceria (Regita, Lidya, Meidina, & Shagi) atas seluruh dukungan, bantuan, dan kehadiran mereka yang memberikan banyak warna selama masa perkuliahan.
10. Seluruh teman-teman Program Studi Keuangan dan Perbankan angkatan 2018 serta teman-teman Jurusan Akuntansi angkatan 2018 atas kebersamaannya dalam belajar, berorganisasi, dan bersosialisasi selama masa perkuliahan.
11. Semua pihak yang telah berperan serta dalam penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir.

Penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan yang membuat skripsi ini belum sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik serta saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Akhir kata Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Jakarta, Maret 2022

Yasmin Fatikah Nugroho

NIM. 1804421057



Hak Cipta :

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

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Yasmin Fatikah Nugroho
NIM : 1804421057
Program Studi : Keuangan dan 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:

Strategi *Experiential Marketing* Pada Fitur M Aplikasi Bank Digital XYZ Terhadap Kepuasan Nasabah.

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 25 Agustus 2022

Yang menyatakan,

Yasmin Fatikah Nugroho



Hak Cipta :

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

Yasmin Fatikah Nugroho
Keuangan dan Perbankan Terapan

Strategi Experiential Marketing Pada Fitur M Aplikasi Bank Digital XYZ Terhadap Kepuasan Nasabah.

ABSTRAK

Pesatnya pertumbuhan bank digital di Indonesia menyebabkan tingginya persaingan antara sesama bank digital. Perbankan perlu mengimplementasikan strategi pemasaran yang sesuai dan tepat sasaran agar dapat memenangkan persaingan pasar. Strategi pemasaran *experiential marketing* memiliki fokus untuk menciptakan pengalaman positif pada benak pelanggan, melalui penciptaan pengalaman tersebut kepuasan nasabah dapat tercapai. Fitur yang inovatif dan kreatif dapat diciptakan dengan mengimplementasikan strategi *experiential marketing*. Penelitian ini menguji pengaruh dari strategi *experiential marketing* yang memiliki faktor *sense, feel, think, act, dan relate* yang diimplementasikan pada fitur M yang terdapat pada bank digital XYZ terhadap kepuasan nasabahnya. Sebanyak 203 responden telah diperoleh dan memenuhi kriteria penelitian yaitu merupakan nasabah bank digital XYZ dan menggunakan fitur M. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah PLS-SEM dengan menggunakan SmartPLS versi 3 sebagai alat bantu analisis. Hasil dari penelitian ini adalah *experiential marketing* secara keseluruhan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Faktor *feel* paling dominan mencerminkan *experiential marketing* terhadap kepuasan nasabah dengan nilai *loading factor* sebesar 0.839.

Kata Kunci: Bank Digital, *Experiential Marketing*, Fitur, Kepuasan Nasabah, Penciptaan Pengalaman.



Hak Cipta :

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

Yasmin Fatikah Nugroho
Keuangan dan Perbankan Terapan

Experiential Marketing Strategy on the M Features of the XYZ Digital Bank as a Driver of Customer Satisfaction

ABSTRACT

The rapid growth of digital banks in Indonesia has led to high competition between digital banks. Banks need to implement appropriate and targeted marketing strategies in order to win market competition. Experiential marketing strategy has a focus on creating positive experiences in the minds of customers, through the creation of these experiences customer satisfaction can be achieved. Innovative and creative features can be created by implementing experiential marketing strategies. This study examines the effect of experiential marketing strategies through sense, feel, think, act, and relate factors that are implemented on the M features contained in XYZ digital banking on customer satisfaction. A total of 203 respondents have been obtained and meet the research criteria, which are XYZ digital bank customers that uses the M feature. The data analysis technique used in this study is PLS-SEM using SmartPLS version 3 as an analytical tool. The results of this study are experiential marketing as a whole has a positive and significant influence on customer satisfaction. The most dominant feel factor reflects experiential marketing on customer satisfaction with a loading factor value of 0.839.

Keywords: *Customer Satisfaction, Digital Bank, Experience Creation, Experiential Marketing, Features.*

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

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

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Bauran Pemasaran (Marketing Mix) 4P	12
2.1.2 Produk (<i>Product</i>)	13
2.1.3 Fitur.....	14
2.1.4 Experiential Marketing	15
2.1.5 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	19
2.1.6 Perbankan Digital	21
2.1.7 Fitur M.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Kerangka Pemikiran	34
2.4 Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Objek Penelitian.....	35
3.3 Metode Pengambilan Sampel	35
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	37
3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian.....	37
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	38
3.6.1 Variabel Penelitian.....	38
3.6.2 Definisi Operasional	38
3.7 Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Gambaran Umum Responden.....	44
4.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia, Pendidikan, dan Pekerjaan.....	45
4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Tempat Tinggal dan Pendapatan Per Bulan.....	47



Hak Cipta :

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

4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Bank Digital XYZ48	
4.1.5 Karakteristik Berdasarkan Pengetahuan, Pemakaian, dan Frekuensi Penggunaan Fitur M	49
4.2 Hasil Uji PLS – SEM.....	51
4.2.1 Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	51
4.2.2 Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	54
4.3 Hasil Penelitian dan Pembahasan	56
4.3.1 Faktor <i>Feel</i> Dalam <i>Experiential Marketing</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	57
4.3.2 Faktor <i>Relate</i> Dalam <i>Experiential Marketing</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	58
4.3.3 Faktor <i>Think</i> Dalam <i>Experiential Marketing</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	59
4.3.4 Faktor <i>Act</i> Dalam <i>Experiential Marketing</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	59
4.3.5 Faktor <i>Sense</i> Dalam <i>Experiential Marketing</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	60
BAB V PENUTUP	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN	68



Hak Cipta :

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Peningkatan Pengguna Digital Bank Periode 2020.....	2
Tabel 1. 2 Alasan Nasabah Tidak Terbiasa Mencatat Cash Flow	8
Tabel 1. 3 Perkembangan Nasabah Bank Digital XYZ Periode 2019 – 2021	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. 1 Skor Skala Likert	38
Tabel 3. 2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	38
Tabel 4. 1 Nilai Loading Factor Seluruh Variabel.....	52
Tabel 4. 2 Fornell-Lacker Criterion.....	53
Tabel 4. 3 Konstruk Reliabilitas dan Validitas	54
Tabel 4. 4 Tabel Nilai R ² Variabel Endogen.....	55
Tabel 4. 5 Pengukuran Signifikansi Path Coefficient.....	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 Fitur M	3
Gambar 1. 2 Pemantauan Pada Fitur M	3
Gambar 1. 3 Customization Pada Fitur M	4
Gambar 2. 1 Kerangka Landasan Teori	12
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	34
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	46
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	47
Gambar 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	48
Gambar 4. 7 Karakteristik responden berdasarkan lama menjadi nasabah bank digital XYZ	49
Gambar 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengetahuan Mengenai Fitur M	50
Gambar 4. 9 Karakteristik Responden Pemakaian Fitur M	50
Gambar 4. 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Fitur M Per Bulan	50
Gambar 4. 11 Pengujian Model Pengukuran Tahap 1	51
Gambar 4. 12 Pengujian Model Pengukuran Tahap 2	52
Gambar 4. 13 Hasil Analisis Bootstrapping	55



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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. Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 2. Data Penelitian.....	80
Lampiran 3. Distribusi Pertanyaan.....	96
Lampiran 4. Nilai Cross Loading.....	100
Lampiran 5. Lembar Bimbingan.....	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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Akselerasi teknologi yang berkembang secara pesat di seluruh dunia membuat para pelaku industri perbankan dituntut untuk menerapkan teknologi digital agar dapat bersaing dan memenuhi kebutuhan para nasabahnya. Inovasi-inovasi baru dapat lahir dan berkembang untuk diaplikasikan pada jasa dan produk perbankan yang sudah maupun belum ada. Salah satu inovasi yang dapat dilakukan adalah dengan meluncurkan fitur yang menarik dan dapat menarik minat nasabah. Bank digital XYZ yang merupakan salah satu bank digital terbesar di Indonesia, selalu menciptakan fitur-fitur baru yang menarik dan belum pernah terfikirkan sebelumnya. Contohnya seperti meluncurkan fitur pengelolaan arus kas atau *cash flow* yang dapat di akses melalui aplikasi resminya. Melalui peluncuran fitur pengelolaan arus kas tersebut, diharapkan bank digital XYZ dapat menjadi bank digital yang unggul dan memenangkan persaingan pasar sehingga kepuasan para nasabahnya dapat tercapai.

Selain itu, strategi pemasaran yang tepat sangat penting untuk di implementasikan oleh industri perbankan untuk mencapai tujuan yang diinginkan, salah satu strategi pemasaran yang dapat digunakan adalah melalui *experiential marketing*. Pengalaman atau *experience* merupakan komponen utama dari *experiential marketing*, dimana *experience* yang diperoleh oleh nasabah dapat menimbulkan keterikatan dengan produk yang ditawarkan. *Experience* juga dapat dianggap sebagai produk yang memberikan kenangan atau sesuatu yang menciptakan kenangan pada pelanggan (memiliki aspek yang menghibur, mengedukasi, maupun mengikutsertakan pelanggan atau *co-creation*). Melalui *experience*, bank dapat menciptakan pengalaman serta emosi yang tidak terlupakan di benak nasabah dan mencapai kepuasan para nasabahnya melalui pemberian pengalaman yang baik dalam fitur dan layanannya.



Hak Cipta :

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

Berdasarkan laporan Momentum Works Rise of Digital Banks in Indonesia, pada tahun 2020 terdapat kenaikan pada jumlah pengunduhan aplikasi digital bank sebanyak 7% dari tahun sebelumnya dan juga kenaikan pada jumlah pengguna bank digital sebanyak lebih dari 3 juta pengguna baru. Tiga penggerak utama dalam bank digital adalah bank digital XYZ, bank digital PNJ, dan bank digital AMI.

