



© 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 PENGARUH PRICE PERCEPTION LAYANAN BI FAST
TERHADAP PRICE ACCEPTANCE MELALUI CUSTOMER
SATISFACTION APLIKASI LIVIN' BY MANDIRI**

Disusun Oleh :

RESTU MARIETHA LARAS

NIM. 1804421002

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

PROGRAM STUDI KEUANGAN PERBANKAN TERAPAN

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2022



Hak Cipta :

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

SKRIPSI TERAPAN



**ANALISIS PENGARUH PRICE PERCEPTION LAYANAN BI FAST
TERHADAP PRICE ACCEPTANCE MELALUI CUSTOMER
SATISFACTION APLIKASI LIVIN' BY MANDIRI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan
pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik
Negeri Jakarta

Disusun Oleh :
RESTU MARIETHA LARAS
NIM. 1804421002

PROGRAM STUDI KEUANGAN PERBANKAN TERAPAN

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2022



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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Skripsi Terapan 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 Terapan ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Restu Marietha Laras
 NIM : 1804421002
 Tanda tangan :



Tanggal : 25 Agustus 2022



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



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

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

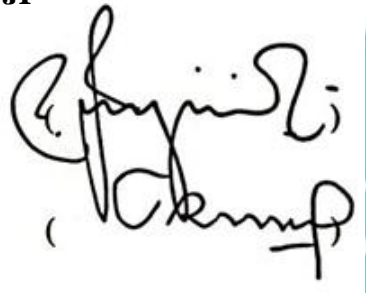
Nama : Restu Marietha Laras
NIM : 1804421002
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh *Price Perception* Layanan BI Fast Terhadap *Price Acceptance* Melalui *Customer Satisfaction* Aplikasi Livin' By Mandiri

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : R. Elly Mirati, S.E., M.M.

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



DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 25 Agustus 2022



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



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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Restu Marietha Laras
Nomor Induk Mahasiswa : 1804421002
Jurusan/Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh *Price Perception* Layanan BI Fast Terhadap *Price Acceptance* Melalui *Customer Satisfaction* Aplikasi Livin' By Mandiri

Disetujui oleh:

Pembimbing

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

Ketua Program Studi

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



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Restu Marietha Laras
 NIM : 1804421002
 Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
 Jurusan : Akuntansi
 Jenis Karya : Skripsi Terapan

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

Analisis Pengaruh *Price Perception* Layanan BI Fast Terhadap *Price Acceptance* Melalui *Customer Satisfaction* Aplikasi Livin' By Mandiri

Dengan hak bebas royalti noneklusif 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 :

Yang Menyatakan

Restu Marietha Laras

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 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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Price Perception Layanan BI Fast Terhadap Price Acceptance Melalui Customer Satisfaction Aplikasi Livin’ By Mandiri”

Penulis menyadari bahwa terwujudnya skripsi ini juga tidak lepas dari saran, arahan, bantuan, dukungan, serta bimbingan yang telah diberikan oleh banyak pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr.sc., 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 Andika Sari, S.Hum., M.M selaku Kepala Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan yang telah memberikan saran, masukan, semangat dan motivasi selama penulisan skripsi terapan ini.
4. Ibu Tetty Rimenda, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan saran, bimbingan, dan pengarahan dengan sangat baik.
5. Keluarga tercinta terutama Mama, Papa, Mas Dimas, dan Damar yang selalu menjadi support system bagi penulis dengan mendoakan, memberi semangat, dukungan moril dan materil serta memberi motivasi kepada penulis.
6. Semua tim dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta, khususnya untuk dosen Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan yang telah memberikan ilmu-ilmu yang bermanfaat kepada penulis serta untuk kemajuan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
7. Sahabat terdekat di kampus perjuangan Syarifah, Alfira, Anita, Macha, dan Tyas yang selalu memberikan semangat untuk berjuang bersama agar lulus bersama.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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. Sahabat-sahabat terbaik sejak SMA, Kemal, Eky, Tazkia, Lely dan Atun yang selalu memberikan support dan mengingatkan penulis untuk terus bersemangat menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman dari Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Angkatan 2018 yang saling mendoakan dan membantu untuk sama-sama menyelesaikan tugas tingkat akhir.
10. Kakak tingkat Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan yang telah memberikan referensi dalam penyelesaian skripsi ini. Terkhusus kepada Kak Gracetanie Wand dan Kak Krisna yang telah membantu dan memberikan semangat.
11. Teman-teman penulis yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu yang telah memberi hiburan, motivasi, serta dukungan kepada penulis.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas bantuan semangat dalam mengerjakan skripsi terapan ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu adanya kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna perbaikan dalam penulisan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah ilmu pengetahuan bagi semua pihak.

Depok, 18 Mei 2022

Penulis



Restu Marietha Laras

NIM. 1804421002



Hak Cipta :

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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

Restu Marietha Laras

Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan

Analisis Pengaruh Price Perception Layanan BI Fast Terhadap Price Acceptance Melalui Customer Satisfaction Aplikasi Livin' By Mandiri

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna melalui persepsi harga pada layanan transfer antar bank yang diluncurkan oleh bank sentral Indonesia, yaitu BI Fast. Adapun studi kasus dilakukan pada Livin' by Mandiri yang menjadi salah satu aplikasi m-banking yang sudah menyediakan fitur layanan BI Fast.

Rumusan masalah berfokus pada kehadiran fitur BI Fast pada aplikasi Livin' by Mandiri yang menawarkan biaya transfer antar bank hanya Rp 2.500, lebih rendah dari biaya yang tersedia pada layanan sebelumnya. BI Fast sejak peluncuran pun mendapatkan respon positif dari masyarakat. Hal ini didukung oleh penambahan jumlah transaksi harian BI-Fast di Bank Mandiri tercatat menembus 40 juta transaksi dengan nilai transaksi lebih dari Rp61 triliun. Oleh karena itu, fenomena hadirnya BI Fast menjadi penting untuk diteliti agar mengetahui penyebab peningkatan tersebut yang diduga berasal dari kepuasan pengguna terhadap harga yang ditawarkan.

Penelitian ini menggunakan metode analisis data structural equation modelling dengan AMOS sebagai alat bantu analisis. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada 288 responden dengan kriteria merupakan pengguna aplikasi Livin By Mandiri yang pernah menggunakan fitur BI Fast dan data sekunder yang diperoleh melalui tinjauan literatur. Jenis penelitian yang dilakukan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang dikuantitatifkan menggunakan skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *price confidence* dan *price fairness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan *price reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, ditemukan dampak dari kepuasan pengguna yang berpengaruh signifikan terhadap penerimaan harga.

Kata Kunci: Persepsi harga, transfer antar bank, *mobile banking*, *price reliability*, *price confidence*, *price fairness*, Kepuasan Pelanggan, dan penerimaan harga.



Hak Cipta :

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

Restu Marietha Laras

Applied Finance and Banking Study Program

Analysis the Influence of Price Perception BI Fast Services on Price Acceptance Through Customer Satisfaction Livin' By Mandiri Application

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the level of customer satisfaction through price perceptions on the interbank transfer service launched by the Indonesian central bank, namely BI Fast. The case study was conducted on Livin' by Mandiri, which is one of the m-banking applications that already provides BI Fast service features.

The problem formulation focuses on the rise of the BI Fast feature in the Livin' by Mandiri application which offers interbank transfer fees of only Rp. 2.500, lower than the fees available in previous services. BI Fast has received positive responses from the public since its launch. This is supported by the increase in the number of daily BI-Fast transactions at Bank Mandiri, which reached 40 million transactions with a transaction value of more than Rp. 61 trillion. Therefore, the phenomenon of the presence of BI Fast is important to study in order to find out the cause of the increase, which is thought to come from customer satisfaction with the price offered.

This study uses a structural equation modeling data analysis method with AMOS as an analytical tool. This study uses primary data obtained by distributing questionnaires to 288 respondents with the criteria of being Livin By Mandiri application users who have used the BI Fast feature and secondary data obtained through a literature review. The type of research conducted is descriptive with a qualitative approach which is quantified using a Likert scale. The results showed that price confidence and price fairness have a significant effect on customer satisfaction. While price reliability has no significant effect on customer satisfaction. In addition, it is found that the impact of customer satisfaction has a significant effect on price acceptance.

Keywords: *Price perceptions, interbank transfer, mobile banking, price reliability, price confidence, price fairness, customer satisfaction, and price acceptance.*



Hak Cipta :

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

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 <i>Marketing Mix</i>	11
2.1.2 <i>Price</i>	12
2.1.3 <i>Price Perception</i>	13
2.1.4 <i>Price Reliability</i>	14
2.1.5 <i>Price Confidence</i>	15
2.1.6 <i>Price Fairness</i>	17
2.1.7 <i>Customer Satisfaction</i>	18
2.1.8 <i>Price Acceptance</i>	19



Hak Cipta :

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

2.1.9 Transfer Bank	20
2.1.10 <i>Mobile Banking</i>	21
2.1.11 <i>Livin' by Mandiri</i>	22
2.1.12 <i>BI Fast</i>	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Kerangka Pemikiran	31
2.4 Hipotesis Penelitian.....	33
2.4.1 <i>Price Reliability Terhadap Customer Satisfaction</i>	33
2.4.2 <i>Price Confidence Terhadap Customer Satisfaction</i>	34
2.4.3 <i>Price Fairness Terhadap Customer Satisfaction</i>	35
2.4.4 <i>Customer Satisfaction Terhadap Price Acceptance</i>	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Jenis Penelitian	38
3.2 Objek Penelitian	38
3.3 Metode Pengambilan Sampel	38
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	39
3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian	39
3.6 Variabel Operasional	40
3.7 Metode Analisis Data	44
3.7.1 Teknik Analisis Data	44
3.7.2 Analisis <i>Structural Equation Modelling (SEM)</i>	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Hasil penelitian.....	49
4.1.1 Karakteristik Demografi Responden	49
4.1.2 Analisis Terhadap Pertanyaan Tipe Yes or NO Question	52
4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	54
4.2.1 Uji Validitas	54
4.2.2 Uji Reliabilitas	56
4.3 Statistik Deskriptif.....	57
4.3.1 Variabel <i>Price Perception</i>	58
4.3.2 Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	60
4.3.3 Variabel <i>Price Acceptance</i>	60



Hak Cipta :

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

4.4 Uji Kesesuaian Model	61
4.5 Uji Hipotesis	62
4.5.1 Hipotesis 1	63
4.5.2 Hipotesis 2	63
4.5.3 Hipotesis 3	64
4.5.4 Hipotesis 4	64
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	65
4.6.1 Pengaruh <i>Price Reliability</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	65
4.6.2 Pengaruh <i>Price Confidence</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	66
4.6.3 Pengaruh <i>Price Fairness</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	66
4.6.4 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Price Acceptance</i>	67
BAB V PENUTUP	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	75

**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 menqumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 - Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. 1 - Skor Indikator Likert	40
Tabel 3. 2 - Definisi Operasional Penelitian dan Skala Pengukuran	41
Tabel 3. 3 - Tingkat Factor Loading Berdasarkan Jumlah Sample	45
Tabel 3. 4 - Tingkat Reliabilitas Cronbach's Alpha	46
Tabel 3. 5 - Ringkasan Goodness of Fit	47
Tabel 4. 1 - Karakteristik Demografi Responden	49
Tabel 4. 2 - Hasil Yes or No Question	52
Tabel 4. 3 - Uji Validitas Variabel Price Perception.....	55
Tabel 4. 4 - Uji Validitas Variabel Customer Satisfaction	55
Tabel 4. 5 - Uji Validitas Variabel Price Acceptance	56
Tabel 4. 6 - Uji Reliabilitas	57
Tabel 4. 7 - Statistik Deskriptif Price Reliability	58
Tabel 4. 8 - Statistik Deskriptif Price Confidence	58
Tabel 4. 9 - Statistik Deskriptif Price Fairness	59
Tabel 4. 10 - Statistik Deskriptif Customer Satisfaction.....	60
Tabel 4. 11 - Statistik Deskriptif Price Acceptance	60
Tabel 4. 12 - Uji Goodness of Fit.....	61
Tabel 4. 13 - Uji Hipotesis	62



