



© 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



**Analisis Implementasi *Electronic Customer Relationship Management*
terhadap *Customer Satisfaction* Bank BCA
(Studi pada Nasabah Bank BCA di Jakarta)**

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**
Disusun oleh:
Olivia Veronica
NIM. 1804421017

Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan

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



**Analisis Implementasi *Electronic Customer Relationship Management*
terhadap *Customer Satisfaction* Bank BCA
(Studi pada Nasabah Bank BCA di Jakarta)**

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**
Disusun oleh:
Olivia Veronica
NIM. 1804421017

Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan

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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Olivia Veronica

NIM : 1804421017

Tanda tangan :



Tanggal : 25 Agustus 2022

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Olivia Veronica

NIM : 1804421017

Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan

Judul Skripsi : Analisis Implementasi *Electronic Customer Relationship Management* terhadap *Customer Satisfaction* Bank BCA (Studi pada Nasabah Bank 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 dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si.

Anggota Penguji : Dr. R. Elly Mirati, S.E., M.M.

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 25 Agustus 2022

Ketua Jurusan Akuntansi



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

NIP 196404151990032002

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Olivia Veronica
Nomor Induk Mahasiswa : 1804421017
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/Keuangan dan Perbankan Terapan
Judul Skripsi : Analisis Implementasi *Electronic Customer Relationship Management* terhadap *Customer Satisfaction* Bank BCA (Studi pada Nasabah Bank BCA di Jakarta)

Disetujui oleh:

Pembimbing



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

NIP: 196112221989102001

Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan



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

NIP. 9222016020919820803

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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





KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas karunia dan penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Implementasi *Electronic Customer Relationship Management* terhadap *Customer Satisfaction* Bank BCA (Studi pada Nasabah Bank BCA di Jakarta)”.

Pada kesempatan ini, penulis tidak lupa untuk mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, kritik, saran, motivasi serta dukungan selama penyusunan skripsi ini yang dijadikan sebagai syarat untuk menyelesaikan studi di Jurusan Akuntansi Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Politeknik Negeri Jakarta yang dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu oleh penulis. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ungkapan terima kasih terutama untuk:

1. Bapak Dr. sc. H. Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing. HTL., M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Ibu Mia Andhika Sari, S.hum.,M.M. selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan.
4. Ibu Dr. R. Elly Mirati, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan masukan dalam menulis skripsi.
5. Seluruh staf jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang telah membantu proses kegiatan belajar berjalan dengan baik.
6. Dosen pengajar jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu selama penulis melaksanakan perkuliahan.
7. Keluarga yaitu mama, daddy, Jerrico, Jovita yang selalu memberikan dukungan, doa dan semangat baik moril maupun materiil.
8. Teman-teman BKT 8B yang berjuang bersama-sama untuk melewati tiap semester di Politeknik Negeri Jakarta dengan semangat hingga tangisan.

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

9. Keluarga sirop marjan selaku teman yang selalu menguatkan, memberikan semangat, dan menjadi tempat untuk berkeluh kesah.
10. Teman-teman penulis dalam satu bimbingan, terima kasih telah memberikan motivasi dan dukungan
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan dan doa sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik dalam rangka perbaikan dan penyempurnaan penulisan skripsi ini di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang memerlukan. Terima kasih

Jakarta, 25 Agustus 2022

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Penulis



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Olivia Veronica
NIM : 1804421017
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 Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)* atas karya ilmiah saya yang berjudul *Analisis Implementasi Electronic Customer Relationship Management* terhadap Customer Satisfaction Bank BCA (Studi pada Nasabah Bank BCA di Jakarta).

Dengan hak bebas royalty 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. Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 25 Agustus 2020

Yang Menyatakan

Olivia Veronica

Hak Cipta :

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

“Analisa Penerapan *Customer Relationship Management* terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA (Studi pada nasabah Bank BCA di Jakarta)”

ABSTRAK

Maraknya pertumbuhan bank di Indonesia menimbulkan ketatnya persaingan antar bank. Kemajuan teknologi pun mendukung hal tersebut sehingga mengharuskan bank menyesuaikan diri dalam persaingan bisnis. Untuk memenangkan persaingan bisnis, bank perlu memiliki strategi yang sesuai dan terstruktur. *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) hadir sebagai strategi yang diimplementasikan untuk membangun hubungan dengan pelanggan melalui berbagai kemajuan teknologi. E-CRM BCA diaplikasikan dalam berbagai bentuk seperti: *automatic customer service*, aplikasi, *website*, hingga akun sosial media.

Penelitian ini menguji pengaruh dari strategi E-CRM yang memiliki indikator kualitas informasi, kualitas layanan, dan keamanan situs. Sebanyak 100 responden telah diperoleh dan memenuhi kriteria penelitian yaitu merupakan nasabah BCA yang berdomisili di Jakarta. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan alat bantu analisis SPSS versi 26. Hasil dari penelitian ini adalah *Electronic Customer Relationship Management* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Indikator kualitas informasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan indikator kualitas layanan dan keamanan situs memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci: CRM, E-CRM, kualitas informasi, kualitas layanan, keamanan situs, dan *customer satisfaction*

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



**“Analysis of the Implementation of Customer Relationship Management on
BCA Customer Satisfaction (Study on BCA customers in Jakarta)”**

ABSTRACT

The rampant growth of banks in Indonesia has led to intense competition between banks. Technological advances also support this, requiring banks to adapt to business competition. To win the business competition, banks need to have an appropriate and structured strategy. Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) is present as a strategy implemented to build customer relationships through various technological advances. BCA's e-CRM is applied in various forms, such as: automatic customer service, applications, websites, and social media accounts.

This study examines the effect of the E-CRM strategy which has indicators of information quality, service quality, and site security. A total of 100 respondents have been obtained and meet the research criteria, namely they are BCA customers who are domiciled in Jakarta. The analytical technique used in this study is multiple linear regression with an analytical tool, namely SPSS version 26. The results of this study are that Electronic Customer Relationship Management as a whole has a significant positive effect on customer satisfaction. Information quality indicators have a negative and insignificant effect on customer satisfaction. While the indicators of service quality and site security have a positive and significant impact on customer satisfaction.