Tabel 1. 1 Jumlah Peningkatan Pengguna Digital Bank Periode 2020

Bank Digital	Jumlah Kenaikan Penggunaan Bank Digital (dalam jutaan)
Bank Digital XYZ	1,4
Bank Digital PNJ	0,27
Bank Digital AMI	0,20

Sumber: Momentum Works

Selain itu melalui riset yang dilakukan oleh Finder.com ditemukan bahwa 25% (setara dengan 47.722.913) orang dewasa di Indonesia sudah memiliki rekening bank digital yang dapat diartikan bahwa terdapat peningkatan yang signifikan dalam pengadopsian perbankan digital di Indonesia. Mckinsey & Company juga melakukan riset mengenai pengadopsian bank digital di Indonesia dan didapatkan hasil bahwa terdapat sekitar 78% nasabah yang aktif menggunakan perbankan digital pada tahun 2021, persentase tersebut meningkat cukup tajam dari tahun 2017 yang mendapatkan hasil 57%. Pada bulan April 2022, Bank Indonesia (BI) mencatat transaksi pada bank digital tumbuh sebesar 71,4% secara tahunan. Maka berdasarkan riset-riset tersebut, dapat diasumsikan bahwa minat masyarakat dan peluang yang terdapat pada bank digital sangat tinggi.

Berdasarkan Tabel 1.1 bank digital XYZ unggul sebagai bank digital pilihan nasabah di Indonesia. Meskipun demikian bank digital XYZ tetap harus senantiasa berjaga-jaga karena banyak bank digital yang mulai bermunculan, salah satunya seperti terhadap bank digital PNJ yang merupakan pemain baru pada perbankan digital Indonesia. Bank PNJ sudah dapat menduduki peringkat kedua diantara bank digital lainnya yang lebih senior. Persaingan yang ketat pada bank-bank digital di Indonesia mengharuskan mereka untuk memiliki keunggulan dalam bersaing agar tetap bertahan hidup. Bank digital XYZ mengatasi fenomena tersebut dengan meluncurkan fitur pencatatan arus kas

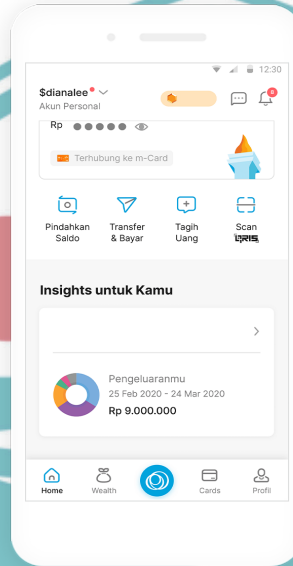


© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

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

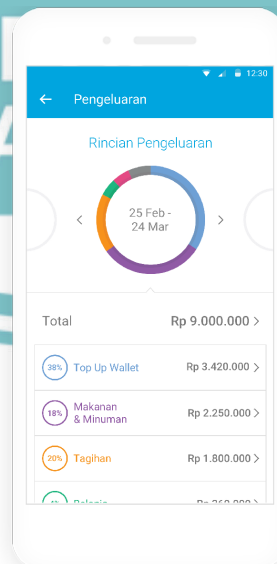
atau *cash flow* yang dinamakan dengan fitur M. Fitur M merupakan fitur yang cukup unik dan berbeda dari bank digital lainnya. Fitur M dapat ditemukan di dalam aplikasi bank digital XYZ dan dapat dijadikan sebagai buku harian keuangan pribadi para nasabah. Fitur tersebut dapat mencatat seluruh transaksi nasabah secara otomatis, lengkap dan rinci dengan kategorinya masing-masing.



Gambar 1. 1 Fitur M

Sumber: Website Resmi Bank Digital XYZ (*open-source data*)

Melalui fitur M nasabah dapat ikut terlibat secara aktif di dalam pemantauan pengeluaran, pemasukan, dan selisih uang yang ada di rekeningnya.



Gambar 1. 2 Pemantauan Pada Fitur M

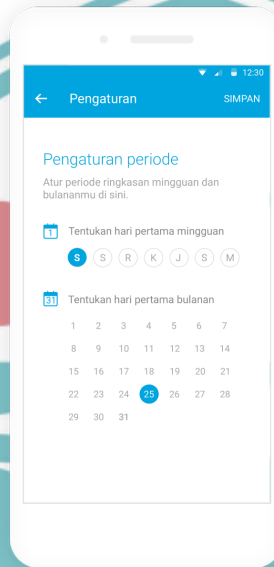
Sumber: Website Resmi Bank Digital XYZ (*open-source data*)



Hak Cipta :

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

Nasabah juga dapat mengedit transaksi yang belum dikategorikan atau mengubah transaksi sesuai dengan kategori yang diinginkan. Selain itu nasabah dapat melihat grafik pengeluarannya sesuai dengan periode yang ditentukan, serta mendapatkan ringkasan perihal laporan *cash flow* dalam jangka waktu mingguan, bulanan, maupun 3 bulanan.



Gambar 1. 3 Customization Pada Fitur M

Sumber: Website Resmi Bank Digital XYZ (*open-source data*)

Nasabah dapat memanfaatkan fitur M untuk melakukan *budgeting* sesuai dengan periode yang diinginkan, dengan melakukan *budgeting* maka nasabah dapat dengan mudah mengidentifikasi jumlah uang yang dapat di alokasikan pada kebutuhan lainnya seperti untuk tabungan dan cicilan dari total uang yang sudah keluar dan masuk. Fitur M dapat menimbulkan aspek pengalaman (*experience*) pada nasabah. Upaya penciptaan pengalaman nasabah disebut dengan *experiential marketing* (Lupiyoadi, 2016). Dikarenakan *experience* dapat tercipta melalui kehadiran fitur M, maka *experiential marketing* dapat digunakan sebagai indikator pengukur atas peran fitur M terhadap kepuasan nasabah. Fokus dari penelitian ini adalah menguji peran fitur M pada salah satu konsep *experiential marketing* yaitu *Strategic Experiential Module* (SEMs) yang di dalamnya terdapat lima faktor yaitu *sense, feel, think, act, dan relate* (Schmitt & Zarantonelo, 2013) terhadap kepuasan nasabah bank digital XYZ.



© 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

Faktor *sense* memfokuskan pada penciptaan perasaan yang distimulasi oleh kelima panca indera pada pengalaman yang ditawarkan oleh perusahaan (Schmitt & Zarantonelo, 2013) sehingga pada akhirnya pelanggan akan merasa senang dan puas terhadap produk maupun layanan. *Sense* sering kali dikaitkan dengan keindahan suatu produk maupun layanan yang dapat digambarkan melalui warna, simbol, dan gaya desain. Pada fitur M, *sense* dapat dirasakan melalui tampilan desain dan warna laporan rincian *cash flow* yang indah dilihat oleh mata. Contohnya seperti kombinasi warna pada *pie chart* rincian pengeluaran dan pemasukan dimana warna yang dipilih sangat menarik dan indah, selain itu juga tema dari desain fitur M di dominasi oleh warna yang sesuai dengan *company profile* bank digital XYZ. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Panjaitan (2017) ditemukan bahwa faktor *sense* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Faktor *feel* memfokuskan pada penciptaan pengalaman yang tidak terlupakan dan dapat menyentuh perasaan terdalam serta emosi pelanggan, hal tersebut dapat tercipta melalui layanan yang baik pada fitur maupun produk (Schmitt & Zarantonelo, 2013). Dalam fitur M pada bank digital XYZ, *feel* dapat timbul dari kecepatan aplikasi bank digital XYZ dalam memproses data rangkuman *cash flow* nasabah sehingga fitur M dapat diakses dengan baik dan efektif. Perasaan atau emosi yang muncul dari pemberian layanan yang baik serta tepat pada sasaran dapat membuat nasabah merasa senang dan bangga terhadap fitur M yang mereka pakai, perasaan tersebut disebut dengan *feel good*. Perasaan yang baik serta pengalaman yang tidak terlupakan dapat menimbulkan kepuasan pada pelanggan bank digital XYZ. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Panjaitan (2017) ditemukan bahwa faktor *feel* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Faktor *think* memiliki tujuan untuk mengajak pelanggan berfikir kreatif dan melakukan pemecahan masalah bersama-sama sehingga pelanggan akan terus menerus memakai produk atau fitur yang tersedia (Schmitt & Zarantonelo, 2013), hal tersebut dapat dilakukan melalui *customization* yang dilakukan oleh pelanggan dan perusahaan (*co-creation*). Dengan melakukan *customization* maka perusahaan dapat mengubah produk atau layanan menjadi pengalaman



© 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

atau *experience* (Lupiyoadi, 2016). Pada fitur M nasabah dapat melakukan *customization* pada laporan keuangannya, seperti mengubah transaksi yang belum dikategorikan atau menyesuaikan periode laporan keuangan sesuai dengan yang nasabah inginkan. *Customization* yang dapat dilakukan pada fitur M dapat menimbulkan perasaan yang menyenangkan pada pelanggan dan akan membuat pelanggan merasa puas terhadap fitur tersebut. Pernyataan tersebut telah dibuktikan oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Panjaitan (2017) yang menyatakan bahwa faktor *think* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Faktor *act* memiliki tujuan untuk memengaruhi perilaku, interaksi, serta gaya hidup jangka panjang pelanggan (Schmitt & Zarantonelo, 2013). Melalui faktor *act*, perusahaan dapat membentuk persepsi pelanggan terhadap produk maupun jasa yang ada (Lupiyoadi, 2016). Dengan mengimplikasikan faktor *act* pada fitur M bank digital XYZ maka gaya hidup nasabah dapat terpengaruhi, contohnya seperti nasabah yang jarang maupun belum pernah melakukan *budgeting*, untuk kedepannya akan lebih melakukan *budgeting* pada keuangan pribadinya. Pengaruh faktor *act* yang memengaruhi gaya hidup, perilaku, maupun interaksi nasabah secara positif akan menimbulkan kepuasan pada pelanggan yang positif juga. Penelitian yang dilakukan oleh Panjaitan (2017) membuktikan bahwa faktor *act* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Faktor *relate* merupakan gabungan dari faktor *sense*, *feel*, *think*, dan *act* dimana tujuan utama faktor ini adalah untuk meningkatkan pengalaman pribadi pelanggan dan menghubungkan pengalaman tersebut dengan individu, kelompok, maupun budaya seseorang (Schmitt & Zarantonelo, 2013). Melalui faktor *relate* maka pelanggan dapat memenuhi keinginan ideal dirinya dan menghasilkan pengalaman yang positif. Jika pengalaman yang didapatkan positif maka pelanggan akan merasa puas dan dapat mengaitkannya dengan apa yang ada di luar dari dirinya. Pada fitur M, jika pelanggan merasa puas dengan pengalaman yang didapatkan maka mereka akan membagikan pengalaman tersebut dengan orang lain di sekitarnya. Penelitian yang dilakukan oleh



