

DAFTAR PUSTAKA

- [1] T. Wahyudi and Z. Hutabarat, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Penggunaan Digital Banking: Livin' By Mandiri," *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, pp. 509-525, 2023.
- [2] B. Reynaldy, "GoodStats," GoodStats, 23 July 2024. [Online]. Available: <https://data.goodstats.id/statistic/alasan-bank-digital-banyak-digunakan-di-indonesia-YvyA4>. [Accessed 29 April 2025].
- [3] B. BCA, "Blu by BCA," BCA, [Online]. Available: <https://blubybcadigital.id/>. [Accessed 29 April 2025].
- [4] M. N. Alwi, F. Bahari, M. Turot, A. Nainggolan and R. Semmawi, "TANTANGAN DAN PELUANG PERBANKAN DIGITAL: STUDI KASUS INOVASI KEUANGANDAN TRANSFORMASI PERBANKAN," *Jurnal Cahaya Mandalika*, 2023.
- [5] Z. Fayhuljannah, "Pengaruh Kualitas Layanan Digital Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Kabupaten Sragen," *Thesis Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta*, 2023.
- [6] M. Awaludin, H. Mantik and F. Fadillah, "PENERAPAN METODE SERVQUAL PADA SKALA LIKERT UNTUK MENDAPATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPUASAN PELANGGAN," *JSI (Jurnal Sistem Informasi) Universitas Suryadarma*, pp. 89-106, 2023.
- [7] S. Wibowo and N. Muflihah, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual di Sanjaya Fitnes Jombang," *Jurnal Penelitian Inovasi dan Pengelolaan Industri*, vol. 1, no. 2, pp. 61-68, 2022.
- [8] N. Fitrah, A. Muawwal and Marlina, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WEBSITE GEPO MENGGUNAKAN METODE PIECES," *JURNAL ILMU KOMPUTER KHARISMA.TECH*, vol. 17, no. 2, pp. 172-183, 2022.
- [9] H. A. Sangadah, "Penerapan Strategi Inovasi Terbuka Untuk Customer Engagement Usaha Kecil Menengah Produk Permen Susu Karamel," *PARADIGMA AGRIBISNIS*, vol. 6, no. 1, pp. 68-77, 2023.
- [10] F. Astutik, S. A. A. Yusuf, A. Rahman, N. Sulistianingsih and M. Ade, "Penguatan Literasi Digital Dengan Family Link Bagi PKK Desa Sesela: Workshop Pengawasan Penggunaan Media Sosial Keluarga Yang Aman & Produktif," *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara (JPKMN)*, vol. 5, no. 3, pp. 3723-3731, 2024.

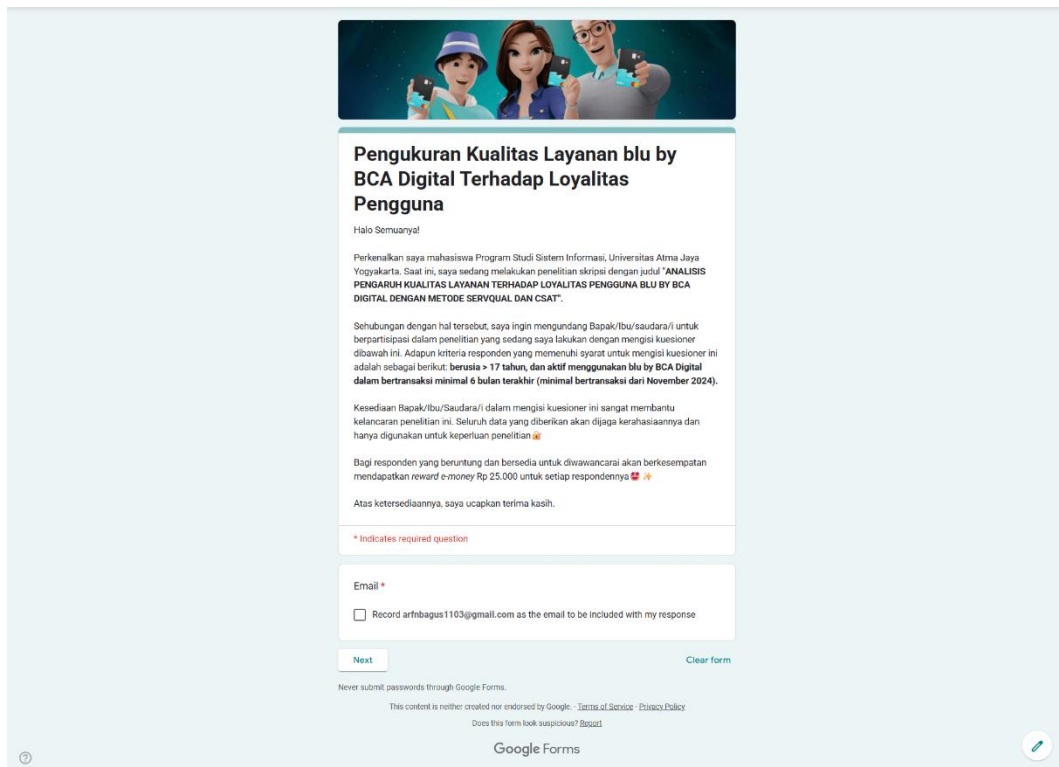
- [11] E. Yulianti and T. Umbara, "ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS," *Jurnal TEKNOIF*, vol. 8, no. 2, pp. 78-86, 2020.
- [12] A. Faza and A. P. Utomo, "Analisa Kualitas Layanan Webite PT. Masusskita United Menggunakan Metode Webqual," *Jurnal TEKNO KOMPAK*, vol. 15, no. 2, pp. 88-99, 2021.
- [13] A. Afwan, D. R. Indah and M. Rahman, "PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN, NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH PHOTODIKOTA LANGSA," *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, vol. 5, no. 2, pp. 2716-2583, 2024.
- [14] M. A. Nugraha, Norvadewi and Y. Noni, "Analisis Implementasi Digital Banking Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Samarinda," *Journal of Information Systems Management and Digital Business (JISMDB)*, vol. 1, no. 3, pp. 314-321, 2024.
- [15] S. Purwanto and D. H. Perkasa, "ANALISIS TRANSFORMASI BANK DIGITAL YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA PERIODE 2018-2022," *Jurnal Revenue*, vol. 4, no. 2, pp. 622-633, 2024.
- [16] F. AlOmari, "Measuring gaps in healthcare quality using SERVQUAL model: challenges and opportunities in developing countries," *Measuring Business Excellence*, vol. 25, no. 4, 2021.
- [17] D. I. Pramana, A. Setiawan and Y. Irawan, "Pengaruh Implementasi CRM Berbasis Csat Terhadap Efektivitas Penjualan Di Kopi Muria Zayna," *Jurnal Teknik Informatika*, vol. 5, no. 1, pp. 384-395, 2025.
- [18] P. G. Subhaktiyasa, "Menentukan Populasi dan Sampel : Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif," *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, vol. 9, no. 4, pp. 2721-2731, 2024.
- [19] R. Sugden, T. Smith and R. Jones, "Cochran's Rule for Simple Random Sampling," *Journal of the Royal Statistical Society*, vol. 62, no. 4, pp. 787-793, 2000.
- [20] V. R. Putri and Ferdianto, "Teknik Pengumpulan Data Kuesioner," Binus University, 31 Oct 2023. [Online]. Available: <https://sis.binus.ac.id/2023/10/31/teknik-pengumpulan-data-kuesioner/>. [Accessed 08 June 2025].
- [21] M. Hennink and B. N. Kaiser, "Sample Sizes for saturation in qualitative research : A systematic review of empirical tests," *Social Science & Medicine*, vol. 292, pp. 1-10, 2022.