Keywords: CRM, E-CRM, information quality, service quality, site security, and customer satisfaction

**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

DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS | 3 |
| LEMBAR PENGESAHAN | 4 |
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI..... | 5 |
| KATA PENGANTAR | 6 |
| ABSTRAK | 9 |
| <i>ABSTRACT</i> | 10 |
| DAFTAR ISI..... | 11 |
| DAFTAR TABEL..... | 14 |
| DAFTAR GAMBAR | 15 |
| BAB I PENDAHULUAN | 16 |
| 1.1.Latar Belakang | 16 |
| 1.2.Rumusan Masalah | 21 |
| 1.3.Pertanyaan Penelitian | 22 |
| 1.4.Tujuan Penelitian..... | 22 |
| 1.5.Manfaat Penelitian..... | 23 |
| 1.6.Sistematika Penulisan..... | 23 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 25 |
| 2.1.Landasan Teori | 25 |
| 2.1.1.Konsep <i>Customer Relationship Management</i> | 25 |
| 2.1.2.Definisi <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> | 26 |
| 2.1.3.Definisi <i>Electronic Customer Relationship Management</i> | 28 |
| 2.1.4.Dimensi <i>Electronic Customer Relationship Management</i> | 29 |
| 2.1.5.Pengertian <i>Customer Satisfaction</i> | 31 |
| 2.1.6.Elemen-Elemen dalam Kepuasan Pelanggan..... | 32 |
| 2.1.7.Pengukuran Kepuasan Pelanggan | 33 |
| 2.2.Penelitian Terdahulu..... | 35 |
| 2.3.Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis..... | 39 |
| 2.3.1.Kerangka Pemikiran..... | 39 |
| 2.3.2.Pengembangan Hipotesis | 40 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 43 |
| 3.1.Jenis Penelitian | 43 |



Hak Cipta :

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

| | |
|--|-----------|
| 3.2.Objek Penelitian | 43 |
| 3.3.Metode Pengambilan Sampel | 44 |
| 3.4.Jenis dan Sumber Data Penelitian | 45 |
| 3.5.Metode Pengumpulan Data Penelitian | 45 |
| 3.6.Definisi Operasional Variabel | 46 |
| 3.7.Metode Analisis Data | 48 |
| 3.7.1.Metode Pengujian Data | 48 |
| 3.7.2.Pengujian Uji Asumsi Klasik | 49 |
| 3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda..... | 48 |
| 3.7.4 Pengujian Hipotesis | 48 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 53 |
| 4.1.Gambaran Umum Responden | 53 |
| 4.1.1.Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 53 |
| 4.1.2.Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 54 |
| 4.1.3.Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 55 |
| 4.2.Uji Validitas dan Reliabilitas | 55 |
| 4.3.Uji Asumsi Klasik | 57 |
| 4.3.1.Uji Normalitas | 57 |
| 4.3.2.Uji Multikolinearitas | 59 |
| 4.3.3.Uji Heteroskedastisitas | 59 |
| 4.4.Uji Regresi Linear Berganda..... | 60 |
| 4.5.Hasil Uji Hipotesis | 62 |
| 4.5.1.Hasil Uji (T) Parsial | 62 |
| 4.5.2Hasil Uji F (Simultan)..... | 64 |
| 4.5.3.Uji Koefisien Determinasi (R2) | 65 |
| 4.6.Analisis dan Pembahasan Penelitian | 65 |
| 4.6.1.Pengaruh Kualitas Informasi sebagai indikator dari E-CRM terhadap Kepuasan Nasabah | 66 |
| 4.6.2.Pengaruh Kualitas Layanan Konsumen sebagai indikator dari E-CRM terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Jakarta..... | 66 |
| 4.6.3.Pengaruh Keamanan Situs sebagai indikator dari E-CRM terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Jakarta | 67 |
| 4.6.4.Pengaruh Electronic Customer Relationship Management terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Jakarta | 69 |



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

| | |
|----------------------|----|
| BAB V PENUTUP..... | 70 |
| 5.1.Kesimpulan..... | 70 |
| 5.2.Saran | 71 |
| DAFTAR PUSTAKA | 72 |
| LAMPIRAN..... | 69 |



Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1. 1 Kegiatan Usaha Perbankan..... | 17 |
| Tabel 1. 2 Peraih Penghargaan Overall Plus Digital..... | 20 |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu..... | 35 |
| Tabel 3. 1 Skala Likert..... | 46 |
| Tabel 3. 2 Operasional Variabel..... | 47 |
| Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas..... | 56 |
| Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas..... | 56 |
| Tabel 4. 3 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov..... | 58 |
| Tabel 4. 4 Hasil Uji Multikolinearitas..... | 59 |
| Tabel 4. 5 Hasil Uji Heterokedastisitas..... | 60 |
| Tabel 4. 6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda..... | 61 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji (T) Parsial..... | 63 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji (F) Simultan..... | 64 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)..... | 65 |

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

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian..... | 39 |
| Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 53 |
| Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 54 |
| Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 55 |
| Gambar 4. 4 Normal P Plot of Regression Standarized Residual..... | 58 |





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... | 74 |
| Lampiran 2 Tabulasi Data Responden..... | 78 |
| Lampiran 3 Hasil Uji Validitas..... | 81 |
| Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas..... | 83 |
| Lampiran 4 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov..... | 84 |
| Lampiran 5 Hasil Uji Multikolinearitas..... | 85 |
| Lampiran 6 Hasil Uji Heterokedastisitas..... | 86 |
| Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda..... | 87 |





Hak Cipta :

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

Pertumbuhan dan perkembangan bisnis saat ini sangat meningkat dengan tajam. Oleh sebab itu, setiap perusahaan harus berhadapan dengan persaingan yang semakin ketat pula. Tentunya keadaan ini akan menimbulkan berbagai kompleksitas dalam aktivitas pemasaran. Sukses atau tidaknya perusahaan seringkali tergantung pada kemampuan perusahaan dalam penguasaan strategi pemasarannya. Ketat dan maraknya persaingan bisnis ini, terutama persaingan yang berasal dari jenis perusahaan yang sama, membuat perusahaan semakin dituntut agar bergerak lebih cepat dalam hal menarik dan menjaga hubungannya dengan konsumen.

Berbagai perusahaan pun saling berusaha menemukan cara untuk memenangkan persaingan dengan strateginya tersendiri. Berdasarkan keadaan yang ada ini pelaku bisnis mengupayakan berbagai cara agar usaha dalam bisnisnya dapat memperoleh keuntungan, baik dengan cara menambah pelanggan baru maupun mempertahankan pelanggan yang lama.