Hak Cipta :

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 - Kinerja Livin' by Mandiri	1
Gambar 2. 1 - Kerangka Teori	10
Gambar 2. 2 - Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 4. 1 - Pengaruh Price Perception Terhadap Price Acceptance Melalui Customer Satisfaction	65





Hak Cipta :

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	76
Lampiran 2 Data Distribusi Kuesioner	81
Lampiran 3 Output Statistik Deskriptif.....	93
Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen	95
Lampiran 5 Profil Responden	104
Lampiran 6 Yes Or No Question	106
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	109
Lampiran 8 Hasil Uji Goodness of Fit	118
Lampiran 9 Lembar Bimbingan Skripsi.....	120



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

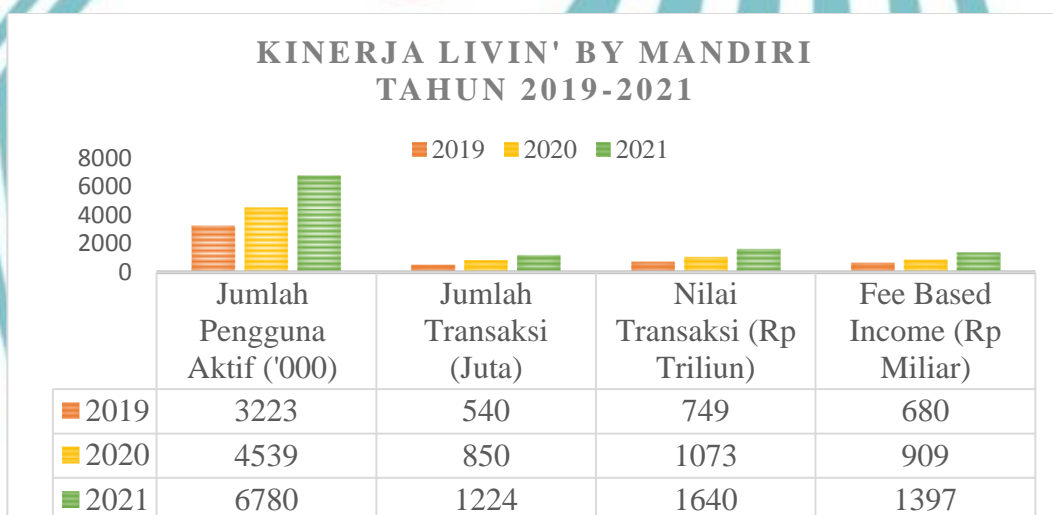


BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada satu dekade terakhir, telah terjadi perkembangan teknologi *digital* yang semakin pesat dan mendorong adanya kemajuan di sektor keuangan perbankan. Transaksi perbankan pun mengalami perubahan, yang awalnya banyak dilakukan di kantor cabang, saat ini dilakukan secara *digital* atau *online* melalui *mobile banking*, *internet banking*, ataupun *call center* yang digerakkan oleh *artificial intelligence* (ojk.go.id, 2020).

Gambar 1. 1 - Kinerja Livin' by Mandiri



Sumber : Laporan Tahunan Bank Mandiri 2021

Dalam menghadapi transformasi ini, Bank Mandiri terus mengembangkan *mobile banking Livin' by Mandiri* yang diharapkan menjadi *super app* bagi penggunanya. Hal ini dibuktikan dengan peningkatan jumlah pengguna aktif pada tahun 2021 sebesar 49,4% (YoY) menjadi 6,78 juta pengguna. Diikuti jumlah transaksi pengguna yang mencapai 1.224 juta transaksi atau naik 43,8% (YoY), dengan nilai transaksi menyentuh Rp1.640 triliun atau tumbuh 52% (YoY). Bank Mandiri juga telah mencatatkan adanya kenaikan dari *fee based income* menjadi Rp 1.397 Miliar. Secara keseluruhan, lebih dari 98% transaksi retail Bank Mandiri telah dilakukan secara digital selama 2021 (bankmandiri.co.id, 2021).

Seluruh peningkatan di atas ditunjang dari berbagai layanan yang telah disediakan untuk memenuhi segala kebutuhan keuangan pengguna secara digital. Salah satu bentuk layanan yang paling sering menjadi pilihan pengguna adalah sistem transfer RTO (*Real Time Online*). Pada layanan ini, uang yang ditransferkan langsung sampai ke rekening tujuan secara real time atau seketika. Untuk dapat menggunakannya, Bank Mandiri memiliki ketentuan untuk mensyaratkan biaya administrasi transfer antar bank yaitu sebesar Rp 6.500 (bankmandiri.co.id, 2021). Namun, dengan biaya administrasi transfer sebesar ini masih menjadi patokan yang dirasa mahal bagi sebagian pengguna. Terlebih kehadiran perusahaan finansial teknologi yang berani menawarkan harga yang lebih rendah bahkan gratis. *Start up Fintech* pun terus menantang bank untuk berlomba-lomba memenangkan hati para konsumen. Agar dapat bersaing dengan pendatang baru dalam industri finansial teknologi, bank harus mampu mengadopsi perubahan (Carmen Cuesta et al, 2015).

Tantangan ini dijawab oleh Bank Indonesia melalui peluncuran layanan BI Fast pada tanggal 21 Desember 2021. BI-Fast menjadi upaya Bank Indonesia bersama perbankan dalam mengakselerasi digitalisasi ekonomi dan mewujudkan terciptanya layanan sistem pembayaran yang CEMUMUAH (Cepat, Mudah, Murah, Aman, Andal) (bi.go.id, 2021). Penambahan fitur BI Fast ke dalam aplikasi Livin' by Mandiri menjadi salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pengguna dalam penyediaan layanan transfer antarbank. Perasaan puas konsumen merupakan hasil dari tingkat seberapa jauh persepsi dari konsumen dapat sesuai dengan apa yang mereka harapkan (Daryanto & Setyobudi, 2014). Para pengguna tentu mengharapkan harga yang lebih murah untuk dapat menggunakan layanan transfer antar bank, dikarenakan selama ini patokan harga pada biaya administrasi transfer antar bank umumnya sebesar Rp 6.500. Maka untuk meningkatkan kepuasan pengguna, Bank Mandiri menyediakan layanan BI Fast dengan biaya yang lebih ekonomis yaitu maksimal sebesar Rp2.500.

Walaupun terjadi penurunan harga, namun volume transaksi transfer antar bank akan meningkat ketika pengguna merasa puas dengan harga tersebut. Hal ini ditandai dengan jumlah transaksi harian BI-Fast di Bank Mandiri yang telah menembus 40 juta transaksi dengan nilai transaksi lebih dari Rp61 triliun

Hak Cipta :

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

(theconomics.com, 2022). Penurunan harga yang lebih rendah inilah yang menjadi dasar pemikiran untuk tetap memenuhi keinginan dan harapan pengguna, sehingga pengguna akan memutuskan untuk menggunakan layanan BI Fast serta tidak akan berpaling ke pesaing lain. Bagaimanapun biaya yang dikeluarkan untuk mempertahankan pengguna akan jauh lebih murah daripada upaya menarik pengguna baru. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan terhadap harga merupakan faktor penting dalam membangun hubungan jangka panjang (Boniface et al., 2012).

Berbagai persepsi yang berbeda dari setiap pengguna akan terlihat saat fitur layanan BI Fast ini digunakan, terutama terkait harga yang ditawarkan. *Price perception* atau persepsi harga didefinisikan sebagai pandangan mengenai harga yaitu bagaimana seorang pelanggan atau konsumen memandang sejumlah harga tertentu (tinggi, rendah, wajar) dan berpengaruh kuat terhadap keputusan dan kepuasan (Schiffman dan Kanuk, 2013). Dengan menawarkan biaya administrasi Rp2.500, maka pengguna akan terdorong untuk menilai harga tersebut berdasarkan kebutuhan dan harapan yang mereka inginkan. Pengguna juga akan lebih kritis terhadap perbedaan antara biaya yang mereka keluarkan dan manfaat yang diberikan oleh layanan BI Fast. Tentunya apabila mampu memenuhi keinginan yang diharapkan pengguna maka layanan tersebut akan dirasa handal dan menciptakan kepuasan bagi penggunanya.

Pemenuhan harga sesuai dengan harapan dengan tidak adanya biaya tersembunyi dapat disebut sebagai *Price reliability* atau kehandalan harga (Rama, 2019). Berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia, masyarakat hanya perlu membayarkan biaya administrasi transfer antar bank maksimal sebesar Rp 2.500. Ketika pengguna BI Fast pada aplikasi Livin' by Mandiri telah membayarkan biaya administrasi sesuai dengan yang ditawarkan dan diinformasikan tanpa adanya biaya tambahan, maka akan menarik persepsi pengguna bahwa Bank Mandiri telah handal dalam menerapkan strategi harga. Hal ini merupakan keberhasilan pemenuhan harga yang berdampak pada persepsi pengguna bahwa layanan BI Fast pada aplikasi Livin by Mandiri telah jujur dan memenuhi tanggung jawab dalam memberikan pelayanan, lalu pada akhirnya akan timbul kepuasan dalam diri pengguna terhadap layanan BI Fast. Selain itu,

Hak Cipta :

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

persepsi tersebut akan diikuti dengan pemikiran tentang layanan BI Fast yang telah memberikan keuntungan sehingga kepercayaan pengguna terhadap harga yang ditawarkan juga akan tumbuh.

Price confidence atau kepercayaan harga dapat didefinisikan sebagai keyakinan konsumen bahwa sebuah harga yang ditawarkan secara aktual adalah menguntungkan (Diller, 2000). Pengguna yang rutin melakukan transaksi transfer akan sangat merasakan manfaat turunnya harga pada layanan ini sebab total biaya yang mereka bayarkan juga mengalami penurunan. Contohnya, apabila dilakukan 10 kali transaksi sebelum menggunakan BI Fast akan dikenakan total biaya administrasi Rp65.000, maka setelah adanya layanan BI Fast cukup mengeluarkan biaya Rp25.000. Dampaknya pengguna telah berhemat sekitar Rp40.000, sehingga hal tersebut tentu menguntungkan. Saat pengguna percaya bahwa dengan harga Rp2.500 untuk mendapatkan jasa transfer antar bank itu menguntungkan, maka akan menciptakan kepuasan.

Dalam mempengaruhi kepuasan pengguna, harga yang wajar juga menjadi penilaian penting. Kewajaran harga atau *price fairness* mengacu pada persepsi konsumen tentang apakah perbedaan antara harga yang diterima dengan harga dari pihak pembanding lainnya adalah wajar, dapat diterima, atau dapat dibenarkan. (Matzler et al., 2006). BI Fast menentukan biaya administrasi transfer antar bank sebesar Rp2.500 yaitu harga yang lebih murah dibandingkan layanan transfer online yang umumnya ditetapkan bank sebesar Rp6.500. Namun, saat ini para pesaing dari perusahaan non bank seperti transfer gateway maupun e-wallet mendobrak biaya lama tersebut menjadi lebih murah lagi bahkan gratis (Rp 0,-). Perbedaan ini tentu mendapat beragam respon dari para pengguna dan timbul persepsi apakah layanan BI Fast terbilang wajar jika dibandingkan layanan lain. Kepuasan pengguna akan tumbuh saat persepsi pengguna terhadap harga yang telah ditetapkan dianggap wajar dibandingkan pesaing lainnya (Estalami et al., 2007).