- [22] N. M. Janna, "Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS," *Thesis STAI*, 2021.
- [23] U. N. Alifah, A. Rusgiyono and A. Prahutama, "Metode Servqual, Kuadran IPA, dan Indeks PGCV, Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X," *Statistika*, vol. 8, no. 2, pp. 144-151, 2020.
- [24] D. I. Pramana, A. Setiawan and Y. Irawan, "Pengaruh Implementasi CRM Berbasis CSAT Terhadap Efektivitas Penjualan di Kopi Muria Zayna," *Jurnal Teknik Informatika*, vol. 5, no. 1, pp. 384-395, 2025.
- [25] F. Azzahrah and L. Amelia, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Mobile Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual," *JTSI*, vol. 2, no. 1, pp. 59-68, 2021.



LAMPIRAN

Lampiran 1



Pengukuran Kualitas Layanan blu by BCA Digital Terhadap Loyalitas Pengguna

Halo Semuanya!

Perkenalkan saya mahasiswa Program Studi Sistem Informasi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian skripsi dengan judul "ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA BLU BY BCA DIGITAL DENGAN METODE SERVQUAL DAN CSAT".

Sehubungan dengan hal tersebut, saya ingin mengundang Bapak/Ibu/saudara/i untuk berpartisipasi dalam penelitian yang sedang saya lakukan dengan mengisi kuesioner dibawah ini. Adapun kriteria responden yang memenuhi syarat untuk mengisi kuesioner ini adalah sebagai berikut: berusia > 17 tahun, dan aktif menggunakan blu by BCA Digital dalam bertransaksi minimal 6 bulan terakhir (minimal bertransaksi dari November 2024).

Kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini sangat membantu kelancaran penelitian ini. Seluruh data yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian.

Bagi responden yang beruntung dan bersedia untuk diwawancarai akan berkesempatan mendapatkan reward e-money Rp 25.000 untuk setiap respondennya.

Atas ketersediaannya, saya ucapkan terima kasih.

* Indicates required question

Email *

☐ Record arfribagus1103@gmail.com as the email to be included with my response

Next Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Terms of Service](#) [Privacy Policy](#)

Does this form look suspicious? [Report](#)

Google Forms



Pengukuran Kualitas Layanan blu by BCA Digital Terhadap Loyalitas Pengguna

Your email will be recorded when you submit this form.

* Indicates required question

Pertanyaan Umum

Terima kasih atas kesediaan Anda meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Formulir ini memuat beberapa pertanyaan umum yang bertujuan untuk memahami demografi, tujuan, serta pola penggunaan blu by BCA Digital.

Jawaban yang Anda berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk keperluan analisis dalam penelitian ini. Tidak ada jawaban yang benar atau salah, oleh karena itu mohon isi dengan jujur berdasarkan pengalaman dan pandangan Anda.

Nama/Inisial *

Your answer

No HP/WA *

No HP/WA Anda dijamin kerahasiaannya 🛡️, dan hanya digunakan untuk pengiriman reward e-money bagi yang beruntung dan bersedia diwawancarai.

Your answer

Jenis Kelamin *

- ☐ Perempuan
☐ Laki-laki

Back

Next

Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Terms of Service](#) [Privacy Policy](#)
Does this form look suspicious? [Report](#)

Google Forms



Pengukuran Kualitas Layanan blu by BCA Digital Terhadap Loyalitas Pengguna

Your email will be recorded when you submit this form

* Indicates required question

Untitled Section

Usia *

- ☐ 17-20
- ☐ 21-25
- ☐ 26-30
- ☐ 31-35
- ☐ 36-40
- ☐ >45 tahun

Pekerjaan *

- ☐ Pelajar/Mahasiswa
- ☐ Ibu/Bapak Rumah Tangga
- ☐ Pekerja
- ☐ Other: _____

Berapa lama Anda menggunakan blu by BCA Digital? *

- ☐ 1-6 Bulan
- ☐ 7-12 Bulan
- ☐ > 1 Tahun
- ☐ > 2 Tahun

Tujuan Anda menggunakan blu by BCA Digital? *

- ☐ Transaksi
- ☐ Menabung
- ☐ Investasi
- ☐ Other: _____

[Back](#)

[Next](#)

[Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Terms of Service](#) [Privacy Policy](#)

Does this form look suspicious? [Report](#)

Google Forms



Pengukuran Kualitas Layanan blu by BCA Digital Terhadap Loyalitas Pengguna

Your email will be recorded when you submit this form

* Indicates required question

Kualitas Layanan

Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL untuk mengetahui kriteria kualitas yang harus ditingkatkan dalam kualitas pelayanan berdasarkan kesenjangan yang terjadi antara ekspektasi (harapan) pengguna dan persepsi (kenyataan).

Untuk memperoleh hasil kesenjangan tersebut, terdapat 2 jawaban pada setiap kolom pertanyaan yang diajukan dengan:

1. Ekspektasi : Harapan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh pihak penyedia layanan.
2. Persepsi : Tanggapan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Reliability (Keandalan)

Petunjuk Pengisian

Responden dimohon untuk menjawab pertanyaan dibawah ini dengan memilih salah satu jawaban yang menurut Anda paling sesuai.

Adapun pilihan jawaban akan dijabarkan sebagai berikut:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

blu by BCA Digital memproses pembayaran dan transfer secara *real time*. *

	STS	TS	N	S	SS
Ekspektasi	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

Tim Customer Service blu by BCA Digital handal dan responsif dalam membantu pengguna 24 jam/7 hari. *

	STS	TS	N	S	SS
Ekspektasi	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

blu by BCA Digital memproses transaksi dengan tepat dan akurat untuk meminimalisir pengembalian dana. *

	STS	TS	N	S	SS
Ekspektasi	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

blu by BCA Digital dapat menyelesaikan transaksi dalam jangka waktu yang diharapkan. *

	STS	TS	N	S	SS
Ekspektasi	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

blu by BCA Digital mengelola riwayat transaksi secara akurat. *

	STS	TS	N	S	SS
Ekspektasi	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

[Back](#)

[Next](#)

[Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Does this form look suspicious? [Report](#)

Google Forms





Pengukuran Kualitas Layanan blu by BCA Digital Terhadap Loyalitas Pengguna

Your email will be recorded when you submit this form

* Indicates required question

Responsiveness (Daya Tanggap)

Petunjuk Pengisian

Responden dimohon untuk menjawab pertanyaan dibawah ini dengan memilih salah satu jawaban yang menurut Anda paling sesuai.