Data Statistik Perbankan Indonesia (SPI) Vol. 19 No. 8, Juli 2021, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menunjukkan bahwa banyaknya perusahaan jasa yang bergerak di bidang perbankan pada tahun 2021 sebanyak 107 bank dan 29.713 kantor bank. Jumlah bank umum di Indonesia yang melebihi angka seratus tersebut menyebabkan permasalahan tersendiri bagi industri perbankan yaitu timbulnya persaingan yang sangat ketat antar bank umum di Indonesia. Persaingan ketat ini juga dibuktikan oleh banyaknya bank yang telah melakukan konsolidasi/melebur karena kurangnya pemenuhan strategi yang tepat sehingga tidak mampu bersaing sendiri. Hal tersebut disampaikan oleh OJK pada dataindonesia.id dan dibuktikan oleh data pada tabel dibawah ini, bahwa jumlah bank yang menurun disebabkan oleh ketidakberhasilan bank menghadapi persaingan. Dari yang semula 115 bank pada 2018 sampai 107 bank pada tahun 2021.

Tabel 1. 1 Kegiatan Usaha Perbankan

| Tahun | Jumlah Bank Umum | Jumlah Kantor Bank Umum |
|-------|------------------|-------------------------|
| 2018 | 115 | 31.609 |
| 2019 | 110 | 31.127 |
| 2020 | 109 | 29.699 |
| 2021 | 107 | 29.713 |

Sumber: <https://www.ojk.go.id/id>

Berdasarkan hal diatas, ketatnya persaingan industri perbankan ini menjadi permasalahan yang perlu disikapi oleh bank dengan pemenuhan strategi yang tepat, terstruktur, dan tentunya disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Dalam hal ini, *Customer Relationship Management* menjadi salah satu strategi yang dilakukan bank untuk mengelola hubungan jangka panjang dengan pelanggan agar nasabah mendapatkan layanan yang sesuai dengan harapan mereka dan bank dapat bertahan ditengah persaingan industri perbankan yang ketat ini.

Pada masa digitalisasi seperti ini pun, upaya bank untuk memenangkan persaingan akan semakin ketat. Muncul permasalahan lainnya, yaitu semakin maraknya kemajuan teknologi yang membuat bank perlu menyesuaikan diri agar dapat terus bertahan menjalankan usahanya.

Tentunya nasabah memiliki sangat banyak pilihan untuk mendapatkan pelayanan dan produk/jasa sesuai keinginannya. Untuk memberikan pelayanan dan produk/jasa sesuai keinginan dan kebutuhannya, diperlukan adanya komunikasi kepada nasabah. Komunikasi menjadi salah satu strategi perbankan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan nasabah. Dengan mengetahui apa yang nasabah inginkan dan butuhkan, kepuasan nasabah dapat tercapai dan eksistensi bank senantiasa terjaga serta bank pun mampu bersaing dengan bank-bank lainnya.

Konsep Manajemen Hubungan Pelanggan atau biasa dikenal dengan *Customer Relationship Management* (CRM) adalah salah satu pendekatan bisnis yang berbasis pengelolaan hubungan atau relasi dengan pelanggan. Fokus yang ada pada strategi CRM yaitu kepada apa yang dinilai pelanggan bukan kepada produk yang ingin dijual oleh perusahaan. Melalui penerapan CRM, perusahaan diharapkan mampu membangun komunikasi dan hubungan yang baik dengan para pelanggannya sehingga dalam menghasilkan suatu produk perusahaan tidak hanya



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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

menjual dan memasarkan suatu produk/jasanya dengan kualitas yang baik atau harga yang bersaing tetapi juga memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Terlebih pada masa yang dipenuhi teknologi ini, E-CRM atau *Electronic Customer Relation Management* hadir dan dapat menjadi satu keunggulan dalam peningkatan pelayanan. E-CRM diperlukan untuk membangun hubungan dengan pelanggan melalui website, aplikasi, ataupun berbagai teknologi yang digunakan.

Manajemen Hubungan pelanggan adalah proses memaksimalkan loyalitas pelanggan dengan cara mengelola informasi terperinci tentang setiap pelanggan dengan sebaik mungkin (Kotler dan Keller, 2014). Menurut Khedkar (2015), *Customer Relationship Management* sebagai aktivitas pemasaran berupa pengumpulan, pengelolaan, dan pengungkitan informasi pelanggan dan riwayat kontak yang bertujuan untuk memaksimalkan nilai pelanggan untuk menyempurnakan hubungan dengan pelanggan yang bertujuan untuk mengoptimalkan kepuasan dan loyalitas pelanggan dari waktu ke waktu. Dalam perkembangan digital ini, E-CRM menyediakan sarana bagi perusahaan untuk melakukan komunikasi interaktif, personal, dan relevan dengan pelanggan di seluruh saluran elektronik. (Farooqi dan Kumari, 2014). *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) merupakan penerapan teknologi komunikasi secara digital, yang bertujuan untuk memperoleh hasil penjualan maksimal pada pelanggan dan mendorong penggunaan layanan online (Chaffey, 2011).

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Manajemen Hubungan Pelanggan atau *Customer Relationship Management* (CRM) adalah strategi bisnis untuk mengkoordinasikan hubungan antara perusahaan dan pelanggan yang bertujuan untuk mempertahankan pelanggan. Kemudian diperkuat dengan adanya Electronic CRM yang menyesuaikan proses, kualitas informasi, dan pelayanan kepada pelanggan dengan dukungan system teknologi.

Menurut Hamid dan Grath (2005), E-CRM memiliki beberapa dimensi yang selanjutnya dijadikan peneliti sebagai indikator untuk pengukuran E-CRM terhadap kepuasan nasabah:

- a. Kualitas Informasi (*Information Quality*), yang merupakan cerminan dari relevansi, kemutakhiran, kecukupan, konsistensi dan dapat dimengerti.