Dari penjelasan diatas, kehandalan harga (*price reliability*), kepercayaan harga (*Price confidence*), dan kewajaran harga (*price fairness*) merupakan dimensi penting dalam tahap pengambilan keputusan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna. Pengguna yang merasa puas dengan harga Rp 2.500 pada layanan

BI Fast, akan menerima harga tersebut dan kemudian memutuskan menggunakan layanan BI Fast. *Price acceptance* atau penerimaan harga mengacu pada harga maksimum dimana seorang pembeli bersedia untuk membayar suatu barang atau jasa (Monroe, 1990). Perasaan puas pengguna aplikasi Livin' by Mandiri dengan mengeluarkan biaya sebesar Rp 2.500 untuk jasa transfer antar bank, maka akan berpengaruh dengan berubahnya penerimaan harga yang sebelumnya merasa cukup dengan Rp 6.500, kemudian perlahan pengguna akan lebih menerima harga Rp2.500 sebagai harga maksimum baginya untuk mengeluarkan uang demi mendapatkan layanan transfer antar bank.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ali et al (2015), Silva (2020), dan Güzel & Baş (2020) dibuktikan bahwa *price perception* berpengaruh positif pada *customer satisfaction*. Tetapi penelitian yang dilakukan oleh Wariki, Mananeke, dan Tawas (2015) menyatakan persepsi harga berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Wijaya dan Sujana (2020) menyatakan persepsi harga tidak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Adapun menurut Diller (2002), persepsi harga yang mempengaruhi kepuasan terdiri dari beberapa faktor antara lain *price reliability*, *price confidence*, *price transparency*, *relative price*, dan *price quality-ratio*. Selanjutnya, Matzler et al (2006) menambahkan faktor *price fairness* untuk mengukur peran *price perception* dalam menciptakan *customer satisfaction*.

Kehadiran layanan BI Fast dengan penawaran harga yang lebih murah serta adanya beberapa perbedaan hasil penelitian terdahulu tentang masalah harga, maka melatarbelakangi peneliti untuk mencari pengaruh dari variabel *price perception* berdasarkan dengan hal yang relevan dengan keadaan objek penelitian, sehingga didapat dimensi *price reliability*, *price confidence* dan *price fairness* terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan BI Fast pada aplikasi Livin' by Mandiri yang kemudian berdampak kepada tingkat penerimaan harga. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai **“Analisis Pengaruh Price Perception Layanan BI Fast Terhadap Price Acceptance Melalui Customer Satisfaction Aplikasi Livin' By Mandiri”**

Hak Cipta :

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



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, minat konsumen dalam melakukan transaksi transfer melalui sistem RTO (Real Time Online) terus mengalami peningkatan. Hal ini ditandai dengan jumlah transaksi pada aplikasi Livin' by Mandiri naik menjadi 1.224 juta transaksi, dimana 60% dari total transaksi berasal dari layanan transfer (bankmandiri.co.id, 2021). Dibalik minat transaksi transfer yang tinggi, namun biaya administrasi yang dibebankan kepada pengguna sebesar Rp 6.500 masih menjadi patokan yang dirasa mahal. Terutama pengguna yang sering menggunakan layanan tersebut untuk transaksi rutin dan berkali-kali, dimana total kewajiban pengguna terhadap biaya administrasi transfer akan membesar seiring volume transaksi yang dilakukan. (idxchannel.com, 2021)

Hal tersebut yang kemudian mendorong adanya penambahan fitur BI Fast ke dalam aplikasi Livin' by Mandiri sebagai solusi penawaran layanan transfer antarbank yang lebih murah. Dengan adanya BI Fast, pengguna hanya perlu membayarkan biaya administrasi transfer antar bank sebesar Rp 2.500. Dampaknya, layanan BI Fast juga telah membawa peningkatan yang besar bagi Bank Mandiri. Tercatat penambahan jumlah transaksi harian BI-Fast di Bank Mandiri telah menembus 40 juta transaksi dengan nilai transaksi lebih dari Rp61 triliun. Dalam hal ini, kehadiran layanan BI Fast menjadi penting untuk diteliti agar mengetahui penyebab peningkatan tersebut yang diduga berasal dari kepuasan pengguna terhadap harga yang ditawarkan.

Namun keberadaan *Fintech* berupa *e-wallet* dan *transfer gateway* sebagai kompetitor bank, telah lebih dahulu menawarkan layanan transfer yang lebih murah bahkan gratis kepada masyarakat serta telah mendapatkan beragam respon yang positif. Oleh karena itu, layanan BI Fast harus mampu bersaing dalam menyediakan jasa transfer, mengingat beberapa *Fintech* terus mengembangkan pelayanan transfer antar bank yang lebih kompetitif baik dalam segi harga, layanan, kemudahan dan lain sebagainya. Dalam usaha memenangkan persaingan, kepuasan pengguna menjadi salah satu cara untuk menarik pengguna dalam menggunakan jasa bank yang ditawarkan.

Dari penelitian ini akan diketahui apakah dengan menghadirkan layanan BI Fast, Bank Mandiri telah mampu memberikan kepuasan pengguna melalui

Hak Cipta :

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

biaya administrasi sebesar Rp 2.500. Serta bagaimana persepsi pengguna terhadap biaya administrasi transfer tersebut apakah akan mengubah anggapan biaya yang tidak lagi mahal atau sebaliknya masih dianggap mahal. Apabila penetapan harga tersebut dirasa wajar, dapat bersaing dan diterima, maka BI Fast ini dapat menjadi opsi menarik bagi Bank Mandiri untuk terus meningkatkan kepuasan pengguna. Diduga terdapat beberapa faktor persepsi harga yang akan mempengaruhi kepuasan penggunaan layanan BI Fast ini antara lain kehandalan harga, kepercayaan harga dan kewajaran harga.

Penerimaan harga atau *price acceptance* dari biaya administrasi sebesar Rp 2.500 dapat tercapai apabila pengguna puas dengan persepsi mereka pada harga yang harus dibayarkan. Dengan adanya penerimaan ini diharapkan mampu mendorong Bank Mandiri agar tidak tertinggal dalam persaingannya dengan fintech, serta mampu meningkatkan pendapatan operasionalnya apabila terus terjadi kenaikan jumlah transaksi pada aplikasi Livin' by Mandiri. Berdasarkan hal tersebut, diduga ketika pengguna merasa puas dengan harga yang ditawarkan pada layanan BI Fast maka harga tersebut akan diterima oleh pengguna. Oleh karena itu, akan diteliti juga pengaruh kepuasan pengguna layanan BI Fast terhadap penerimaan harga layanan tersebut di dalam industri jasa transfer antarbank.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pada uraian latar belakang dan permasalahan penelitian yang telah diuraikan, maka pada penelitian ini yang akan menjadi pertanyaan penelitian adalah

1. Apakah terdapat pengaruh dari *Price Reliability* terhadap *customer satisfaction* dalam menggunakan layanan BI Fast pada aplikasi Livin by Mandiri?
2. Apakah terdapat pengaruh dari *Price Confidence* terhadap *customer satisfaction* dalam menggunakan layanan BI Fast pada aplikasi Livin by Mandiri?

Hak Cipta :

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

3. Apakah terdapat pengaruh dari *Price Fairness* terhadap *customer satisfaction* dalam menggunakan layanan BI Fast pada aplikasi Livin by Mandiri?
4. Apakah terdapat pengaruh dari *customer satisfaction* terhadap *price acceptance* dalam menggunakan layanan BI Fast pada aplikasi Livin by Mandiri?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disusun, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Menganalisis beberapa dimensi dalam variabel persepsi harga yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah Livin' by Mandiri dalam menggunakan layanan BI Fast.
2. Menganalisis perubahan tingkat penerimaan harga yang dapat dipengaruhi oleh kepuasan pengguna Livin' by Mandiri setelah menggunakan layanan BI Fast.
3. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna yang dapat dipengaruhi oleh persepsi harga dalam layanan BI Fast pada aplikasi Livin' by Mandiri yang berdampak pada tingkat penerimaan harga.
4. Menganalisis dan menguji persepsi harga dari pengguna layanan BI Fast pada aplikasi Livin' by Mandiri dalam mempengaruhi tingkat penerimaan harga melalui kepuasan pelanggan yang dirasakan oleh nasabah.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat atau berguna bagi berbagai pihak, diantaranya sebagai berikut,

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan informasi bagi semua pihak mengenai tingkat penerimaan harga dalam menerapkan biaya administrasi transfer antar bank.
2. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi masing-masing perusahaan maupun lembaga keuangan untuk mengambil kebijakan dan keputusan demi meningkatkan serta

mempertahankan masyarakat dalam menggunakan layanan transfer antar bank.

3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi, informasi, dan pengetahuan untuk mendukung penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan persepsi harga, kepuasan pengguna dan tingkat penerimaan harga.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran keseluruhan isi penelitian, maka sistem penulisannya akan dibagi kedalam beberapa bab sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab I menjelaskan mengenai latar belakang masalah dari penyusunan penelitian yang menjadi dasar pemikiran dan gambaran penelitian secara garis besar dan kemudian disusun rumusan masalah. Pada bab ini juga diuraikan mengenai tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab II membahas landasan teori yang digunakan, penelitian terdahulu yang menjadi dasar acuan teori yang dilakukan dalam menganalisa. Selain itu diuraikan mengenai kerangka pemikiran teoritis dan hipotesis yang diajukan dalam penelitian.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab III membahas metode yang digunakan dalam penelitian yang terdiri dari jenis, objek penelitian, metode pengambilan sampel, sumber data penelitian, metode pengambilan pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV membahas mengenai hasil analisis data dari pengujian-pengujian statistik yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh antar variabel dan apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak.

BAB 5 PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran-saran dari penulis serta implikasi hasil penelitian tentang bahasan yang diteliti oleh penulis.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Price Perception Layanan BI Fast Terhadap Price Acceptance Melalui Customer Satisfaction Aplikasi Livin’ By Mandiri”, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Price reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*. Artinya, walaupun BI Fast pada aplikasi Livin’ by Mandiri telah baik dalam memenuhi harga yang ditawarkan kepada pengguna seperti tidak adanya biaya tambahan ataupun perubahan harga secara tiba-tiba, namun hal tersebut tidak menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan para pengguna. Konsistensi dan kesesuaian harga yang tercantum pada aplikasi dengan harga yang dibayarkan pengguna sudah seharusnya dimiliki BI Fast pada aplikasi Livin’ by Mandiri. Bagi pengguna BI Fast selaku responden dalam penelitian ini sudah merasa terjamin pada pemenuhan harga dari fitur ini, sehingga tidak lagi mempertimbangkan faktor *price reliability* atau pemenuhan harga sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan yang pengguna rasakan.
2. *Price Confidence* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*. Artinya, apabila BI Fast pada aplikasi Livin’ by Mandiri semakin baik dalam memberikan kepercayaan harga kepada pengguna, maka tingkat kepuasan pengguna juga akan semakin tinggi. Kepercayaan harga yang dimaksud dapat berupa kesesuaian antara harga yang ditawarkan dengan harga yang dibayarkan pengguna. Selain itu dengan mewujudkan penyediaan harga transfer terbaik dalam aplikasi Livin’ by Mandiri, juga akan mendorong keyakinan pengguna bahwa biaya transfer BI Fast sebesar Rp 2.500 menguntungkan. Oleh karena itu, tingkat kepercayaan harga ini menjadi salah satu faktor penting yang harus selalu dijaga dengan baik agar dapat memenuhi rasa yakin pengguna terhadap fitur BI Fast. Kehilangan kepercayaan harga dapat menyebabkan pengguna berpindah ke pesaing lain. Hal ini

menandakan *Price Confidence* atau kepercayaan harga sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna.

3. *Price Fairness* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*. Artinya, semakin baik tingkat kewajaran harga pada layanan transfer BI Fast maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan pengguna. Dalam menggunakan suatu layanan, pengguna cenderung akan membandingkan suatu harga dengan harga lain dari sisi pesaing maupun sisi pengguna lain. Harga akan dinilai wajar ketika BI Fast dapat selalu memenuhi harapan dan layanan yang diberikan, serta menetapkan biaya yang sama bagi semua pengguna. Jika semua itu mampu diberikan BI Fast melalui harga yang ditawarkannya, maka tentu akan timbul perasaan puas pengguna saat memilih BI Fast sebagai layanan transfer antar bank. Pengguna akan menilai bahwa pilihannya untuk menggunakan BI Fast telah tepat sesuai kebutuhan akibat dari terwujudnya ekspektasi pengguna terhadap harga yang dinilai masuk akal, wajar dan dapat bersaing. Hal ini yang akan sangat berpengaruh terhadap perasaan puas pengguna BI Fast.
4. *Customer satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *price acceptance*. Artinya, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap harga pada layanan transfer BI Fast maka harga ini akan semakin diterima sebagai harga maksimum yang akan dibayarkan pengguna. Seperti yang sudah diketahui oleh para pengguna aplikasi Livin' by Mandiri bahwa biaya layanan transfer antar bank sebelum adanya BI Fast dipatok dengan harga Rp 6.500 untuk satu kali transfer antar bank. Namun kehadiran BI Fast dengan biaya layanan sebesar Rp 2.500 mampu memberikan rasa puas bagi pengguna, sehingga akan memilih BI Fast dan mengarah kepada penerimaan harga yang ditawarkannya. Penerimaan harga ini juga dapat terlihat dari bagaimana pengguna bersedia untuk membayar biaya transfer pada fitur BI Fast serta keinginan untuk terus mendapatkan biaya serupa di masa mendatang. Hal tersebut menjadi indikasi bahwa kepuasan yang dirasakan oleh pengguna dapat meningkatkan penerimaan harga.