© 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

Panjaitan (2017) membuktikan bahwa faktor *relate* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Sebagai salah satu pionir bank digital, bank digital XYZ mungkin sudah menerapkan kelima faktor diatas (*sense, feel, think, act, dan relate*) pada produk maupun layanannya. Tetapi belum diketahui apakah kelima faktor yang diimplementasikan pada fitur M tersebut dapat memengaruhi kepuasan para nasabah bank digital XYZ dan merupakan faktor yang membuat banyak masyarakat tertarik menjadi nasabah bank digital XYZ. Fitur, produk, maupun layanan yang memiliki fokus untuk menciptakan pengalaman atau *experience* serta kelima faktor tersebut lebih sering dikaitkan dengan produk maupun jasa yang bersifat *offline* (tempat hiburan, restoran, *fitness center*, kantor cabang bank, dan lain sebagainya) juga menjadi hal yang menarik untuk diketahui pengaruhnya terhadap fitur yang berada pada bank yang sifatnya digital. Maka berdasarkan fenomena dan gap yang ditemukan dari pemaparan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “STRATEGI EXPERIENTIAL MARKETING PADA FITUR M APLIKASI BANK DIGITAL XYZ TERHADAP KEPUASAN NASABAH”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Mengingat bisnis perbankan merupakan bisnis yang menganut prinsip kehati-hatian yang tinggi, keikutsertaan nasabah yang secara langsung dapat mengatur *cash flow* pada rekeningnya masih cenderung belum dapat diterima. Kurangnya literasi mengenai cara mencatat *cash flow* juga menjadi alasan banyak nasabah tidak terbiasa mencatat *cash flow* nya. Dibuktikan oleh survei yang dilakukan oleh Bank BTPN melalui fitur Poll pada Instagram Story nya dengan melibatkan 2.619 responden. Hasil dari survei tersebut didapatkan bahwa 6 dari 10 responden tidak terbiasa mencatat *cash flow* nya, mereka tidak mengetahui berapa uang yang dikeluarkan maupun diterima secara rinci. Riset tersebut juga menjelaskan bahwa terdapat beberapa alasan mengenai mengapa masih banyak nasabah yang tidak terbiasa mencatat *cash flow*, diantaranya adalah:



Hak Cipta :

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

Tabel 1. 2 Alasan Nasabah Tidak Terbiasa Mencatat *Cash Flow*

Alasan Nasabah Tidak Terbiasa Mencatat <i>Cash Flow</i>	Persentase
Malas	40,5%
Lupa	31,0%
Bingung atau tidak terbiasa	16,1%
Belum menemukan cara yang efektif	6,3%
Tidak punya cukup waktu untuk melakukan pencatatan finansial	3,9%

Sumber: liputan6.com

Hadirnya fitur M diharapkan dapat membantu nasabah untuk mencatat *cash flow*nya, tetapi pertanyaan mengenai apakah nasabah bank digital XYZ merasa puas dan terbantu dengan hadirnya fitur M masih belum terjawab. Belum ada penjelasan dan penelitian juga mengenai apakah *experiential marketing* yang diimplementasikan pada fitur ini dapat secara *real* membuat nasabah puas (*customer satisfaction*). Maka dari itu hal tersebut dijadikan sebagai salah satu masalah dalam penelitian ini.

Selain itu perkembangan nasabah pada bank digital XYZ yang cukup masif pada setiap tahunnya menjadi salah satu sorotan yang menarik. Berdasarkan Annual Report Bank ABC yang merupakan induk dari bank digital XYZ pada tahun 2021, didapatkan data sebagai berikut:

Tabel 1. 3 Perkembangan Nasabah Bank Digital XYZ Periode 2019 – 2021

Tahun	Jumlah Nasabah
2019	2,407,977
2020	3,056,319
2021	3,664,171

Sumber: Annual Report Bank ABC

Tahun 2021 (*Open-Source Data*)

Dapat dilihat bahwa nasabah bank digital XYZ selalu bertambah tiap tahunnya. Alasan mengenai mengapa setiap tahun bank digital XYZ dapat dengan stabil mendapatkan tambahan nasabah belum diketahui secara *detail*, maka dapat diasumsikan bahwa fitur M memiliki andil dalam perkembangan nasabah bank digital XYZ. Penelitian harus dilakukan untuk membuktikan asumsi tersebut. Strategi *experiential marketing* yang telah diterapkan pada fitur M penting untuk diteliti untuk mengetahui apakah bank digital XYZ berhasil memposisikan dan membedakan penawaran fitur serta jasa mereka dalam



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

lingkungan yang kompetitif. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini.

Penciptaan pengalaman atau *experience* dihadirkan oleh bank digital XYZ melalui fitur M yang di dalamnya terdapat faktor *sense, feel, think, act*, dan *relate* dapat menciptakan kepuasan pada nasabahnya. Hal tersebut telah dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Panjaitan (2017), Steven *et al* (2021), dan Wahyudi (2021) pada objek penelitian yang berbeda dimana di dapatkan bahwa kelima faktor tersebut memengaruhi kepuasan pelanggan. Tetapi penelitian yang dilakukan oleh Araci *et al* (2017) menghasilkan temuan bahwa terdapat beberapa dimensi *experiential marketing* yang berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Octaviana & Nugrahaningsih (2018) menghasilkan temuan bahwa *experiential marketing* berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat ketidaksesuaian hasil penelitian dari faktor-faktor *experiential marketing* terhadap kepuasan pelanggan yang dijadikan sebagai salah satu masalah yang ada di penelitian ini.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah diuraikan, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *experiential marketing* yang ada di dalam fitur M terhadap kepuasan nasabah bank digital XYZ?
2. Faktor apa yang paling dominan dalam mencerminkan *experiential marketing* pada fitur M?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa pengaruh *experiential marketing* yang sudah diimplementasikan oleh bank digital XYZ di dalam fitur M terhadap kepuasan nasabahnya.
2. Untuk menganalisa manakah faktor yang paling dominan mencerminkan *experiential marketing* pada fitur M.



Hak Cipta :

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

1.5 Manfaat Penelitian

Terdapat manfaat dari dilakukannya penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai peran fitur M yang ada di dalam aplikasi bank digital XYZ dan kepuasan nasabahnya. Selain itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi literatur dan menjadi referensi bagi penelitian berikutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi para pelaku industri perbankan digital di Indonesia mengenai pentingnya peran fitur yang inovatif seperti fitur M yang dapat memengaruhi kepuasan para nasabahnya.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Agar mempermudah pemahaman penelitian ini maka penulis menyusun penelitian ke dalam beberapa bab dan akan dibahas secara rinci sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian yang digunakan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis menguraikan landasan teori yang dipakai dalam penelitian, definisi yang terkait dengan penelitian, penelitian-penelitian terdahulu, kerangka teori, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis menguraikan jenis penelitian yang digunakan, objek penelitian, metode pengambilan data, teknik pengumpulan data yang digunakan, dan metode analisis data penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai teknik penelitian yang digunakan serta hasil dari analisis data yang telah diolah. Hasil tersebut disertai dengan pembahasan yang bertujuan untuk mendeskripsikan hasil pengolahan data yang diperoleh.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini penulis menguraikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan untuk penelitian selanjutnya.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis serta pembahasan penelitian ini yang membahas mengenai pengaruh strategi *experiential marketing* pada fitur M yang terdapat di dalam aplikasi bank digital XYZ terhadap kepuasan pelanggannya, dapat disimpulkan bahwa:

1. Setelah dilakukan uji analisis, didapatkan bahwa seluruh faktor yang berada pada strategi *experiential marketing* yang sudah diterapkan oleh bank digital XYZ pada fitur M memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabahnya. Faktor tersebut diantaranya adalah *sense, feel, think, act* dan *relate*. Hal tersebut mengindikasikan bahwa bank digital XYZ sudah sangat tepat memilih strategi dan dengan sangat baik mengimplementasikan strategi *experiential marketing*.
2. Setelah dilakukan uji analisis, faktor yang paling dominan mencerminkan *experiential marketing* pada fitur M adalah *feel* dimana faktor tersebut memiliki nilai koefisien tertinggi dibandingkan dengan faktor lainnya. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa faktor *feel* dominan dapat dirasakan oleh nasabah, dikarenakan *feel* yang mengutamakan penciptaan pengalaman melalui emosi, suasana hati, serta perasaan terdalam pelanggan. Nasabah merasa bahwa pengalaman yang diciptakan oleh fitur M pada bank digital XYZ sangat berkesan dalam benak mereka (*memorable experience*) sehingga tercipta perasaan *feel good* saat menggunakan fitur M. Selain itu, hasil tersebut juga mengindikasikan bahwa tingkatan emosi nasabah meningkat setiap kali mereka menggunakan fitur M sehingga tercipta perasaan senang, antusias, dan puas.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan, saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perbankan Digital



© 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

Berdasarkan hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa kepuasan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh produk, layanan, maupun fitur yang terdapat di dalam aplikasi perbankan digital. Penciptaan pengalaman yang melalui fitur tambahan juga memiliki peran penting dalam kepuasan nasabah, hal tersebut dapat terjadi dikarenakan pengalaman yang tercipta sangat berkesan pada benak nasabah. Bank digital XYZ sudah berhasil menerapkan strategi *experiential marketing* yang memiliki fokus pada penciptaan pengalaman nasabah, maka disarankan bagi para pelaku perbankan digital untuk menerapkan strategi *experiential marketing* pada produk maupun layanannya. Selain itu para pelaku perbankan digital harus mampu memperhitungkan apa yang nasabah butuhkan pada saat itu dan melihat *trend* yang sedang terjadi di sekitarnya. *Trend* tersebut dapat berhubungan dengan gaya hidup maupun pola pikir nasabah sehingga perbankan dapat meluncurkan produk, layanan, maupun fitur tambahan yang *out of the box* dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Perbankan dapat membedakan dirinya dengan pesaing melalui peluncuran produk, layanan, maupun fitur tersebut sehingga ciri khas yang tidak mudah untuk ditiru oleh pesaing dapat tercipta. Walaupun begitu, perbankan juga harus terus menerus memperbaiki dan meningkatkan kualitas produk, layanan, maupun fiturnya sehingga *memorable experience* yang mungkin sudah tercipta pada benak pelanggan dapat terus dipertahankan dan kepuasan pada pelanggan dapat tetap terjaga.