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

- b. Kualitas Layanan Konsumen (*Customer Service Efficiency*), dimana perwakilan perusahaan harus memiliki pengetahuan dan keterampilan teknologi maupun komunikasi untuk menjawab pertanyaan nasabah. Mereka harus memahami kebutuhan khusus konsumen, memiliki kapasitas untuk menangani masalah yang muncul dan mengatasi keluhan konsumen dengan cara yang ramah.
- c. Keamanan Situs (*Site Security*), yang mencakup keamanan pembayaran online hingga kebijakan privasi karena nasabah harus memberikan informasi pribadi dalam proses layanan. Perusahaan harus mengkomunikasikan secara jelas kepada konsumen tentang bagaimana data pribadi mereka diamankan dan dimanfaatkan.

Kepuasan pelanggan menjadi faktor penting dalam lingkungan bisnis. Pelanggan yang merasa puas akan kembali lagi untuk membeli produk ataupun menggunakan jasa pada perusahaan tersebut. Pada akhirnya, hal ini diharapkan dapat menjadi pendorong utama bagi pencapaian keuntungan perusahaan itu sendiri, dimana ketika konsumen sudah puas terhadap suatu produk tentunya akan mendorong penjualan produk secara terus menerus. Keuntungan terbesar diperoleh perusahaan dari pelanggan setia dimana perusahaan dapat menjual barang atau jasa kepada pelanggan yang telah mencoba dan mengenal barang atau jasa perusahaan yang bersangkutan, perusahaan harus mampu mempertahankan pelanggan tersebut.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putri dan Purnami (2019) menunjukkan *Customer Relationship Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Penelitian lainnya oleh Apriyanti, et al (2021) menegaskan bahwa *Electronic Customer Relationship Management* berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas hubungan. Namun pada penelitian yang dilakukan oleh Sinaga, et al (2021) menunjukkan bahwa *Customer Relationship Management* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut menimbulkan kesenjangan penelitian (*gap research*) sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini.

Pada penelitian ini, peneliti mengambil Bank BCA sebagai objek penelitian untuk menganalisis seberapa besar pengaruh *Electronic Customer Relationship*



© 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

Management terhadap Customer Satisfaction. PT Bank Central Asia Tbk. (BCA) sendiri merupakan salah satu bank swasta terbaik di Indonesia. Dalam mengembangkan bisnisnya, BCA memberikan kemudahan bagi nasabah dalam menjalankan aktivitas perbankannya dimanapun dan kapanpun, melalui beragam produk dan layanan, yang didukung oleh jaringan perbankan elektronik yang andal dan luas, serta layanan yang semakin berkembang. *Electronic Customer Relationship Management* BCA direalisasikan dalam berbagai bentuk seperti HaloBCA yang merupakan call center berstandar internasional yang berfungsi sebagai Sentra Layanan Digital, m-BCA yaitu layanan produk perbankan BCA yang dapat diakses secara langsung oleh Nasabah melalui telepon seluler/handphone, ATM dan EDC yang tersedia dibanyak tempat untuk mendukung pemenuhan beragam kebutuhan finansial nasabah, dan layanan lainnya. Bank BCA meraih penghargaan sebagai *1st Winner of Overall Plus Digital* pada acara Infobank 18th *Banking Service Excellence Awards* (BSEA) 2021 yang diselenggarakan oleh Majalah Infobank dan Marketing Research Indonesia (MRI) di Jakarta, Selasa 29 Juni 2021. Berikut daftar bank peraih penghargaan Overall Plus Digital:

Tabel 1. 2 Peraih Penghargaan Overall Plus Digital

| Ranking | Nama Bank |
|---------|-----------------------|
| 1 | Bank Central Asia |
| 2 | Commonwealth Bank |
| 3 | Bank Permata |
| 4 | Bank BNI |
| 5 | Bank Rakyat Indonesia |
| 6 | Bank Tabungan Negara |
| 7 | Bank Danamon |
| 8 | Bank CIMB Niaga |
| 9 | Bank Mandiri |
| 10 | Bank Sinarmas |

Sumber: <https://infobanknews.com>

E-CRM memperluas basis nasabah BCA dan hal itu mendukung Bank untuk mampu menghadapi tantangan serta memberikan keunggulan kompetitif dalam menangkap peluang-peluang yang tersedia. Selain itu, kemampuan BCA dalam menghubungkan nasabah dengan berbagai ekosistem pembayaran telah membawa



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

BCA menjadi top-of-mind bagi nasabah di bidang perbankan transaksi. Manajemen Hubungan Pelanggan diterapkan Bank BCA agar dapat memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada nasabah.

Namun, ternyata pada salah satu media masih terdapat beberapa keluhan nasabah BCA mengenai beberapa layanan yang diterimanya. Seperti pelayanan yang didapatkan oleh Chaniago (2021) yang juga diunggahnya ke mediakonsumen.com, salah satunya menyebutkan bahwa beliau mengeluhkan layanan E-CRM BCA yaitu *call centre* BCA yang biayanya terlalu mahal dan kurang responsif sehingga membuat nasabah tersebut tidak puas. Uraian tersebut menunjukkan kesenjangan fenomena (*gap phenomena*) antara penelitian yang dilakukan dan kenyataan yang terjadi.

1.2. Rumusan Masalah

Electronic Customer Relationship Management pada Bank BCA telah banyak menjawab kebutuhan nasabah untuk melakukan aktivitas transaksinya. Hal itu menjadi salah satu alasan peningkatan nasabah Bank BCA setiap tahunnya. Bank BCA terus memberikan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabahnya. Penerapan Manajemen Hubungan Pelanggan berbasis teknologi pun terus ditingkatkan dan diperbaiki oleh Bank BCA.

Namun, walaupun Bank BCA terus melakukan peningkatan setiap tahunnya ternyata masih terdapat keluhan nasabah BCA mengenai beberapa layanan yang diterimanya. Seperti pelayanan yang didapatkan oleh Chaniago (2021) yang juga diunggahnya ke mediakonsumen.com, salah satunya menyebutkan bahwa beliau mengeluhkan layanan E-CRM BCA yaitu Call Centre BCA yang biayanya terlalu mahal dan kurang responsif sehingga membuat nasabah tersebut tidak puas.

Permasalahan lainnya timbul karena jumlah bank yang sangat banyak di Indonesia menyebabkan persaingan yang sangat ketat antar bank. Setiap bank perlu mengelola hubungan jangka panjang dengan semakin baik dan harus memberikan *service excellent* agar terus diminati nasabah. Bank perlu memikirkan strategi terbaik agar dapat terus memberikan layanan yang memuaskan nasabah untuk memenangkan persaingan bahkan mempertahankan posisinya agar terus menjadi yang terdepan.