Adapun pilihan jawaban akan dijabarkan sebagai berikut:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Penyampaian informasi terkait aktivitas transaksi maupun pemeliharaan aplikasi disampaikan dengan jelas. *

	STS	TS	N	S	SS
Ekspektasi	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

Waktu tunggu yang singkat untuk terhubung dengan tim Customer Service blu by BCA Digital (haloblu/email). *

	STS	TS	N	S	SS
Ekspektasi	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

blu by BCA Digital menyediakan saluran layanan pengguna yang memadai (seperti: live chat, media sosial, dll) untuk menangani keluhan/pertanyaan pengguna. *

	STS	TS	N	S	SS
Ekspektasi	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

Saluran layanan pelanggan blu by BCA Digital mudah diakses pelanggan. *

	STS	TS	N	S	SS
Ekspektasi	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

[Back](#)

[Next](#)

[Clear form](#)

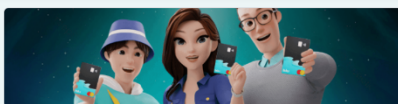
Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Does this form look suspicious? [Report](#)

Google Forms





Pengukuran Kualitas Layanan blu by BCA Digital Terhadap Loyalitas Pengguna

Your email will be recorded when you submit this form

* Indicates required question

Assurance (Jaminan)

Petunjuk Pengisian

Responden dimohon untuk menjawab pertanyaan dibawah ini dengan memilih salah satu jawaban yang menurut Anda paling sesuai.

Adapun pilihan jawaban akan dijabarkan sebagai berikut:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Kebijakan privasi yang jelas dan transparan terkait aktivitas transaksi pada aplikasi blu by BCA Digital. *

	STS	TS	N	S	SS
Ekpektasi	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

Blu by BCA Digital memprioritaskan verifikasi keamanan untuk melindungi data pengguna dan informasi keuangan selama transaksi. *

	STS	TS	N	S	SS
Ekpektasi	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

Standard perilaku tim Customer Service ramah dan profesional. *

	STS	TS	N	S	SS
Ekpektasi	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

Kemudahan pengguna dalam mendapatkan jawaban atas masalah yang dialami melalui tim Customer Service. *

	STS	TS	N	S	SS
Ekpektasi	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

[Back](#)

[Next](#)

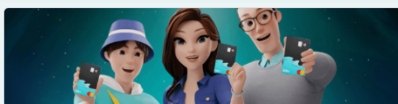
[Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Terms of Service](#) [Privacy Policy](#)
Does this form look suspicious? [Report](#)

Google Forms





Pengukuran Kualitas Layanan blu by BCA Digital Terhadap Loyalitas Pengguna

Your email will be recorded when you submit this form

* Indicates required question

Empathy (Empati)

Petunjuk Pengisian

Responden dimohon untuk menjawab pertanyaan dibawah ini dengan memilih salah satu jawaban yang menurut Anda paling sesuai.

Adapun pilihan jawaban akan dijabarkan sebagai berikut:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Fitur kustomisasi pengaturan di aplikasi blu by BCA Digital sangat memudahkan pengguna *
(misal: pengaturan ubah tampilan blu/Virtual Card dan foto profil).

	STS	TS	N	S	SS
Ekspektasi	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

Tim Customer Service blu by BCA Digital menangani permasalahan pengguna dengan komunikasi yang santun dan ramah. *

	STS	TS	N	S	SS
Ekspektasi	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

Pemeliharaan dan pengembangan fitur secara berkala untuk mengatasi kerentanan keamanan blu by BCA Digital. *

	STS	TS	N	S	SS
Ekspektasi	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

blu by BCA Digital menangani keluhan dan masukan pengguna dengan sangat baik. *

	STS	TS	N	S	SS
Ekspektasi	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

Aktivitas penggunaan blu by BCA Digital yang dapat dilakukan kapan saja tanpa batasan waktu. *

	STS	TS	N	S	SS
Ekspektasi	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

[Back](#)

[Next](#)

[Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Terms of Service](#) [Privacy Policy](#)

Does this form look suspicious? [Report](#)

Google Forms





Pengukuran Kualitas Layanan blu by BCA Digital Terhadap Loyalitas Pengguna

Your email will be recorded when you submit this form

* Indicates required question

Tanggapan (Bukti Fisik)

Petunjuk Pengisian

Responden dimohon untuk menjawab pertanyaan dibawah ini dengan memilih salah satu jawaban yang menurut Anda paling sesuai.

Adapun pilihan jawaban akan dijabarkan sebagai berikut:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

blu by BCA Digital terintegrasi dengan teknologi pembayaran terkini dalam transaksi (QRIS/Tagih dana/Contactless).

	STS	TS	N	S	SS
Ekspektasi	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

blu by BCA Digital menghadirkan tampilan yang sangat menarik dan ramah untuk pengguna.

	STS	TS	N	S	SS
Ekspektasi	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

blu by BCA Digital memiliki tampilan, navigasi, dan presentasi informasi yang rapi serta professional.

	STS	TS	N	S	SS
Ekspektasi	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

blu by BCA Digital memiliki materi komunikasi layanan yang jelas, ringkas dan efektif untuk menarik perhatian pengguna (seperti: konten situs web, FAQ).

	STS	TS	N	S	SS
Ekspektasi	☐	☐	☐	☐	☐
Persepsi	☐	☐	☐	☐	☐

[Back](#)

[Next](#)

[Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)
Does this form look suspicious? [Report](#)

Google Forms





Pengukuran Kualitas Layanan blu by BCA Digital Terhadap Loyalitas Pengguna

Your email will be recorded when you submit this form

* Indicates required question

Loyalitas Pengguna

Penelitian ini menggunakan pendekatan Customer Satisfaction CSAT untuk mengukur tingkat loyalitas pengguna setelah menggunakan layanan yang diberikan oleh pemberi layanan

Kepuasan Pengguna

Responden dimohon untuk menjawab pertanyaan dibawah ini dengan memilih salah satu jawaban yang menurut Anda paling sesuai.

Adapun pilihan jawaban akan dijabarkan sebagai berikut:

- 1 : Sangat Tidak Puas
- 2 : Tidak Puas
- 3 : Cukup Puas
- 4 : Puas
- 5 : Sangat Puas

Seberapa tingkat kepuasan anda ketika menggunakan blu by BCA Digital? *



Fitur apakah yang paling Anda sukai ketika menggunakan blu by BCA Digital, dan mengapa? *

Your answer

Jika Anda diberi kesempatan untuk memberi saran perbaikan untuk blu by BCA Digital, saran apa yang akan diberikan? *

Your answer

A copy of your responses will be emailed to arfmbagus1103@gmail.com.