Hak Cipta :

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

Hak Cipta :

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

5.2 Saran

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

1. Bagi Bank Mandiri

Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa pengguna memiliki persepsi harga yang baik pada kehadiran fitur BI Fast dalam aplikasi Livin' by Mandiri. Kepuasan pengguna dapat meningkat terutama karena adanya persepsi dari sisi price confidence atau kepercayaan pengguna terhadap harga yang telah ditentukan fitur tersebut. Serta adanya sisi price fairness atau persepsi pengguna bahwa harga layanan BI Fast telah wajar. Kedua hal ini diharapkan dapat terus dipertahankan. Kedepannya, Bank Mandiri juga diharapkan terus meningkatkan layanan transfer antar bank dengan fitur BI Fast ini, agar konsumen tidak hanya tertarik dari sisi harga. Melainkan dapat didukung dengan layanan yang semakin baik. Dengan menyediakan layanan yang semakin baik serta diikuti persepsi harga yang dirasa menguntungkan, maka hal ini dapat semakin meningkatkan kepuasan pengguna.

2. Bagi Bank Indonesia

Hasil penelitian fitur BI Fast pada aplikasi Livin' by Mandiri ini dapat menjadi acuan bagi Bank Indonesia bahwa penerapan layanan transfer dengan BI Fast telah mempengaruhi kepuasan pengguna mobile banking terutama karena faktor harga yang telah ditentukan. Maka dari itu, diharapkan Bank Indonesia tetap dapat membuat kebijakan biaya transfer mengikuti keadaan ekonomi negara saat ini agar dapat mengakomodir kebutuhan dari kedua sisi yaitu sisi perbankan dan sisi nasabahnya. Selain itu, Bank Indonesia dapat lebih melakukan sosialisasi tentang BI Fast agar potensi baik ini dapat diketahui masyarakat luas. Hal ini yang juga akan mendorong bank-bank yang belum menjadi peserta BI Fast agar lebih tertarik dengan menghadirkan fitur BI Fast pada bank mereka demi meningkatkan dan mempertahankan kepuasan nasabahnya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini memiliki keterbatasan-keterbatasan, antara lain penelitian hanya menggunakan tiga dimensi dari enam dimensi yang dicetuskan Matzler (2006) untuk mengukur persepsi harga. Oleh karena itu diharapkan peneliti selanjutnya dapat menggunakan dimensi lainnya baik yang dikembangkan juga oleh Matzler (2006) ataupun ahli-ahli lainnya. Selain itu, dikarenakan terdapat satu dimensi dari variabel *price perception* yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna yaitu *price reliability*. Maka untuk peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel kepercayaan atau *trust* yang dinilai dapat menjadi intervening untuk mengubah pengaruh *price reliability* terhadap *customer satisfaction*. (Mutonyi et. al., 2016; Zhu & Chen, 2012)

Hak Cipta :

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



DAFTAR PUSTAKA

- Ali, F., Amin, M., & Ryu, K. (2015). The Role of Physical Environment, Price Perceptions, and Consumption Emotions in Developing Customer Satisfaction in Chinese Resort Hotels. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 45-70.
- Ali, F., Amin, M., & Cobanoglu, C. (2016). An Integrated Model of Service Experience, Emotions, Satisfaction, and Price Acceptance: An Empirical Analysis in the Chinese Hospitality Indust. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 449-475.
- Asadi, A., Pool, J. K., & Jalilvand, M. R. (2014). The effect of perceived price fairness through satisfaction and loyalty on international tourists' price acceptance of Islamic-Iranian art products. *Education, Business and Society: Contemporary Middle Eastern Issues*, 201-215.
- Hair, e. (2010). *Multivariate Data Analysis, Sevent Edition*. United States Pearson.
- Hair, e. (2014). *Multivariate Data Analysis, New International Edition*. New Jersey : Pearson.
- Išoraitė, M. (2016). Marketing Mix Theoretical Aspects. *International Journal Of Research-Granthaalayah*, 25-37.
- Jirofti, M., & Nazari, M. (2014). Identifying and Prioritizing Effective Factors on Price Satisfaction in Banking Services using Fuzzy AHP. *Research Journal of Recent Sciences*, 33-39.
- Jusuf, J. (2010). *Panduan Dasar Untuk Account Officer* (3rd ed.). Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Kaura, V. (2013). Antecedents of customer satisfaction: a study of Indian public and private sector banks. *International Journal of Bank Marketing*, 167-186.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of Marketing* (18th ed.). London: Pearson Education.

Hak Cipta :

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

Hak Cipta :

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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

- Leonnard, Daryanto, H., Sukandar, D., & Yusuf, E. (2014). The Loyalty Model of Private University Student. *International Research Journal of Business Studies*, 55-68.
- Lymperopoulos , C., Chaniotakis , I., & Soureli, M. (2013). The role of price satisfaction in managing customer relationships: the case of financial services. *Marketing Intelligence & Planning*, 216-228.
- Oliver, R. (2015). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (2nd ed.). New York: Routledge.
- Özdemir-Güzel, S., & Baş, Y. N. (2020). Understanding the Relationship Between Physical Environment, Price Perception, Customer Satisfaction and Loyalty in Restaurants. *Journal Of Tourism And Gastronomy Studies*, 762-776.
- Poh L.S., & Mohayidin M.G.B. (2011). Dimensions of price satisfaction: a study in the low cost airlines industry. *International Conference on Business And Economic Research (2ND Icbcr 2011) Proceeding*.
- Pourdehghan, A. (2015). The impact of marketing mix elements on brand loyalty: A case study of mobile phone industry. *Marketing and Branding Research*, 44-63.
- Rama, A. (2020). Strategic pricing by Islamic banks and the impact on customer satisfaction and behavioral intention. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*.
- Schiffman, L., & Kanuk, L. L. (2013). *Consumer Behavior* (8th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Silva, M. E. (2020). Quality Of Service And Price Perception Affect Customer Loyalty With Consumer Satisfaction As A Mediation Variables. *Journal of Advanced Management and Business*, 25-31.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitaitaf dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

- Tirtana, I., & Sari, S. P. (2014). Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Syariah Accounting Paper*, 671-688.
- Virvilaite, R., Saladiene, V., & Skindaras, D. (2009). The Relationship between Price and Loyalty in Services Industry. *Engineering Economics*, 96-104.
- Wariki, G. M., Mananeke, L., & Tawas, H. (2015). Pengaruh Bauran Promosi, Persepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Tamansari Metropolitan Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*.
- Wijaya, F., & Sujana. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Word Of Mouth. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 9-18.
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2017). *Services Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). Dubuque: McGraw-Hill Education.

Hak Cipta :

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



© 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



Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Analisis Pengaruh Price Perception Layanan BI Fast Terhadap Price Acceptance Melalui Customer Satisfaction Aplikasi Livin By Mandiri

Yth,

Kepada Bapak/Ibu/Saudara/I yang terhormat,

Perkenalkan nama saya Restu Marietha Laras, mahasiswa tingkat akhir jurusan Akuntansi, program studi Keuangan dan Perbankan Terapan Politeknik Negeri Jakarta.

Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi terkait dengan “Analisis Pengaruh Price Perception Layanan BI Fast Terhadap Price Acceptance Melalui Customer Satisfaction Aplikasi Livin’ By Mandiri”, saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk dapat meluangkan waktu dengan mengisi kuesioner yang telah saya buat dengan benar agar informasi yang disajikan dapat dipertanggung jawabkan. Informasi yang diterima dari kuesioner ini bersifat rahasia dan saya menjamin kerahasiaan identitas responden serta hasil kuesioner tersebut.

Petunjuk Umum Pengisian Kuesioner:

- a. Bacalah dan pahami seluruh pertanyaan dan pernyataan dengan baik.
 - b. Pastikan dalam menjawab pertanyaan atau pernyataan tidak terdapat jawaban yang salah
 - c. Berilah tanda centang (√) untuk menjawab setiap butir pertanyaan dan pernyataan
- Atas kerjasama dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/I, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Restu Marietha Laras

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

Bagian 1 : IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk: berilah tanda centang (√) pada tempat yang telah disediakan.

1. Jenis Kelamin
 - Laki-laki
 - Perempuan
2. Usia Responden
 - 17 – 27 Tahun
 - 28 – 38 Tahun
 - 39 – 49 Tahun
 - 50 – 60 Tahun
 - > 60 Tahun
3. Domisili Sekarang
 - Jakarta
 - Tangerang
 - Bogor
 - Bekasi
 - Depok
 - Luar Jabodetabek
4. No. HP (Opsional untuk undian hadiah)
5. Pekerjaan
 - PNS/BUMN
 - Karyawan Swasta
 - Lain-lain
 - Pelajar/Mahasiswa
 - Wirausaha
6. Rata-rata penghasilan per bulan
 - < Rp 3.000.000
 - Rp 3.000.000 s.d Rp 5.000.000
 - Rp 5.000.000 s.d Rp 7.000.000
 - > Rp 7.000.000
7. Berapa kali anda melakukan transfer melalui layanan BI Fast pada aplikasi Livin' by Mandiri dalam satu bulan terakhir?
 - < 2 kali
 - 2-4 kali
 - > 4 kali

Bagian 2 : YES OR NO QUESTIONS

Petunjuk: Berilah tanda centang (✓) pada jawaban yang paling anda anggap sesuai.

1. Apakah anda mengetahui fasilitas BI Fast di Livin' by Mandiri ?
 Ya Tidak
2. Apakah anda merasa BI Fast sangat membantu ?
 Ya Tidak
3. Apakah anda merasa membutuhkan layanan BI Fast untuk transfer antar bank?
 Ya Tidak
4. Apakah anda menyukai transfer dengan BI Fast ?
 Ya Tidak
5. Apakah anda melakukan transfer selain dengan BI Fast ?
 Ya Tidak
6. Apakah anda tertarik untuk menggunakan layanan BI Fast dalam jangka panjang?
 Ya Tidak
7. Apakah harga menjadi faktor penting bagi anda dalam memutuskan menggunakan layanan BI Fast?
 Ya Tidak
8. Apakah anda terdorong untuk menggunakan layanan BI Fast karena harga yang ditawarkan?
 Ya Tidak
9. Apakah anda merasa biaya yang ditetapkan layanan BI Fast sudah tepat?
 Ya Tidak
10. Apakah anda tetap akan menggunakan BI Fast apabila terjadi perubahan harga?
 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

Hak Cipta :

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

Bagian 3 : INDIKATOR PERTANYAAN PENELITIAN

Petunjuk: Berilah tanda centang (√) pada jawaban yang paling anda anggap sesuai. Adapun alternatif jawaban yang peneliti sediakan terdiri dari lima pilihan, yaitu:

1. STS = Sangat Tidak Setuju
2. TS = Tidak Setuju
3. N = Netral
4. S = Setuju
5. SS = Sangat Setuju

PERSEPSI HARGA

Price Reliability

No.	Deskripsi	1	2	3	4	5
1	Biaya transfer dengan BI Fast telah tercantum pada aplikasi Livin' by Mandiri					
2	Saya merasa bahwa tidak ada biaya tambahan selain biaya transfer pada BI Fast					
3	Saya merasa BI Fast telah konsisten terhadap biaya yang ditawarkan					