2. Bagi Bank Digital XYZ

Bank digital XYZ dengan baik menerapkan strategi *experiential marketing*, meskipun demikian disarankan bagi bank digital XYZ untuk terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas produk, layanan, maupun fiturnya sehingga kepuasan nasabah dapat dipertahankan.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini hanya membahas mengenai pengaruh strategi *experiential marketing* melalui *Strategic Experiential Modules* (SEMs), penelitian selanjutnya dapat menambahkan *Experiential Provider* (ExPros) sebagai variabel eksogen dikarenakan ExPros adalah media yang dapat

mengoptimalkan stimulus atau rangsangan dari SEMs. Selain itu faktor yang berhubungan dengan perilaku nasabah seperti *behavioural intention*, *consumer behaviour*, serta *switching behaviour* juga dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana nasabah berperilaku terhadap produk maupun layanan dan bagaimana cara mempertahankan nasabah tersebut.



© 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 PUSTAKA

- Aldin, I. U. (2021, Juni 22). *Laju Bank Digital di Tengah Mobilitas Tinggi Generasi Milenial*. Retrieved from <https://katadata.co.id/lavinda/finansial/60d1b49f7877a/laju-bank-digital-di-tengah-mobilitas-tinggi-generasi-milenial>
- Alma, B. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Anderson, M. (2015, August 28). *Men catch up with women on overall social media use*. Retrieved from Pew Research Center: <https://www.pewresearch.org/fact-tank/2015/08/28/men-catch-up-with-women-on-overall-social-media-use/>
- Araci, U. E., Bulut, Z. A., & Kocak, N. (2017). The relation among experiential marketing, customer satisfaction, and behavioral intention: A study on food and beverage businesses. *Economic and Social Development: Book of Proceedings*.
- Bagas, F. (2020, August 27). *Bank Digital Jenius Genap 4 Tahun, Dipakai 2,7 Juta Pengguna Mayoritas 17-30 Tahun*. Retrieved from <https://nextren.grid.id/read/012308740/bank-digital-jenius-genap-4-tahun-dipakai-27-juta-pengguna-mayoritas-17-30-tahun?page=all>
- Barquin, S., Buntoro, E., HV, V., & Pricillia, I. (2021, September 23). *Emerging markets leap forward in digital banking innovation and adoption*. Retrieved from <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/emerging-markets-leap-forward-in-digital-banking-innovation-and-adoption>
- Cuellar, S. S., Eyler, R., & Fanti, R. (2015). Experiential Marketing and Long-Term Sales. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 534-553.
- Dion. (2020, October 7). *Perbedaan Pria dan Wanita dalam Mengelola Keuangan, Siapa Lebih Baik?*. Retrieved from <https://avrist.com/lifeguide/2020/10/07/perbedaan-pria-dan-wanita-dalam-mengelola-keuangan-siapa-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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2020). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Heria Windasuri, H. S. (2016). *Excellence Service*. Jakarta: Gramedia Utama.
- Hidayat, M. (2020, Juni 25). *Fitur Moneytory di Aplikasi Jenius Mudahkan Pengguna Lakukan Pencatatan Keuangan*. Retrieved from <https://www.liputan6.com/tekno/read/4288387/fitur-moneytory-di-aplikasi-jenius-mudahkan-pengguna-lakukan-pencatatan-keuangan>
- Hussein, A. S. (2015). *Penelitian bisnis dan manajemen menggunakan Partial Least Squares (PLS) dengan SmartPLS 3.0*. Universitas Brawijaya.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Jersey: Pearson Education Limited.
- Kumar, K. V., Kumar, G. S., Aruna, M., & Srinivas. (2015). Mining Online Customer Reviews for Product Feature-Based Ranking. *International Journal of Advanced Research in Computer Science*, 23-27.
- Laycock, R. (2021, October 7). *Penggunaan Perbankan Digital 2021*. Retrieved from <https://www.finder.com/id/neo-bank>
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi, Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nawang Sari, S., & Iswah, S. N. (2019). Pengaruh Teknologi Informasi, Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah serta Implikasinya pada Minat Ulang Penggunaan Aplikasi Jenius Bank BTPN. *Seminar Nasional Aptikom (Semnastik)*, (pp. 144-151).
- Octaviana, R. A., & Nugrahaningsih, H. (2018). Pengaruh Experiential Marketing dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Membeli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada PT. Meratus Line Jakarta). *Media Manajemen Jasa*.



© 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

Otoritas Jasa Keuangan. (2018). Retrieved from <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Penyelenggaraan-Layanan-Perbankan-Digital-oleh-Bank-Umum/POJK%2012-2018.pdf>

Otoritas Jasa Keuangan. (2021). Retrieved from <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Bank-Umum/Summary%20-%20POJK%2012%20-%202003%20-%202021.pdf>

Otoritas Jasa Keuangan. (2021). Retrieved from <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Penyelenggaraan-Produk-Bank-Umum/Summary-POJK%2013%20-%202003%20-%202021.pdf>

Pakpahan, D. H. (2021, December 25). *Bank Indonesia ungkap transaksi digital di DKI Jakarta tembus Rp2.944,4 triliun*. Retrieved from <https://www.digitalbank.id/digi-news/pr-2752253630/bank-indonesia-ungkap-transaksi-digital-di-dki-jakarta-tembus-rp29444-triliun>

Panjaitan, D. F. (2017). Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen yang Dimediasi Variabel Kepuasan Konsumen (Studi Kasus: Fitness First Cabang Oakwood). *Media Manajemen Jasa*.

Ramli, R. R. (2022, May 26). *Transaksi "Digital Banking" Melesat, Per April Tembus Rp 5.338,4 Triliun*. Retrieved from <https://money.kompas.com/read/2022/05/26/160000526/transaksi-digital-banking-melesat-per-april-tembus-rp-5.338-4-triliun>

Schmitt, B. H. (1999). *Experiential Marketing: How to Get Customers to Sense, Feel, Think, Act, and Relate to Your Company and Brands*. New York: Free Press.

Schmitt, B., & Zarantonello, L. (2013). Consumer Experience and Experiential Marketing: A Critical Review. *Review of Marketing Research (Review of Marketing Research, Vol. 10)*, 25-61.

Steven, Tj, H. W., & Purnama, E. D. (2021). The Effect Of Price Policy And Experiential Marketing On Repurchase Intention Mediated By Customer Satisfaction (Study At PT. Maybank Indonesia Finance Regional Jakarta). *International Journal of Science, Technology & Management*.



© 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

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, F. (2018). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima, Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). *Pelanggan Puas ? Tak Cukup !* Yogyakarta: Andi.
- Vion. (2021, April 5). *Rise of Digital Banks in Indonesia: 3 million more users added in 2020*. Retrieved from The Low Down - Momentum Works: <https://thelowdown.momentum.asia/rise-of-digital-banks-in-indonesia-3-million-more-users-added-in-2020/>
- Wahyudi, I. A. (2021). Pengaruh Brand Image dan Experiential Marketing terhadap Customer Satisfaction (Studi Pada Hotel OYO Surabaya). *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*.
- Wijayanti, T. (2017). *Marketing Plan! Dalam Bisnis (Third Edition)*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Windasuri, H., & Susanti, H. (2017). *Excellent Service*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

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

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada para responden yang terhormat,

Perkenalkan, nama saya Yasmin Fatikah Nugroho, Mahasiswi Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta yang sedang melakukan penelitian mengenai "Strategi Experiential Marketing Pada Fitur M Aplikasi Bank Digital XYZ Terhadap Kepuasan Nasabah". Oleh karena itu, saya memohon ketersediaan para responden untuk meluangkan waktu sejenak dan berpartisipasi dalam mengisi kuesioner ini. Segala kerahasiaan data responden beserta jawabannya akan dijamin oleh peneliti dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian ini.

Jika ada informasi yang sekiranya kurang jelas dan ingin ditanyakan, silahkan menghubungi peneliti melalui kontak di bawah ini:

E-mail: yasmin.fatikahnugroho.ak18@mhs.w.pnj.ac.id

Whatsapp: wa.me/6281225572190

Demikian yang ingin saya sampaikan, atas bantuan ketersediaan para responden dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Salam Hangat,

Yasmin Fatikah Nugroho.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta 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:

- Dimohon untuk membaca setiap pernyataan dengan teliti dan benar.
- Dimohon agar menjawab setiap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner.
- Pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan apa yang Anda rasakan.
- Tidak ada jawaban benar atau salah dalam pernyataan ini.

I. Pertanyaan Penyaringan (*Screening Question*)

1. Apakah anda merupakan nasabah bank digital XYZ?

- a. Ya
- b. Tidak

Jika anda menjawab “Ya” silahkan lanjutkan ke pertanyaan berikutnya.

Jika anda menjawab “Tidak” cukup berhenti menjawab pertanyaan sampai disini.

II. Pertanyaan Profil (*Profile Question*)

Berikut adalah pertanyaan terkait profil responden. Diharapkan para responden untuk menjawab setiap pertanyaan dengan jujur dan benar. Data yang diberikan pada kuesioner ini akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan akan dijaga kerahasiaannya.

1. Jenis Kelamin:
 - a. Perempuan
 - b. Laki-laki
2. Usia:
 - a. 17-23 tahun
 - b. 24-30 tahun
 - c. 31-40 tahun
 - d. 41-50 tahun
 - e. > 50 tahun
3. Pendidikan Terakhir:
 - a. SMA/Sederajat



© 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. Diploma (D1, D2, D3)
- c. Sarjana (S1, S.Tr)
- d. Pascasarjana (S2, S3)
- e. Lainnya
4. Pekerjaan:
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Pegawai Negeri
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Wiraswasta
 - e. Lainnya
5. Domisili:
 - a. DKI Jakarta
 - b. Bogor
 - c. Depok
 - d. Tangerang
 - e. Bekasi
 - f. Lainnya
6. Pendapatan Selama Sebulan:
 - a. < Rp. 2.000.000
 - b. Rp. 2.000.000 – Rp. 5.000.000
 - c. Rp. 5.000.000 – Rp. 10.000.000
 - d. Rp. 10.000.000 – Rp. 15.000.000
 - e. > Rp. 15.000.000
7. Lama Menjadi Nasabah:
 - a. < 1 tahun
 - b. 1 tahun – 2 tahun
 - c. 2 tahun – 3 tahun
 - d. 3 tahun – 4 tahun
 - e. > 4 tahun