Hak Cipta :

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

Di masa ini pun, rupanya kemajuan teknologi yang semakin canggih menimbulkan permasalahan juga bagi setiap bank karena bank perlu menyesuaikan diri agar dapat terus bertahan menjalankan usahanya. Bank perlu membuat berbagai terobosan teknologi pada aplikasi, *website*, bahkan akun sosial medianya agar terus menjangkau nasabah untuk memenuhi segala kebutuhannya

Beberapa permasalahan yang telah diuraikan diatas merupakan alasan peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul: “Analisis Implementasi *Electronic Customer Relationship Management* terhadap *Customer Satisfaction* Bank BCA (Studi pada nasabah Bank BCA di Jakarta)”

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan penjelasan Latar Belakang dan Rumusan Masalah diatas maka timbul pertanyaan penelitian, yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Informasi terhadap *Customer Satisfaction* Nasabah Bank BCA di Jakarta?
2. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Layanan Konsumen terhadap *Customer Satisfaction* Nasabah Bank BCA di Jakarta?
3. Apakah terdapat pengaruh Keamanan Situs terhadap *Customer Satisfaction* Nasabah Bank BCA di Jakarta?
4. Seberapa besar pengaruh E-CRM terhadap *Customer Satisfaction* Nasabah Bank BCA di Jakarta?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, tujuan penulis melakukan penelitian antara lain:

1. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Informasi terhadap *Customer Satisfaction* Nasabah Bank BCA di Jakarta
2. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Layanan Konsumen terhadap *Customer Satisfaction* Nasabah Bank BCA di Jakarta
3. Untuk menganalisis pengaruh Keamanan Situs terhadap *Customer Satisfaction* Nasabah Bank BCA di Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

4. Untuk menganalisis pengaruh E-CRM terhadap *Customer Satisfaction* Nasabah Bank BCA di Jakarta

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat berupa:

1. Manfaat Teoritis
Penelitian ini menjadi salah satu sumber informasi untuk menambah pengetahuan di bidang Pelayanan Nasabah mengenai *Electronic Customer Relationship Management*.
2. Manfaat Praktikal
 - a. Bagi Peneliti
Dengan melakukan penelitian ini penulis dapat menambah pengetahuan dan wawasan lebih lagi mengenai konsep *Electronic Customer Relationship Management* dan mampu menganalisis lebih dalam pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah pada industri perbankan dengan mengacu pada teori-teori yang selama ini sudah pernah diajarkan.
 - b. Bagi Bank BCA di Jakarta
Penelitian ini dapat memberikan informasi atau bahan masukan bagi PT. Bank Central Asia (BCA) di Jakarta dalam pemecahan masalah yang dihadapi serta mampu membantu perusahaan dalam memberikan saran-saran yang bermanfaat berkaitan dengan E-CRM sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan di masa yang akan datang.
 - c. Bagi Pembaca
Penelitian ini dapat menjadi pengetahuan tambahan bagi pembaca sekaligus menjadi refrensi atau bahan masukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang tertarik dan ingin meneliti variabel sejenis tentang konsep Manajemen Hubungan Pelanggan.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan memberikan garis besar dengan ringkas dan jelas. Selain itu sistematika penulisan yang diajukan dalam penyusunan skripsi



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 berisikan informasi mengenai materi yang dibahas di tiap bab. Adapun sistematika penulisan ini terdiri dari lima bab, yaitu sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti menguraikan tentang permasalahan yang akan dibahas serta latar belakang, rumusan masalah penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan dan sistematika penulisan

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini peneliti menguraikan mengenai teori- teori yang mendukung penelitian. Landasan teori tersebut berisi tentang tinjauan pustaka yang relevan dengan variabel-variabel yang akan diteliti. Dalam bab ini juga akan berisi kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian sebagai asumsi dan dugaan sementara pada variabel tersebut

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini peneliti menguraikan mengenai jenis penelitian yang digunakan, objek penelitian, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data penelitian serta analisis data.

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti menguraikan mengenai deskripsi objek penelitian, analisis data dan pembahasannya. Selain itu, pada bab ini dijelaskan hasil pengujian hipotesis.

BAB 5 PENUTUP

Pada bab ini peneliti menguraikan kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, serta memuat saran yang direkomendasikan oleh penulis yang dapat berguna bagi perusahaan maupun kepada penelitian selanjutnya

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Implementasi Electronic Customer Relationship Management terhadap Customer Satisfaction Bank BCA, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas informasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penerapan E-CRM. Ini memberikan arti bahwa nasabah tidak merasa puas hanya dengan informasi yang lengkap, jelas, relevan, dan akurat. Hal ini dapat menjadi catatan bagi Bank BCA untuk menampilkan informasi sesuai dengan yang nasabah inginkan.
2. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penerapan E-CRM. Hal ini memberikan arti bahwa peningkatan kualitas layanan bank BCA di Jakarta sejalan dengan kepuasan nasabah sehingga Bank BCA diharapkan terus membangun hubungan yang baik dengan nasabah melalui peningkatan berbagai kualitas layanan pada setiap jenis usaha.
3. Keamanan situs berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penerapan E-CRM. Hal ini berarti bahwa keamanan situs bank BCA di Jakarta saat ini sejalan dengan kepuasan nasabah. Karena itu, bank BCA perlu untuk selalu memberikan jaminan keamanan kepada nasabah untuk meningkatkan kepercayaan nasabah sehingga nasabah merasa puas.
4. Implementasi *Electronic Customer Relationship Management* pada Bank BCA berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut memberikan arti bahwa setiap peningkatan yang diberikan oleh bank BCA terhadap E-CRM juga meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan hal ini, bank BCA diharapkan terus memberikan perhatian kepada nasabah melalui pengelolaan hubungan baik.