Price Confidence

No.	Deskripsi	1	2	3	4	5
1	Saya memahami biaya transfer BI Fast dengan jelas					
2	Saya yakin biaya transfer BI Fast sebesar Rp 2.500 sangat menguntungkan					
3	Biaya transfer BI Fast yang saya bayar sesuai dengan harga yang ditawarkan					
4	Saya merasa BI Fast telah memberikan harga transfer terbaik pada aplikasi Livin' by Mandiri					

Price Fairness

No.	Deskripsi	1	2	3	4	5
1	Syarat minimal transfer Rp 10.000 sudah diketahui nasabah dengan baik					

Hak Cipta :

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

2	Saya merasa BI Fast menetapkan biaya yang sama bagi setiap nasabah					
3	Saya merasa biaya transfer BI Fast wajar					
4	Biaya transfer BI Fast telah sesuai dengan harapan saya					
5	Saya merasa biaya transfer BI Fast sesuai dengan fitur yang ditawarkannya					

KEPUASAN PENGGUNA

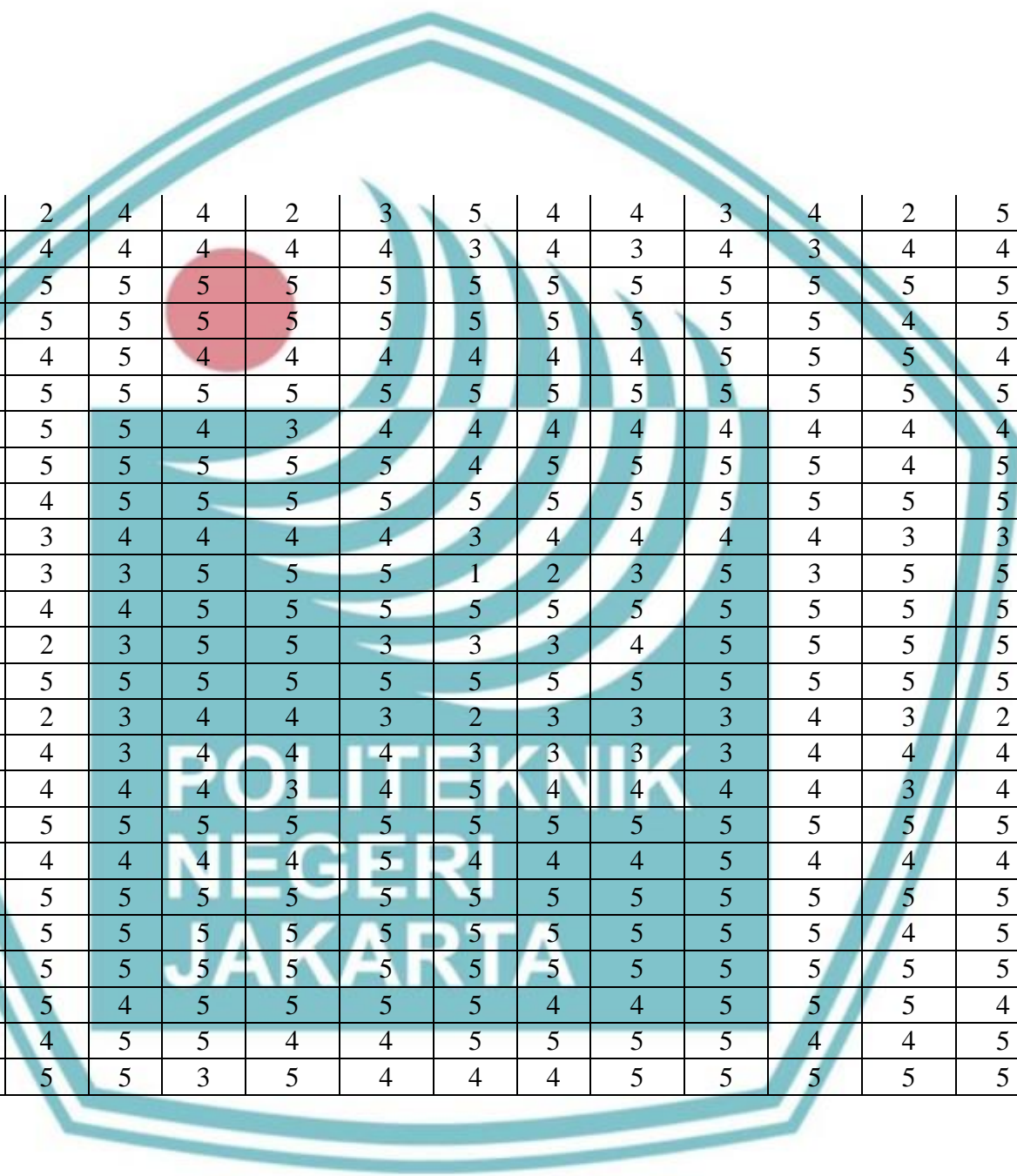
No.	Deskripsi	1	2	3	4	5
1	Pilihan saya untuk menggunakan fitur transfer BI Fast adalah pilihan yang cerdas					
2	Saya melakukan hal yang tepat ketika memilih BI Fast sebagai layanan transfer antar bank					
3	Saya merasa bahwa fitur BI Fast pada aplikasi Livin' by Mandiri ini sesuai dengan kebutuhan saya					

PENERIMAAN HARGA

No.	Deskripsi	1	2	3	4	5
1	Saya tidak keberatan membayar biaya transfer pada fitur layanan BI Fast					
2	Saya setuju dengan besar biaya transfer yang ditentukan oleh BI Fast pada aplikasi Livin' by Mandiri					
3	Saya ingin mendapatkan biaya serupa saat melakukan transfer dengan BI Fast di masa mendatang					
4	Biaya transfer BI Fast pada aplikasi Livin' by Mandiri sudah sangat sesuai					

Lampiran 2 Data Distribusi Kuesioner

No	Price Reliability			Price Confidence				Price Fairness					Customer Satisfaction			Price Acceptance			
	PR1	PR2	PR3	PC1	PC2	PC3	PC4	PF1	PF2	PF3	PF4	PF5	CS1	CS2	CS3	PA1	PA2	PA3	PA4
1	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	3	5	5
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	5	5	5	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	4	4	4	5	5	3	4	3	4
9	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
14	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
15	4	4	5	2	3	5	5	3	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
18	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5



20	3	4	3	2	2	4	4	2	3	5	4	4	3	4	2	5	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
24	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
28	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
30	5	5	5	2	3	3	5	5	5	1	2	3	5	3	5	5	5	2
31	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	4	2	2	2	2	3	5	5	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	3	3	4	2	2	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3
35	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4
36	4	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
39	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
43	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
44	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5

cipta :
rang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjau
mengutip tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
rang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
pa izin Politeknik Negeri Jakarta

milik Politeknik Negeri Jakarta

milik Politeknik Negeri Jakarta

cipta :

rang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

gutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjau

gutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

rang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

pa izin Politeknik Negeri Jakarta

45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	
46	3	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
48	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	
51	5	3	1	4	4	5	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	
52	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	
54	3	3	5	4	5	3	2	3	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
56	4	4	2	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	3	5	4	3	5	4	4	3	3	2	5	5	4	5	3	4	3	3	
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
59	2	1	5	5	5	5	2	5	5	2	2	5	5	5	4	4	5	4	
60	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
61	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	
62	4	3	5	3	2	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
63	3	3	4	3	3	3	5	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	5	
64	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	5	4	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	
66	4	4	3	5	3	5	4	3	5	4	3	4	4	3	5	5	5	5	
67	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	
68	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
69	3	4	4	2	2	4	2	4	4	5	1	4	2	4	2	1	1	4	2

milik Politeknik Negeri Jakarta

cipta :

rang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

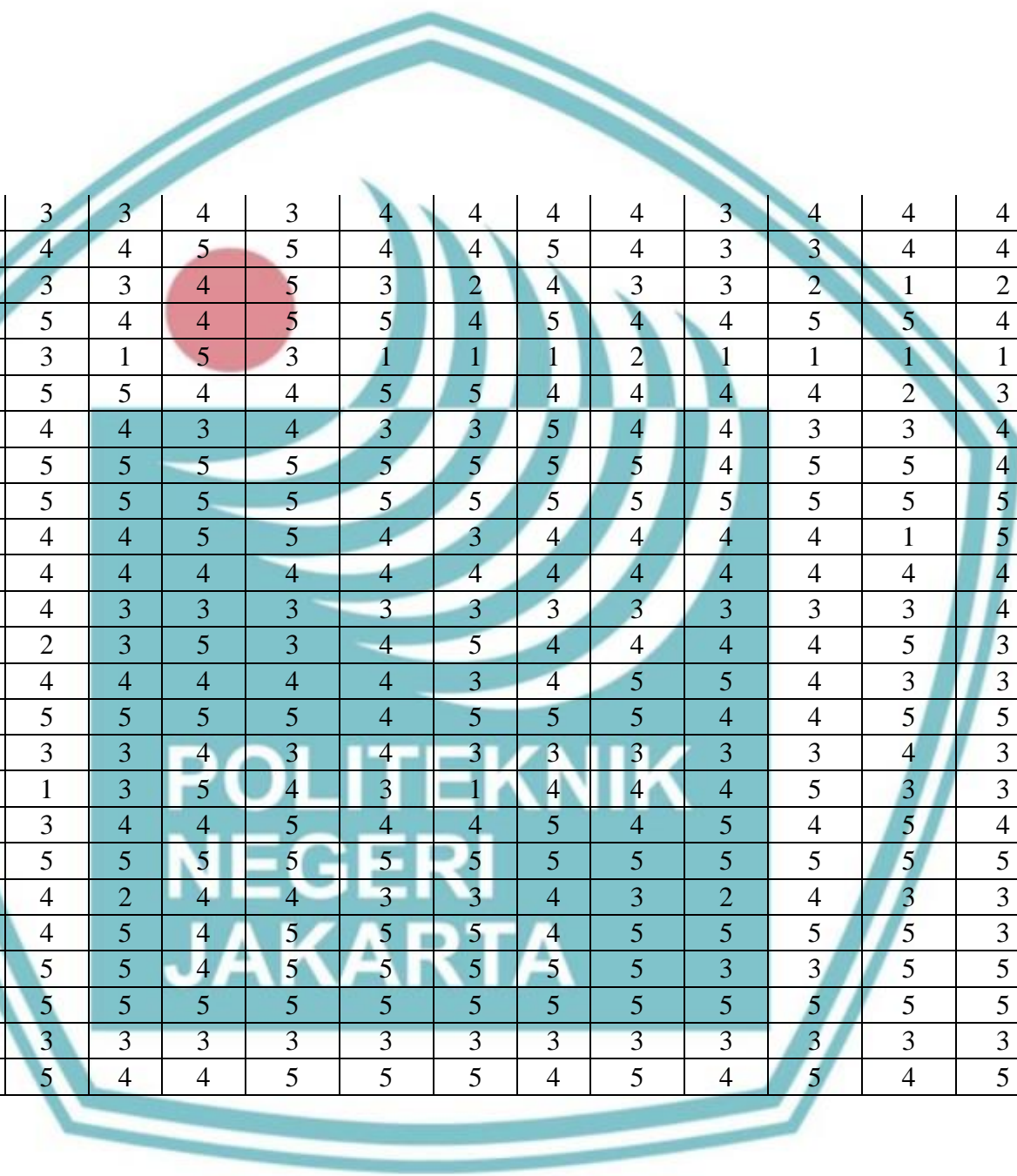
gantungin hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjau

rang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

pa izin Politeknik Negeri Jakarta

70	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
71	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
72	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
73	5	4	3	3	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
75	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
77	5	4	5	2	4	5	5	5	2	2	4	4	4	4	5	3	2	4	2
78	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
79	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5
81	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
82	5	5	5	3	5	3	5	5	2	2	3	5	5	5	5	2	2	4	2
83	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
85	5	3	5	2	5	2	2	4	2	3	3	4	4	3	2	2	4	2	2
86	4	3	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5
87	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	5	4	4	3	4	4
88	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
91	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
92	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	2	3	4	4
93	4	2	3	4	2	3	3	4	4	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2
94	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4