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

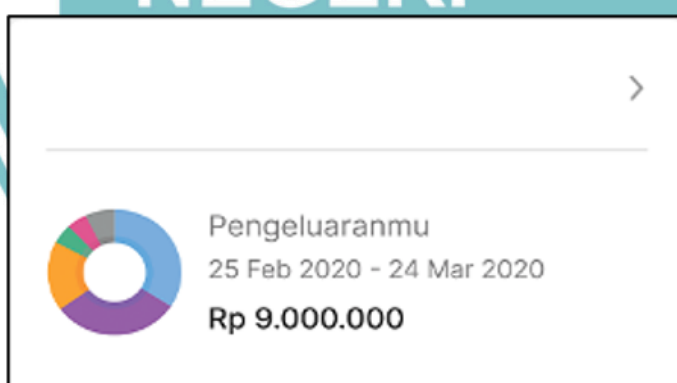
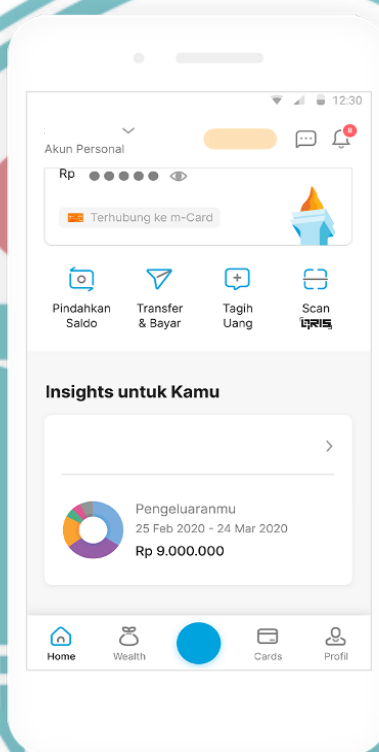
Hak Cipta :

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

III. Penjelasan Singkat Fitur M

Berikut merupakan penjelasan singkat serta visualisasi fitur M yang terdapat di dalam aplikasi bank digital XYZ.

- Fitur M merupakan buku diary keuangan pribadi nasabah yang dapat mencatat *cash flow* secara otomatis. Fitur ini dapat ditemukan di dalam aplikasi bank digital XYZ.



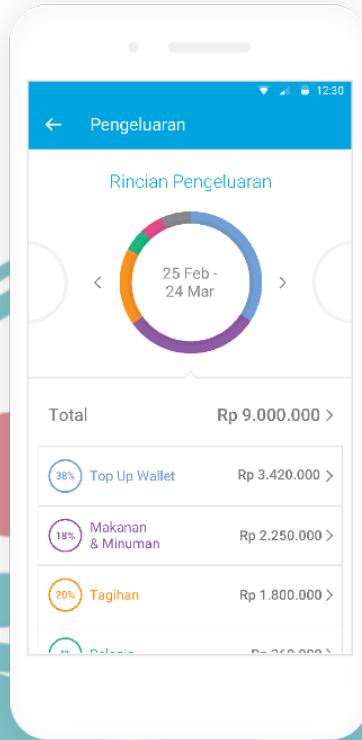
- Pada fitur M, nasabah dapat ikut terlibat secara aktif dalam pemantauan pemasukan, pengeluaran, dan selisih uangnya secara rinci. Kategori pemasukan dan pengeluaran juga dapat ditentukan oleh nasabah sesuai dengan keinginannya.

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

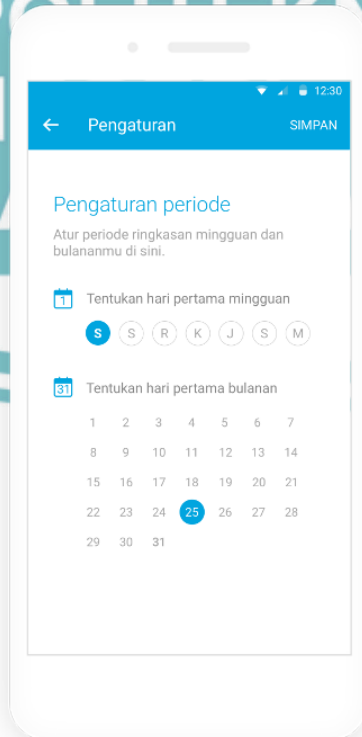


Hak Cipta :

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



- Nasabah dapat mengatur periode waktu ringkasan laporan *cash flow* sesuai dengan keinginannya.



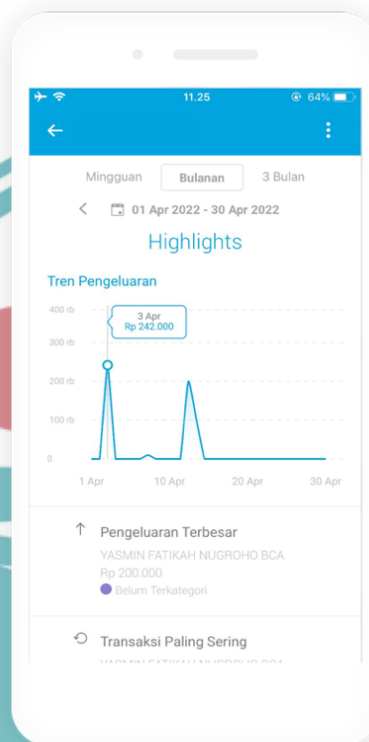


© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

- Nasabah dapat melihat tren pengeluarannya sesuai serta mendapatkan ringkasan laporan *cash flow* dengan jangka waktu yang diinginkan (mingguan, bulanan, dan 3 bulanan).



Berdasarkan penjelasan singkat diatas, mohon jawab pertanyaan-pertanyaan dibawah ini:

1. Apakah Anda mengetahui tentang fitur M yang berada pada aplikasi bank digital XYZ?
 - a. Ya
 - b. Tidak
2. Apakah Anda pernah memakai fitur M pada bank digital XYZ?
 - a. Ya
 - b. Tidak
3. Dalam satu bulan, berapa kali Anda memeriksa *cash flow* pada fitur M?
 - a. Tidak pernah sama sekali
 - b. 1 – 2 kali
 - c. 3 – 4 kali
 - d. 5 – 6 kali
 - e. > 6 kali



Hak Cipta :

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

IV. Pertanyaan Indikator Penelitian

- Pilihlah jawaban yang Anda anggap paling sesuai pada pilihan yang disediakan.
- Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban.
- Kriteria jawaban:
 - 1 = Sangat Tidak Setuju
 - 2 = Tidak Setuju
 - 3 = Cukup Setuju
 - 4 = Setuju
 - 5 = Sangat Setuju

EXPERIENTIAL MARKETING (VARIABEL X)						
No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Faktor Sense						
1	Desain pada tampilan fitur M menarik untuk dilihat.					
2	Kombinasi warna yang dipilih pada tampilan fitur M nyaman untuk dilihat (<i>eye pleasing</i>).					
3	Desain pada tampilan fitur M sesuai dengan <i>company profile</i> bank digital XYZ yang di dominasi oleh warna biru.					
Faktor Feel						
4	Saya merasa senang ketika menggunakan fitur M.					



© 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

5	Saya merasa puas atas pengalaman yang diciptakan oleh fitur M.					
6	Saya merasa antusias saat menggunakan fitur M.					
Faktor Think						
7	Saya dapat melakukan <i>customization</i> pada fitur M sesuai dengan keinginan saya.					
8	Fitur M memotivasi saya untuk melakukan penganggaran keuangan (<i>budgeting</i>) sehari-hari.					
9	Fitur M memotivasi saya untuk melakukan pemantauan <i>cash flow</i> sehingga saya dapat mengelola keuangan lebih baik.					
Faktor Act						
10	Saya merasa fitur M memengaruhi saya untuk melakukan penganggaran keuangan (<i>budgeting</i>) secara rutin.					
11	Saya merasa fitur M memengaruhi saya untuk melakukan pemantauan <i>cash flow</i> secara rutin.					
12	Saya merasa fitur M sesuai dengan gaya hidup saya yaitu					



© 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

	sadar keuangan (<i>financially conscious</i>).					
Faktor <i>Relate</i>						
13	Saya merasa fitur M sudah sesuai dengan harapan saya.					
14	Dengan menggunakan fitur M, saya merasa memiliki pemahaman yang sama dengan orang-orang yang terbiasa mencatat <i>cash flow</i> secara rutin.					
15	Dengan menggunakan fitur Moneytory, saya merasa memiliki pemahaman yang sama dengan orang-orang yang terbiasa melakukan penganggaran keuangan secara rutin.					

KEPUASAN NASABAH (VARIABEL Y)						
No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa puas dengan pengalaman yang diciptakan oleh fitur M.					
2	Saya merasa fitur M bermanfaat bagi saya.					
3	Saya bersedia untuk memberikan ulasan positif pada fitur M kepada kerabat saya.					

4	Saya bersedia merekomendasikan fitur M kepada kerabat saya.					
5	Saya dengan senang hati akan terus menggunakan fitur M.					
6	Secara keseluruhan, saya sangat puas dengan fitur M yang tersedia pada aplikasi bank digital XYZ.					

© 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



Lampiran 2. Data Penelitian

Resp.	Faktor Sense				Faktor Feel				Faktor Think			
	S1	S2	S3	X1	F1	F2	F3	X2	T1	T2	T3	X3
1	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
2	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12
3	5	4	5	14	5	5	4	14	5	5	5	15
4	5	4	5	14	5	4	4	13	5	5	5	15
5	4	4	5	13	4	4	5	13	4	5	4	13
6	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
7	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
8	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
9	5	5	3	13	4	3	5	12	4	3	5	12
10	4	5	3	12	5	4	3	12	4	3	3	10
11	5	4	4	13	3	5	4	12	3	5	4	12
12	5	4	4	13	5	4	4	13	5	5	4	14
13	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	14
14	5	4	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15
15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
16	5	4	4	13	5	5	5	15	5	3	5	13
17	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	3	11
18	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	3	9
19	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
20	5	4	4	13	5	5	5	15	5	5	5	15
21	4	5	4	13	5	4	5	14	4	5	4	13
22	4	5	5	14	5	5	4	14	5	4	5	14
23	5	5	5	15	4	4	5	13	4	4	5	13
24	4	5	4	13	5	5	5	15	4	5	5	14
25	4	4	5	13	5	4	5	14	5	5	5	15
26	4	4	5	13	5	4	4	13	4	4	5	13
27	5	3	5	13	5	5	5	15	4	4	5	13
28	5	4	4	13	5	4	4	13	4	4	4	12
29	4	5	5	14	5	4	4	13	5	4	5	14
30	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
31	5	4	5	14	4	5	4	13	4	5	4	13
32	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
33	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
34	5	4	5	14	5	5	5	15	4	3	4	11
35	5	5	5	15	5	5	3	13	5	5	5	15
36	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15


Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta
Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

37	5	4	5	14	5	5	5	15	5	4	5	14
38	4	5	4	13	4	5	4	13	4	5	4	13
39	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	5	15
40	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
41	4	4	5	13	4	3	3	10	4	4	3	11
42	5	5	5	15	5	5	4	14	5	4	4	13
43	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
44	5	4	4	13	5	5	5	15	5	5	5	15
45	4	5	4	13	3	4	2	9	3	4	4	11
46	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
47	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9
48	4	5	5	14	4	4	5	13	5	4	4	13
49	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
50	4	4	4	12	3	3	3	9	1	1	3	5
51	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
52	5	4	5	14	3	3	3	9	3	3	4	10
53	4	5	4	13	4	4	4	12	4	5	5	14
54	4	4	5	13	4	4	4	12	4	5	5	14
55	4	5	4	13	4	5	4	13	5	4	5	14
56	3	4	5	12	4	3	3	10	3	5	5	13
57	5	5	4	14	5	5	5	15	4	4	4	12
58	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
59	4	4	5	13	3	3	3	9	4	3	3	10
60	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
61	5	4	3	12	4	5	4	13	5	4	5	14
62	4	5	4	13	4	5	5	14	4	4	5	13
63	5	4	3	12	5	4	5	14	3	5	4	12
64	5	4	4	13	3	5	4	12	3	5	4	12
65	4	5	3	12	4	4	5	13	4	5	4	13
66	4	3	3	10	5	4	3	12	5	4	3	12
67	4	5	3	12	5	4	3	12	4	5	3	12
68	5	5	4	14	4	5	4	13	5	5	5	15
69	4	5	5	14	5	5	5	15	5	2	4	11
70	4	5	5	14	5	4	5	14	5	5	5	15
71	5	5	5	15	5	4	4	13	5	5	5	15
72	5	5	5	15	5	4	4	13	5	5	5	15
73	4	4	4	12	5	3	5	13	5	5	5	15
74	5	5	5	15	5	4	5	14	5	5	5	15
75	4	5	4	13	5	5	4	14	4	5	5	14
76	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	4	14



© 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

77	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	5	15
78	4	5	4	13	5	4	5	14	5	5	5	15
79	5	5	5	15	4	5	4	13	4	4	4	12
80	5	5	5	15	5	5	5	15	5	3	5	13
81	5	5	3	13	5	5	5	15	4	5	5	14
82	4	4	4	12	3	4	3	10	3	3	4	10
83	3	4	3	10	4	4	3	11	4	3	4	11
84	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	5	13
85	4	4	4	12	3	3	3	9	3	2	2	7
86	5	5	5	15	4	4	5	13	4	5	4	13
87	4	4	5	13	4	5	5	14	5	4	4	13
88	3	3	4	10	4	4	2	10	3	4	4	11
89	4	5	5	14	4	4	5	13	5	5	4	14
90	4	5	5	14	4	4	4	12	5	4	5	14
91	5	4	5	14	4	4	3	11	5	4	4	13
92	3	4	3	10	3	4	4	11	4	4	5	13
93	5	4	3	12	4	5	3	12	4	4	5	13
94	5	4	5	14	4	5	5	14	5	4	5	14
95	4	5	3	12	5	4	3	12	5	4	5	14
96	4	4	5	13	3	4	5	12	5	4	3	12
97	5	4	5	14	5	5	4	14	4	4	4	12
98	5	5	5	15	4	4	4	12	5	3	4	12
99	5	5	5	15	5	4	4	13	5	5	5	15
100	4	4	5	13	4	5	3	12	5	4	4	13
101	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
102	3	4	3	10	4	4	3	11	4	4	5	13
103	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	5	15
104	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
105	5	5	5	15	4	4	4	12	5	4	5	14
106	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	4	13
107	3	4	3	10	4	4	4	12	5	5	5	15
108	4	3	5	12	4	4	3	11	5	4	4	13
109	3	5	4	12	3	4	5	12	4	4	5	13
110	4	4	3	11	5	4	4	13	4	5	5	14
111	4	5	3	12	4	5	5	14	3	4	4	11
112	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15
113	3	5	3	11	5	4	4	13	4	5	4	13
114	3	5	5	13	4	4	4	12	3	5	5	13
115	4	5	4	13	5	3	5	13	4	5	4	13
116	4	5	5	14	4	4	5	13	4	3	5	12



© 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

117	4	4	5	13	4	5	3	12	5	5	3	13
118	4	5	4	13	4	5	5	14	3	5	5	13
119	3	4	5	12	4	4	5	13	5	4	4	13
120	4	4	5	13	4	4	4	12	5	5	5	15
121	4	4	5	13	4	4	3	11	4	4	4	12
122	4	5	3	12	3	3	3	9	3	4	4	11
123	5	5	4	14	5	4	4	13	5	4	4	13
124	5	4	5	14	5	4	3	12	4	4	4	12
125	5	4	4	13	4	5	5	14	4	4	4	12
126	5	4	5	14	5	4	5	14	4	5	4	13
127	5	4	5	14	4	4	5	13	4	5	4	13
128	5	4	5	14	4	5	4	13	5	4	5	14
129	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
130	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	5	15
131	5	5	4	14	5	4	4	13	4	5	5	14
132	4	4	4	12	5	5	4	14	5	3	4	12
133	5	4	5	14	4	5	4	13	4	4	5	13
134	4	5	5	14	5	5	5	15	4	4	4	12
135	5	5	5	15	4	5	2	11	5	4	5	14
136	4	5	5	14	5	5	5	15	4	4	4	12
137	4	5	5	14	5	4	4	13	5	4	5	14
138	5	4	4	13	5	5	5	15	4	5	4	13
139	4	5	5	14	4	5	2	11	4	2	4	10
140	4	5	3	12	5	5	4	14	4	4	5	13
141	4	5	3	12	5	5	5	15	4	4	5	13
142	4	5	4	13	5	4	5	14	4	4	4	12
143	4	4	3	11	5	4	5	14	4	5	5	14
144	5	4	4	13	5	5	4	14	5	4	5	14
145	4	5	3	12	4	5	5	14	4	4	5	13
146	4	5	3	12	4	4	5	13	5	5	4	14
147	4	5	3	12	4	5	5	14	4	5	5	14
148	4	5	3	12	5	5	4	14	4	5	5	14
149	4	5	4	13	5	5	4	14	5	5	4	14
150	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	5	14
151	4	5	4	13	5	4	5	14	4	5	5	14
152	4	5	4	13	4	5	3	12	4	5	3	12
153	4	5	3	12	4	5	4	13	4	4	4	12
154	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
155	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	2	7
156	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12



© 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

157	4	5	5	14	4	4	4	12	4	4	4	12
158	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
159	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
160	3	4	4	11	3	4	3	10	5	3	4	12
161	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
162	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	5	15
163	3	5	5	13	3	4	3	10	5	4	4	13
164	4	4	3	11	4	3	4	11	4	4	3	11
165	5	4	4	13	4	4	3	11	4	3	3	10
166	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15
167	3	4	5	12	3	4	4	11	4	4	4	12
168	4	4	3	11	4	4	5	13	2	3	2	7
169	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
170	4	3	4	11	3	3	3	9	4	5	4	13
171	5	4	4	13	5	4	5	14	5	4	5	14
172	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
173	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
174	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
175	3	4	4	11	3	3	4	10	4	4	4	12
176	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	5	15
177	5	5	5	15	3	3	3	9	5	5	5	15
178	5	4	3	12	4	4	5	13	5	4	4	13
179	4	5	4	13	5	5	4	14	4	4	4	12
180	4	5	4	13	4	4	4	12	5	5	5	15
181	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
182	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15
183	4	5	4	13	4	5	5	14	4	5	4	13
184	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15
185	5	5	5	15	4	5	5	14	5	4	5	14
186	5	4	5	14	5	5	4	14	5	5	5	15
187	5	4	5	14	5	5	5	15	4	5	5	14
188	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	14
189	5	4	3	12	4	5	4	13	5	4	5	14
190	5	5	4	14	5	5	4	14	5	4	4	13
191	4	4	3	11	4	5	3	12	5	5	4	14
192	4	4	4	12	4	4	4	12	3	5	4	12
193	4	4	5	13	5	5	5	15	5	4	5	14
194	4	5	3	12	4	4	4	12	4	5	4	13
195	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15
196	3	4	4	11	4	4	4	12	4	5	5	14



© 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

197	5	4	5	14	5	5	5	15	4	3	4	11
198	4	4	5	13	4	4	4	12	5	5	5	15
199	5	4	3	12	4	5	5	14	4	4	4	12
200	4	5	5	14	4	4	5	13	5	5	5	15
201	5	5	4	14	5	5	4	14	4	4	4	12
202	5	5	4	14	4	5	4	13	4	5	5	14
203	5	4	5	14	4	5	4	13	5	5	5	15

Resp.	Faktor Act				Faktor Relate			
	A1	A2	A3	X4	R1	R2	R3	X5
1	4	4	4	12	4	4	4	12
2	4	3	4	11	5	4	4	13
3	5	4	4	13	4	5	4	13
4	4	5	5	14	4	5	4	13
5	5	5	5	15	4	4	4	12
6	5	4	4	13	5	5	5	15
7	5	5	5	15	5	5	5	15
8	5	5	5	15	5	5	5	15
9	4	3	4	11	3	5	4	12
10	4	5	4	13	4	5	3	12
11	4	3	4	11	5	4	4	13
12	4	5	4	13	4	5	5	14
13	5	5	5	15	5	5	5	15
14	5	5	5	15	5	5	5	15
15	5	5	5	15	5	5	5	15
16	5	4	5	14	4	5	5	14
17	5	4	2	11	2	3	4	9
18	3	3	3	9	4	4	4	12
19	5	3	4	12	5	4	4	13
20	5	5	5	15	5	5	5	15
21	5	4	5	14	4	5	4	13
22	4	5	5	14	5	4	4	13
23	5	4	4	13	4	4	5	13
24	5	4	4	13	4	3	3	10
25	5	5	5	15	4	5	5	14
26	4	4	4	12	4	4	5	13
27	5	5	3	13	3	4	5	12
28	4	5	4	13	4	4	4	12
29	5	4	5	14	4	5	5	14
30	5	5	5	15	5	5	5	15