[Back](#)

[Submit](#)

[Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Terms of Service](#) [Privacy Policy](#)

Does this form look suspicious? [Report](#)

Google Forms

Lampiran Wawancara Dengan Pengguna blu by BCA Digital

Inisial : N1

Lama Penggunaan : >1 Tahun

Tujuan penggunaan : Menabung & saving money

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bisakan anda menceritakan pengalaman Ketika menggunakan blu by BCA Digital dalam konsistensi dan keandalan layanan?	<i>"kalau buat saya untuk keandalan cukup handal cukup bagus lah, dari segi pembayaran sama transfer dari BCA ke blu atau dari blu ke bank lain itu real time, ngga ada kendala apapun dari segi layanan"</i>
2.	Bagaimana pengalaman anda dengan responsive layanan blu by BCA Digital saat anda membutuhkan bantuan?	<i>"menurut aku kalau dari customer service itu baik si, soalnya pertama kali aku pakai itu juga diarahkan ke customer service gitu soalnya ada beberapa hal pas pertama kali aku bikin rek blu itu ada 2 opsi, kaya bisa menggunakan request custome no rekening sama yang engga, kebetulan kan aku pake yang custome, dari situ melalui customer service lewat whatsapp blu dia cepet responsive juga memberi informasi ke aku juga mudah dimengerti"</i>
3.	Dari pengalaman anda, seberapa aman saat melakukan transaksi dengan blu by BCA Digital?	<i>"kalau ditanya seberapa aman sih, cukup aman ya kak dari awal pemakaian ngga ada kendala, paling cuma di homescreen aja yang lama si kak"</i>
4.	Dapatkan anda memberikan contoh khusus, Ketika blu by BCA	<i>"selama penggunaan ngga ada yang memberikan dampak yang gimana-gimana ya, soalnya saya ngga ada keluhan apa-apa,</i>

	Digital menunjukkan perhatian dalam memebuhi kebutuhan anda sebagai pelanggan.	<i>jadi jarang menghubungi customer service nya blu"</i>
5.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan penggunaan dan tampilan anatarmuka blu by BCA Digital?	<i>"jujur aku kadang bingung di bluAccount sama bagian card, semisal ada orang yang mau transfer ke aku pakai no rek yang mana, yang bluAccount atau yang di debit card nya, kedua kalau aku mau transaksi itu ada di kolom bawah nah disitu bikin bingung juga kalau yang awalnya ngga tau tapi ada disitu ngga terlalu "ngeh" harapannya dipindah atau dibuat biar terpampang jelas"</i>
6.	Seberapa tingkat kepuasan anda ketika menggunakan blu by BCA Digital?	<i>"untuk skala puasnya 4"</i>
7.	Apakah yang paling anda sukai tentang menggunakan blu by BCA Digital, dan mengapa?	<i>"dari penggunaan sampai sekarang, fitur yang menabung bluSaving, soalnya kita bisa membuat pocket pocket, bisa terorganisir, contoh buat tabungan atau dana darurat jadi bisa memudahkan. Sama aku pake bluGether buat nabung sama temen-temen aku buat libur kemana gitu, buat gen z oke sih karena sat set"</i>
8.	Jika anda diberi kesempatan untuk memberi saran perbaikan untuk blu by BCA Digital, saran apa yang akan diberikan?	<i>"saran buat blu, waktu mau login di homescreen itu ada gambar geraknya yang buat terlalu lama waktu mau login, itungannya udah cepet tapi bagi saya kurang sat set gitu"</i>

Lampiran Wawancara Dengan Pengguna blu by BCA Digital

Inisial : N2

Lama Penggunaan : >2 Tahun

Tujuan penggunaan : Transaksi & Menabung

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bisakan anda menceritakan pengalaman Ketika menggunakan blu by BCA Digital dalam konsistensi dan keandalan layanan?	<i>"aku pernah ngerasain satu pengalaman yang kurang menyenangkan dari aplikasi blu by BCA nya sendiri. Itu pas lagi lakuin transaksi, tapi riwayat transaksinya itu agak lama dan pending. Jadi buat bingung gitu loh. Jadi khawatir apakah ini transaksinya udah berhasil atau gimana, soalnya kan di riwayat transaksinya itu belum ada muncul gitu"</i>
2.	Bagaimana pengalaman anda dengan responsive layanan blu by BCA Digital saat anda membutuhkan bantuan?	<i>"Pernah menggunakan layanan bantuan sejauh ini cukup positif dan membantu, lewat haloblu"</i>
3.	Dari pengalaman anda, seberapa aman saat melakukan transaksi dengan blu by BCA Digital?	<i>"Keamanan transaksi menggunakan blu sangat terjamin, karena ada banyak fitur keamanan yang membuat saya aman seperti penggunaan PIN, dan saya juga mengaktifkan verifikasi wajah juga untuk login"</i>
4.	Dapatkan anda memberikan contoh khusus, Ketika blu by BCA Digital menunjukan	<i>"mungkin dulu waktu ingin melakukan ada fitur yang saya bingung, saya menghubungi pihak blu untuk bertanya fitur tersebut"</i>

	perhatian dalam memebuhi kebutuhan anda sebagai pelanggan.	<i>kemudian ada penjelasan dari sana, dan saya dapat menggunakannya</i> <i>“gaya komunikasi baik dan mudah dipahami”</i> <i>“kalau ada maintenance ada pemberitahuan, misal pas tengah malem gitu ada pemberitahuan namun tidak mengganggu”</i>
5.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan penggunaan dan tampilan anatarmuka blu by BCA Digital?	<i>“menurut saya untuk kemudahannya mudah digunakan karena designnya yang minimalis sama alur transaksinya sederhana dan tidak membingungkan”</i> <i>“untuk navigasinya selama ini saya masih mudah untuk mengenalinya masih bisa dipahami”</i>
6.	Seberapa tingkat kepuasan anda ketika menggunakan blu by BCA Digital?	<i>“untuk kepuasan saya kasih 4 dari 5, sevara umum saya puas menggunakannya”</i>
7.	Apakah yang paling anda sukai tentang menggunakan blu by BCA Digital, dan mengapa?	<i>“untuk yang paling saya suka bluSaving, karena fitur tersebut membantu saya dalam mencapai keuangan saya sehingga dapat membuat beberapa gols”</i>
8.	Jika anda diberi kesempatan untuk memberi saran perbaikan untuk blu by BCA Digital, saran apa yang akan diberikan?	<i>“mungkin saran kedepan, bisa menambah produk investasi yang beragam dan menambah bluInvest”</i>

Lampiran Wawancara Dengan Pengguna blu by BCA Digital

Inisial : N3

Lama Penggunaan : 3-4 Tahun

Tujuan penggunaan : Menabung, simpan dana darurat, dan pembelian karena banyak promo