95	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
96	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	2	3	
97	4	4	2	2	3	3	4	5	3	2	4	3	3	2	1	2	3	2	
98	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	
99	3	4	2	1	3	1	5	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	
100	3	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	4	5	
101	4	4	5	2	4	4	3	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	2	
102	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
104	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	1	5	4	4	
105	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
107	4	4	3	3	2	3	5	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	
108	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3	3	4	
109	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	
110	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
111	2	3	3	2	1	3	5	4	3	1	4	4	4	5	3	3	3	2	
112	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	
113	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
114	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	5	3
115	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	
116	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	
117	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
119	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	

Politeknik Negeri Jakarta
 ipita :
 rang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 engutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjau
 angutip tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 rang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
 pa izin Politeknik Negeri Jakarta

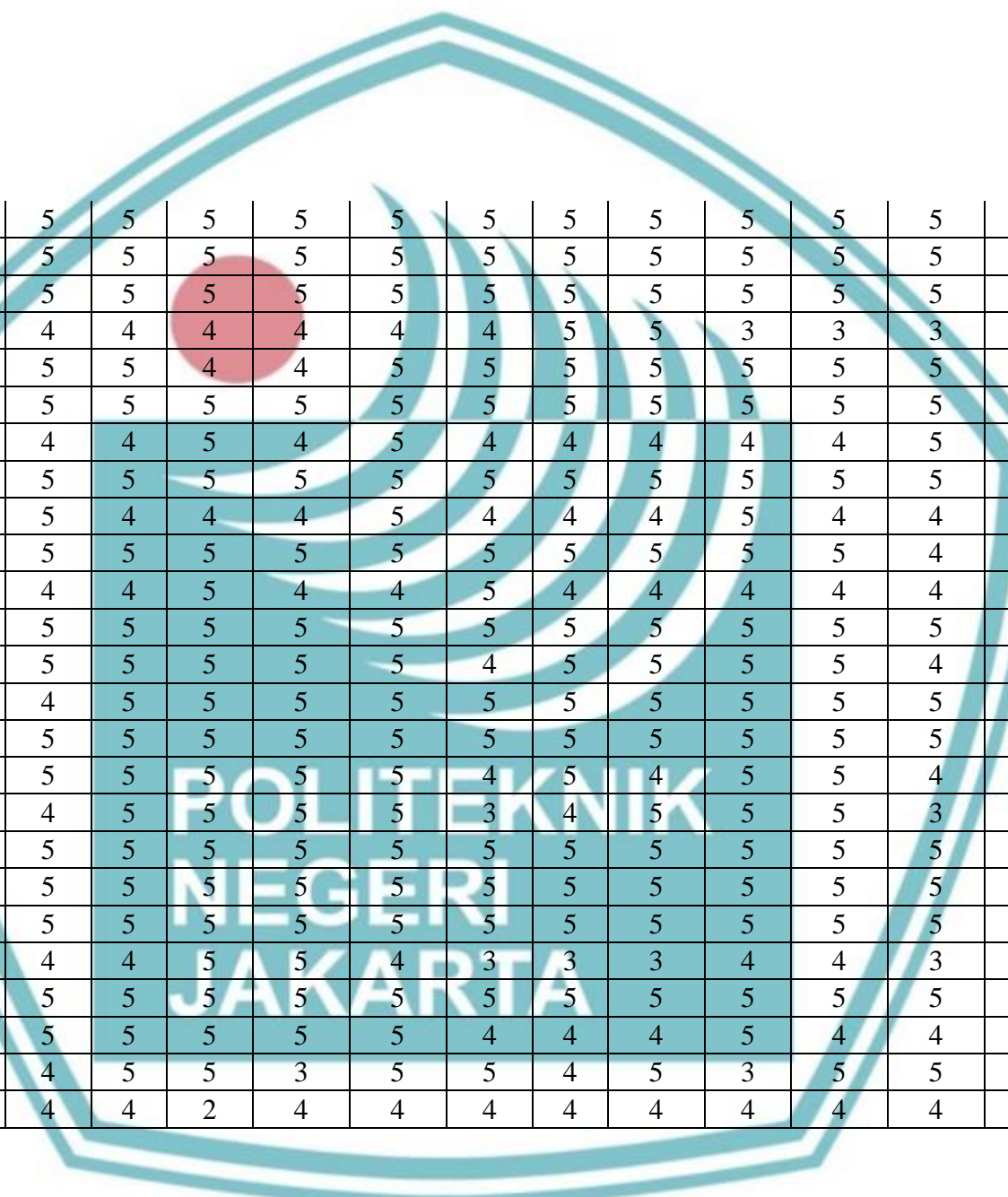


122	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
123	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5
124	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
125	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
126	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
127	5	4	5	3	5	1	5	5	1	1	1	4	4	3	4	3	1	1
128	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
129	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5
131	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
132	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
135	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5
136	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
137	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
138	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
139	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
141	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4
142	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
143	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
144	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

cipta :
 milik Politeknik Negeri Jakarta
 rang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 rang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinja
 rang mengutip tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 rang mengizinkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
 pa izin Politeknik Negeri Jakarta

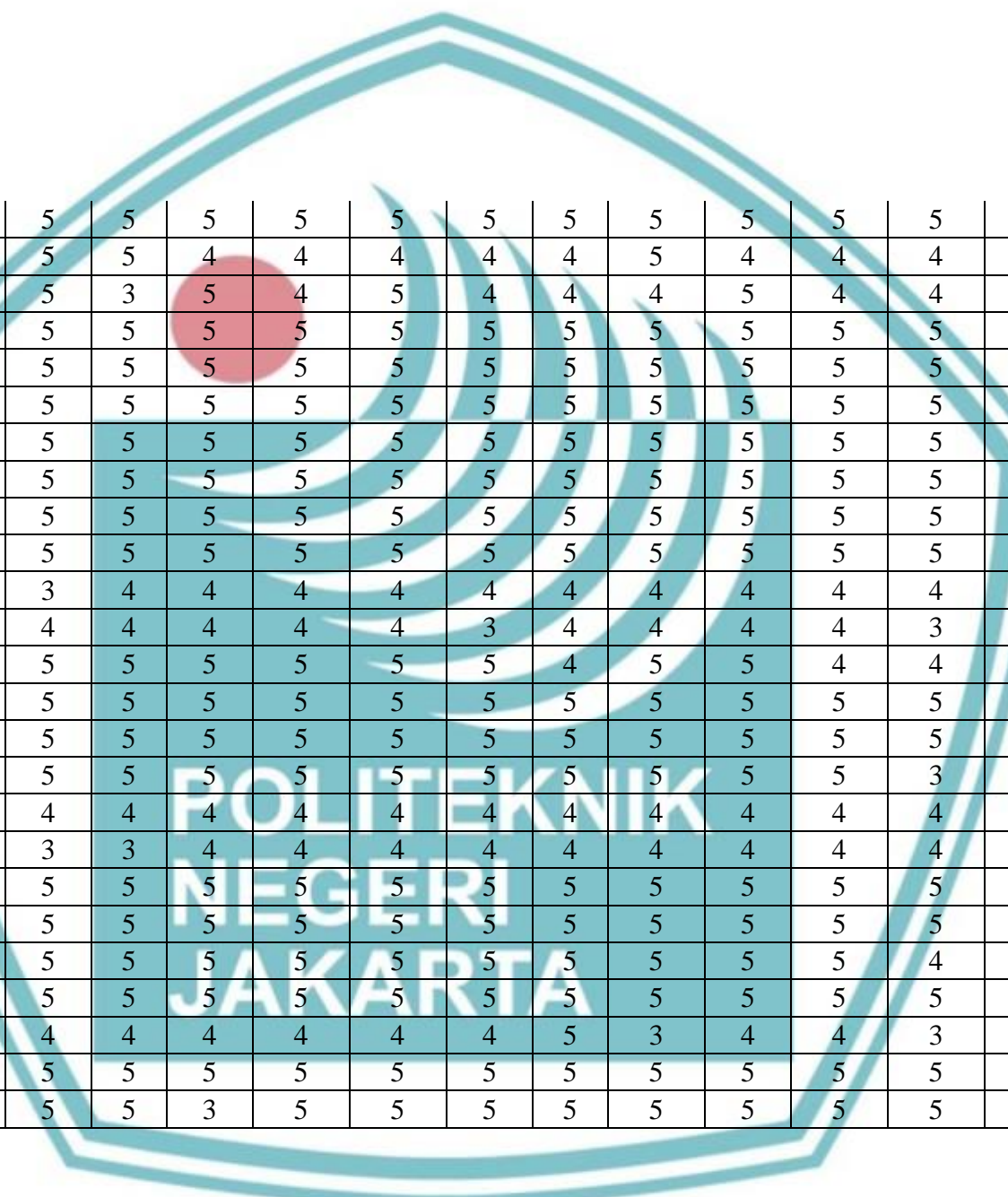
170	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
171	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
172	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
173	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4
174	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
175	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
176	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
177	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
178	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
179	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
180	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
181	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
182	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
183	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
184	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
185	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
186	5	5	3	3	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	3	3	3	4
187	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
188	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
189	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
190	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4
191	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
192	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
193	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5
194	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

cipta :
 milik Politeknik Negeri Jakarta
 rang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 rang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjau
 rang mengutip tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 rang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
 pa izin Politeknik Negeri Jakarta



245	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
246	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4
247	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
248	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
249	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
250	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
251	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
252	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
253	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
254	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
255	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
257	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
258	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
259	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
260	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5
261	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
264	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
265	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
266	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
267	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	5	4
268	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
269	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

cipta :
 milik Politeknik Negeri Jakarta
 rang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengartumkan dan menyebutkan sumber :
 mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjau
 rang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
 pa izin Politeknik Negeri Jakarta



milik Politeknik Negeri Jakarta

272	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
273	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
274	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
275	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	1	2	2	2	1
276	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
277	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
278	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
279	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
280	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
281	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
282	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
283	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
284	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
285	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
286	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
287	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
288	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3

cipta :
rang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjau
mengutip tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
rang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
pa 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

Lampiran 3 Output Statistik Deskriptif

Price Reliability

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PR1	288	2	5	4.55	.671
PR2	288	2	5	4.52	.713
PR3	288	1	5	4.47	.708
Price_Reliability	288	1.67	5.00	4.5116	.60953
Valid N (listwise)	288				

Price Confidence

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PC1	288	1	5	4.49	.774
PC2	288	1	5	4.34	.915
PC3	288	1	5	4.48	.765
PC4	288	1	5	4.49	.792
Price_Confidence	288	1.75	5.00	4.4488	.68313
Valid N (listwise)	288				

Price Fairness

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PF1	288	2	5	4.54	.760
PF2	288	2	5	4.57	.649
PF3	288	1	5	4.52	.783
PF4	288	1	5	4.36	.945
PF5	288	1	5	4.45	.782
Price_Fairness	288	2.20	5.00	4.4875	.62323
Valid N (listwise)	288				

Hak Cipta :

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

Lanjutan Lampiran 3 Output Statistik Deskriptif

Customer Satisfaction

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
CS1	288	1	5	4.51	.713
CS2	288	1	5	4.50	.765
CS3	288	1	5	4.50	.742
Customer_Satisfaction	288	1.33	5.00	4.5046	.67473
Valid N (listwise)	288				

Price Acceptance

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PA1	288	1	5	4.36	.930
PA2	288	1	5	4.40	.841
PA3	288	1	5	4.44	.794
PA4	288	1	5	4.43	.869
Price_Acceptance	288	1.25	5.00	4.4089	.76263
Valid N (listwise)	288				

**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

Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen

1. Uji Validitas

a. Price Reliability

Communalities

	Initial	Extraction
PR1	1.000	.767
PR2	1.000	.730
PR3	1.000	.796

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.293	76.430	76.430	2.293	76.430	76.430
2	.401	13.383	89.812			
3	.306	10.188	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
PR1	.876
PR2	.854
PR3	.892

Extraction Method: Principal Component Analysis.

- a. 1 components extracted.