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

31	5	4	4	13	4	3	4	11
32	5	5	5	15	5	5	5	15
33	5	5	5	15	5	5	5	15
34	3	5	5	13	4	4	5	13
35	3	3	4	10	5	5	3	13
36	4	4	4	12	5	4	4	13
37	3	5	5	13	5	5	5	15
38	4	5	4	13	4	5	4	13
39	5	5	5	15	5	4	4	13
40	5	5	5	15	5	5	5	15
41	4	4	3	11	3	4	4	11
42	4	4	4	12	5	4	4	13
43	4	4	4	12	5	5	5	15
44	5	5	5	15	4	5	4	13
45	3	2	3	8	3	4	3	10
46	5	5	5	15	5	5	5	15
47	3	3	3	9	3	3	3	9
48	5	4	4	13	5	4	5	14
49	5	5	4	14	5	5	4	14
50	3	3	3	9	3	3	3	9
51	3	3	3	9	3	3	3	9
52	4	5	4	13	4	3	5	12
53	5	5	5	15	5	5	4	14
54	4	4	4	12	4	4	4	12
55	4	5	4	13	4	4	4	12
56	4	4	4	12	3	3	3	9
57	5	5	5	15	5	5	5	15
58	5	5	5	15	5	5	5	15
59	3	3	3	9	4	4	4	12
60	4	4	4	12	4	4	4	12
61	4	3	4	11	5	4	3	12
62	5	4	4	13	4	4	4	12
63	5	3	4	12	5	3	5	13
64	3	5	4	12	5	4	5	14
65	3	5	4	12	3	5	4	12
66	3	5	4	12	4	5	3	12
67	5	4	3	12	5	4	5	14
68	5	5	5	15	5	4	5	14
69	3	3	5	11	4	5	5	14
70	4	5	5	14	5	5	5	15



© 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

71	3	5	5	13	4	5	5	14
72	5	5	5	15	5	4	4	13
73	5	5	5	15	4	5	5	14
74	5	5	5	15	3	5	5	13
75	5	4	4	13	4	4	4	12
76	5	4	5	14	4	5	4	13
77	5	5	5	15	5	5	5	15
78	4	4	4	12	4	4	4	12
79	5	5	4	14	5	4	4	13
80	3	5	5	13	5	5	3	13
81	5	5	5	15	5	5	5	15
82	4	4	5	13	2	2	4	8
83	4	3	4	11	5	4	4	13
84	4	3	3	10	4	5	4	13
85	1	1	3	5	3	1	2	6
86	5	5	4	14	5	4	4	13
87	5	5	5	15	5	5	5	15
88	4	4	4	12	3	3	4	10
89	4	5	5	14	4	4	5	13
90	4	5	5	14	5	4	4	13
91	4	4	5	13	5	4	4	13
92	4	3	4	11	3	4	4	11
93	5	4	4	13	3	4	5	12
94	5	5	4	14	4	3	5	12
95	4	5	5	14	4	5	4	13
96	4	5	4	13	3	5	4	12
97	3	4	4	11	4	3	5	12
98	3	4	4	11	4	4	4	12
99	4	4	4	12	4	4	5	13
100	4	4	5	13	5	4	4	13
101	5	5	5	15	5	5	5	15
102	3	4	5	12	4	5	3	12
103	5	5	5	15	5	4	4	13
104	5	5	5	15	5	5	5	15
105	4	4	4	12	5	4	4	13
106	4	4	4	12	5	4	4	13
107	5	4	4	13	4	3	3	10
108	4	4	3	11	4	4	5	13
109	4	5	5	14	3	5	4	12
110	4	4	3	11	3	4	5	12



© 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

111	5	5	4	14	4	5	5	14
112	5	5	5	15	5	5	5	15
113	5	4	4	13	5	4	4	13
114	4	5	5	14	5	3	5	13
115	3	5	4	12	3	3	4	10
116	5	4	5	14	3	3	4	10
117	4	4	5	13	3	5	5	13
118	5	4	4	13	3	5	5	13
119	3	5	5	13	3	5	4	12
120	3	4	5	12	5	3	3	11
121	4	4	3	11	3	4	3	10
122	4	4	4	12	3	4	3	10
123	4	5	5	14	4	4	5	13
124	3	4	5	12	5	5	4	14
125	5	4	4	13	5	4	4	13
126	4	5	5	14	5	4	5	14
127	5	4	5	14	4	5	5	14
128	4	5	4	13	5	4	5	14
129	4	4	4	12	4	4	4	12
130	4	4	5	13	5	3	3	11
131	5	4	4	13	4	5	4	13
132	3	3	4	10	4	3	3	10
133	4	5	5	14	4	5	4	13
134	5	4	4	13	5	5	4	14
135	2	4	4	10	5	1	2	8
136	5	4	5	14	4	5	4	13
137	5	4	5	14	4	4	5	13
138	5	4	4	13	5	4	5	14
139	2	4	4	10	4	2	1	7
140	4	5	4	13	4	5	5	14
141	4	5	5	14	4	4	5	13
142	3	4	4	11	4	4	4	12
143	4	4	5	13	5	4	5	14
144	4	4	5	13	3	4	4	11
145	5	4	4	13	5	5	4	14
146	4	4	5	13	5	4	4	13
147	4	5	5	14	4	4	5	13
148	4	4	5	13	4	4	5	13
149	4	5	5	14	4	3	5	12
150	5	5	5	15	4	5	4	13



© 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

151	4	5	5	14	4	4	5	13
152	5	4	5	14	3	5	4	12
153	5	5	5	15	3	4	4	11
154	5	5	5	15	5	5	5	15
155	3	2	3	8	3	3	3	9
156	4	4	4	12	4	3	4	11
157	3	4	4	11	5	3	3	11
158	4	4	4	12	5	5	5	15
159	4	4	4	12	5	4	4	13
160	3	3	4	10	4	3	3	10
161	4	5	4	13	5	4	4	13
162	5	5	5	15	5	5	5	15
163	3	3	4	10	4	2	2	8
164	3	4	4	11	3	4	4	11
165	4	5	3	12	4	4	3	11
166	5	5	4	14	5	5	5	15
167	3	3	3	9	4	3	3	10
168	4	4	3	11	3	2	2	7
169	5	5	5	15	5	5	5	15
170	3	4	5	12	4	4	4	12
171	5	4	4	13	4	4	4	12
172	5	5	5	15	5	5	5	15
173	5	5	5	15	5	5	5	15
174	5	5	5	15	5	5	5	15
175	4	4	4	12	4	3	3	10
176	5	5	5	15	5	4	4	13
177	4	4	5	13	4	3	3	10
178	5	4	4	13	4	5	4	13
179	5	4	4	13	5	4	4	13
180	5	5	4	14	4	4	4	12
181	4	4	4	12	4	4	4	12
182	5	5	5	15	5	5	5	15
183	5	4	4	13	3	5	4	12
184	5	5	5	15	5	5	5	15
185	5	5	5	15	5	5	4	14
186	4	5	5	14	5	5	5	15
187	5	4	5	14	5	5	5	15
188	5	5	4	14	5	5	5	15
189	5	4	5	14	4	4	5	13
190	5	4	4	13	3	5	4	12



© 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

191	4	5	5	14	4	4	5	13
192	4	3	4	11	3	4	4	11
193	5	5	5	15	5	5	5	15
194	5	5	4	14	3	3	4	10
195	5	5	5	15	5	5	5	15
196	5	5	4	14	4	4	4	12
197	3	4	5	12	5	5	5	15
198	3	4	5	12	5	5	5	15
199	5	4	5	14	4	4	5	13
200	4	4	4	12	4	5	5	14
201	5	5	4	14	3	4	4	11
202	4	4	5	13	5	3	4	12
203	5	5	5	15	5	5	5	15

Resp.	Kepuasan Nasabah						Y1
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	
1	3	3	3	4	3	5	21
2	3	4	4	3	5	5	24
3	5	5	4	4	4	5	27
4	5	4	5	5	5	5	29
5	4	4	4	4	4	4	24
6	5	5	5	5	5	5	30
7	5	5	5	5	5	5	30
8	4	5	4	4	5	5	27
9	5	4	4	5	3	3	24
10	3	4	5	5	3	4	24
11	4	3	5	4	4	5	25
12	5	4	5	4	4	5	27
13	5	5	5	5	5	5	30
14	5	5	5	5	5	5	30
15	5	5	5	5	5	5	30
16	5	4	5	5	4	5	28
17	4	3	3	3	3	4	20
18	3	3	3	3	3	3	18
19	5	5	5	5	5	5	30
20	5	5	5	5	5	5	30
21	5	4	5	4	5	4	27
22	5	5	5	5	5	5	30
23	5	5	4	4	5	5	28
24	4	4	4	4	5	4	25



© 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

25	5	5	5	5	5	5	30
26	5	4	4	4	5	4	26
27	4	4	5	4	4	5	26
28	5	5	5	5	5	5	30
29	5	5	5	5	5	5	30
30	5	5	5	5	5	5	30
31	5	4	4	5	4	4	26
32	5	5	5	5	5	5	30
33	5	5	5	5	5	5	30
34	5	4	4	3	4	5	25
35	5	5	5	5	5	5	30
36	5	5	5	5	5	5	30
37	5	5	4	5	5	5	29
38	4	5	4	5	4	5	27
39	5	5	5	5	5	5	30
40	5	5	5	5	5	5	30
41	3	4	4	4	3	4	22
42	5	5	5	5	5	5	30
43	4	5	5	5	4	5	28
44	4	5	4	4	4	5	26
45	3	4	3	4	3	4	21
46	5	5	5	5	5	5	30
47	3	3	3	3	3	3	18
48	5	4	4	5	5	4	27
49	5	5	4	4	5	5	28
50	3	3	3	3	3	3	18
51	3	3	3	3	3	3	18
52	5	5	5	5	5	5	30
53	4	4	4	4	4	4	24
54	4	5	4	4	4	4	25
55	5	4	4	3	4	4	24
56	3	4	3	3	4	4	21
57	5	5	5	5	5	5	30
58	5	5	5	5	5	5	30
59	4	3	4	3	3	4	21
60	3	4	4	3	3	3	20
61	4	5	4	3	5	4	25
62	5	4	4	5	4	4	26
63	4	3	5	4	3	5	24
64	5	3	5	4	5	4	26