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bisakan anda menceritakan pengalaman Ketika menggunakan blu by BCA Digital dalam konsistensi dan keandalan layanan?	<i>"pelayanannya sih menurutku cukup bagus ya jadi blu ini memang memikirkan penggunaannya. Maksudnya tuh dia bisa mikirin kebutuhan dari kita tuh sebenarnya apa? Apalagi menurut saya blu ini targetnya pasti anak-anak muda jadi sebenarnya anak-anak muda itu butuh fitur dari bank itu seperti apa sih supaya memudahkan transaksi anak muda. Dan untuk orang tua juga dibuatnya itu sebenarnya pelayanannya cukup baik juga karena enggak yang ribet enggak yang ribet dan banyak banyak apa ya banyak rules atau banyak sesuatu yang harus dilakukan gitu untuk transaksinya. Jadi menurut saya. Memang dari dulu dari awal saya pakai sampai sekarang dia itu konsisten untuk membuat fitur fitur yang memang kita gunakan"</i>
2.	Bagaimana pengalaman anda dengan responsive layanan blu by BCA Digital saat anda membutuhkan bantuan?	<i>"Kalau itu mungkin pas awal awal blu BCA ini ada ya? Jadi masih agak susah tuh cari informasi terkait promo promo ataupun fitur fiturnya karena informasinya juga masih sedikit. trus pas saat saya gunakan masih</i>

		<i>bingung gitu cari info atau cara menggunakan aplikasinya seperti apa”</i>
3.	Dari pengalaman anda, seberapa aman saat melakukan transaksi dengan blu by BCA Digital?	<i>“Menurut saya cukup aman ya, karena dari awal saya pakai sampai sekarang itu enggak ada tanda tanda ada kebocoran akun dan lain lain. Dan, saya pernah sekali waktu itu lupa sebenarnya password saya itu apa? Dan menurut saya security mereka tuh oke banget gitu. Jadi dari awal memang sudah dibuat kita tuh bisa terjaga privasinya seperti itu”</i>
4.	Dapatkan anda memberikan contoh khusus, Ketika blu by BCA Digital menunjukan perhatian dalam memebuhi kebutuhan anda sebagai pelanggan.	<i>“Iya, jadi sampai sekarang itu saya masih pakai fitur dari blu yang bluGather gitu kan jadi blu ini buat fitur di mana kita sama mungkin sama teman sama kerabat sama keluarga. Itu bisa bikin satu apa namanya kayak bank bareng ya dari masing masing account kita juga gitu, jadi enggak harus kita bikin satu rekening baru untuk barang barang, tapi dari masing masing rekening yang kita punya bisa dijadiin satu di bluGather ini. Menurut saya ini salah satu fitur yang paling mantap karena. Mungkin kita nih sebagai anak muda pengen jalan jalan gitu. Jadi bisa nih kita nabung di situ atau sama keluarga deh. Misalnya saya sama keluarga mau patungan, beli kado buat keluarga lain atau bagaimana? Itu kan misalnya lewat fitur itu. Jadi menurut saya itu salah satu fitur penting yang blu itu punya untuk memenuhi kebutuhan kita seperti itu”</i>

5.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan penggunaan dan tampilan antarmuka blu by BCA Digital?	<i>"Awalnya saya mau download blue itu karena saya rasa tuh tampilannya menarik. Jadi warna biru ngejreng itu menunjukkan kalau memang blu ini ingin merayakan anak muda lah kayaknya. Jadi kalau misalnya kita melihat warna warna kayak gitu pasti kita tertarik sih untuk coba. Sebenarnya itu apa gitu? Terus di blu ini juga ada kayak animatornya ya yang cewek itu kadang kadang itu kan lebih menarik lagi. Jadi kita enggak bosan nih misalnya lagi nunggu atau apa. Mereka kasih pilihan buat ngeliatin animasinya kek atau apa gitu kan. Terus kalau dari sisi desain dan kemudahan. Blu ini cukup mudah untuk digunakan juga gitu"</i>
6.	Seberapa tingkat kepuasan anda ketika menggunakan blu by BCA Digital?	<i>"5, karena bener-bener puas sama pelayanan mereka dari awal gitu"</i>
7.	Apakah yang paling anda sukai tentang menggunakan blu by BCA Digital, dan mengapa?	<i>"Kalau saya sukanya itu yang tracker jadi di blu ini kan ada fitur tracker ya kita bisa tahu pemasukan kita di bulan ini berapa pengeluaran kita di bulan ini berapa. Terus ada diagramnya juga nih. Jadi menurut saya itu sangat membantu kita untuk saving uang atau kita pada saat mau mengeluarkan uang itu kita bisa tahu pengeluaran kita udah berapa persen dari keseluruhan pengeluaran pendapatan yang kita punya di bulan ini"</i>
8.	Jika anda diberi kesempatan untuk	<i>"Saran sih rasa rasanya enggak ada ya udah cukup ditingkatkan aja sih yang sekarang nih"</i>

	memberi saran perbaikan untuk blu by BCA Digital, saran apa yang akan diberikan?	<i>sudah bagus, semoga konsisten teruslah sampai akhir akhir nanti”</i>
--	--	---



Lampiran Wawancara Dengan Pengguna blu by BCA Digital

Inisial : N4

Lama Penggunaan : >2 Tahun

Tujuan penggunaan : Transaksi Debit, Qris, dan Virtual.

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bisakan anda menceritakan pengalaman Ketika menggunakan blu by BCA Digital dalam konsistensi dan keandalan layanan?	<i>"waktu itu bayar tagihan di jam 12 malam nah sedangkan itu tuh ada sedikit cut off nya mereka gitu enggak tahu dari segi dari partnernya atau dari blu nya, saya udah bayar dan itu transaksi di blunya tuh berhasil sedangkan di e-commercenya masih pending gitu sampai paginya saya cek masih pending gitu"</i>
2.	Bagaimana pengalaman anda dengan responsive layanan blu by BCA Digital saat anda membutuhkan bantuan?	<i>"Dari permasalahan yang penting transaksi di e-commerce nya itu saya langsung telfon call center haloblu sama mereka langsung tanggap dan di kasih tahu 2x24 jam, dan setelah itu uangnya di refund jadi responnya cepat"</i>
3.	Dari pengalaman anda, seberapa aman saat melakukan transaksi dengan blu by BCA Digital?	<i>"Sejauh ini aman, karena saya juga menggunakan virtual account blu nya itu di banyak e-commerce trus juga banyak aplikasi aplikasi online yang saya pakai debit sejauh ini cepat dan aman ngga ada kendala yang berat"</i>
4.	Dapatkan anda memberikan contoh khusus, Ketika blu by BCA Digital menunjukan perhatian dalam	<i>"sejujurnya waktu itu aku pernah liat di instagram blu, dia kaya ada komen minta split bill nah sekarang tuh berarti secara tidak langsung tuh apa yang customer minta"</i>

	memenuhi kebutuhan anda sebagai pelanggan.	<i>dilakuin sama blu, soalnya sekarang juga ada fitur split bill juga kan</i>
5.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan penggunaan dan tampilan antarmuka blu by BCA Digital?	<i>"menurut pendapat saya untuk UI nya itu user friendly gampang dimengerti untuk baik itu mau kita sebagai anak muda maupun yang sudah berumur"</i>
6.	Seberapa tingkat kepuasan anda ketika menggunakan blu by BCA Digital?	<i>"4,5"</i>
7.	Apakah yang paling anda sukai tentang menggunakan blu by BCA Digital, dan mengapa?	<i>"fitur tagih dana, karena memudahkan saya itu tagih dana sama split bill karena ke mana mana kan kita otomatis satu bill ya. Jadi untuk untuk split bill nya lebih mudah karena kita otomatis sudah temanan juga kan di blu nya"</i>
8.	Jika anda diberi kesempatan untuk memberi saran perbaikan untuk blu by BCA Digital, apa saran apa yang akan diberikan?	<i>"Jadi tuh di split bill itu di sekarang tuh masih belum bisa untuk nge splitin dalam satu struk misalnya kamu pesan 3 es teh manis gitu. Tapi kamu sebenarnya mesannya 2 dan aku satu gitu. Nah itu masih belum bisa. Jadi harus otomatis manual kita add es teh manis 2 dibawahnya es teh manis satu. Untuk kedepannya mungkin bisa ditambahin lagi sih itu entah itu flownya si split bill atau gimana"</i>

Lampiran Wawancara Dengan Pengguna blu by BCA Digital

Inisial : N5

Lama Penggunaan : >1 Tahun

Tujuan penggunaan : Transaksi & Payroll

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bisakan anda menceritakan pengalaman Ketika menggunakan blu by BCA Digital dalam konsistensi dan keandalan layanan?	<i>"kalau aku konsisten di blu, lagian transaksi transfer lewat blu tuh kan gampang ya. Jadi itu bikin aku konsisten dan bikin aku nyaranin ke teman teman juga tuh buat pakai blu karena kan kita bisa transfer lewat nomor handphone kan? Nah sekarang juga aku, udah ada fitur baru yang split bill itu di blu tuh bukan cuma bisa split bill tapi dia bisa request dana. Nah itu juga lumayan konsisten aku pakai"</i> Imbuhan <i>"Selama ini selalu on time ngga pernah delay, jam berapapun kita transaksi dan pembayaran diterima di jam itu juga"</i>
2.	Bagaimana pengalaman anda dengan responsive layanan blu by BCA Digital saat anda membutuhkan bantuan?	<i>"pernah jadi si gus waktu yang tadi yang riwayat transaksi yang kebetulan itu ya itu aku sebenarnya langsung ngadu melalui email sih waktu itu. cuma kayak enggak langsung direspon gitu. Trus nunggunya menurutnya kayaknya 1x24 jam deh berarti terbilang lumayan lama sih"</i>
3.	Dari pengalaman anda, seberapa aman saat melakukan transaksi	<i>"pas kita transfer ya kan orang orang sekitar kita bisa ngelihat tuh. Soalnya kalau kita klik nomornya kalau enggak salah itu tuh"</i>

	dengan blu by BCA Digital?	<i>kelihatan gitu. Jadi kita klik tuh nomor pin kelihatan kita lagi input itu angka berapa</i>
4.	Dapatkan anda memberikan contoh khusus, Ketika blu by BCA Digital menunjukan perhatian dalam memebuhi kebutuhan anda sebagai pelanggan.	<i>"biasanya diblu kaya ada highlight di depan, nah biasanya kalau ada fitur baru atau ada enhance dari fitur lama tuh di kasih tau tuh di hightlightnya yang baru apa dan ketika kita klik kaya cara-cara kita pakainya, atau pas kita baru download ada tata caranya gitu"</i>
5.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan penggunaan dan tampilan anatarmuka blu by BCA Digital?	<i>"Oke kalau dari aku pribadi sih selama penggunaan blu enggak ada kesulitan ya berarti tuh mudah sangat user friendly pakai blu, meskipun awalnya kita enggak ngerti dari tadi yang aku bilang ya dari blu tuh ada cara cara pakainya, cuma aku lupa namanya apa itu pasti ada gitu usernya enggak ngerti pun pasti kebantu sama hal itu, udah gitu kalau misalnya kita pertama enggak ngerti terus. Yang kedua ternyata ngelihat itu kita masih punya pertanyaan, bisa langsung call haloblu"</i>
6.	Seberapa tingkat kepuasan anda ketika menggunakan blu by BCA Digital?	<i>"5, puas banget!!"</i>
7.	Apakah yang paling anda sukai tentang menggunakan blu by BCA Digital, dan mengapa?	<i>"transaksi gampang!, Enggak harus lewat nomor rekening, tapi bisa transfer nomor handphone terus juga kita bisa dapat banyak benefit kan karena kita tuh beberapa kali bisa transfer gratis ke bank lain ke bank digital juga, terus sama yang kedua tuh. Aku suka banget fitur request dana itu sih kayaknya 2</i>

		<i>itu sih yang bikin aku sampai saat ini konsisten pakai blu”</i>
8.	Jika anda diberi kesempatan untuk memberi saran perbaikan untuk blu by BCA Digital, saran apa yang akan diberikan?	<i>“Kalau misalnya dari yang aku gunain sampai sekarang aku enggak tahu ya sekarang ada apa enggak. Tapi itu aku udah beberapa kali mau melakukan transaksi di supermarket. Nah di kalau transaksi supermarket pakai bank itu kan kita harus nunjukkin QR nya. Nah aku, tapi enggak tahu nih sekarang udah ada apa belum dari blu. Tapi yang aku yang aku tahu bisa pengalaman aku kan belum ada, mungkin sarannya itu sih”</i>