**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

Lanjutan Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen

b. Price Confidene

Communalities

	Initial	Extraction
PC1	1.000	.591
PC2	1.000	.738
PC3	1.000	.758
PC4	1.000	.747

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.834	70.859	70.859	2.834	70.859	70.859
2	.533	13.314	84.173			
3	.345	8.636	92.809			
4	.288	7.191	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
PC1	.769
PC2	.859
PC3	.871
PC4	.864

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

**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

Lanjutan Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen

c. Price Fairness

Communalities

	Initial	Extraction
PF1	1.000	.393
PF2	1.000	.552
PF3	1.000	.737
PF4	1.000	.724
PF5	1.000	.750

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.158	63.158	63.158	3.158	63.158	63.158
2	.796	15.919	79.078			
3	.516	10.323	89.400			
4	.312	6.246	95.646			
5	.218	4.354	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
PF1	.627
PF2	.743
PF3	.859
PF4	.851
PF5	.866

Extraction Method: Principal Component Analysis.

- a. 1 components extracted.

Lanjutan Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen

d. Customer Satisfaction

Communalities

	Initial	Extraction
CS1	1.000	.821
CS2	1.000	.819
CS3	1.000	.854

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.494	83.124	83.124	2.494	83.124	83.124
2	.285	9.492	92.617			
3	.222	7.383	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
CS1	.906
CS2	.905
CS3	.924

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.



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

Hak Cipta :

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

Lanjutan Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen

e. Price Acceptance

Communalities

	Initial	Extraction
PA1	1.000	.787
PA2	1.000	.813
PA3	1.000	.752
PA4	1.000	.801

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.153	78.826	78.826	3.153	78.826	78.826
2	.337	8.431	87.257			
3	.281	7.015	94.272			
4	.229	5.728	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
PA1	.887
PA2	.902
PA3	.867
PA4	.895

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

Lanjutan Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen

2. Uji Reliabilitas

a. Price Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	288	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	288	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PR1	8.99	1.658	.714	.783
PR2	9.02	1.606	.680	.815
PR3	9.07	1.539	.743	.754

b. Price Confidence

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	288	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	288	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Lanjutan Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PC1	13.31	4.798	.610	.859
PC2	13.46	3.963	.732	.815
PC3	13.32	4.447	.755	.804
PC4	13.31	4.373	.745	.807

c. Price Fairness

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	288	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	288	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PF1	17.90	7.185	.479	.862
PF2	17.87	7.186	.605	.833
PF3	17.92	6.185	.748	.794

Hak Cipta :

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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

Hak Cipta :

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

PF4	18.08	5.548	.734	.799
PF5	17.98	6.143	.763	.790

d. Customer Satisfaction

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	288	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	288	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CS1	9.00	2.000	.788	.864
CS2	9.01	1.867	.786	.866
CS3	9.01	1.874	.823	.833

e. Price Acceptance

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	288	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	288	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Lanjutan Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.909	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PA1	13.27	5.099	.795	.884
PA2	13.24	5.395	.820	.874
PA3	13.19	5.758	.765	.894
PA4	13.20	5.318	.806	.878

**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

Hak Cipta :

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

Lampiran 5 Profil Responden

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki – laki	57	19.8	19.8	19.8
Perempuan	231	80.2	80.2	100.00
Total	288	100.0	100.0	

Usia Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid > 60 Tahun	2	.7	.7	.7
17 – 27 Tahun	167	58.0	58.0	58.7
28 – 38 Tahun	96	33.3	33.3	92.0
39 – 49 Tahun	15	5.2	5.2	97.2
50 – 60 Tahun	8	2.8	2.8	100.0
Total	288	100.0	100.0	

Domisili Sekarang

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Bekasi	23	8.0	8.0	8.0
Bogor	28	9.7	9.7	17.7
Depok	26	9.0	9.0	26.7
Jakarta	61	21.2	21.2	47.9
Luar Jabodetabek	132	45.8	45.8	93.8
Tangerang	18	6.3	6.3	100.0
Total	288	100.0	100.0	

Hak Cipta :

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

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Karyawan Swasta	86	29.9	29.9	29.9
	Lain - lain	60	20.8	20.8	50.7
	Pelajar/Mahasiswa	71	24.7	24.7	75.3
	PNS/BUMN	7	2.4	2.4	77.8
	Wirausaha	64	22.2	22.2	100.0
	Total	288	100.0	100.0	

Rata-rata penghasilan per bulan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp 3.000.000	127	44.1	44.1	44.1
	> Rp 7.000.000	27	9.4	9.4	53.5
	Rp 3.000.000 s.d Rp 5.000.000	94	32.6	32.6	86.1
	Rp 5.000.000 s.d Rp 7.000.000	40	13.9	13.9	100.0
	Total	288	100.0	100.0	

Berapa kali anda melakukan transfer melalui layanan BI Fast pada aplikasi Livin' by Mandiri dalam satu bulan terakhir?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 2 kali	93	32.3	32.3	32.3
	> 4 kali	88	30.6	30.6	62.8
	2 - 4 kali	107	37.2	37.2	100.0
	Total	288	100.0	100.0	

Hak Cipta :

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

Lampiran 6 Yes Or No Question

1. Apakah anda mengetahui fasilitas BI Fast di Livin' by Mandiri ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	12	4.2	4.2	4.2
	Ya	276	95.8	95.8	100.0
	Total	288	100.0	100.0	

2. Apakah anda merasa BI Fast sangat membantu ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	4	1.4	1.4	1.4
	Ya	284	98.6	98.6	100.0
	Total	288	100.0	100.0	

3. Apakah anda merasa membutuhkan layanan BI Fast untuk transfer antar bank?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	13	4.5	4.5	4.5
	Ya	275	95.5	95.5	100.0
	Total	288	100.0	100.0	

4. Apakah anda menyukai transfer dengan BI Fast ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	8	2.8	2.8	2.8
	Ya	280	97.2	97.2	100.0
	Total	288	100.0	100.0	

Hak Cipta :

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

5. Apakah anda melakukan transfer selain dengan BI Fast ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	80	27.8	27.8	27.8
	Ya	208	72.2	72.2	100.0
	Total	288	100.0	100.0	

6. Apakah anda tertarik untuk menggunakan layanan BI Fast dalam jangka panjang?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	20	6.9	6.9	6.9
	Ya	268	93.1	93.1	100.0
	Total	288	100.0	100.0	

7. Apakah harga menjadi faktor penting bagi anda dalam memutuskan menggunakan layanan BI Fast?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	17	5.9	5.9	5.9
	Ya	271	94.1	94.1	100.0
	Total	288	100.0	100.0	

8. Apakah anda terdorong untuk menggunakan layanan BI Fast karena harga yang ditawarkan?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	22	7.6	7.6	7.6
	Ya	266	92.4	92.4	100.0
	Total	288	100.0	100.0	

Hak Cipta :

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

9. Apakah anda merasa biaya yang ditetapkan layanan BI Fast sudah tepat?

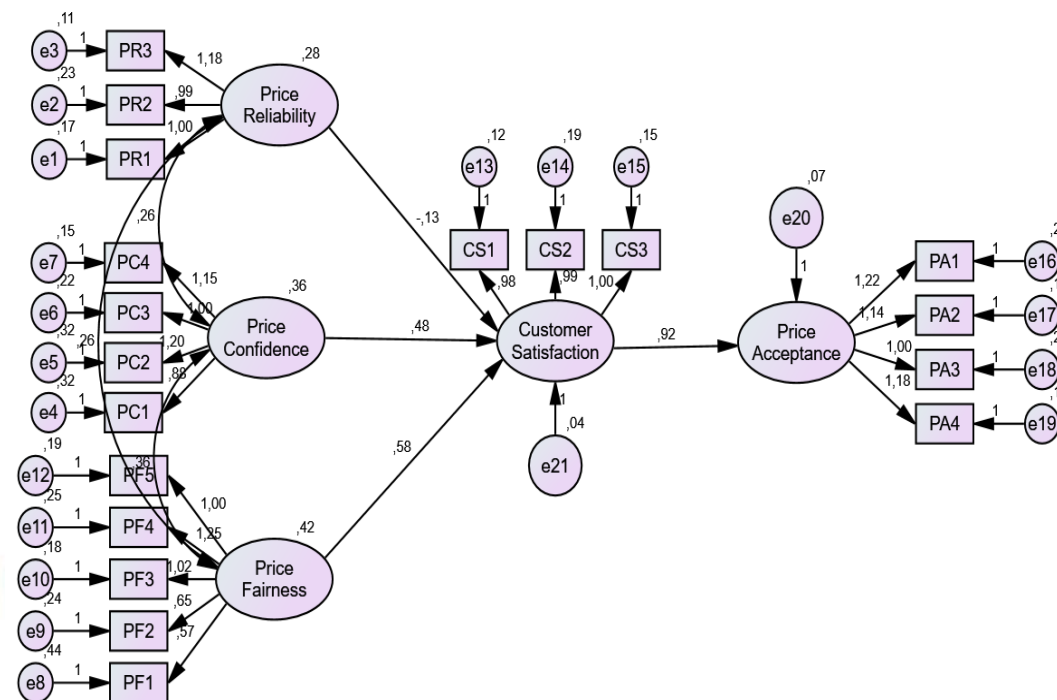
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	24	8.3	8.3	8.3
	Ya	264	91.7	91.7	100.0
	Total	288	100.0	100.0	

10. Apakah anda tetap akan menggunakan BI Fast apabila terjadi perubahan harga?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	69	24.0	24.0	24.0
	Ya	219	76.0	76.0	100.0
	Total	288	100.0	100.0	

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis



Estimates (Group number 1 - Default model)

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)

Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Customer_Satisfaction	<-- Price_Reliability	-,125	,088	-1,423	,155	
Customer_Satisfaction	<-- Price_Confidence	,484	,179	2,702	,007	
Customer_Satisfaction	<-- Price_Fairness	,585	,140	4,184	***	
Price_Acceptance	<-- Customer_Satisfaction	,918	,061	15,099	***	
PR1	<-- Price_Reliability	1,000				
PR2	<-- Price_Reliability	,991	,077	12,871	***	
PR3	<-- Price_Reliability	1,176	,076	15,468	***	
PC1	<-- Price_Confidence	,880	,072	12,201	***	

Hak Cipta :

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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

Hak Cipta :

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

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
PC2	<--	Price_Confidence	1,198	,083	14,504	***	
PC3	<--	Price_Confidence	1,000				
PC4	<--	Price_Confidence	1,146	,069	16,510	***	
PF1	<--	Price_Fairness	,572	,067	8,497	***	
PF2	<--	Price_Fairness	,653	,054	12,050	***	
PF3	<--	Price_Fairness	1,015	,059	17,115	***	
PF4	<--	Price_Fairness	1,246	,071	17,560	***	
PF5	<--	Price_Fairness	1,000				
CS1	<--	Customer_Satisfaction	,979	,051	19,352	***	
CS2	<--	Customer_Satisfaction	,994	,057	17,587	***	
CS3	<--	Customer_Satisfaction	1,000				
PA1	<--	Price_Acceptance	1,218	,073	16,586	***	
PA2	<--	Price_Acceptance	1,137	,065	17,379	***	
PA3	<--	Price_Acceptance	1,000				
PA4	<--	Price_Acceptance	1,176	,068	17,391	***	

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate
Customer_Satisfaction	<--- Price_Reliability	-,105
Customer_Satisfaction	<--- Price_Confidence	,458
Customer_Satisfaction	<--- Price_Fairness	,597
Price_Acceptance	<--- Customer_Satisfaction	,905
PR1	<--- Price_Reliability	,789
PR2	<--- Price_Reliability	,736
PR3	<--- Price_Reliability	,881
PC1	<--- Price_Confidence	,682

Hak Cipta :

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

		Estimate
PC2	<--- Price_Confidence	,785
PC3	<--- Price_Confidence	,784
PC4	<--- Price_Confidence	,868
PF1	<--- Price_Fairness	,486
PF2	<--- Price_Fairness	,651
PF3	<--- Price_Fairness	,837
PF4	<--- Price_Fairness	,851
PF5	<--- Price_Fairness	,826
CS1	<--- Customer_Satisfaction	,868
CS2	<--- Customer_Satisfaction	,822
CS3	<--- Customer_Satisfaction	,853
PA1	<--- Price_Acceptance	,841
PA2	<--- Price_Acceptance	,869
PA3	<--- Price_Acceptance	,809
PA4	<--- Price_Acceptance	,869

Covariances: (Group number 1 - Default model)

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Price_Reliability	<--> Price_Confidence	,261	,031	8,418	***	
Price_Reliability	<--> Price_Fairness	,259	,031	8,268	***	
Price_Confidence	<--> Price_Fairness	,358	,039	9,195	***	

Correlations: (Group number 1 - Default model)

		Estimate
Price_Reliability	<--> Price_Confidence	,825
Price_Reliability	<--> Price_Fairness	,761
Price_Confidence	<--> Price_Fairness	,928

Hak Cipta :

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

Variances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Price_Reliability	,280	,037	7,646	***	
Price_Confidence	,358	,046	7,784	***	
Price_Fairness	,416	,049	8,433	***	
e21	,036	,009	3,910	***	
e20	,075	,013	5,612	***	
e1	,169	,018	9,277	***	
e2	,232	,023	10,092	***	
e3	,112	,017	6,434	***	
e4	,320	,028	11,224	***	
e5	,320	,030	10,542	***	
e6	,225	,021	10,552	***	
e7	,154	,017	9,058	***	
e8	,439	,037	11,724	***	
e9	,242	,021	11,369	***	
e10	,183	,018	9,943	***	
e11	,245	,025	9,673	***	
e12	,193	,019	10,125	***	
e13	,125	,013	9,655	***	
e14	,189	,018	10,420	***	
e15	,150	,015	9,967	***	
e16	,252	,026	9,808	***	
e17	,173	,019	9,196	***	
e18	,218	,021	10,293	***	
e19	,184	,020	9,186	***	

Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Customer_Satisfaction	,911
Price_Acceptance	,819
PA4	,756
PA3	,654
PA2	,755
PA1	,707
CS3	,727
CS2	,676
CS1	,754
PF5	,682
PF4	,725
PF3	,701
PF2	,423

Hak Cipta :

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

	Estimate
PF1	,236
PC4	,753
PC3	,614
PC2	,616
PC1	,465
PR3	,776
PR2	,542
PR1	,623

Matrices (Group number 1 - Default model)

Total Effects (Group number 1 - Default model)

	Price_F airness	Price_Con fidence	Price_Rel iability	Customer_Sa tisfaction	Price_Acc eptance
Customer_Sa tisfaction	,585	,484	-,125	,000	,000
Price_Acc eptance	,537	,444	-,115	,918	,000
PA4	,632	,523	-,135	1,080	1,176
PA3	,537	,444	-,115	,918	1,000
PA2	,611	,506	-,131	1,045	1,137
PA1	,654	,542	-,140	1,119	1,218
CS3	,585	,484	-,125	1,000	,000
CS2	,581	,481	-,125	,994	,000
CS1	,572	,474	-,123	,979	,000
PF5	1,000	,000	,000	,000	,000
PF4	1,246	,000	,000	,000	,000
PF3	1,015	,000	,000	,000	,000
PF2	,653	,000	,000	,000	,000
PF1	,572	,000	,000	,000	,000
PC4	,000	1,146	,000	,000	,000
PC3	,000	1,000	,000	,000	,000
PC2	,000	1,198	,000	,000	,000
PC1	,000	,880	,000	,000	,000
PR3	,000	,000	1,176	,000	,000
PR2	,000	,000	,991	,000	,000
PR1	,000	,000	1,000	,000	,000

Standardized Total Effects (Group number 1 - Default model)

Hak Cipta :

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

	Price_F airness	Price_Con fidence	Price_Rel iability	Customer_Sa tisfaction	Price_Acc eptance
Customer_Sa tisfaction	,597	,458	-,105	,000	,000
Price_Accept ance	,540	,415	-,095	,905	,000
PA4	,469	,361	-,083	,787	,869
PA3	,437	,335	-,077	,732	,809
PA2	,469	,360	-,083	,786	,869
PA1	,454	,349	-,080	,761	,841
CS3	,509	,391	-,090	,853	,000
CS2	,491	,377	-,086	,822	,000
CS1	,518	,398	-,091	,868	,000
PF5	,826	,000	,000	,000	,000
PF4	,851	,000	,000	,000	,000
PF3	,837	,000	,000	,000	,000
PF2	,651	,000	,000	,000	,000
PF1	,486	,000	,000	,000	,000
PC4	,000	,868	,000	,000	,000
PC3	,000	,784	,000	,000	,000
PC2	,000	,785	,000	,000	,000
PC1	,000	,682	,000	,000	,000
PR3	,000	,000	,881	,000	,000
PR2	,000	,000	,736	,000	,000
PR1	,000	,000	,789	,000	,000

Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	Price_F airness	Price_Con fidence	Price_Rel iability	Customer_Sa tisfaction	Price_Acc eptance
Customer_Sa tisfaction	,585	,484	-,125	,000	,000
Price_Accept ance	,000	,000	,000	,918	,000
PA4	,000	,000	,000	,000	1,176
PA3	,000	,000	,000	,000	1,000
PA2	,000	,000	,000	,000	1,137
PA1	,000	,000	,000	,000	1,218
CS3	,000	,000	,000	1,000	,000
CS2	,000	,000	,000	,994	,000
CS1	,000	,000	,000	,979	,000
PF5	1,000	,000	,000	,000	,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

	Price_F airness	Price_Con fidence	Price_Rel iability	Customer_Sa tisfaction	Price_Acc eptance
PF4	1,246	,000	,000	,000	,000
PF3	1,015	,000	,000	,000	,000
PF2	,653	,000	,000	,000	,000
PF1	,572	,000	,000	,000	,000
PC4	,000	1,146	,000	,000	,000
PC3	,000	1,000	,000	,000	,000
PC2	,000	1,198	,000	,000	,000
PC1	,000	,880	,000	,000	,000
PR3	,000	,000	1,176	,000	,000
PR2	,000	,000	,991	,000	,000
PR1	,000	,000	1,000	,000	,000

Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	Price_F airness	Price_Con fidence	Price_Rel iability	Customer_Sa tisfaction	Price_Acc eptance
Customer_Sa tisfaction	,597	,458	-,105	,000	,000
Price_Acc eptance	,000	,000	,000	,905	,000
PA4	,000	,000	,000	,000	,869
PA3	,000	,000	,000	,000	,809
PA2	,000	,000	,000	,000	,869
PA1	,000	,000	,000	,000	,841
CS3	,000	,000	,000	,853	,000
CS2	,000	,000	,000	,822	,000
CS1	,000	,000	,000	,868	,000
PF5	,826	,000	,000	,000	,000
PF4	,851	,000	,000	,000	,000
PF3	,837	,000	,000	,000	,000
PF2	,651	,000	,000	,000	,000
PF1	,486	,000	,000	,000	,000
PC4	,000	,868	,000	,000	,000
PC3	,000	,784	,000	,000	,000
PC2	,000	,785	,000	,000	,000
PC1	,000	,682	,000	,000	,000
PR3	,000	,000	,881	,000	,000
PR2	,000	,000	,736	,000	,000
PR1	,000	,000	,789	,000	,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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	Price_F airness	Price_Con fidence	Price_Rel iability	Customer_Sa tisfaction	Price_Acc eptance
Customer_Sa tisfaction	,000	,000	,000	,000	,000
Price_Accept ance	,537	,444	-,115	,000	,000
PA4	,632	,523	-,135	1,080	,000
PA3	,537	,444	-,115	,918	,000
PA2	,611	,506	-,131	1,045	,000
PA1	,654	,542	-,140	1,119	,000
CS3	,585	,484	-,125	,000	,000
CS2	,581	,481	-,125	,000	,000
CS1	,572	,474	-,123	,000	,000
PF5	,000	,000	,000	,000	,000
PF4	,000	,000	,000	,000	,000
PF3	,000	,000	,000	,000	,000
PF2	,000	,000	,000	,000	,000
PF1	,000	,000	,000	,000	,000
PC4	,000	,000	,000	,000	,000
PC3	,000	,000	,000	,000	,000
PC2	,000	,000	,000	,000	,000
PC1	,000	,000	,000	,000	,000
PR3	,000	,000	,000	,000	,000
PR2	,000	,000	,000	,000	,000
PR1	,000	,000	,000	,000	,000

Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	Price_F airness	Price_Con fidence	Price_Rel iability	Customer_Sa tisfaction	Price_Acc eptance
Customer_Sa tisfaction	,000	,000	,000	,000	,000
Price_Accept ance	,540	,415	-,095	,000	,000
PA4	,469	,361	-,083	,787	,000
PA3	,437	,335	-,077	,732	,000
PA2	,469	,360	-,083	,786	,000
PA1	,454	,349	-,080	,761	,000
CS3	,509	,391	-,090	,000	,000
CS2	,491	,377	-,086	,000	,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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

	Price_F airness	Price_Con fidence	Price_Rel iability	Customer_Sa tisfaction	Price_Acc eptance
CS1	,518	,398	-,091	,000	,000
PF5	,000	,000	,000	,000	,000
PF4	,000	,000	,000	,000	,000
PF3	,000	,000	,000	,000	,000
PF2	,000	,000	,000	,000	,000
PF1	,000	,000	,000	,000	,000
PC4	,000	,000	,000	,000	,000
PC3	,000	,000	,000	,000	,000
PC2	,000	,000	,000	,000	,000
PC1	,000	,000	,000	,000	,000
PR3	,000	,000	,000	,000	,000
PR2	,000	,000	,000	,000	,000
PR1	,000	,000	,000	,000	,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

Lampiran 8 Hasil Uji Goodness of Fit

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	45	509,952	145	,000	3,517
Saturated model	190	,000	0		
Independence model	19	4567,960	171	,000	26,713

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,028	,833	,781	,636
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,337	,149	,055	,134

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,888	,868	,917	,902	,917
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,848	,753	,778
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	364,952	299,900	437,592
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	4396,960	4180,254	4620,927

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	1,777	1,272	1,045	1,525
Saturated model	,000	,000	,000	,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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Independence model	15,916	15,320	14,565	16,101

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,094	,085	,103	,000
Independence model	,299	,292	,307	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	599,952	606,694	764,786	809,786
Saturated model	380,000	408,464	1075,962	1265,962
Independence model	4605,960	4608,807	4675,557	4694,557

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	2,090	1,864	2,344	2,114
Saturated model	1,324	1,324	1,324	1,423
Independence model	16,049	15,294	16,829	16,059

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	98	106
Independence model	13	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 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

Lampiran 9 Lembar Bimbingan Skripsi

Lembar Bimbingan





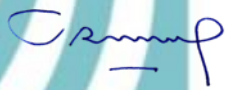
NIM : 1804421002
 Nama : Restu Marietha Laras
 Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
 Nama Dosen Pembimbing : Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si

Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
23 Maret 2022	Bimbingan judul, rancangan rencana penelitian dan cara penulisan Bab 1	
26 Maret 2022	Bimbingan Bab 1, membahas latar belakang dan mencari permasalahan yang tepat	
2 April 2022	Revisi Bab 1, penulisan latar belakang dan rumusan masalah	
16 April 2022	ACC Bab 1	
9 Mei 2022	Bimbingan Bab 2, langkah penulisan, teori yang digunakan, dan kerangka teori	
23 Mei 2022	Revisi Bab 2 mengenai penulisan teori, Bimbingan Bab 3 mengenai metode pengambilan sample dan penulisan penelitian terdahulu	
3 Juni 2022	ACC Bab 2 dan Bimbingan Bab 3, indikator kuesioner yang akan digunakan	
8 Juni 2022	Bimbingan Bab 3, metode olah data yang akan digunakan serta langkah penulisan Bab 3	
17 Juni 2022	Bimbingan Bab 3, diskusi pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner serta	

© 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

	revisi penulisan pertanyaan yang kurang tepat	
28 Juni 2022	ACC Bab 3 dan daftar kuesioner	
13 Juli 2022	Bimbingan Bab 4, diskusi hasil olah data penelitian dan langkah penulisan Bab 4	
21 Juli 2022	Bimbingan Bab 4, tahap-tahap mengolah data, hasil olah data serta penulisannya yang tepat	
27 Juli 2022	Bimbingan Bab 4 & 5	
28 Juli 2022	ACC Skripsi dan mengikuti sidang	

Menyetujui,
KPS Keuangan dan Perbankan Terapan
Depok, 28 Juli 2022



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

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**