5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang diajukan oleh penulis, yaitu sebagai berikut:

1. Bank BCA sebaiknya menambahkan *social proof* mengenai pelayanan yang telah diberikannya. Sebagai contoh, *social proof* dapat diaplikasikan dalam bentuk testimoni yang dapat dimasukkan pada salah satu E-CRMnya yaitu *website* bca.co.id ataupun akun sosial media bank BCA, misalnya pada akun instagram @goodlifebca. Penulis melihat, pada *website* ataupun akun sosial media bank BCA belum terdapat testimoni. Testimoni tersebut dapat diperoleh dari nasabah yang memiliki pengalaman baik dengan layanan bank BCA. Pada masa sekarang ini, pelanggan lebih memercayai sesama pelanggan daripada informasi yang hanya diberikan oleh pihak perusahaan.
2. Bank BCA sebaiknya terus mempertahankan hubungan yang baik dengan nasabah melalui peningkatan berbagai kualitas layanan pada setiap lini usaha. Setiap perwakilan Bank BCA diharapkan selalu sigap dan mampu mengatasi keluhan nasabah dengan ramah dan menyelesaikan setiap permasalahan nasabah. Selain itu, menjaga kepercayaan nasabah juga menjadi salah satu hal yang perlu ditingkatkan melalui perbaikan keamanan situs dan senantiasa menjaga sistem pertahanan bank. Secara keseluruhan, BCA sebaiknya terus memberikan perhatian kepada nasabah melalui pengelolaan hubungan baik, tidak hanya selesai sampai nasabah melakukan transaksi dan mendapatkan produk yang diinginkan, namun hal tersebut juga diperlukan untuk layanan purna jual dan diharapkan dapat mengurangi potensi konflik dengan nasabah. Dari hubungan yang baik, bank BCA juga tentunya akan diuntungkan karena nasabah akan merekomendasikan produk bank BCA kepada orang lain karena pengalaman pelayanan memuaskan yang diterimanya.

Hak Cipta :

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



DAFTAR PUSTAKA

- Apriyanti, R., Rohman, F. and Indrawati, N.K. (2021). Pengaruh e-CRM terhadap Kualitas Hubungan dan Hasil dengan Atribut Layanan dan Pemulihan Layanan sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 9(1), 129
- Bank Central Asia (BCA). (2022). *Monthly Financial Report BCA*. <https://www.bca.co.id/en/tentang-bca/Hubungan-Investor/laporan-presentasi/Laporan-Keuangan>. diakses pada 15 Februari 2022.
- Bintari, W. P., Udayana, I. B. N., & Maharani, B. D. (2022). Pengaruh Usability, Information Quality, dan Service Interaction Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Tokopedia di Kabupaten Kediri). *Jurnal Perspektif*.
- Bintari, W.P, Udayana, I. and Maharani, B.D. (2022). Pengaruh Usability, Information Quality, dan Service Interaction Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Tokopedia di Kabupaten Kediri). *Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 20(1).
- Dehghanpouri, H., Soltani, Z. and Rostamzadeh, R. (2020). The impact of trust, privacy and quality of service on the success of E-CRM: the mediating role of customer satisfaction. *Journal of business & industrial marketing*.
- Fitriana, A. (2019). Pengaruh E-Marketing dan E-CRM terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Internet Banking Bank Syariah Mandiri. *Creative Information Technology Journal*, 4(4), 306-315.
- Hendarsyah, D. (2012). Keamanan Layanan Internet Banking Dalam Transaksi Perbankan. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*.
- Kotler, P. and Keller, K. (2012). *Marketing management*. Boston: Pearson.
- Lovelock, C., Patterson, P. and Wirtz, J. (2014). *Services Marketing*. eBook Melbourne: P. Ed Australia.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2021). *Statistik Perbankan Indonesia*. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/data-dan-statistik/statistik-perbankan-indonesia/Pages/Statistik-Perbankan-Indonesia---Juli-2021.aspx>. diakses pada 3 Maret 2022.
- Putra, Y.E., Yunus, M. and Sulaiman, S. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia. *Jurnal Manajemen Inovasi*, 8(2)
- Putri, A.A.I.M.V. and Purnami, N.M. (2019). Peran Kepuasan Memediasi Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mega Cabang Sunset Road Kuta. *E-Jurnal Manajemen*, 8(7), 4357-4383.

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Sinaga, U.R.T., Achmad, G.N. and Kuleh, Y. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank Konvensional. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(5). 2551-2565.

Victor, C., Jorie, R.J. and Sumarauw, J.S. (2015). Pengaruh customer relationship management dan kepercayaan terhadap kepuasan serta dampaknya terhadap loyalitas konsumen PT. Bank BCA Tbk. Di Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(2).





© 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



Kuesioner Penelitian

Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam. Perkenalkan saya Olivia Veronica, mahasiswa dari program studi Keuangan dan Perbankan Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk skripsi saya yang berjudul "Analisis Implementasi Electronic Customer Relationship Management terhadap Customer Satisfaction Bank BCA (Studi pada Nasabah Bank BCA di Jakarta)". Kriteria yang dibutuhkan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Nasabah Bank BCA
2. Berdomisili di Jakarta

Apabila Saudara/i berkenan untuk berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini, maka izinkan saya untuk mengambil dan mempergunakan jawaban dari Saudara/i sekalian. Setiap data dan identitas yang diberikan dalam kuesioner penelitian ini akan terjamin kerahasiannya dan hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian. Terima kasih saya sampaikan atas kesediaannya.

Hormat saya,

Olivia Veronica

**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



(Lanjutan)

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

C. Pernyataan Kuesioner

1. Kualitas Informasi

| No | Pernyataan | Pilihan Jawaban | | | | |
|----|---|-----------------|---|---|----|-----|
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 1 | Nasabah mudah memahami berbagai informasi yang diberikan oleh Bank BCA, karena informasi jelas dan lengkap. | | | | | |
| 2 | Bank BCA selalu memberikan informasi yang relevan dan up to date. | | | | | |
| 3 | Informasi yang diberikan oleh perwakilan Bank BCA ataupun yang tertera pada berbagai platform Bank BCA akurat, dapat dipercaya, dan berasal dari sumber yang jelas. | | | | | |

2. Kualitas Layanan Konsumen

| No | Pernyataan | Pilihan Jawaban | | | | |
|----|--|-----------------|---|---|----|-----|
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 4 | Perwakilan Bank BCA mampu menjawab dan memecahkan masalah yang dihadapi nasabah. | | | | | |
| 5 | Perwakilan Bank BCA mampu mengelola berbagai platform seperti: media sosial, website, dan aplikasi Bank BCA dengan efektif dan efisien sehingga nasabah mudah mendapatkan apa yang diinginkan. | | | | | |
| 6 | Perwakilan Bank BCA mampu mengatasi keluhan nasabah dengan ramah. | | | | | |

Hak Cipta :

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



(Lanjutan)

3. Keamanan Situs

| No | Pernyataan | Pilihan Jawaban | | | | |
|----|--|-----------------|---|---|----|-----|
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 7 | Nasabah merasa aman karena Bank BCA menjaga privasi nasabah atau data pribadi dengan baik. | | | | | |
| 8 | Perwakilan Bank BCA mengkomunikasikan dengan jelas mengenai bagaimana mereka mengelola data pribadi nasabah. | | | | | |
| 9 | Adanya jaminan ketepatan atau akurasi catatan transaksi pada Bank BCA. | | | | | |

4. Kepuasan Pelanggan

| No | Pernyataan | Pilihan Jawaban | | | | |
|----|---|-----------------|---|---|----|-----|
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 10 | Pelayanan yang diberikan Bank BCA sesuai dengan keinginan dan harapan nasabah. | | | | | |
| 11 | Bank BCA mengutamakan kepentingan, kebutuhan, dan keinginan nasabah sehingga nasabah merasa puas. | | | | | |
| 12 | Bank BCA selalu memberikan kinerja yang terbaik untuk nasabah sehingga nasabah mendapat kepuasan. | | | | | |


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

Tabulasi Data Responden

- X1: Kualitas Informasi
 X2: Kualitas Layanan Konsumen
 X3: Keamanan Situs
 X4: Kepuasan Pelanggan

| No. | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X3.1 | X3.2 | X3.3 | Y.1 | Y.2 | Y.3 | Total |
|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-------|
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 57 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 59 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 54 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 53 |
| 7 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 50 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 53 |
| 9 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 52 |
| 10 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 50 |
| 11 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 51 |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| 13 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 55 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 43 |
| 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 59 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 49 |
| 17 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 53 |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 58 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 51 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| 21 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 52 |
| 22 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 51 |
| 23 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 49 |
| 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 56 |
| 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 52 |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 53 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 48 |
| 28 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 55 |
| 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 57 |
| 30 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 38 |
| 31 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 54 |



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 32 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 50 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 58 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 55 |
| 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 52 |
| 37 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 57 |
| 38 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 39 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 49 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 53 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 48 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 43 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 54 |
| 44 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 52 |
| 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 58 |
| 46 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 46 |
| 47 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| 48 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 48 |
| 49 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 43 |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 53 |
| 51 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 57 |
| 52 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 56 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 49 |
| 54 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 52 |
| 55 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 54 |
| 56 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 41 |
| 57 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 49 |
| 58 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 57 |
| 59 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 51 |
| 60 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 |
| 61 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 57 |
| 62 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 57 |
| 63 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 64 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 48 |
| 65 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 54 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 48 |
| 67 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 52 |
| 68 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 53 |
| 69 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 57 |
| 70 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 58 |
| 71 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 56 |
| 72 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 54 |
| 73 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 47 |
| 74 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 54 |



© 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

| | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 75 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 59 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 51 |
| 77 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 42 |
| 78 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 52 |
| 79 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 58 |
| 80 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 56 |
| 81 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 48 |
| 82 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 53 |
| 83 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 84 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| 85 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 58 |
| 86 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 56 |
| 87 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 52 |
| 88 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 56 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 51 |
| 90 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 58 |
| 91 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 50 |
| 92 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 55 |
| 93 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 51 |
| 94 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 52 |
| 95 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 47 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 40 |
| 97 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 52 |
| 98 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 44 |
| 99 | 4 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 100 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 57 |

Hasil Uji Validitas

Correlations

| | | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X3.1 | X3.2 | X3.3 | Y.1 | Y.2 | Y.3 | TOTAL |
|------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X1.1 | Pearson Correlation | 1 | ,641** | ,611** | ,349** | ,508** | ,508** | 0,083 | 0,054 | - | - | 0,019 | - | ,490** |
| | Sig. (2-tailed) | | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,413 | 0,597 | 0,625 | 0,400 | 0,849 | 0,738 | 0,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X1.2 | Pearson Correlation | ,641** | 1 | ,729** | ,419** | ,444** | ,413** | - | 0,024 | - | - | - | - | ,462** |
| | Sig. (2-tailed) | 0,000 | | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,662 | 0,814 | 0,374 | 0,278 | 0,727 | 0,787 | 0,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X1.3 | Pearson Correlation | ,611** | ,729** | 1 | ,389** | ,553** | ,492** | 0,027 | 0,091 | - | - | 0,130 | 0,027 | ,552** |
| | Sig. (2-tailed) | 0,000 | 0,000 | | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,792 | 0,366 | 0,404 | 0,975 | 0,198 | 0,787 | 0,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X2.1 | Pearson Correlation | ,349** | ,419** | ,389** | 1 | ,410** | ,675** | ,202* | 0,140 | 0,133 | 0,146 | ,203* | ,225* | ,608** |
| | Sig. (2-tailed) | 0,000 | 0,000 | 0,000 | | 0,000 | 0,000 | 0,044 | 0,166 | 0,188 | 0,146 | 0,042 | 0,024 | 0,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X2.2 | Pearson Correlation | ,508** | ,444** | ,553** | ,410** | 1 | ,593** | 0,152 | 0,096 | 0,069 | 0,134 | ,240* | 0,190 | ,614** |
| | Sig. (2-tailed) | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | | 0,000 | 0,132 | 0,341 | 0,498 | 0,183 | 0,016 | 0,058 | 0,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X2.3 | Pearson Correlation | ,508** | ,413** | ,492** | ,675** | ,593** | 1 | 0,104 | 0,052 | - | 0,157 | ,213* | 0,195 | ,615** |
| | Sig. (2-tailed) | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | | 0,301 | 0,608 | 0,918 | 0,119 | 0,033 | 0,052 | 0,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X3.1 | Pearson Correlation | 0,083 | -0,044 | 0,027 | ,202* | 0,152 | 0,104 | 1 | ,572** | ,653** | ,414** | ,542** | ,560** | ,629** |
| | Sig. (2-tailed) | 0,413 | 0,662 | 0,792 | 0,044 | 0,132 | 0,301 | | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X3.2 | Pearson Correlation | 0,054 | 0,024 | 0,091 | 0,140 | 0,096 | 0,052 | ,572** | 1 | ,472** | ,303** | ,452** | ,496** | ,548** |
| | Sig. (2-tailed) | 0,597 | 0,814 | 0,366 | 0,166 | 0,341 | 0,608 | 0,000 | | 0,000 | 0,002 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X3.3 | Pearson Correlation | -0,050 | -0,090 | - | 0,133 | 0,069 | - | ,653** | ,472** | 1 | ,381** | ,443** | ,511** | ,505** |
| | Sig. (2-tailed) | 0,625 | 0,374 | 0,084 | 0,188 | 0,498 | 0,010 | 0,000 | 0,000 | | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Y.1 | Pearson Correlation | -0,085 | -0,110 | - | 0,146 | 0,134 | 0,157 | ,414** | ,303** | ,381** | 1 | ,589** | ,583** | ,536** |
| | Sig. (2-tailed) | 0,400 | 0,278 | 0,975 | 0,146 | 0,183 | 0,119 | 0,000 | 0,002 | 0,000 | | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Y.2 | Pearson Correlation | 0,019 | -0,035 | 0,130 | ,203* | ,240* | ,213* | ,542** | ,452** | ,443** | ,589** | 1 | ,808** | ,691** |



© H

| | | | | | | | | | | | | | |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| | Sig. (2-tailed) | 0,849 | 0,727 | 0,198 | 0,042 | 0,016 | 0,033 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Y.3 | Pearson Correlation | -0,034 | -0,027 | 0,027 | ,225* | 0,190 | 0,195 | ,560** | ,496** | ,511** | ,583** | ,808** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,738 | 0,787 | 0,787 | 0,024 | 0,058 | 0,052 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| TOTAL | Pearson Correlation | ,490** | ,462** | ,552** | ,608** | ,614** | ,615** | ,629** | ,548** | ,505** | ,536** | ,691** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Politeknik Negeri Jakarta



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

(Lanjutan)

Hasil Uji Reliabilitas

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| X1.1 | 47,5500 | 23,624 | 0,385 | 0,812 |
| X1.2 | 47,6800 | 23,493 | 0,337 | 0,816 |
| X1.3 | 47,6400 | 22,798 | 0,439 | 0,808 |
| X2.1 | 47,7600 | 22,406 | 0,504 | 0,802 |
| X2.2 | 47,7700 | 22,644 | 0,521 | 0,801 |
| X2.3 | 47,6600 | 22,590 | 0,521 | 0,801 |
| X3.1 | 47,6700 | 22,082 | 0,524 | 0,800 |
| X3.2 | 47,7900 | 22,996 | 0,441 | 0,807 |
| X3.3 | 47,7300 | 23,330 | 0,393 | 0,811 |
| Y.1 | 48,5600 | 22,552 | 0,403 | 0,812 |
| Y.2 | 48,0300 | 21,100 | 0,587 | 0,794 |
| Y.3 | 47,9200 | 21,792 | 0,585 | 0,795 |



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

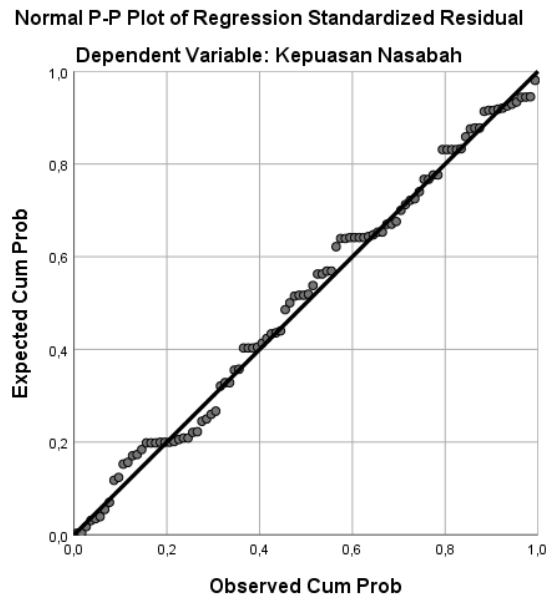
 Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

(Lanjutan)

Hasil Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 0,0000000 |
| | Std. Deviation | 1,63480294 |
| Most Extreme Differences | Absolute | 0,071 |
| | Positive | 0,051 |
| | Negative | -0,071 |
| Test Statistic | | 0,071 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,200 ^{c,d} |

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

(Lanjutan)

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|-------------------------|-------|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 1,404 | 1,766 | | 0,795 | 0,429 | | |
| | Kualitas Informasi | -0,217 | 0,112 | -0,190 | -1,934 | 0,056 | 0,621 | 1,611 |
| | Kualitas Layanan | 0,348 | 0,121 | 0,286 | 2,877 | 0,005 | 0,607 | 1,649 |
| | Keamanan Situs | 0,670 | 0,092 | 0,570 | 7,244 | 0,000 | 0,964 | 1,037 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



Hak Cipta :

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

(Lanjutan)

Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 3,507 | 0,991 | | 3,540 | 0,001 |
| Kualitas Informasi | -0,023 | 0,063 | -0,046 | -0,370 | 0,712 |
| Kualitas Layanan | -0,140 | 0,068 | -0,259 | -2,062 | 0,052 |
| Keamanan Situs | -0,001 | 0,052 | -0,002 | -0,018 | 0,986 |

a. Dependent Variable: RES2



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

(Lanjutan)

Hasil Uji Regresi Linear Berganda Dan T Parsial

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 1,404 | 1,766 | | 0,795 | 0,429 |
| Kualitas Informasi | -0,217 | 0,112 | -0,190 | -1,934 | 0,056 |
| Kualitas Layanan | 0,348 | 0,121 | 0,286 | 2,877 | 0,005 |
| Keamanan Situs | 0,670 | 0,092 | 0,570 | 7,244 | 0,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

(Lanjutan)

Hasil Uji F Simultan

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 196,325 | 3 | 65,442 | 23,744 | ,000 ^b |
| | Residual | 264,585 | 96 | 2,756 | | |
| | Total | 460,910 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Keamanan Situs, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan



© 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

(Lanjutan)

Hasil Uji R²Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | ,653 ^a | 0,426 | 0,408 | 1,66015 | 2,004 |

a. Predictors: (Constant), Keamanan Situs, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