© 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

65	5	3	4	5	5	4	26
66	3	5	4	5	4	4	25
67	5	3	5	4	4	5	26
68	5	5	4	4	5	5	28
69	5	5	5	4	5	5	29
70	5	5	5	4	5	5	29
71	4	5	5	4	5	5	28
72	4	5	5	4	5	5	28
73	4	5	5	4	5	5	28
74	5	5	5	4	5	5	29
75	5	5	4	4	4	4	26
76	5	5	5	5	5	5	30
77	4	4	5	4	4	4	25
78	5	5	5	5	4	5	29
79	4	5	4	5	5	5	28
80	5	5	5	3	5	5	28
81	5	5	5	5	5	5	30
82	4	4	3	3	4	3	21
83	3	4	3	4	5	5	24
84	4	4	3	3	4	4	22
85	3	2	3	2	2	2	14
86	5	4	5	5	4	5	28
87	4	5	5	5	5	5	29
88	3	4	3	2	4	4	20
89	4	5	5	4	4	5	27
90	5	5	5	5	5	5	30
91	5	5	4	4	5	5	28
92	4	4	4	4	3	4	23
93	5	4	5	5	3	4	26
94	5	4	5	4	3	5	26
95	5	3	4	5	5	4	26
96	3	5	4	5	3	4	24
97	5	5	4	4	4	4	26
98	5	5	5	5	5	5	30
99	5	5	5	5	5	5	30
100	5	5	5	5	5	5	30
101	5	5	5	5	5	5	30
102	4	5	4	2	3	3	21
103	5	5	5	5	5	5	30
104	5	5	5	5	5	5	30



© 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

105	5	5	5	5	5	5	30
106	5	5	5	5	5	5	30
107	4	5	4	4	4	5	26
108	4	4	4	3	4	4	23
109	5	3	5	4	4	5	26
110	5	3	4	3	4	5	24
111	4	5	3	5	4	5	26
112	5	5	4	4	5	5	28
113	5	3	4	3	5	5	25
114	3	3	5	4	5	5	25
115	5	3	4	5	4	4	25
116	5	3	5	4	4	5	26
117	4	5	3	3	5	5	25
118	5	5	4	4	5	5	28
119	5	5	3	4	5	4	26
120	5	5	4	5	5	5	29
121	4	4	4	3	4	4	23
122	3	4	4	4	3	3	21
123	4	4	4	4	5	4	25
124	4	4	5	4	5	4	26
125	5	5	4	4	5	5	28
126	4	4	5	4	5	5	27
127	4	5	4	5	5	4	27
128	4	5	4	5	4	5	27
129	4	4	4	4	4	4	24
130	5	5	4	4	5	5	28
131	5	4	4	4	5	5	27
132	5	5	4	4	5	5	28
133	4	5	4	4	5	5	27
134	5	5	4	5	4	4	27
135	4	5	4	5	4	5	27
136	5	3	4	5	5	4	26
137	5	3	4	5	4	4	25
138	4	5	5	4	4	5	27
139	5	5	5	4	5	5	29
140	4	5	5	4	5	4	27
141	5	4	4	5	5	4	27
142	4	3	3	3	3	3	19
143	4	3	4	5	4	5	25
144	5	4	3	5	4	4	25



© 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

145	5	5	4	4	5	4	27
146	5	4	5	4	4	5	27
147	4	4	5	3	5	5	26
148	5	4	4	5	5	4	27
149	5	4	4	5	5	5	28
150	4	4	5	4	4	4	25
151	5	4	5	4	4	5	27
152	5	5	4	3	5	5	27
153	5	4	5	5	4	4	27
154	5	5	5	5	5	5	30
155	3	3	2	3	2	3	16
156	4	5	4	4	4	4	25
157	5	5	4	4	5	5	28
158	5	4	5	5	5	5	29
159	5	5	5	5	5	5	30
160	4	4	4	4	4	5	25
161	5	5	5	5	5	5	30
162	4	4	4	5	4	4	25
163	4	4	3	3	4	4	22
164	4	4	3	3	3	3	20
165	4	4	5	4	3	4	24
166	5	5	5	5	4	5	29
167	4	5	3	3	4	4	23
168	4	5	4	4	3	3	23
169	5	5	5	5	5	5	30
170	4	5	3	4	4	4	24
171	4	5	5	4	4	4	26
172	5	5	5	5	5	5	30
173	5	5	5	5	5	5	30
174	5	5	5	5	5	5	30
175	4	4	4	4	4	4	24
176	5	5	5	5	5	5	30
177	3	4	4	4	3	5	23
178	4	5	4	3	5	5	26
179	5	5	4	4	5	5	28
180	5	4	5	5	4	5	28
181	4	5	4	4	4	4	25
182	5	5	5	5	5	5	30
183	4	5	4	4	4	5	26
184	5	4	5	5	5	5	29



© 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

185	5	5	5	5	5	5	30
186	4	5	5	5	4	5	28
187	5	5	5	5	5	4	29
188	5	4	5	5	5	5	29
189	4	4	5	4	5	4	26
190	4	5	4	3	4	4	24
191	4	4	5	3	4	5	25
192	4	4	4	4	4	4	24
193	5	4	5	5	5	5	29
194	3	4	3	5	4	3	22
195	5	5	5	5	5	5	30
196	4	4	4	4	5	5	26
197	5	4	4	4	5	5	27
198	5	4	4	4	5	5	27
199	5	4	4	5	4	5	27
200	4	5	5	4	4	4	26
201	5	4	4	5	5	4	27
202	5	4	4	5	5	4	27
203	5	5	5	5	5	5	30

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Lampiran 3. Distribusi Pertanyaan

EXPERIENTIAL MARKETING (VARIABEL X)						
No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Faktor Sense						
1	Desain pada tampilan fitur M menarik untuk dilihat.	0	0	21	87	95
2	Kombinasi warna yang dipilih pada tampilan fitur M nyaman untuk dilihat (<i>eye pleasing</i>).	0	0	11	83	109
3	Desain pada tampilan fitur M sesuai dengan <i>company profile</i> bank digital XYZ yang didominasi oleh warna biru.	0	0	37	61	105
Faktor Feel						
4	Saya merasa senang ketika menggunakan fitur M.	0	0	23	84	96
5	Saya merasa puas atas pengalaman yang diciptakan oleh fitur M.	0	0	18	84	101
6	Saya merasa antusias saat menggunakan fitur M.	0	4	36	68	95
Faktor Think						
7	Saya dapat melakukan <i>customization</i> pada fitur	1	1	19	79	103

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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





© Hak Cipta 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

	M sesuai dengan keinginan saya.					
8	Fitur M memotivasi saya untuk melakukan penganggaran keuangan (<i>budgeting</i>) sehari-hari.	1	4	20	74	104
9	Fitur M memotivasi saya untuk melakukan pemantauan <i>cash flow</i> sehingga saya dapat mengelola keuangan lebih baik.	0	3	16	72	112
Faktor Act						
10	Saya merasa fitur M memengaruhi saya untuk melakukan penganggaran keuangan (<i>budgeting</i>) secara rutin.	1	2	33	73	94
11	Saya merasa fitur M memengaruhi saya untuk melakukan pemantauan <i>cash flow</i> secara rutin.	1	2	21	86	93
12	Saya merasa fitur M sesuai dengan gaya hidup saya yaitu sadar keuangan (<i>financially conscious</i>).	0	1	18	88	96
Faktor Relate						
13	Saya merasa fitur M sudah sesuai dengan harapan saya.	0	2	35	77	89



© 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

14	Dengan menggunakan fitur M, saya merasa memiliki pemahaman yang sama dengan orang-orang yang terbiasa mencatat <i>cash flow</i> secara rutin.	2	4	29	81	87
15	Dengan menggunakan fitur Moneytory, saya merasa memiliki pemahaman yang sama dengan orang-orang yang terbiasa melakukan penganggaran keuangan secara rutin.	1	4	25	86	87

KEPUASAN NASABAH (VARIABEL Y)						
No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa puas dengan pengalaman yang diciptakan oleh fitur M.	0	0	21	65	117
2	Saya merasa fitur M bermanfaat bagi saya.	0	1	24	69	109
3	Saya bersedia untuk memberikan ulasan positif pada fitur M kepada kerabat saya.	0	1	23	82	97
4	Saya bersedia merekomendasikan fitur M kepada kerabat saya.	0	3	30	77	93

5	Saya dengan senang hati akan terus menggunakan fitur M.	0	2	24	66	111
6	Secara keseluruhan, saya sangat puas dengan fitur M yang tersedia pada aplikasi bank digital XYZ.	0	1	14	63	125



© 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



Lampiran 4. Nilai *Cross Loading*

	<i>Experiential Marketing</i>	Kepuasan Nasabah
Sense	0,730	0,649
Feel	0,839	0,663
Think	0,830	0,661
Act	0,828	0,649
Relate	0,831	0,667
Satfy1	0,605	0,790
Satfy3	0,646	0,784
Satfy4	0,598	0,724
Satfy5	0,647	0,793
Satfy6	0,655	0,800



© 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



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Lampiran 5. Lembar Bimbingan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Jalan Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425

Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034

Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN

Nama Mahasiswa	:	Yasmin Fatikah Nugroho
NIM	:	1804421057
Program Studi	:	D4 Keuangan dan Perbankan
Nama Dosen Pembimbing	:	Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si.

No	Tanggal	Kegiatan	Tanda Tangan Pembimbing
1	Rabu, 2 Maret 2022	1. Pengiriman draft proposal skripsi melalui <i>email</i> 2. Pembahasan topik skripsi yang akan diajukan	
2	Sabtu, 22 Maret 2022	1. Penetapan judul skripsi <i>fix</i> 2. Revisi BAB I a. Gap dan fenomena penelitian b. Latar belakang c. Rumusan masalah	
3	Jum'at, 1 April 2022	Persetujuan BAB I	
4	Kamis, 7 April 2022	Revisi BAB II a. Kerangka landasan teori b. Kerangka pemikiran	

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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





© Hak Cipta 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

5	Jum'at, 15 April 2022	1. Persetujuan BAB II 2. Revisi BAB III a. Metode analisis data b. Tabel variabel operasional	
6	Selasa, 19 April 2022	1. Persetujuan BAB III 2. Persetujuan Sidang Seminar Proposal	
7	Rabu, 25 Mei 2022	Revisi rancangan kuesioner	
8	Senin, 13 Juni 2022	Persetujuan penyebaran kuesioner	
9	Rabu, 6 Juli 2022	Revisi BAB IV dan BAB V a. Karakteristik responden b. Pembahasan hasil c. Kesimpulan	
10	Rabu, 27 Juli 2022	1. Persetujuan BAB IV dan BAB V 2. Revisi abstrak	
11	Selasa, 2 Agustus 2022	Persetujuan skripsi	

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA