



© 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 satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY* PADA LAYANAN BCA
MOBILE DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*
BCA DI JAKARTA**

Disusun oleh:

ELSYA RIANTI BUDIMAN
NIM 1804421045

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

**Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan
Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta
Agustus 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



**PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY* PADA LAYANAN BCA
MOBILE DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*
BCA DI JAKARTA**

**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:

ELSYA RIANTI BUDIMAN

NIM 1804421045

Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan

Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta

Agustus 2022



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Elsyia Rianti Budiman

NIM : 1804421045

Tanda Tangan :



Tanggal : 11 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 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

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Elsyia Rianti Budiman
NIM : 1804421045
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
Judul Skripsi : Pengaruh *Electronic Service Quality* pada layanan BCA Mobile dan *Brand Image* terhadap *Customer Satisfaction* BCA di Jakarta

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

DEWAN PENGUJI

Penguji : DR. Sylvia Rozza, S. E., M. M. 

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

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 : Elsyia Rianti Budiman
Nomor Induk Mahasiswa : 1804421045
Jurusan/Program Studi : Akuntansi / Keuangan dan Perbankan Terapan
Judul Skripsi : Pengaruh *Electronic Service Quality* pada layanan
BCA Mobile dan *Brand Image* terhadap *Customer Satisfaction* BCA di Jakarta

Disetujui oleh:

Pembimbing 1



POLITEKNIK
JAKARTA

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

NIP. 19612221989102001

Ketua Program Studi

Keuangan dan Perbankan Terapan



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

NIP.9222016020919820803

Hak Cipta :

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

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Electronic Service Quality* BCA Mobile dan *Brand Image* terhadap *Customer Satisfaction* BCA di Jakarta”.

Penulisan skripsi ini disusun dengan maksud sebagai salah satu syarat kelulusan dari Program Pendidikan Sarjana Terapan Program Studi Keuangan dan Perbankan, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapat dukungan serta nasihat dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Dr. sc. Zainal Nur Arifin, Dipl. Eng. HTL. MT 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 Politeknik Negeri Jakarta.
4. Ibu Dr. R. Elly Mirati, S. E., M. M. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, memberi arahan hingga memberi saran kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Tetty Rimenda S.E., M.Si. selaku dosen Metodologi Penelitian yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada penulis dalam penulisan skripsi penulis.
6. Bapak dan Ibu dosen Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberi ilmu pengetahuan kepada penulis, khususnya untuk dosen Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Politeknik Negeri Jakarta.
7. Kedua orang tua yang penulis cintai dan tentunya seluruh keluarga, yang telah memberikan dukungan kepada penulis serta doa yang tulus kepada penulis.



© 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

8. Teman-teman kelas BKT B yang telah bersama mengarungi suka dan duka di Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Politeknik Negeri Jakarta sejak tahun 2018 hingga kini yaitu tahun 2022.
9. Teman-teman yang paling penulis sayangi yaitu Keluarga Sirop Marjan. Selalu memberikan dukungan, motivasi, saran, dan juga teman bercerita suka maupun duka selama di Politeknik Negeri Jakarta.
10. Teman sejak Sekolah Menengah Pertama yaitu GGR yang terdiri dari Dara Syafira, Sonza Rahmanirwana, dan Pipit Nurfitria yang telah memberi dukungan serta siap mendengarkan keluh kesah penulis semasa pengerjaan skripsi.
11. Seluruh pihak yang membantu penulis dalam mengerjakan skripsi terapan ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih adanya kekurangan yang membuat skripsi terapan ini belum sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran maupun kritik dari para pembaca demi perbaikan penulisan di masa yang akan datang.

Depok, 10 Agustus 2022

Elsya Rianti Budiman

1804421045



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Elsyia Rianti Budiman
NIM : 1804421045
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: “*Pengaruh Electronic Service Quality pada layanan BCA Mobile dan Brand Image terhadap Customer Satisfaction BCA di Jakarta*”. Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada Tanggal : 10 Agustus 2022

Yang menyatakan,

Elsya Rianti Budiman

NIM 1804421045

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

Elsya Rianti Budiman

Keuangan dan Perbankan Terapan

Pengaruh *Electronic Service Quality* pada layanan BCA Mobile dan *Brand Image* terhadap *Customer Satisfaction* BCA di Jakarta.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pengaruh *Electronic Service Quality* pada layanan BCA Mobile dan *Brand Image* terhadap *Customer Satisfaction*. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden yang merupakan *customer* BCA di Jakarta dan menggunakan BCA Mobile dengan menggunakan teknik *non-probability purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linear berganda dengan alat bantu analisis SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *electronic service quality* dan variabel *brand image* berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction*. Variabel *electronic service quality* berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction*, serta variabel *brand image* berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap Bank khususnya bank BCA agar dapat mempertahankan serta meningkatkan pelayanan yang bagi para nasabahnya.

Kata Kunci: *Electronic Service Quality*, *Brand Image*, dan *Customer Satisfaction*



Elsya Rianti Budiman

Applied Finance and Banking

The influence of Electronic Service Quality of BCA Mobile and Brand Image to Customer Satisfaction BCA in Jakarta.

ABSTRACT

This study aims to determine the relationship between the influence of Electronic Service Quality on the BCA Mobile and Brand Image on Customer Satisfaction. This study uses primary data obtained by distributing questionnaires to 100 respondents who are BCA customers in Jakarta and used the BCA Mobile using a non-probability purposive sampling technique. The data analysis technique used is linear multiple analysis with SPSS 26 analysis tools. The results showed that electronic service quality and brand image variables had a positive effect on customer satisfaction. The electronic service quality variable has a positive effect on customer satisfaction, and the brand image variable has a positive effect on customer satisfaction. The results of this study are expected to contribute to the Bank, especially the BCA bank in order to maintain and improve services for its customers.

Keywords: Electronic Service Quality, Brand Image, and Customer Satisfaction

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	18
1.1 Latar Belakang	18
1.2 Rumusan Masalah	27
1.3 Pertanyaan Penelitian	28
1.4 Tujuan Penelitian.....	29
1.5 Manfaat Penelitian.....	29
1.6 Sistematika Penelitian	29
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	31
2.1 Landasan Teori	31
2.3.1 <i>Designing and Managing Service</i>	32



Hak Cipta :

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

2. 3. 2	<i>Managing Customer Expectations</i>	32
2. 3. 3	<i>Service Quality</i>	34
2. 3. 4	Dimensi <i>Service Quality</i>	35
2. 3. 5	<i>Electronic Service Quaiity</i>	37
2. 3. 6	Dimensi <i>Electronic Service Quality</i>	38
2. 3. 7	<i>Holistic Marketing</i>	39
2. 3. 8	<i>Brand Image</i>	41
2. 3. 9	Indikator pengukuran <i>Brand Image</i>	42
2. 3. 10	<i>Customer Satisfaction</i>	43
2. 3. 11	Indikator pengukur <i>Customer Satisfaction</i>	44
2. 3. 12	Faktor Pembentuk <i>Customer Satisfaction</i>	45
2.2	Penelitian Terdahulu.....	46
2.3	Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis	54
2. 3. 1	Kerangka Pemikiran.....	54
2. 3. 2	Pengembangan Hipotesis	55
BAB III	METODE PENELITIAN	56
3.1	Jenis Penelitian	56
3.2	Objek Penelitian	56
3.3	Metode Pengambilan Sampel.....	56
3.4	Jenis dan Sumber Data Penelitian	57
3.5	Metode Pengumpulan Data Penelitian	57
3.6	Variabel Operasional	58
3.7	Metode Analisis Data	60
3.6.1	Uji Instrumen	61



Hak Cipta :

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

3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	63
3.6.3	Analisis Linier Berganda.....	64
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		67
4.1	Hasil Penelitian.....	67
4.1.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	67
4.1.2	Karakteristik responden berdasarkan usia.....	68
4.1.1	Karakteristik responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	69
4.2	Gambaran Distribusi Item	70
4.2.1	Gambaran Distribusi Item <i>Electronic Service Quality</i>	70
4.2.2	Gambaran Distribusi Item <i>Brand Image</i>	71
4.2.3	Gambaran Distribusi Item <i>Customer Satisfaction</i>	72
4.3	Uji Instrumen.....	73
4.3.1	Uji Validitas	73
4.3.2	Uji Reliabilitas	74
4.4	Asumsi Klasik	75
4.4.1	Uji Normalitas.....	76
4.4.2	Uji Multikolinearitas.....	77
4.4.3	Uji Heterokedastisitas	78
4.5	Uji Regresi Linear Berganda.....	79
4.6	Hasil Uji Hipotesis	81
4.6.1	Hasil Uji T (Parsial)	81
4.6.2	Hasil Uji F (Simultan).....	82
4.6.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	83
4.7	Analisis dan Pembahasan Penelitian	84



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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. 7. 1	Pengaruh <i>Electronic Service Quality</i> pada layanan BCA Mobile terhadap <i>Customer Satisfaction</i> di BCA Jakarta.....	84
4. 7. 2	Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> di BCA Jakarta	85
4. 7. 3	Pengaruh <i>Electronic Service Quality</i> dan <i>Brand Image</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> BCA di Jakarta	86
BAB V PENUTUP.....		87
5. 1	Kesimpulan.....	87
5. 2	Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....		91
LAMPIRAN.....		95



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kantor Cabang Tahun 2018 - 2021	22
Tabel 1. 2 Jumlah Transaksi Kantor Cabang BCA Tahun 2018-2021	22
Tabel 1. 3 10 Bank dengan Brand Terkuat 2021	23
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	46
Tabel 3. 1 Skor Kepentingan Tiap Indikator Likert	58
Tabel 3. 2 Tabel Operasional	58
Tabel 3. 3 Nilai Cronbach's Alpha	63
Tabel 4. 1 Hasil Uji Normalitas	77
Tabel 4. 3 Hasil Uji Multikolinearitas	78
Tabel 4. 4 Hasil Uji Heterokedastisitas	79
Tabel 4. 5 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	79
Tabel 4. 6 Hasil Uji T (Parsial)	81
Tabel 4. 7 Hasil Uji F (Simultan)	83
Tabel 4. 8 Uji Koefisien Determinasi	83

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	31
Gambar 2. 2 Service Quality Gap Model.....	33
Gambar 2. 3 Kerangka Penelitian	55
Gambar 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	67
Gambar 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	68
Gambar 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan.....	69
Gambar 4. 4 Grafik Normal Probability Plot.....	76





Hak Cipta :

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Keluhan-keluhan <i>customer</i> BCA.....	96
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	104
Lampiran 3 Tabulasi Data Responden.....	109
Lampiran 4 Uji Instrumen.....	117
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik.....	120
Lampiran 6 Uji Regresi Linear Berganda.....	122
Lampiran 7 Uji Hipotesis.....	123
Lampiran 8 Lembar Bimbingan.....	125



Hak Cipta :

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

Saat ini, perbankan di Indonesia merupakan salah satu industri yang mengalami perkembangan yang sangat pesat. Oleh karena itu, persaingan industri perbankan juga akan semakin sengit. Industri perbankan juga diharapkan untuk dapat menangkap berbagai peluang yang ada serta diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih besar bagi perekonomian nasional (Siaran Pers: OJK Bangun Sinergi Dorong percepatan Pemulihan Ekonomi Nasional, 2021).

Tentunya setiap bank akan terus mengeluarkan usaha terbaiknya agar dapat terus bersaing dengan bank pesaing. Setiap bank tentunya akan terus berusaha untuk mendapatkan *customer* yang akan membeli produk serta mempertahankan *customer* banknya.

Ditambah dengan perkembangan era yang semakin modern yang dimana kini perubahan gaya hidup juga telah terjadi dengan gaya hidup yang mengedepankan teknologi. Perkembangan gaya hidup sehari-hari manusia juga telah ter-*reflect* pada *customer* perbankan yang cenderung lebih suka untuk menggunakan layanan bank secara digital. Selain itu pula jika dilihat dari hasil survey 2018 yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) bahwa jumlah pengguna internet khususnya di Indonesia dari total penduduk di Indonesia sebesar 64.8% merupakan pengguna internet yang artinya mengalami peningkatan sebesar 10% dari tahun sebelumnya pada 2017 yaitu 54.68%.

Berkembangnya era ke arah yang lebih canggih menumbuhkan ekspektasi *customer* perbankan semakin tinggi. *Customer* secara alami mengharapkan dan berkspetasi mendapatkan perlindungan aset *customer* serta berharap agar bank dapat membantu *customer* untuk pencapaian tujuan keuangan *customer*. Dalam hal pelayanan, tentunya *customer* juga mengharapkan adanya pelayanan bank yang teratur

dan nyaman, memiliki keandalan, *simple*, aman, dan mampu untuk menghadapi perubahan teknologi yang cepat.

Kini sudah saatnya untuk seluruh lembaga keuangan harus mampu untuk dapat menyesuaikan diri dengan revolusi digital dan teknologi. Dengan hadirnya layanan bank secara digital, membuat *customer* tidak perlu lagi untuk pergi ke bank serta menghabiskan waktu dalam menunggu antrian di bank. Bahkan kini *customer* juga tidak perlu menunggu antrian yang lama untuk dapat bertransaksi dengan menghubungi *customer service*.

Perkembangan bank secara digital yang menggantikan peranan bank tradisional memiliki banyak sekali manfaat dan dapat meningkatkan *customer satisfaction* dalam hal pelayanan yang lebih baik sehingga bank akan menjadi lebih kompetitif dalam meningkatkan *service quality*-nya. Khususnya di era yang semakin memanfaatkan teknologi ini, pelayanan yang dilakukan secara digital biasa disebut *electronic service quality* atau disingkat *e-service quality*.

Electronic service quality dapat dijadikan ukuran antara ekspektasi *customer* pada sebuah layanan dengan seberapa baik pelayanan yang diberikan kepada *customer*, apakah telah sesuai dengan apa yang diekspektasikan oleh *customer* atau belum. Dalam hal perkembangan teknologi, *customer* dapat menikmati layanan digital yang diberikan oleh bank, dengan demikian dapat mengukur bagaimana *customer* memandang layanan tersebut melalui hubungannya dengan penggunaan layanan. Biasanya, semakin mudah dan fleksibel sebuah pelayanan bank, maka akan semakin disukai pula oleh *customer*. Pada *electronic service quality* terdapat konsep dasar antara *service quality* dan *e-service quality*. Dalam *electronic service quality* terdapat 4 dimensi pengukuran yaitu *reliability/fulfillment*, *web site design*, *security/privacy*, dan *customer service* (Wolfenbarger & Gilly, 2003 dalam Koller & Ketler, 2012).

Dimensi *reliability/fulfillment*, merupakan aspek yang sangat penting bagi bank, dengan semakin Bergeraknya perkembangan teknologi digital khususnya dalam pelayanan perbankan, dikarenakan situasi akan selalu berubah dan berkembang sehingga berpengaruh pada permintaan *customer* yang berfluktuasi. Pada aspek ini,

Hak Cipta :

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

reliability atau *fulfillment* pada pelayanan elektronik bank sangat diperlukan, dapatkah bank memenuhi kebutuhan dan permintaan *customer* khususnya pada era digital ini.

Hal lain yang harus diperhatikan bank dalam pemenuhan *electronic service quality* yaitu dengan menyajikan *web site design* yang menarik, *informative*, serta mudah digunakan (Kotler & Keller, 2012). Hal ini tentunya dapat meningkatkan kepuasan *customer* kepada bank. Dimensi *web site design* ini berfokuskan kepada bank yang menyajikan websitenya dengan design yang menarik mata penggunanya dikarenakan biasanya *design* yang terkesan *flat* dan tidak menarik jarang diminati. Selain itu juga dibutuhkannya pembuatan website yang memuat berbagai macam informasi mengenai produk perbankan secara singkat, jelas, dan juga akurat serta mudah dalam penggunaannya.

Pada dimensi *security / privacy*, dengan perubahan serta perkembangan perbankan yang didorong oleh adanya digitalisasi perbankan akan membuat *customer* semakin selektif dalam memilih bank yang akan dipakai, hal ini juga merupakan akibat dari semakin banyaknya kasus kejahatan yang dilakukan oleh oknum kejahatan perbankan. Oleh karena itu sangat dibutuhkan keamanan yang terjamin dari bank kepada *customer* sehingga *customer* merasa dilindungi dalam hal kepuasan dan loyalitas terhadap layanan perbankan yang disuguhkan oleh bank.

Untuk dimensi *customer service*, pelayanan kepada *customer* merupakan hal yang sangat penting khususnya bagi *bank* yang merupakan salah satu *industry* yang menawarkan produk berupa jasa. Oleh karena itu, pelayanan *customer* merupakan hal yang diunggulkan dan digencarkan bank untuk dapat menjaga hubungan baik dengan *customer* dan juga memecahkan permasalahan yang *customer* hadapi. Hal ini akan dapat membuat *customer* merasa jika ia diperhatikan secara pribadi. Dengan demikian dapat membangun keterikatan antara *customer* dengan bank yang dapat membuat *customer* puas dan *customer* akan loyal terhadap bank.

Hal lain yang berperan penting dalam mempertahankan *satisfaction* para *customer* yaitu dengan *brand image*. *Brand image* atau citra merk biasa digunakan sebagai alat untuk membuat atau menciptakan sebuah perspektif atau cara pandang tertentu yang tertanam pada benak *customer* tentang apa yang mewakili merek tersebut.

Hak Cipta :

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

Dalam hal ini, *brand image* merupakan hal yang menjadi pembeda dari satu merek dengan merek lain yaitu merek pesaing. Sebuah perusahaan khususnya perbankan yang memiliki citra yang baik di *industry* akan cenderung lebih memiliki tempat yang unggul di *industry* agar dapat memastikan bahwa sebuah bank tersebut mampu untuk bersaing dengan baik dengan para pesaing di industri yang sama. Selain itu, *brand image* juga memiliki peranan sebagai ciri yang dapat menjelaskan apa yang ditawarkan merek dan kebutuhan apa yang akan dipenuhi oleh merek tersebut menurut *customer* sehingga hal ini menjadi penentu apakah *customer* akan membeli produk pada bank tersebut atau tidak.

Salah satu bank swasta di Indonesia yang telah siap untuk menghadapi perkembangan teknologi dan digital pada industri perbankan yaitu BCA atau Bank Central Asia. BCA merupakan salah satu bank yang memiliki pelayanan yang memungkinkan *customer* membuat rekening secara online serta dapat bertransaksi secara digital. Selain itu pula, BCA sedang dalam proses *go-digital*, hal ini dikutip dalam laman website cnnindonesia.com pada 2021 oleh Deputy Direktur Basel dan perbankan Internasional OJK yaitu Tony. BCA merupakan salah satu bank swasta terbesar di Indonesia dengan tingkat kepuasan dan loyalitas *customer* yang tinggi. Selain itu juga BCA kini mulai membangun citra merknya menjadi bank yang menuju digital jika dilihat dari BCA yang berusaha membenahi pelayanannya secara online. BCA menyediakan pelayanan online yang dapat diakses di *smartphone* salah satunya yaitu BCA Mobile.

Dengan upaya nyata BCA telah menerapkan bahwa bank ini menerapkan perbankan secara digital. Hal ini ditunjukkan oleh menurunnya jumlah kantor cabang BCA. Berikut tabel penurunan jumlah kantor cabang tahun 2018 hingga 2021 dalam unit.

Hak Cipta :

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

Hak Cipta :

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

Tabel 1. 1 Jumlah Kantor Cabang Tahun 2018 - 2021

Tahun	Jumlah Cabang (dalam unit)
2018	1.249
2019	1.256
2020	1.248
2021	1.242

Sumber: Laporan Tahunan 2021 PT Bank Central Asia

Dari tabel 1.1, dari 2018 ke 2019 mengalami peningkatan unit layanan cabang yaitu saat 2018 sebanyak 1.249 unit dan pada 2019 sebanyak 1.256. Penurunan ini terjadi mulai dari 2019 hingga 2021, dari 2019 sebanyak 1.256 unit, di tahun 2020 menurun menjadi 1.248 unit, dan terus menurun di tahun 2021 yaitu menjadi 1.242 unit (Laporan Tahunan 2021 PT Bank Central Asia).

Penurunan jumlah kantor cabang BCA tentunya mempengaruhi jumlah transaksi di kantor cabang BCA. Transaksi pada kantor cabang BCA terus mengalami penurunan sejak 2019 hingga 2021.

Tabel 1. 2 Jumlah Transaksi Kantor Cabang BCA Tahun 2018-2021

Tahun	Jumlah Transaksi (dalam jutaan)	Naik/(turun)
2018	156	
2019	152	(2,6%)
2020	120	(21,1%)
2021	105	(12,9%)

Sumber: Laporan Tahunan 2021 PT Bank Central Asia

Pada pada 2019, BCA mengalami penurunan jumlah transaksi pada kantor cabang sebesar 2,6% yaitu dari 156 juta transaksi pada 2018 menjadi 152 di tahun 2019. 2020, jumlah transaksi BCA di kantor cabang menurun cukup besar yaitu sebanyak 21,2%, dari transaksi di 2019 sebanyak 152 juta transaksi menjadi 120 juta transaksi di 2020. Pada tahun 2021 juga mengalami penurunan jumlah transaksi di kantor cabang BCA yaitu sebesar 12,9%, transaksi di kantor cabang BCA berjumlah 105 juta transaksi.

Hak Cipta :

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

Dengan demikian, transaksi pada BCA akan meningkat pada transaksi secara digital salah satunya dalam *mobile banking* milik BCA yaitu BCA Mobile. BCA Mobile merupakan sebuah layanan perbankan yang berfungsi untuk bertansaksi sehari-hari. Pada BCA Mobile terdapat beberapa layanan yaitu pembayaran QR, pembukaan rekening baru, transfer, melakukan pembayaran tagihan, transaksi *cardless* di ATM, hingga teansaksi kebutuhan *lifestyle*. Dalam laporan keuangan BCA 2021, jumlah transaksi pada layanan utama terbanyak yaitu transaksi pada BCA Mobile sebanyak 61,6% dari total jumlah transaksi 16.423 juta transaksi. Hal ini seiring dengan meningkatnya tren gaya hidup digitalisasi, pelayanan pada BCA Mobile kini menjadi salah satu yang harus difokuskan oleh BCA. Dengan peningkatan pelayanan secara digital, dapat membantu BCA dalam mempertahankan kelayolan pada *customer*-nya yang dimulai dari menumbuhkan kepuasan pada *customer* terhadap layanan BCA Mobile.

Jika dari prestasi award, BCA menduduki peringkat I pada award Infobank 4th Satisfaction Loyalty Engagement Awards 2021 pada kategori produk dan layanan kepuasan yakni layanan *customer service*, *teller*, dan ATM, peringkat II untuk kategori kantor cabang dan *mobile banking* (Laporan Tahunan 2021 PT Bank Central Asia).

Tabel 1. 3 10 Bank dengan Brand Terkuat 2021

Urutan Peringkat	Nama Bank	Peringkat	Skor
1	SBER Bank	AAA+	92.0
2	Bank Central Asia	AAA+	91.6
3	Capitec Bank	AAA	89.2
4	First National Bank	AAA	87.5
5	HDFC Bank	AAA	87.3
6	DBS	AAA	87.1
7	Bank Mandiri	AAA	85.9
8	Maybank	AAA	86.8
9	BT (Banca Transilvania)	AAA	86.3
10	Public Bank	AAA	86.3

Sumber: Brand Finance Banking 500 2021: The annual report on the most valuable and strongest banking brands February 2021

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 informasi yang berada pada tabel 1.3, BCA berhasil menduduki urutan pertama pada kategori Bank dengan Brand Terkuat se-Dunia 2021. Penilaian ini dilakukan oleh lembaga survey yaitu Brand Finance yang dilakukan ke lebih dari 100.000 responden di lebih dari 35 negara. Dengan skor Brand Strength Index (BSI) 94.0 dari 100 dan peringkat kekuatan merek AAA+ elit.

Dengan penghargaan ini, telah terbukti bahwa kinerja BCA khususnya dalam hal pelayanan merupakan sebuah contoh yang sangat baik. BCA juga *concern* mengenai pentingnya hubungan antara *customer* dengan pihak BCA yaitu dalam membangun *customer satisfaction* dan membentuk *brand image* yang kuat. (Brand Finance Banking 500 2021: *The annual report on the most valuable and strongest banking brands February 2021*).

Dengan menjadi bank yang telah mendapatkan penghargaan dalam segi *service quality* salah satunya pada *mobile banking*-nya dan dinobatkan menjadi salah satu bank dengan *brand image* terkuat tidak serta-merta menjadikan BCA terhindar dari risiko. BCA memang mampu dalam menghadapi digitalisasi perbankan, namun BCA masih mengalami beberapa permasalahan dalam pelayanannya secara digital. Hal ini ditunjukkan dari permasalahan yang terjadi pada salah satu layanan digital BCA yaitu BCA Mobile yang juga merupakan layanan elektronik unggulan BCA. Untuk transaksi sehari-hari *customer* BCA dapat menggunakan BCA Mobile. BCA Mobile merupakan aplikasi yang mudah untuk digunakan dan dapat memenuhi kebutuhan bertansaksi *customer*.

BCA Mobile masih mendapatkan keluhan-keluhan dari para *customers* BCA. Dari *trending* twitter dengan trending “BCA Mobile”, terdapat banyak cuitan pengguna twitter yang juga merupakan customer BCA yang mengeluhkan errornya layanan mbanking BCA. Salah satu contohnya yaitu cuitan yang mengeluhkan error BCA Mobile ini dikarenakan adanya *maintenance* di jam yang tidak tepat yaitu sore hari, hal tersebut diutarakan oleh Indramawan, pada laman twitternya pada 2021 (technologue.id, 2021). *System error* pada BCA Mobile juga banyak dikeluhkan pada menu ulasan AppStore BCA Mobile, rata-rata *customer* mengeluhkan errornya BCA Mobile walaupun internetnya sudah support. Jika melihat 2 tahun ke belakang, yaitu

Hak Cipta :

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

pada tahun 2019 dan 2021, sudah sangat banyak keluhan mengenai *downtime* BCA Mobile ini hingga *trending* di media twitter. Error BCA pada tahun 2019 ini dikonfirmasi oleh Direktur BCA yaitu Jahja Setiaatmadja (cnbcindonesia.com, 2019). Pada tahun 2020 juga dikonfirmasi oleh Direktur BCA yaitu Jahja Setiaatmadja tanpa memberi informasi mengenai alasannya (cnnindonesia.com, 2020). Jika melihat keluhan-keluhan yang sangat sering terjadi ini, dapat dikatakan bahwa bank hebat BCA ternyata masih mengalami permasalahan *electronic service quality*-nya. Selain itu juga hal lain yang memiliki banyak keluhan yaitu tampilan BCA Mobile yang dinilai sangat kuno dan tidak mengikuti perkembangan teknologi salah satunya dikarenakan tidak *support* untuk *Face ID* dan *Touch ID*, *customer* juga membandingkan dengan bank competitor, selain itu BCA Mobile dinilai memiliki desain yang cukup buruk untuk bank ternama seperti BCA. Keluhan seperti itu telah dilontarkan penggunaanya dari tahun ke tahun, sejak tahun 2019, ini tandanya BCA masih tertinggal jauh dari segi design aplikasi dengan bank *competitor*. Selain itu juga, banyak *review* mengenai penanganan *customer service* dalam mengatasi permasalahan *customer* khususnya dalam penggunaan BCA Mobile ini tidak memuaskan.

Hal tersebut menunjukkan bahwa *electronic service quality* yang diberikan BCA di era yang mengandalkan teknologi serta pembentukan *brand image* BCA di masa digital ini menjadi permasalahan bagi pihak BCA. Dengan adanya sosial media, platform *review*, masyarakat luas dapat melihat bahwa ternyata dengan pencapaian Award bagi BCA itu belum tentu menjamin *customer satisfaction* dalam pelayanan di BCA tinggi.

Hal-hal ini menjadi indikasi permasalahan bagi pihak manajemen BCA karena ada kemungkinan posisi BCA sangat dapat tergeserkan dengan bank lain yang lebih siap untuk menghadapi era teknologi ini. Khususnya dengan bank lain yang layanan *digital*-nya lebih siap dan lebih digemari *customer*.

Dengan adanya sosial media, masyarakat mudah untuk menilai baik atau buruknya sebuah bank. Informasi yang didapatkan dari internet dapat mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan sebuah bank. Sehingga hal ini dapat menjadi hal yang berbahaya untuk citra bank dikarenakan dengan banyaknya keluhan-

Hak Cipta :

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

keluhan yang datang dari *customer* BCA. Keluhan-keluhan dalam sosial media ini sangat berpengaruh dikarenakan beberapa riset penelitian dikatakan bahwa *online review* dapat menciptakan sebuah persepsi di dalam benak konsumen terhadap situs belanja serta produk yang menciptakan kemampuan konsumen untuk dapat membuat keputusan pembelian yang lebih jelas (Devedi, et al, 2017).

Sehingga, agar bank dapat mempertahankan dan juga meningkatkan transaksi *customer* serta untuk dapat unggul serta bersaing dalam industri perbankan, dalam segi *service quality* yang diterima *customer* serta mempertahankan *brand image* merupakan suatu hal yang dapat dijadikan standar dalam menilai kinerja suatu bank yang artinya *customer satisfaction* merupakan suatu hal yang sangat penting dalam mempertahankan *customer* dan untuk mendapatkan *customer* baru (Rosita, 2015).

Oleh karena itu dalam pengelolaan dan peningkatan kepuasan *customer* merupakan strategi yang harus dilakukan bagi perusahaan. Keberhasilan sebuah perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas juga dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality*. Strategi bank dalam meningkatkan kualitas layanan yaitu dengan membangun *brand image* yang juga bertujuan untuk meningkatkan *customer loyalty* (Muhammad & Fitri, 2020).

Dari variabel *electronic service quality* dan *brand image* serta pengaruhnya terhadap *customer satisfaction* terdapat *gap research* dari hasil penelitian pada penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan dan positif antara kualitas produk, *e-service quality*, dan citra merek dan kepuasan pelanggan (Yuan, et al, 2020). Hal tersebut bertolak belakang dengan *research* yang menyatakan bahwa *E-Service Quality* dan *Loyalitas Pelanggan* berpengaruh signifikan positif. *E-Service Quality* dan *customer satisfaction* berpengaruh signifikan negatif, *e-service quality* dan persepsi pelanggan berpengaruh signifikan positif (Chinomona, et al, 2014)

Selain itu, terdapat penelitian yang menyatakan bahwa *brand image* berpengaruh kuat positif terhadap *customer satisfaction* (Saleem & Raja, 2014). Serta *brand image* berpengaruh positif terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* (Mehta & Tariq, 2020). Hal tersebut bertolak belakang dengan penelitian

yang menyebutkan bahwa *brand image* tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* (Rusmahafi & Wulandari, 2020).

Berdasarkan uraian pada latar belakang serta *gap phenomena* dan *gap research* diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait *electronic service quality* dan *brand image* serta bagaimana pengaruhnya terhadap *customer satisfaction* dengan judul “**Pengaruh *Electronic Service Quality* pada layanan BCA Mobile dan *Brand Image* terhadap *Customer Satisfaction* BCA di Jakarta**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, penelitian ini dilakukan karena adanya fenomena yang terjadi yaitu dengan berkembangnya teknologi yang membuat industry perbankan juga harus siap menghadapinya. Perbankan berlomba-lomba untuk memenuhi ekpetasi *customer* khususnya dalam hal pelayanan elektronik. Hal tersebut juga dilakukan oleh BCA yaitu dengan adanya BCA Mobile yang *men-support* BCA untuk dapat bersaing dengan bank lain. Dari segi *electronic service quality*, layanan BCA Mobile masih harus ditingkatkan lagi dikarenakan masih banyak keluhan-keluhan yang didapatkan oleh BCA, walaupun BCA berhasil menduduki peringkat unggul dengan memiliki kinerja yang sangat baik pada setiap aspek *service quality* yaitu salah satunya peringkat II untuk kategori *mobile banking* (Laporan Tahunan 2021 PT Bank Central Asia). Ternyata masih banyak *customer* yang tidak puas dengan pelayanan BCA. Indikasi ketidakpuasan ini dapat dilihat dari sosial media twitter yang penggunaanya banyak membuat keluhan mengenai BCA Mobile. Selain di sosial media, keluhan terjadi di review aplikasi tepatnya di AppStore. Banyak sekali pengguna BCA Mobile yang mengeluhkan hal yang sama yaitu terkait aplikasi yang dinilai sering *error*, selain itu juga mengeluhkan desain aplikasi yang kurang kekinian, desain yang kurang bagus, dan fitur yang kurang canggih, dan juga mengeluhkan penanganan *customer service* yang kurang baik dalam menanggapi permasalahan BCA Mobile.

Selain itu dalam hal *brand image*, BCA dengan menempati urutan teratas pada kategori Bank dengan Brand Terkuat se-Dunia 2021 oleh Brand Finance 500 yang telah disertifikasi oleh ISO 2067. Namun dengan award tersebut tidak dapat dipungkiri

Hak Cipta :

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

Hak Cipta :

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

bahwa BCA masih mendapatkan banyak keluhan-keluhan di *social media*. Dengan banyaknya keluhan yang terpampang nyata di *social media* khususnya hal ini dalam pelayanan di BCA dapat menjadi permasalahan bagi BCA. Karena kini dengan era yang serba digital, masyarakat mudah untuk menilai baik atau buruknya sebuah bank. Serta, biasanya masyarakat lebih percaya *review* dari sesama pengguna. Informasi yang tersebar di internet dapat mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan sebuah bank dan hal ini dapat menjadi hal yang berbahaya untuk citra bank karena banyaknya *customer* yang tidak puas akan pelayanan yang diberikan.

Dengan citra baik yang BCA miliki ternyata masih banyak yang harus BCA perbaiki. Dikarenakan jika BCA tidak dapat mengatasi permasalahan-permasalahan serta keluhan yang ada, BCA akan dapat tergeserkan oleh bank lain yang lebih dapat memenuhi kebutuhan *customernya* di era digitalisasi ini.

Gap research pada penelitian ini yaitu terdapat pada beberapa penelitian sebelumnya mengenai pengaruh variable-variabel yang penulis angkat pada penelitian ini yang telah disebutkan pada latar belakang penulisan. Sehingga hal ini menarik untuk diteliti lebih dalam dengan judul “Pengaruh *Service Quality* dan *Brand Image* terhadap *Customer Satisfaction* BCA di Jakarta”.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah penelitian, maka pertanyaan penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *Electronic Service Quality* pada layanan BCA Mobile terhadap *Customer Satisfaction* BCA di Jakarta?
2. Bagaimana pengaruh *Brand Image* terhadap *Customer Satisfaction* BCA di Jakarta?
3. Bagaimana pengaruh *Electronic Service Quality* pada layanan BCA Mobile dan *Brand Image* terhadap *Customer Satisfaction* BCA di 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

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh *Electronic Service Quality* pada layanan BCA Mobile terhadap *Customer Satisfaction* BCA di Jakarta.
2. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh *Brand Image* terhadap *Customer Satisfaction* BCA di Jakarta.
3. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh *Electronic Service Quality* pada layanan BCA Mobile dan *Brand Image* terhadap *Customer Satisfaction* BCA di Jakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, penulis berharap dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, yaitu:

1. Bagi Bank

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi bank untuk memperhatikan pengaruh *Electronic Service Quality* pada layanan BCA Mobile dan *Brand Image* terhadap *Customer Satisfaction* BCA di Jakarta.

2. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat menambah wawasan bagi pembaca yang ingin mengetahui pengaruh *Electronic Service Quality* pada layanan BCA Mobile dan *Brand Image* terhadap *Customer Satisfaction* BCA di Jakarta.

3. Bagi penulis

Penelitian ini dapat bermanfaat dan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

1.6 Sistematika Penelitian

Agar dapat memberikan penggambaran yang jelas mengenai penulisan penelitian ini, maka penulis menyusun sistematika pada penulisan yang berisi informasi mengenai apa saja materi-materi yang dibahas pada setiap bab. Berikut sistematika penulisan ini:

A. BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab i menjelaskan apa saja latar belakang serta masalah apa yang melatarbelakangi topik ini sebagai objek penelitian dan judul penelitian, serta di bab

ini dijelaskan perumusan masalah dari penelitian ini, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat, hingga sistematika penulisan.

B. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ii berisi mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran dari penulis yang mendasari penulisan penelitian ini. Pada sub bab penelitian terdahulu menjadi sebuah dasar penelitian yang dilakukan, sedangkan pada kerangka pemikiran ini berisi kerangka pemikiran secara teritis.

C. BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab iii memuat sub bab jenis penelitian, objek penelitian, metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data penelitian, serta metode analisis data yang akan dilakukan oleh penulis untuk mengolah data yang diperoleh oleh penulis.

D. BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab iv berisi mengenai hasil dari penelitian serta pembahasan dari penelitian yang dilakukan. Bab ini menjelaskan analisis data dan interpretasi hasil dari penelitian yang dilakukan dengan uji-uji pada variabel penelitian.

E. BAB V PENUTUP

Bab v berisi kesimpulan dan juga saran. Pada bab ini juga menjelaskan apa saja kesimpulan yang bisa diambil dari penelitian, serta saran bagi pihak-pihak yang membutuhkan penelitian selanjutnya sebagai bahan referensi.

Hak Cipta :

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

Hak Cipta :

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

BAB V

PENUTUP

5. 1 Kesimpulan

Berdasarkan dari pertanyaan – pertanyaan yang diajukan, analisis data, dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

Variabel *electronic service quality* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *customer satisfaction* BCA di Jakarta. Artinya semakin baik *electronic service quality* pada layanan BCA Mobile yang diberikan BCA kepada *customer*, maka *customer satisfaction* juga akan meningkat. Jika *electronic service quality* BCA khususnya pada layanan BCA Mobile baik, maka artinya BCA memenuhi seluruh dimensi *electronic service quality*. BCA mampu dalam memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal serta akurat serta dapat memenuhi kebutuhan transaksi customernya yaitu pada dimensi *electronic service quality* yaitu *reliability/fulfillment*, *web site design*, *security/privacy*, dan *customer service*. Jika dilihat per indikator, indikator yang paling rendah yaitu pada indikator *reliability*, yang berisikan Bank menunjukan kepedulian dan perhatian secara pribadi kepada *customer* sehingga kebutuhan *customer* dapat terpenuhi dengan baik jika terjadi masalah dalam penggunaan BCA Mobile.

Variabel *brand image* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *customer satisfaction* BCA di Jakarta. Artinya semakin baik dan kuat *brand image* yang dimiliki BCA terhadap benak *customer*-nya akan dapat menciptakan *customer satisfaction* dan *customer satisfaction* tentunya akan meningkat pula. Hal ini tercermin dari BCA yang memiliki atribut sebagai ciri khas bank, serta mampu memberi manfaat, dan juga secara keseluruhan *brand image* BCA telah baik dikarenakan di mata *customer* BCA memiliki *value* nya dikarenakan hasil dari konsumsi para *customer*. Dari segi evaluasi keseluruhan, BCA memiliki *brand image* yang baik di mata *customer*-nya sehingga *customer* merasa puas akan pelayanan yang BCA berikan. Walaupun keseluruhan

brand image BCA sudah baik, penilaian terendah terletak pada indikator atribut yang berisikan bahwa BCA memiliki sarana dan prasarana yang memadai.

Secara simultan variabel *electronic service quality* dan *brand image* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* BCA di Jakarta. Berdasarkan hasil koefisien determinasi, variabel kualitas layanan dan kepercayaan memberikan kontribusi sebesar 41,0% terhadap *customer satisfaction* BCA di Jakarta, sementara sisanya sebesar 59,0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini membuktikan bahwa variabel *electronic service quality* khususnya pada layanan BCA Mobile dan *brand image* turut berperan cukup besar dalam peningkatan *customer satisfaction* BCA di Jakarta. Semakin baik *electronic service quality* pada layanan BCA Mobile yang diberikan kepada *customer* dan semakin baik serta tinggi *brand image* BCA, maka semakin tinggi pula *customer satisfaction* yang dirasakan pada *customer* BCA di Jakarta. Jika dilihat dari indikator terendah yaitu pada indikator hubungan dengan nasabah yang berisikan bahwa BCA telah menjaga hubungan baik dengan *customer* di luar transaksi.

5. 2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan adalah sebagai berikut:

A. Bagi Bank

Dari penelitian ini BCA telah mampu untuk memberikan *electronic service quality* pada layanan BCA Mobile dan *brand image* kepada *customer*. Dikarenakan BCA memenuhi faktor-faktor pada indikator tiap variabel. Oleh karena itu, dengan perkembangan era ini BCA harus mempertahankan strategi pada pelayanan yang dengan memberikan *customer* pelayanan terbaik khususnya saat ini yang sedang gencar-gencarnya yaitu dalam memberi pelayanan secara online yaitu perlunya memperbaiki aplikasi yang digunakan untuk *customer* dan tetap mendengarkan serta memperhatikan masukan-masukan dari *customer* agar BCA tidak mudah ditinggalkan oleh *customer*.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Salah satunya dalam *electronic service quality* dengan indikator yang paling rendah yang harus diberi ekstra perhatian yaitu pada indikator *reliability*, yang berisikan Bank menunjukan kepedulian dan perhatian secara pribadi kepada *customer* sehingga kebutuhan *customer* dapat terpenuhi dengan baik jika terjadi masalah dalam penggunaan BCA Mobile. Hal ini diduga karena *customer service* BCA yang dinilai kurang membantu serta mengayomi dalam permasalahan yang dirasakan oleh *customer* BCA khususnya jika ada permasalahan di BCA Mobile. Dalam hal ini, BCA diharapkan untuk dapat meningkatkan hubungan baik *customer* melalui perantara *customer service* dengan lebih menjawab keluhan-keluhan secara personal kepada nasabah, selain itu juga memberikan informasi yang valid serta *responsive*.

Dalam *brand image*-nya, hal yang harus lebih diperhatikan oleh BCA yaitu pada indikator atribut yang berisikan bahwa BCA memiliki Bank memiliki ciri khasnya tersendiri yang dapat diingat *customer*, pada produknya maupun pada tampilannya. Dengan Hal ini, diharapkan BCA untuk dapat meningkatkan kekuatan atribut yang diiklankan agar segala ciri khas BCA dapat lebih tertanam di dalam benak *customer*.

Selain itu, dari *customer satisfication* yang harus lebih diperhatikan pada indikator adalah terendah yaitu merupakan indikator hubungan dengan nasabah yang berisikan bahwa BCA telah menjaga hubungan baik dengan *customer* di luar transaksi. Hal ini berate, BCA masih perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabahnya agar *customer* mendapatkan ikatan dengan BCA sehingga *customer* merasa bahwa BCA lebih dari sekedar tempat menyimpan aset. Jika *customer* merasakan ikatan dengan BCA maka *customer* akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BCA.

Dengan memperhatikan indikator-indikator terendah, diharapkan bank lebih *aware* serta dapat mengatasinya. Jika semua dapat teratasi, bank akan terus menciptakan kepuasan pelanggan, hal tersebut akan mempertahankan pelanggan untuk menjadi pelanggan tetap dikarenakan akan menjadi keuntungan pula untuk bank jika *customer* terus menggunakan layanan bank tersebut.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

B. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini hanya membahas mengenai pengaruh *electronic service quality* pada layanan BCA Mobile dan *brand image* terhadap *customer satisfaction*. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan untuk dapat mengembangkan variabel-variabel lainnya, contohnya seperti variabel *customer loyalty* yang diasumsikan akan muncul dari *customer satisfaction*. Karena keterbatasan, penelitian ini hanya mencakup responden dengan responden berdomisili di Jakarta, maka dapat diharapkan pada penelitian selanjutnya untuk memperluas domisili penelitian, sehingga selanjutnya dapat dilakukan dengan subjek penelitian yang lebih luas yang akan memberikan hasil yang lebih baik dan beragam.

Hak Cipta :

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

DAFTAR PUSTAKA

- Rizkia, C. *BCA Mobile Tumbang, Netizen Murka*. (2022). <https://technologue.id/bca-mobile-tumbang-netizen-murka>.
- Pahlevi R. *Penetrasi Internet di Kalangan Remaja Tertinggi di Indonesia*. (2022). [https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/10/penetrasi-internet-di-kalangan-remaja-tertinggi-di-indonesia#:~:text=Asosiasi%20Penyelenggara%20Jasa%20Internet%20Indonesia%20\(APJII\)%20baru%20ini,kelompok%20usia%2013%2D18%20tahun](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/10/penetrasi-internet-di-kalangan-remaja-tertinggi-di-indonesia#:~:text=Asosiasi%20Penyelenggara%20Jasa%20Internet%20Indonesia%20(APJII)%20baru%20ini,kelompok%20usia%2013%2D18%20tahun).
- Septallsma, B. *Mengenal Bank Digital yang Naik Daun di Indonesia*. (2021). <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210625164912-78659514/mengenal-bank-digital-yang-naik-daun-di-indonesia>.
- Anonymous. *The Annual Brand Value Ranking | Brandirectory*. (n.d.). Banking 500. (2021). <https://brandirectory.com/rankings/banking/2021>.
- Firmansyah, L. M. “*Infografik: Inilah 14 Bank Digital Indonesia, Versi OJK*”. (2021). <https://lokadata.id/artikel/infografik-inilah-14-bank-digital-indonesia-versi-ojk>.
- Uli. *Sempat Error, M-Banking BCA Sudah Beroperasi Normal*. (2020). <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20201204122033-78577941/sempat-error-m-banking-bca-sudah-beroperasi-normal>.
- Rusmahafi, F. A., & Wulandari, R. (2020). The effect of brand image, service quality, and customer value on customer satisfaction. *International Review of Management and Marketing*, 10(4), 68.
- Yuan, et al. (2020). The Relationship between Product Quality, E-Service Quality and Brand Image on Customer Satisfaction: Preliminary Investigation in Perlis. *International Journal of Business and Management*, 4(5), 43-54.
- Mukminin, M.A. and Latifah, F.N. (2020). Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Sidoarjo (The Influence of Brand

Hak Cipta :

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

- Image and Trust on Sharia Bank Customer Loyalty in Sidoarjo). *Perisai: Islamic Banking and Finance Journal*, 4(1), pp.54-54.
- Mehta, A.M. and Tariq, M. (2020). How brand image and perceived service quality affect customer loyalty through customer satisfaction. *Academy of Marketing Studies Journal*, 24(1), pp.1-10.
- Rusmahafi, F.A. dan Wulandari, R. (2020). The Effect of Brand Image, Service Quality, and Customer Value on Customer Satisfaction. *International Review of Management and Marketing*, 10(4), p.68.
- Mehta, A. M., & Tariq, M. (2020). How brand image and perceived service quality affect customer loyalty through customer satisfaction. *Academy of Marketing Studies Journal*, 24(1), 1-10.
- R. Frandeya. *Penjelasan Bos BCA Soal Mobile Banking BCA Error*. (2021). <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20191014111120-37-106720/penjelasan-bos-bca-soal-mobile-banking-bca-error>.
- Andrew, J. C. & Shimp, T. A. (2018). *Advertising, Promotion, and other aspects of Integrated Marketing Communications 10th Edition*. Cengage Learning: USA.
- Scorita, K.B. & Nurmahdi, A. (2018). Kualitas Layanan Dan Citra Merek Berpengaruh Pada Kepuasan Nasabah Serta Berdampak Terhadap Loyalitas. *Jurnal Administrasi Kantor*, 6(2), pp.153-162.
- APJII. *Hasil Survei Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet Indonesia 2018*. (2019). <https://apjii.or.id/content/read/39/410/Hasil-Survei-Penetrasi-dan-Perilaku-Pengguna-Internet-Indonesia-2018>.
- Santoso, Singgih. (2018). *Mahir Statistik Parametrik: Konsep Dasar dan Aplikasi Dengan SPSS*. Jakarta: Gramedia.
- Devedi, P., Sujatha, R., & Pathak, R. (2017). A study on parameters of online reviews content that influence consumers buying behaviour-an Indian perspective. *Journal of Business and Retail Management Research*, 11(4).
- Tefera, O. dan Govender, K. (2017). Service quality, customer satisfaction and loyalty: The perceptions of Ethiopian hotel guests. *Journal of hospitality, tourism and leisure*, 6(2), pp.1-22.

Hak Cipta :

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

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Arifin, J. (2017). *SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Priyatno, D. (2017). *Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D Gremler. (2017). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the firm 6th ed. Mc. Graw-Hill*.
- Ali F., Zhou Y., Hussain K., Kumat P., Neethiahnanthan N., and Ragavan A. (2016). Quality Assurance in Education, Vol. 24(1), 70-94.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Rosita, R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BNI, BRI, Bank Mandiri dan BCA di Bekasi. *E-Journal Widya Ekonomika*, 1(1), pp.51-57.
- Hasugian JTM. (2015). Pengaruh Brand Image dan Brand Trust terhadap Brand Loyalty Telkomsel (Survey terhadap Pelanggan Telkomsel di Grapari Samarinda). *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis*. 3 (4).
- Chinomona, R., Masinge, G., & Sandada, M. (2014). The influence of e-service quality on customer perceived value, customer satisfaction and loyalty in South Africa. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(9), 331.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Saleem, H., & Raja, N. S. (2014). The impact of service quality on customer satisfaction, customer loyalty and brand image: Evidence from hotel industry of Pakistan. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 19(5), 706-711.
- Tjoanoto, M. T dan Kunto, Y. S. (2013). Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction di Restoran Jade Imperial. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol.1, No. 1, 1-9.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

- Alma B. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung (ID): Alfabeta.
- Kotler P., Keller KL. (2012). *Marketing Management*. 14st edition. New Jersey (US): Prentice Hall.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: ANDI.
- Ghozali, I. (2016). *Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.



Hak Cipta :

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



LAMPIRAN

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

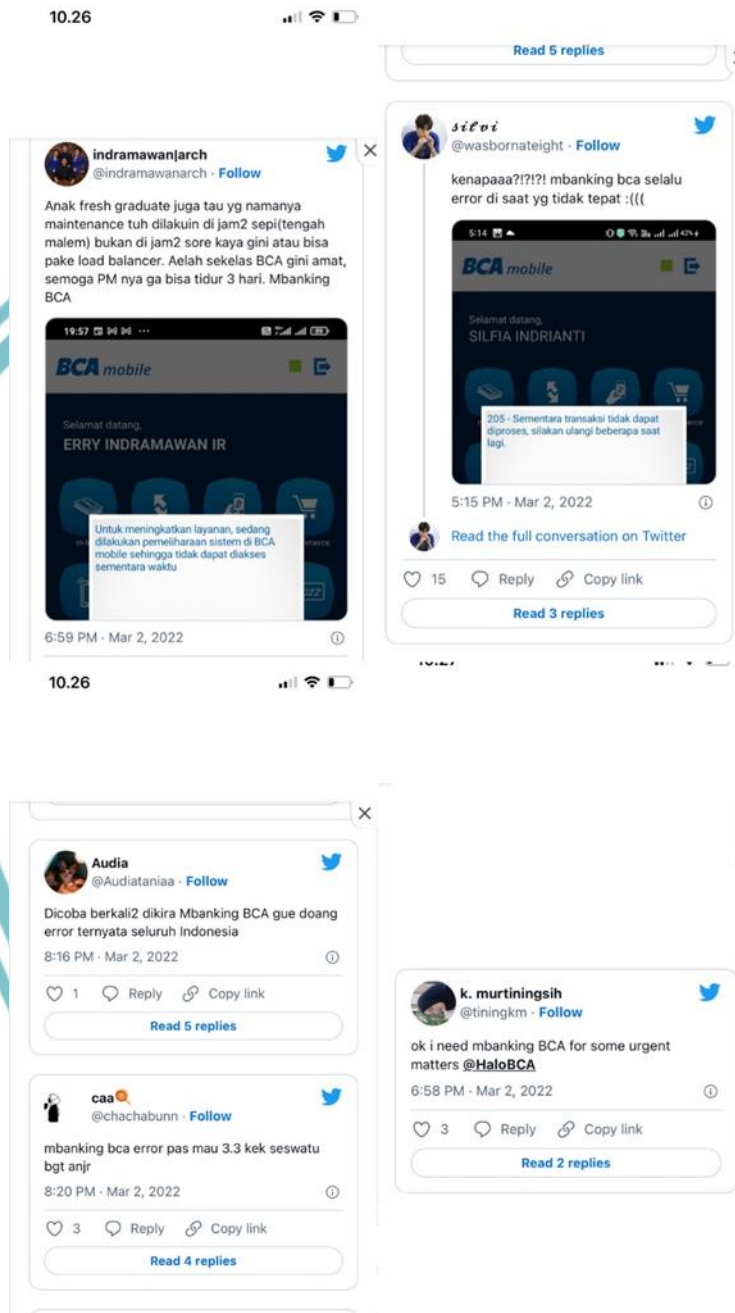
Hak Cipta :

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

Keluhan-keluhan *Customer* BCA

Hak Cipta :

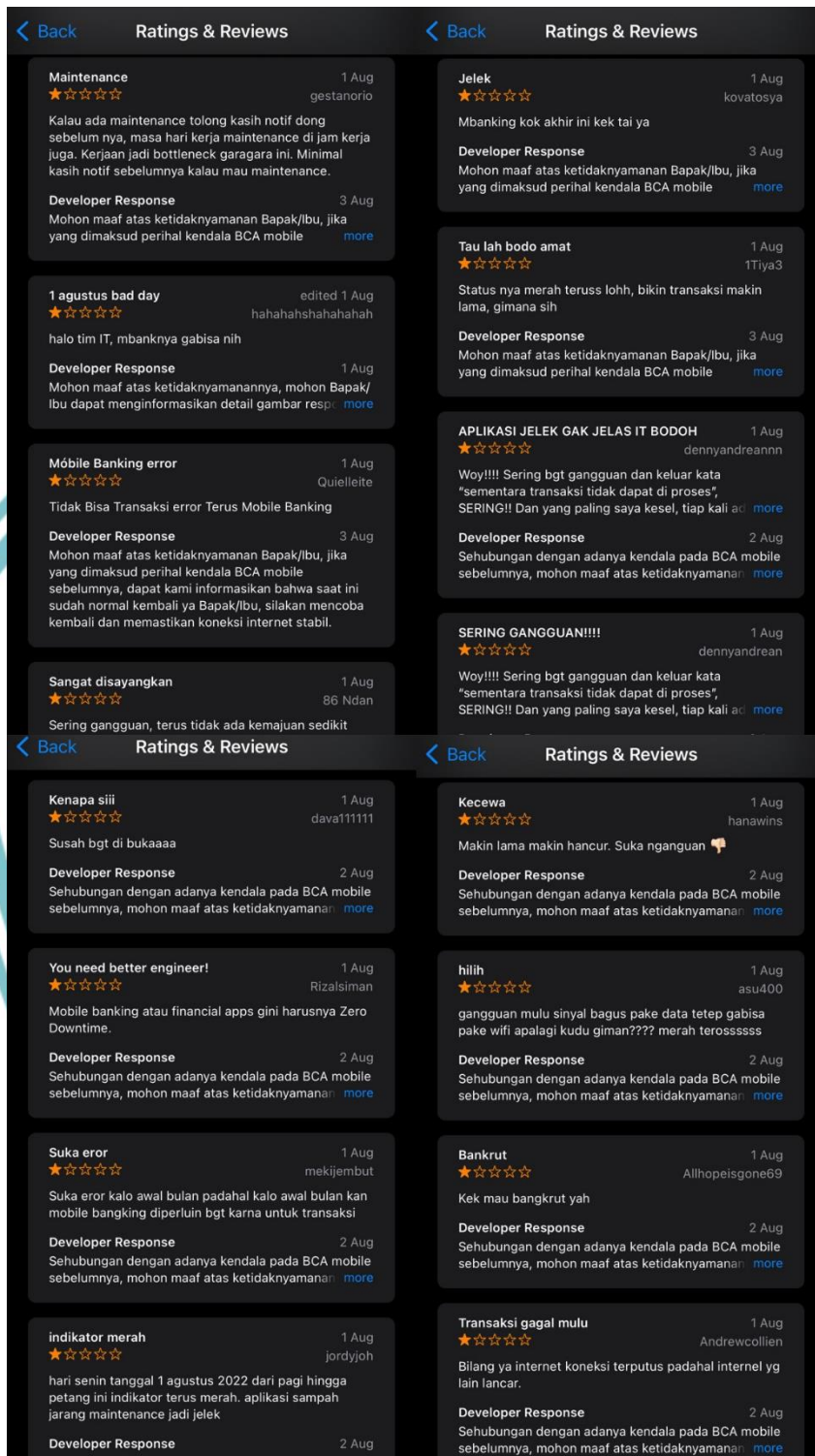
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



Sumber: <https://technologue.id/bca-mobile-tumbang-netizen-murka> (diakses 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



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

Membuka rekening BCA

★★★★☆

4 Jul
yo9987

Kalau tidak bisa di hubungi pembuatan melalui online tidak usah ada menu pembuatan rekening, giliran sudah tersambung di suruh ke cabang nya, bagaimana kalau daerah pelosok. Maka nya mau membuat melalui online. Ini di persulit!!!

Developer Response

Mhn maaf atas ketidaknyamanannya Bpk/Ibu. Utk layanan video call tersedia setiap hari pukul

5 Jul
[more](#)

Pelayanan bagi yg cowok jangan selengean

★★★★☆

20 Jul
angga tyrex

Masa iyah alamat benar saya tinggal di bilang salah suka pindah gak jelas jelas di ktp benar alamat nya dan di kk juga benar , tidak benar tidak benar gak jelas kalau tidak niat melayani castamer dengan puas dan benar khusus nya buat cowok .. jangan arogan jangan sok sok an .. mohon tuh untuk bank bca nya di kasih tau lagi untuk karyawan nya kami ini castamer . Suruh ulang suruh ulang saya sudah 20x ini masih saja pertanyaan yg gak jls 🙄

Developer Response

21 Jul

App aneh

★★★★☆

8 Jul
dhaulay

App gak jelas, 3 kali vc untuk verifikasi pembukaan rekening 3 kali jg disconect padahal jaringan gw bagus. Pas sudah lancar malah di tolak dgn alasan gak masuk akal. Kecewa ah ngabisin waktu

Developer Response

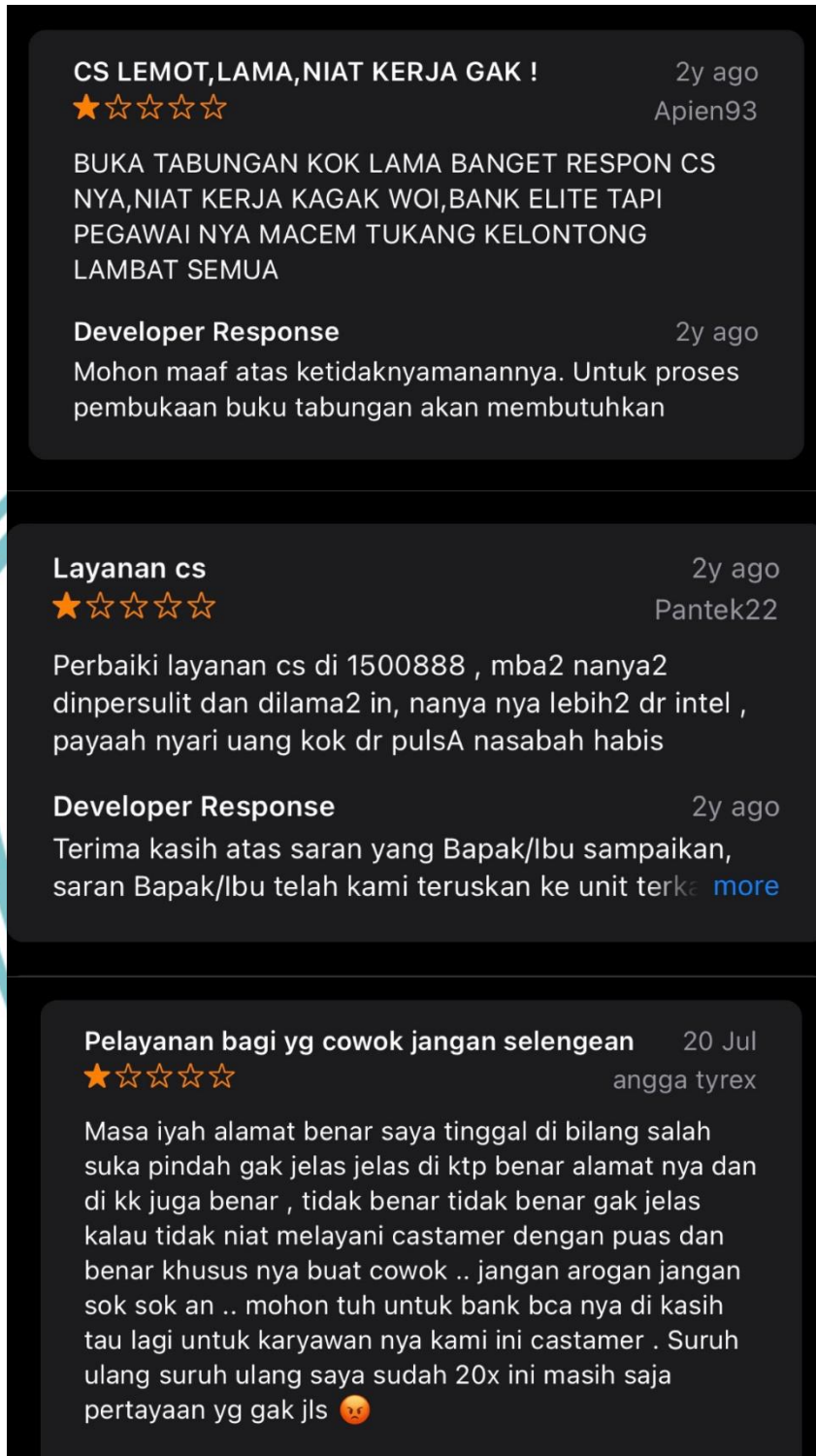
Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, saat ini tidak ada kendala penggunaan fasilitas m-BCA dan da

9 Jul
[more](#)

Sumber: AppStore, 2022

Hak Cipta :

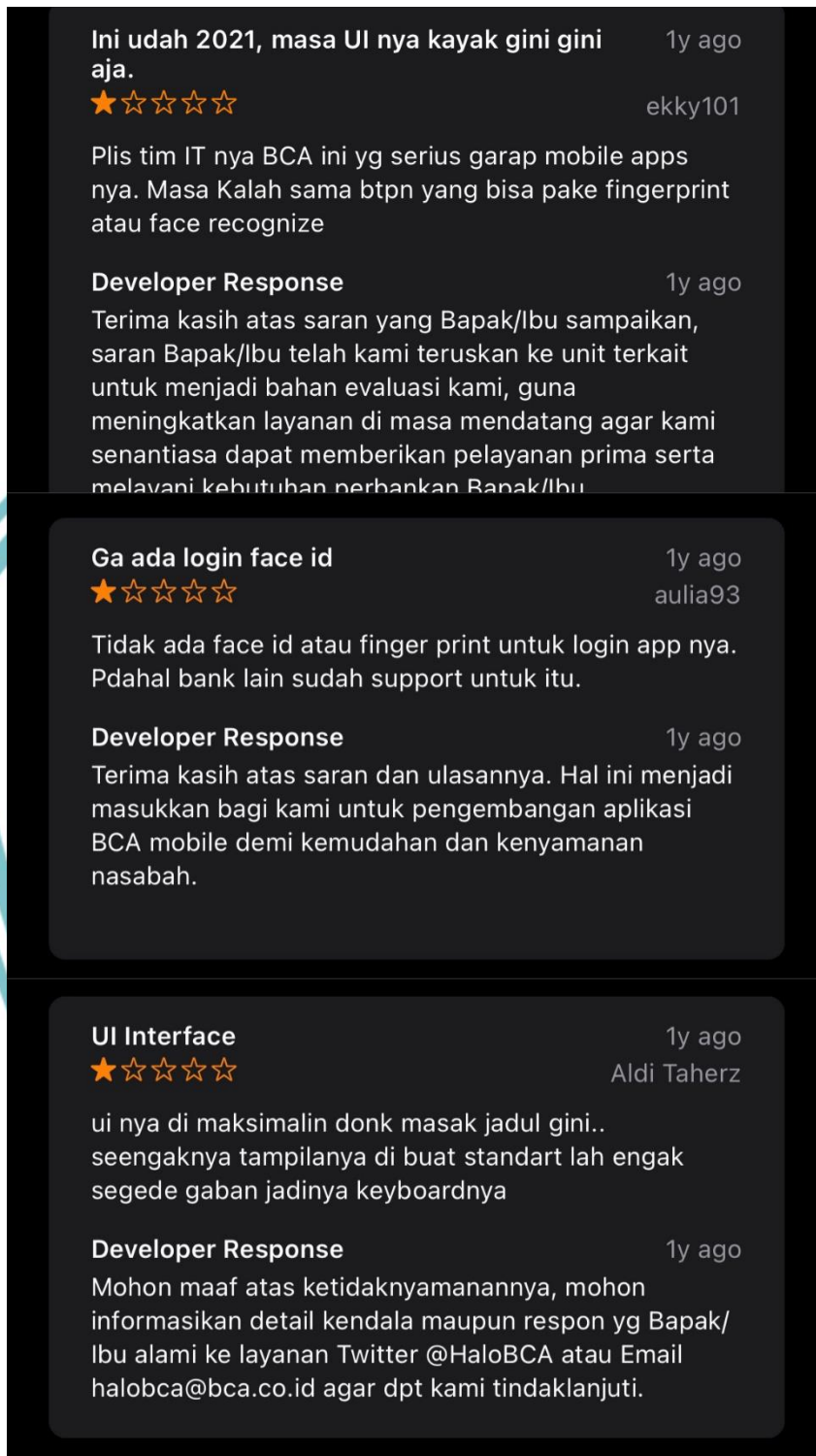
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan Laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



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



Ini udah 2021, masa UI nya kayak gini gini aja. 1y ago
★★★★★
ekky101

Plis tim IT nya BCA ini yg serius garap mobile apps nya. Masa Kalah sama btpn yang bisa pake fingerprint atau face recognize

Developer Response 1y ago
Terima kasih atas saran yang Bapak/Ibu sampaikan, saran Bapak/Ibu telah kami teruskan ke unit terkait untuk menjadi bahan evaluasi kami, guna meningkatkan layanan di masa mendatang agar kami senantiasa dapat memberikan pelayanan prima serta melayani kebutuhan perbankan Bapak/Ibu

Ga ada login face id 1y ago
★★★★★
aulia93

Tidak ada face id atau finger print untuk login app nya. Padahal bank lain sudah support untuk itu.

Developer Response 1y ago
Terima kasih atas saran dan ulasannya. Hal ini menjadi masukkan bagi kami untuk pengembangan aplikasi BCA mobile demi kemudahan dan kenyamanan nasabah.

UI Interface 1y ago
★★★★★
Aldi Taherz

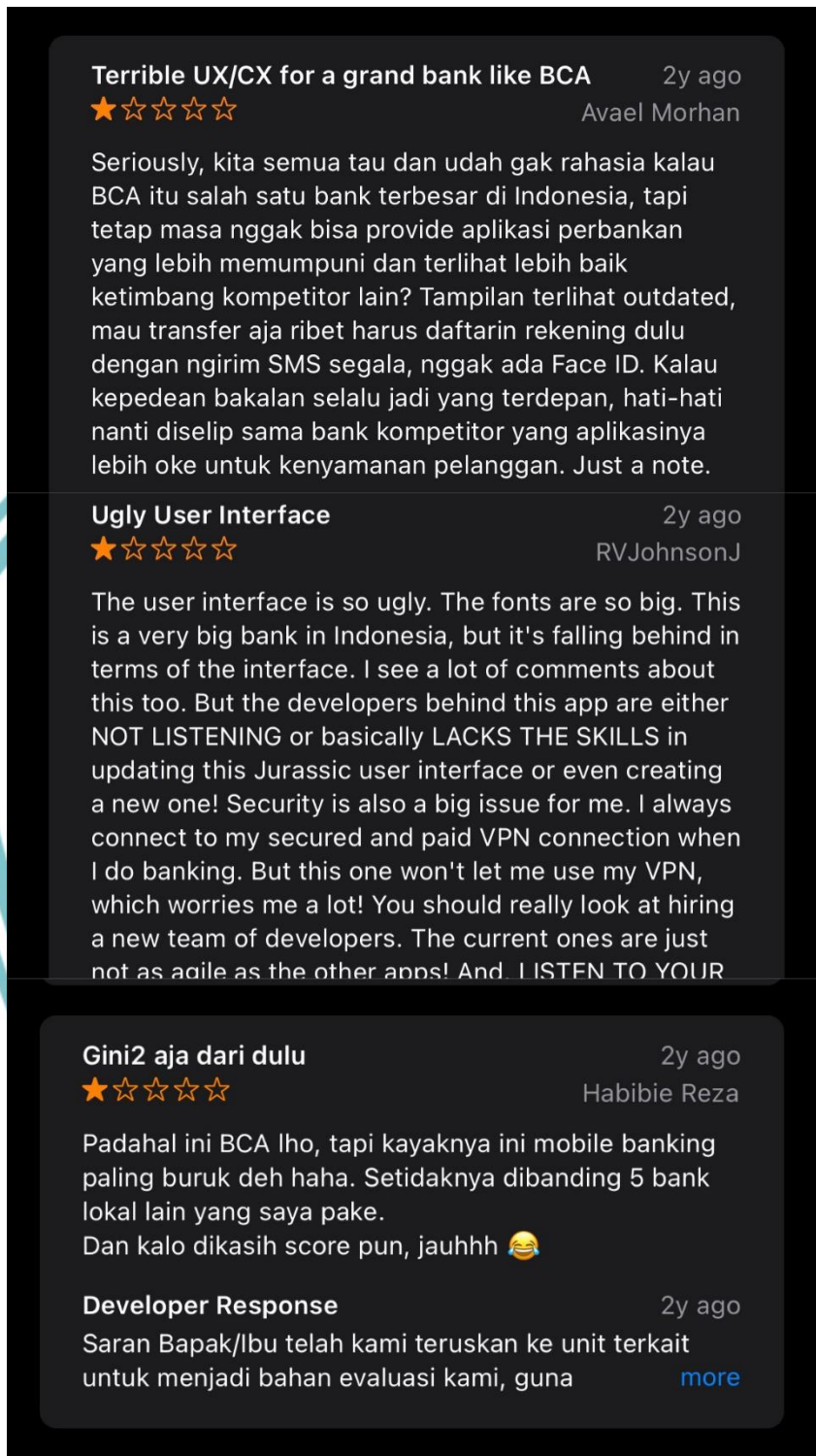
ui nya di maksimalin donk masak jadul gini.. seengaknya tampilanya di buat standart lah engak segede gaban jadinya keyboardnya

Developer Response 1y ago
Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, mohon informasikan detail kendala maupun respon yg Bapak/Ibu alami ke layanan Twitter @HaloBCA atau Email halobca@bca.co.id agar dpt kami tindaklanjuti.

Sumber: AppStore, 2022

Hak Cipta :

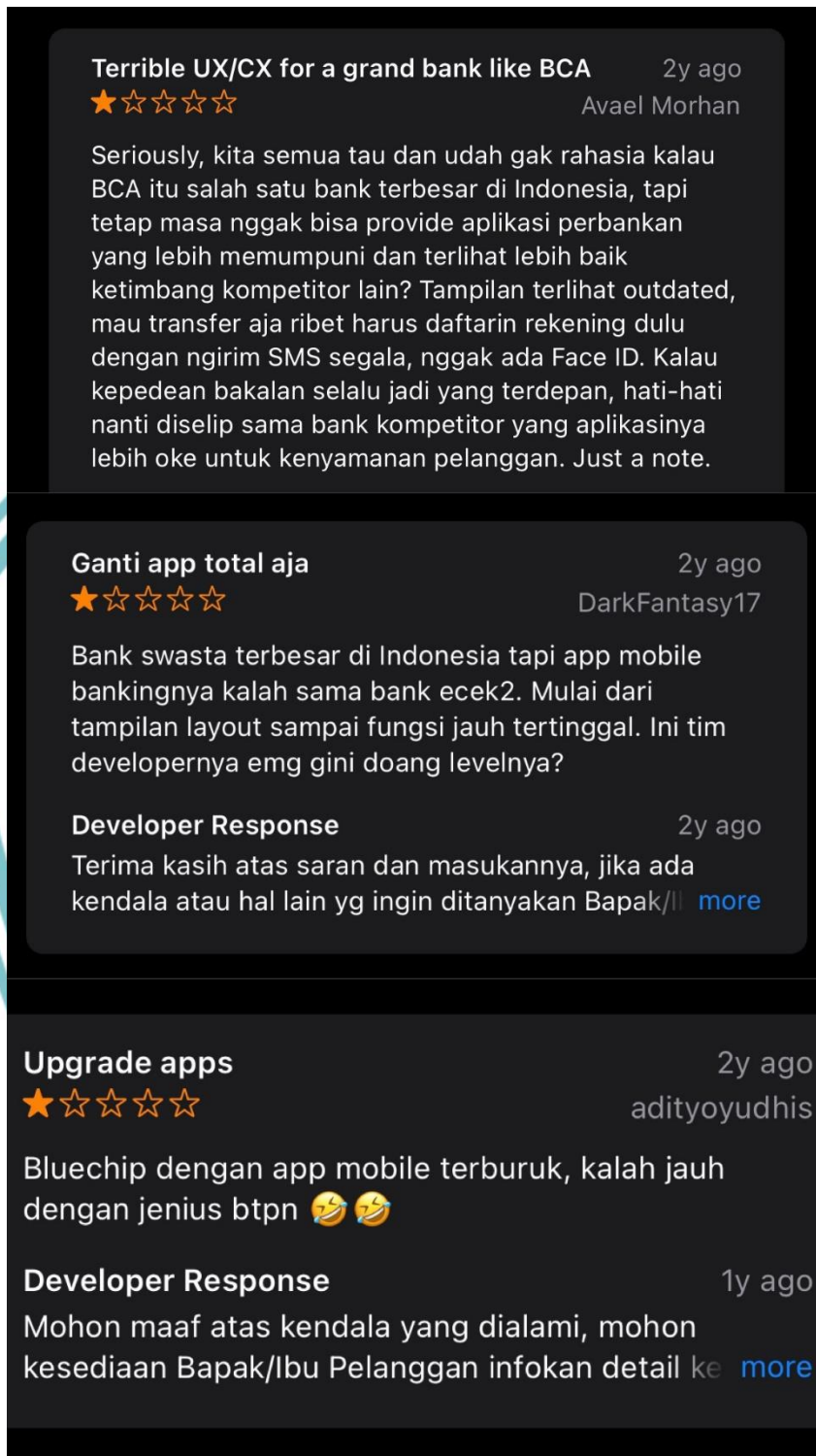
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan Laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



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



Terrible UX/CX for a grand bank like BCA 2y ago
★★★★★
Avael Morhan

Seriously, kita semua tau dan udah gak rahasia kalau BCA itu salah satu bank terbesar di Indonesia, tapi tetap masa nggak bisa provide aplikasi perbankan yang lebih memumpuni dan terlihat lebih baik ketimbang kompetitor lain? Tampilan terlihat outdated, mau transfer aja ribet harus daftarin rekening dulu dengan ngirim SMS segala, nggak ada Face ID. Kalau kepedean bakalan selalu jadi yang terdepan, hati-hati nanti diselip sama bank kompetitor yang aplikasinya lebih oke untuk kenyamanan pelanggan. Just a note.

Ganti app total aja 2y ago
★★★★★
DarkFantasy17

Bank swasta terbesar di Indonesia tapi app mobile bankingnya kalah sama bank ecek2. Mulai dari tampilan layout sampai fungsi jauh tertinggal. Ini tim developernya emg gini doang levelnya?

Developer Response 2y ago
Terima kasih atas saran dan masukannya, jika ada kendala atau hal lain yg ingin ditanyakan Bapak/|| [more](#)

Upgrade apps 2y ago
★★★★★
adityoyudhis

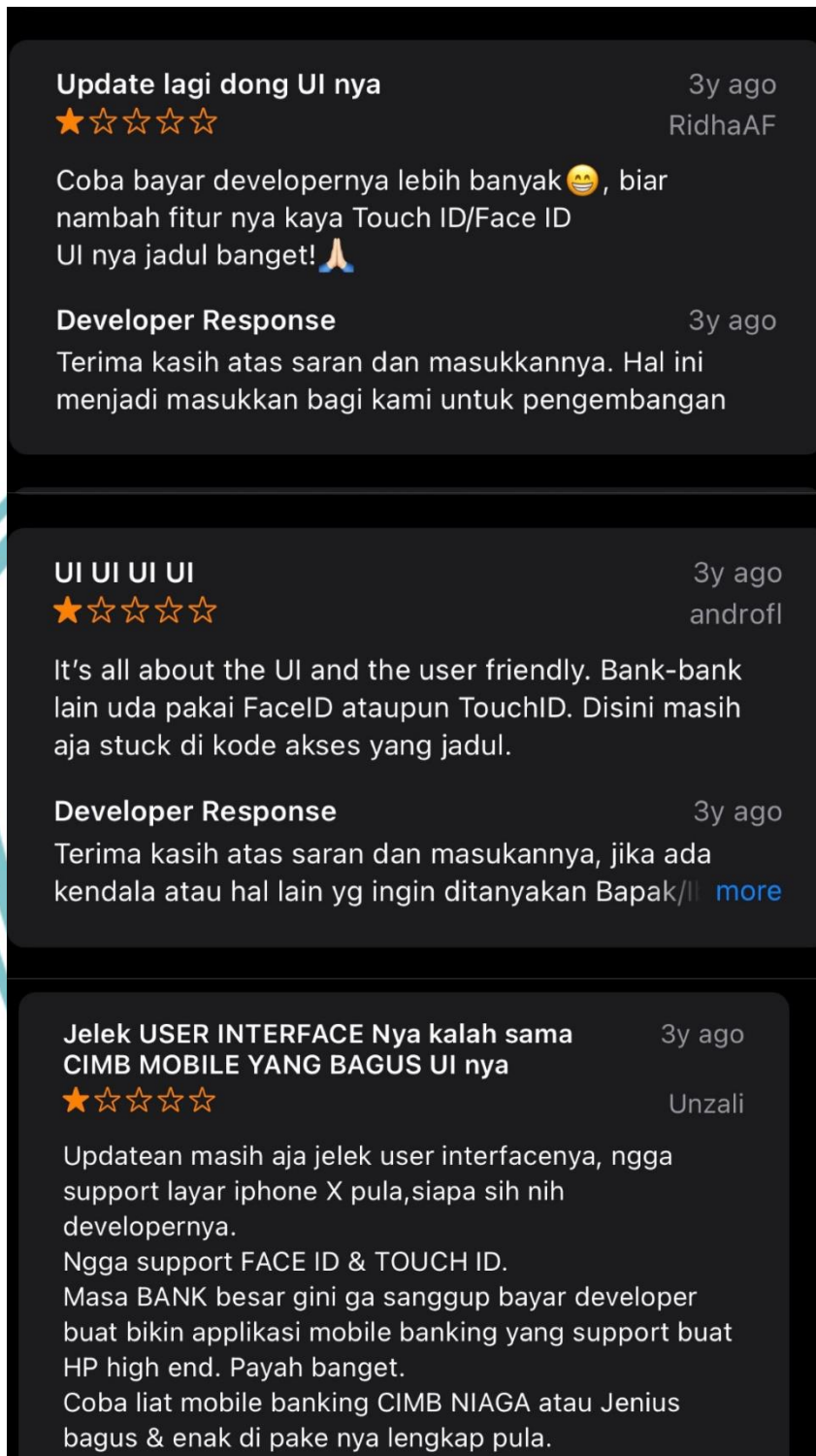
Bluechip dengan app mobile terburuk, kalah jauh dengan jenius btpn 😂😂

Developer Response 1y ago
Mohon maaf atas kendala yang dialami, mohon kesediaan Bapak/Ibu Pelanggan infokan detail ke [more](#)

Sumber: AppStore, 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 satu 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



Sumber: AppStore, 2022

KUESIONER PENELITIAN

Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam!

Perkenalkan saya Elsyia Rianti, mahasiswa Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian skripsi dengan judul "Pengaruh *Electronic Service Quality* pada layanan BCA Mobile dan *Brand Image* terhadap *Customer Satisfaction* BCA di Jakarta".

Adapun kriteria yang dibutuhkan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Responden adalah customer BCA.
2. Responden merupakan pengguna BCA Mobile
3. Berusia minimal 17 tahun.
4. Berdomisili di Jakarta.

Sehubungan dengan hal tersebut, apabila Saudara/i berkenan untuk berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian yang saya lakukan, maka izinkan saya untuk dapat menggunakan jawaban dari Saudara/i.

Saya menjamin kerahasiaan data Saudara/i dan hanya menggunakannya untuk kepentingan penelitian.

Terima kasih atas dukungan dan partisipasi Saudara/i.

Hormat saya,

Elsya Rianti Budiman

Hak Cipta :

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

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin

- Laki-laki
- Perempuan

2. Umur

- 17 – 25 tahun
- 26 – 35 tahun
- >35 tahun

3. Jenis Pekerjaan

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Tidak Bekerja
- Lainnya

B. SCREENING RESPONDEN

Apakah Anda memiliki rekening di BCA dan berdomisili di Jakarta?

- Ya
- Tidak
- Jika Jawabannya “Tidak” maka akan langsung mengarah ke akhir sesi, tidak lolos screening

Apakah Anda pengguna Mobile BCA?

- Ya
- Tidak

Hak Cipta :

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

- Jika Jawabannya “Tidak” maka akan langsung mengarah ke akhir sesi, tidak lolos screening

C. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

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

D. PERTANYAAN PENELITIAN

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
<i>Electronic Service Quality (X1)</i>						
	a. Reliability / Fulfillment					
1.	BCA Mobile mampu dalam memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. BCA Mobile dapat memenuhi kebutuhan bertransaksi.					
2	b. Web Site Design (desain pada web) <i>BCA Mobile memiliki tampilan yang baik, mudah digunakan, dan menarik.</i>					
3	c. Security/Privacy (Kemanan/Privasi) Keamanan dan privasi di BCA Mobile terjamin.					

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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	<p>d. Customer Service (pelayanan nasabah)</p> <p>Bank menunjukkan kepedulian dan perhatian secara pribadi kepada <i>customer</i> sehingga kebutuhan <i>customer</i> dapat terpenuhi dengan baik jika terjadi masalah dalam penggunaan BCA Mobile.</p>					
<i>Brand Image (X2)</i>						
1	<p>a. Atribut</p> <p>BCA memiliki ciri khasnya tersendiri yang dapat diingat <i>customer</i>, pada produknya maupun pada tampilannya.</p>					
2	<p>b. Manfaat</p> <p>Bank mampu memberikan manfaat secara fungsional, simbolis, dan pengalaman dalam menggunakan pelayanan bank.</p>					
3	<p>c. Evaluasi Keseluruhan</p> <p>BCA mampu untuk memberikan pelayanan yang baik secara keseluruhan sehingga <i>customer</i> merasa puas.</p>					
<i>Customer Satisfaction (Y)</i>						
1	<p>a. Kualitas pelayanan</p> <p>b. Tidak ada complain</p>					

	Customer merasa puas karena BCA telah memberikan pelayanan yang baik dan memenuhi kebutuhan customer dan tidak ada <i>complain</i> untuk BCA					
2	c. Kinerja bank BCA telah menunjukkan sikap keterbukaan informasi kepada customer.					
3	d. Hubungan dengan nasabah BCA telah menjaga hubungan baik dengan customer di luar transaksi.					

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan Laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu 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

Tabulasi Data Responden

A. *Electronic Service Quality*

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total_X1
1	5	5	5	5	5	25
2	5	5	5	5	5	25
3	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25
6	5	5	5	4	5	24
7	5	5	5	5	5	25
8	4	5	5	5	4	23
9	5	4	5	4	5	23
10	2	2	2	3	4	13
11	5	4	5	5	5	24
12	5	5	5	5	5	25
13	5	5	5	5	5	25
14	5	5	5	5	5	25
15	5	5	5	5	5	25
16	5	5	3	4	4	21
17	5	5	5	3	3	21
18	5	5	5	5	5	25
19	5	5	5	5	5	25
20	4	5	4	4	4	21
21	5	1	2	1	3	12
22	5	5	5	5	5	25
23	3	3	1	4	1	12
24	5	5	5	5	5	25
25	4	5	5	4	5	23
26	4	5	4	5	5	23
27	5	5	5	5	5	25
28	5	5	4	4	4	22
29	5	5	5	4	5	24
30	5	5	5	5	5	25
31	4	4	5	5	5	23
32	4	5	5	4	5	23
33	4	4	5	5	4	22

Hak Cipta :

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

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu 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

34	4	4	5	5	4	22
35	4	5	5	5	5	24
36	4	4	4	4	4	20
37	4	4	4	4	5	21
38	5	5	5	5	5	25
39	4	4	4	4	4	20
40	4	2	3	2	2	13
41	1	2	2	3	3	11
42	4	4	4	4	4	20
43	5	4	4	4	5	22
44	5	5	4	5	5	24
45	4	5	4	4	5	22
46	4	4	5	5	5	23
47	5	4	4	4	4	21
48	5	5	5	5	5	25
49	5	5	5	5	5	25
50	5	5	5	5	5	25
51	5	5	5	5	4	24
52	4	4	4	4	4	20
53	5	4	5	4	5	23
54	4	4	4	5	5	22
55	4	4	4	4	4	20
56	4	5	5	5	5	24
57	4	4	4	5	5	22
58	5	4	5	5	5	24
59	4	5	5	4	4	22
60	4	5	4	3	5	21
61	3	4	4	4	4	19
62	5	5	5	5	5	25
63	5	5	5	5	5	25
64	4	5	2	1	2	14
65	5	5	5	5	5	25
66	4	4	4	4	5	21
67	5	5	4	5	5	24
68	4	4	4	4	4	20
69	5	5	5	5	5	25
70	5	4	4	5	4	22
71	5	5	5	5	5	25
72	5	5	5	5	5	25
73	4	4	4	4	4	20

Hak Cipta :

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

74	4	4	4	4	4	20
75	4	4	5	5	5	23
76	4	5	5	5	5	24
77	5	5	5	5	4	24
78	4	4	4	4	5	21
79	4	4	4	4	4	20
80	4	4	4	4	4	20
81	4	5	4	5	5	23
82	5	4	5	4	5	23
83	5	5	5	5	5	25
84	4	4	4	4	4	20
85	4	4	4	4	4	20
86	1	2	3	2	2	10
87	4	5	4	4	5	22
88	3	4	4	4	3	18
89	5	5	4	5	5	24
90	5	4	5	4	4	22
91	2	3	3	3	4	15
92	5	5	5	5	5	25
93	5	5	5	5	5	25
94	5	5	5	4	5	24
95	4	4	5	5	5	23
96	1	2	3	2	2	10
97	5	5	5	5	5	25
98	4	4	5	5	4	22
99	5	5	5	5	5	25
100	5	5	5	5	5	25

B. Brand Image

No	X2.1	X2.2	X2.3	Total_X2
1	5	5	5	15
2	5	5	5	15
3	5	5	5	15
4	5	5	5	15
5	2	3	3	8
6	5	5	5	15
7	5	5	5	15

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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	5	4	5	14
9	5	5	5	15
10	3	2	2	7
11	5	4	5	14
12	5	5	5	15
13	5	5	5	15
14	5	5	5	15
15	5	5	5	15
16	5	4	4	13
17	5	5	5	15
18	5	5	5	15
19	5	5	5	15
20	5	5	4	14
21	2	2	2	6
22	5	5	5	15
23	2	1	2	5
24	5	5	5	15
25	5	5	5	15
26	4	4	4	12
27	3	3	3	9
28	4	4	5	13
29	5	5	5	15
30	5	5	5	15
31	5	4	5	14
32	4	5	4	13
33	4	5	4	13
34	4	5	5	14
35	4	4	5	13
36	4	4	4	12
37	5	4	5	14
38	5	5	4	14
39	3	3	3	9
40	3	3	3	9
41	1	1	1	3
42	1	2	2	5
43	5	5	5	15
44	4	4	5	13
45	5	4	4	13
46	4	5	5	14
47	5	4	4	13

Hak Cipta :

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

48	5	5	5	15
49	5	5	5	15
50	5	5	5	15
51	4	5	4	13
52	4	4	4	12
53	5	5	5	15
54	4	4	5	13
55	3	4	3	10
56	5	5	5	15
57	5	4	5	14
58	5	5	5	15
59	5	4	5	14
60	3	5	4	12
61	4	4	4	12
62	5	5	5	15
63	5	5	5	15
64	2	1	2	5
65	5	5	5	15
66	5	4	5	14
67	4	5	5	14
68	4	4	5	13
69	5	5	5	15
70	5	5	4	14
71	5	5	5	15
72	2	3	3	8
73	4	4	4	12
74	4	3	3	10
75	5	5	5	15
76	5	4	5	14
77	4	4	5	13
78	5	3	4	12
79	3	4	4	11
80	5	5	5	15
81	4	4	4	12
82	5	5	5	15
83	5	5	5	15
84	4	4	4	12
85	4	3	4	11
86	1	2	1	4
87	5	4	5	14

Hak Cipta :

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

88	4	4	4	12
89	5	5	5	15
90	5	4	4	13
91	2	3	3	8
92	5	5	5	15
93	5	5	4	14
94	5	5	4	14
95	5	4	4	13
96	2	2	1	5
97	5	5	5	15
98	4	4	4	12
99	5	5	5	15
100	5	5	5	15

C. Customer Satisfaction

No	Y1	Y2	Y3	Total_Y
1	4	3	3	10
2	4	4	4	12
3	5	5	5	15
4	5	5	4	14
5	3	3	3	9
6	4	5	5	14
7	4	4	4	12
8	4	4	4	12
9	4	5	4	13
10	1	4	3	8
11	5	5	5	15
12	4	4	5	13
13	4	4	4	12
14	4	3	3	10
15	3	4	3	10
16	3	3	3	9
17	4	4	4	12
18	3	4	3	10
19	4	4	4	12
20	5	3	3	11
21	3	4	3	10

Hak Cipta :

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

22	4	4	4	12
23	3	2	3	8
24	4	4	4	12
25	5	4	4	13
26	4	4	4	12
27	5	4	3	12
28	4	4	4	12
29	4	4	4	12
30	4	4	4	12
31	4	4	4	12
32	5	4	4	13
33	4	4	4	12
34	4	4	4	12
35	5	5	3	13
36	5	4	3	12
37	3	3	3	9
38	5	5	5	15
39	3	3	2	8
40	2	2	2	6
41	3	2	2	7
42	3	2	3	8
43	4	5	4	13
44	5	3	3	11
45	4	4	4	12
46	4	4	3	11
47	3	3	3	9
48	4	4	4	12
49	4	4	4	12
50	4	3	3	10
51	4	4	4	12
52	4	4	3	11
53	5	5	4	14
54	3	3	3	9
55	4	5	4	13
56	4	4	4	12
57	3	3	3	9
58	3	3	3	9
59	3	3	3	9
60	3	5	4	12
61	4	4	4	12

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu 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

62	3	4	3	10
63	4	4	4	12
64	2	2	3	7
65	4	4	4	12
66	5	4	4	13
67	4	5	5	14
68	3	3	3	9
69	4	4	4	12
70	5	4	4	13
71	3	5	3	11
72	4	3	3	10
73	4	4	4	12
74	3	4	3	10
75	5	5	5	15
76	5	5	5	15
77	4	5	5	14
78	4	4	4	12
79	4	3	3	10
80	5	4	3	12
81	4	4	4	12
82	5	5	4	14
83	4	3	3	10
84	3	3	3	9
85	4	3	2	9
86	2	3	2	7
87	4	3	2	9
88	3	4	3	10
89	5	5	5	15
90	4	4	4	12
91	4	2	2	8
92	5	5	5	15
93	3	4	4	11
94	4	3	3	10
95	5	5	4	14
96	3	2	1	6
97	4	5	5	14
98	4	3	3	10
99	3	3	4	10
100	4	3	3	10

Uji Instrumen

A. Uji Validitas

1) *Electronic Service Quality*

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Electronic Service Quality
X1.1	Pearson Correlation	1	.671**	.630**	.536**	.592**	.807**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.671**	1	.687**	.659**	.644**	.858**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.630**	.687**	1	.727**	.730**	.884**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.536**	.659**	.727**	1	.717**	.854**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.592**	.644**	.730**	.717**	1	.862**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	100	100	100	100	100	100
Electronic Service Quality	Pearson Correlation	.807**	.858**	.884**	.854**	.862**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data diolah SPSS 26, 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 satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2) *Brand Image*

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	Brand Image
X2.1	Pearson Correlation	1	.817**	.867**	.946**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.817**	1	.852**	.938**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000
	N	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.867**	.852**	1	.956**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000
	N	100	100	100	100
Brand Image	Pearson Correlation	.946**	.938**	.956**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data diolah SPSS 26, 2022

3) *Customer Satisfaction*

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Customer Satisfaction
Y.1	Pearson Correlation	1	.520**	.514**	.787**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.520**	1	.770**	.894**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000
	N	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.514**	.770**	1	.890**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000
	N	100	100	100	100
Customer Satisfaction	Pearson Correlation	.787**	.894**	.890**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	

Hak Cipta :

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

N	100	100	100	100
---	-----	-----	-----	-----

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data diolah SPSS 26, 2022

B. Uji Reliabilitas

1) *Electronic Service Quality*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,906	5

Sumber: Data diolah SPSS 26, 2022

2) *Brand Image*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,942	3

Sumber: Data diolah SPSS 26, 2022

3) *Customer Satisfaction*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,820	3

Sumber: Data diolah SPSS 26, 2022

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

Uji Asumsi Klasik

A. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.64246163
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.081
	Negative	-.067
Test Statistic		.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.107 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data diolah SPSS 26, 2022

B. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Electronic Service Quality	0,327	3,055
	Brand Image	0,327	3,055

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

Sumber: Data diolah SPSS 26, 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

Hak Cipta :

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

C. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	0,593	0,569		1,042	0,300
	Service Quality	-0,002	0,044	-0,006	-0,037	0,970
	Brand Image	0,062	0,054	0,199	1,145	0,255

a. Dependent Variable: Abs_Res1

Sumber: Data diolah SPSS 26, 2022



Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,883	1,037		3,743	0,000
Service Quality	0,179	0,080	0,305	2,238	0,027
Brand Image	0,266	0,099	0,366	2,685	0,009

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

Sumber: Data diolah SPSS 26, 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Uji Hipotesis

A. Uji T (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,883	1,037		3,743	0,000
	Electronic Service Quality	0,179	0,080	0,305	2,238	0,027
	Brand Image	0,266	0,099	0,366	2,685	0,009

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

Sumber: Data diolah SPSS 26, 2022

B. Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	185,680	2	92,840	33,719	.000 ^b
	Residual	267,070	97	2,753		
	Total	452,750	99			

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Brand Image, Electronic Service Quality

Sumber: Data diolah SPSS 26, 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 satu 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 satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

C. Uji R^2 (Koefisien Determinasi)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.640 ^a	0,410	0,398	1,65931

a. Predictors: (Constant), Brand Image, Service Quality

b. Dependent Variable: Customer Satisfaction

Sumber: Data diolah SPSS 26, 2022





Lembar Bimbingan



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

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Table with student details: Nama Mahasiswa (Elsya Rianti Budiman), NIM (1804421045), Program Studi (D4-Keuangan dan Perbankan), Nama Penyelia (Dr. R. Elly Mirati, S.E.,M.M.)

Main table with columns: No, Tanggal, Kegiatan, Tanda Tangan Pembimbing. Contains 7 rows of supervision activities with handwritten dates and signatures.

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



Hak Cipta :

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

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

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa	:	Elsya Rianti Budiman
NIM	:	1804421045
Program Studi	:	D4-Keuangan dan Perbankan
Nama Penyelia	:	Dr. R. Elly Mirati, S.E.,M.M.

No	Tanggal	Kegiatan	Tanda Tangan Pembimbing
8	29 / 6	- Mengganti judul (ACC) - bab I - II Acc - Menyebar Kuesioner	
9	13 / 7	- Bimbingan bab IV	
10	20 / 7	- Revisi bab IV - Revisi bab III	
11	22 / 7	- Bab IV (ACC) - Bab III (ACC) - Bab V Bimbingan	
12	4 / 8	- Bab V Bimbingan - Review bab I - V	
13	9 / 8	- Bab V ACC - Skripsi ACC	
14			