Lampiran Wawancara Dengan Pengguna blu by BCA Digital

Inisial : N6

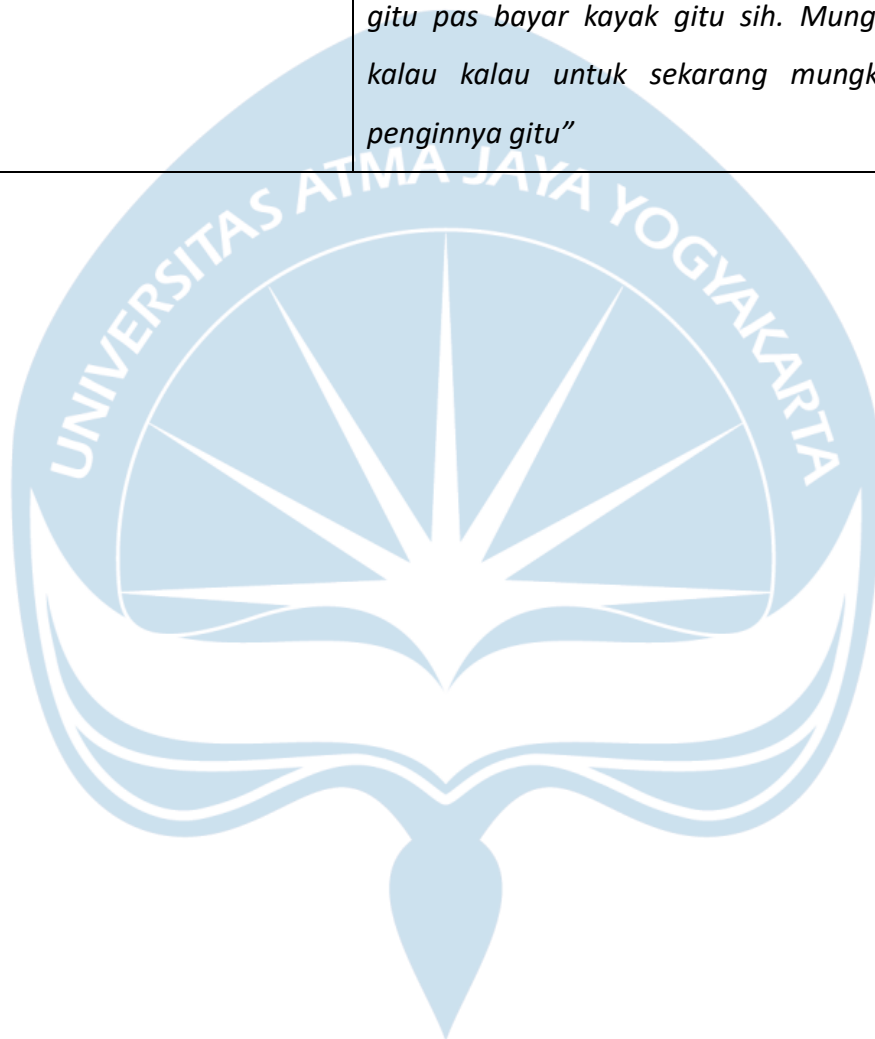
Lama Penggunaan : 4 Tahun

Tujuan penggunaan : Memisahkan dana masuk dan dana menabung

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bisakan anda menceritakan pengalaman Ketika menggunakan blu by BCA Digital dalam konsistensi dan keandalan layanan?	<i>"keandalan sebenarnya udah cukup bagus, tapi ada beberapa kendala misalnya saat pembayaran kaya di kasir tuh sering agak lama loading scan qrisnya"</i>
2.	Bagaimana pengalaman anda dengan responsive layanan blu by BCA Digital saat anda membutuhkan bantuan?	<i>"Nah untuk responnya saya udah pernah waktu itu ya ngehubungin ke call centernya haloblu juga udah oke sih sebenarnya langsung dibantu langsung dilayani gitu langsung dikasih solusi kayak gitu"</i>
3.	Dari pengalaman anda, seberapa aman saat melakukan transaksi dengan blu by BCA Digital?	<i>"Untuk keamanan selama ini enggak ada kendala keamanan, terus juga untuk misalkan pembayaran dari qris misalnya gitu. Nah itu enakya tuh ada apa sih? Ada settingan misalkan di bawah kalau lakukan setting di bawah 100.000 jadi enggak usah ngetikin lagi itu untuk pembayaran, jadi merasa aman ngga usah ngetik di tempat umum"</i>
4.	Dapatkan anda memberikan contoh khusus, Ketika blu by BCA Digital menunjukan perhatian dalam	<i>"Kalau aku sih suka yang bagian ini ya ada rewards rewardsnya itu sih jadi ada. Misalkan ada apa gratis eh atau diskon di kopi kenangan misalnya gitu atau diskon di MRT kayak gitu? Nah itu juga cukup senanglah gitu ada dengan adanya promo promo kayak gitu"</i>

	memenuhi kebutuhan anda sebagai pelanggan.	<i>dari lu gitu jadi kayak. Sebagai nasabah jadi senang lah gitu ya"</i>
5.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan penggunaan dan tampilan antarmuka blu by BCA Digital?	<i>"Untuk UI warnanya juga saya suka itu ya? Warna warna biru gitu kan warna suka terus kemudahannya juga mudah ya kalau untuk saya sebagai pengguna udah beberapa lama ini, terus untuk UI untuk pengeluaran dan pemasukan itu juga itu cukup membantu tuh di untuk men tracking juga"</i>
6.	Seberapa tingkat kepuasan anda ketika menggunakan blu by BCA Digital?	<i>"4"</i>
7.	Apakah yang paling anda sukai tentang menggunakan blu by BCA Digital, dan mengapa?	<i>"karena blu itu juga terintegrasi sama ATM BCA. Jadi karena ATM BCA kan gampang ditemuin juga tuh. Jadi terus pas ngambil uang di ATM BCA juga jadi enggak kena ini agak kena potongan gitu jadi itu yang pertama. Kedua bisa dipakai buat kartu kredit/debit ya? Misalnya kita buat kartu kredit jadi bisa untuk langganan kayak Netflix atau Spotify kayak gitu. Intinya sih yang paling suka di bluSaving nya tuh jadi bisa di bagi ada per poket gitu kan buat sesuai kebutuhan kayak gitu"</i>
8.	Jika anda diberi kesempatan untuk memberi saran perbaikan untuk blu by BCA Digital, apa saran apa yang akan diberikan?	<i>"Pertama saat untuk pembayaran QR nya juga pengennya untuk pembayaran QR kita yang discan gitu kalau dari Indomaret kan QR nya yang kita yang kasih QR terus di scan sama kasir kayak gitu. Kartu apa sih untuk ini buat pembayaran ke luar negeri sih yang misalkan</i>

		<i>lagi ke luar negeri, jadi pembayarannya udah integrasi tuh langsung ngubah ke uang ke luar negerinya gitu. Misalnya dari kita nabungnya kan rupiah nih. Tapi kita mau beli barang di Singapura, jadi enggak usah enggak usah beli dolar Singapore lagi tapi langsung ke konversi gitu pas bayar kayak gitu sih. Mungkin ya kalau kalau untuk sekarang mungkin itu penginnnya gitu”</i>
--	--	--



Lampiran Wawancara Dengan Pengguna blu by BCA Digital

Inisial : N7

Lama Penggunaan : >3 Tahun

Tujuan penggunaan : Menabung, Deposit, & bluGther

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bisakan anda menceritakan pengalaman Ketika menggunakan blu by BCA Digital dalam konsistensi dan keandalan layanan?	<i>"Secara konsistensi si blu real time banget ya, terkait transaksi kalau sekalianya transfer itu udah langsung diterima oleh si penerimanya tuh"</i>
2.	Bagaimana pengalaman anda dengan responsive layanan blu by BCA Digital saat anda membutuhkan bantuan?	<i>"Waktu itu aku sempet nanyain juga sih terkait kaya data aku gitu, Cuma dari sisi mereka juga melayani secara cepat dan jelas"</i>
3.	Dari pengalaman anda, seberapa aman saat melakukan transaksi dengan blu by BCA Digital?	<i>"Menurutku ini aman ya dari segi transaksi gitu ya. Kerena di blu BCA itu dia udah pakai security tuh, contohnya apa? Waktu itu aku pernah minta suamiku capture detail debit card itu ternyata ngga bisa malah muncul blank putih. Itu menurutku udah cukup security sih. Biasanya kan kaya ada phising kaya gitu gitu kan? Nah itu udah cukup aman si menurutku terkait keamanan"</i>
4.	Dapatkan anda memberikan contoh khusus, Ketika blu by BCA Digital menunjukan perhatian dalam	<i>"Biasanya tuh di sosial media itu. Mereka juga ngasih tahu tuh syarat syarat penggunaannya. Kalau misalkan ada fitur fitur baru gitu ya. cara request debit debit card gitu itu ada juga. FAQ ada juga, atau kalau</i>

	memenuhi kebutuhan anda sebagai pelanggan.	<i>pengguna baru tuh pas buka blu kaya ada 'klik ini untuk melihat ini' gitu"</i>
5.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan penggunaan dan tampilan antarmuka blu by BCA Digital?	<i>"kalau untuk tampilannya menurutku tampilan blu nya menarik, dan dia pun beda kaya bank digital lainnya, setahuku blu ini cukup menarik karena bisa dicustomize juga dan UI nya ngga out of date bisa ngikutin perkembangan jaman sekarang kaya gen z gitu sukanya yang lucu lucu gitu ya UI nya nah blu itu udah up to date juga sih sama kaya tahun tahun ini"</i>
6.	Seberapa tingkat kepuasan anda ketika menggunakan blu by BCA Digital?	<i>"4, Puas sih"</i>
7.	Apakah yang paling anda sukai tentang menggunakan blu by BCA Digital, dan mengapa?	<i>"Oke kalau dari segi fitur mungkin aku enggak banyak eksplor terkait bank digital ya karena kalau aku tipenya kalau emang udah aku satu yang oke. Biasanya aku kayak dapat rekomendasi gitu ya dari temanku gitu kan ya pakainya aja gitu. Nah aku coba tanya? Tanya ketemanku kalau misalkan. Oke ya udah aku akan pakai blu terus setiap saat gitu"</i> <i>Imbuhnya "aku sering nya pakai bluSaving, bluDeposit, sama satu lagi Garuda debit card tuh karena ngumpulin Garuda Miles"</i>
8.	Jika anda diberi kesempatan untuk memberi saran perbaikan untuk blu by BCA Digital,	<i>"Mungkin kalau sarannya itu aku sebenarnya penasaran sama terkait Valas ya cuman di Valas ini kan masih terbatas tuh ya masih baru bisa berjual beli Valid aja. Nah aku sih</i>

	saran apa yang akan diberikan?	<i>penginnya diadain terkait transaksi valas juga gitu ya. Jadi kalau misalkan Kita kayak jalan jalan ke luar negeri itu kita bisa pakai rekening valas nya sendiri tanpa kena fee nya langsung kan lumayan ya fee nya itu sendiri”</i>
--	---------------------------------------	--



Lampiran Wawancara Dengan Pengguna blu by BCA Digital

Inisial : N8

Lama Penggunaan : >1 Tahun

Tujuan penggunaan : Transaksi

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bisakan anda menceritakan pengalaman Ketika menggunakan blu by BCA Digital dalam konsistensi dan keandalan layanan?	<i>"Untuk layanan mungkin cukup oke ya cukup baik juga. Soalnya aplikasinya jarang mengalami gangguan dan saya bisa melakukan transaksi kapan aja menggunakannya kapan saja tanpa ada hambatan begitu"</i> <i>"sejauh ini belum pernah delay transaksinya jadi lancar-lancar aja"</i>
2.	Bagaimana pengalaman anda dengan responsive layanan blu by BCA Digital saat anda membutuhkan bantuan?	<i>"Customer service sendiri sebenarnya belum pernah coba ya. Soalnya enggak ada kendala juga begitu. Jadi kurang tau kalau untuk customer service nya."</i>
3.	Dari pengalaman anda, seberapa aman saat melakukan transaksi dengan blu by BCA Digital?	<i>"Menurut saya aman aman aja, soalnya kan setiap transaksi harus ada autentifikasi pin atau biometrik gitu. Selain itu juga setiap transaksinya tuh ada apa ya kayak record real time gitu loh. Jadi kita tahu apa yang kita lakuin di setiap transaksinya itu gitu."</i>
4.	Dapatkan anda memberikan contoh khusus, Ketika blu by BCA Digital menunjukan	<i>"Mungkin di awal awal penggunaan juga kalau itu ada tutorialnya dulu sebelum penggunaan. Selain itu fitur fiturnya kan juga banyak tapi blu bisa ngasih tutorial yang baik"</i>

	perhatian dalam memebuhi kebutuhan anda sebagai pelanggan.	<i>gitu. Setiap transaksi atau setiap aktivitas yang pengen kita lakuin tuh bisa tahu dari situ"</i>
5.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan penggunaan dan tampilan anatarmuka blu by BCA Digital?	<i>"desainnya cukup suka si, minimalis aku suka juga udah modern. Trus penempatan posisi fiturnya itu ngga bingungin jadi setiap orang yang buka aplikasi blu tuh langsung paham ini kegunaannya untuk apa, easy to use juga"</i>
6.	Seberapa tingkat kepuasan anda ketika menggunakan blu by BCA Digital?	<i>"4, Soalnya buat layanannya lumayan cepet, desainnya juga menarik, fitur yang ditawarka juga berguna"</i>
7.	Apakah yang paling anda sukai tentang menggunakan blu by BCA Digital, dan mengapa?	<i>"Walaupun tujuan utamanya buat nabung tapi aku juga bisa nabung ke bluSaving yang di pos-pos berbeda dengan tujuan berbeda"</i>
8.	Jika anda diberi kesempatan untuk memberi saran perbaikan untuk blu by BCA Digital, saran apa yang akan diberikan?	<i>"Untuk perbaikannya itu dark mode sih nurutku ya kalau misalnya belum ada. Kalau tampilannya putih biru agak silau sih"</i>

Lampiran Wawancara Dengan Pengguna blu by BCA Digital

Inisial : N9

Lama Penggunaan : 2-3 Tahun

Tujuan penggunaan : Transaksi Pembayaran

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bisakan anda menceritakan pengalaman Ketika menggunakan blu by BCA Digital dalam konsistensi dan keandalan layanan?	<i>"Jadi aku itu menggunakan blu itu fitur yang paling sering itu ada di Qris dan sama transfernya. Jadi sejauh ini aku merasa kayak layanannya itu cukup konsisten dan lancar belum pernah sih mengalami kendala waktu memindai pakai crisis terus mengirim uang ke rekening lain juga belum pernah ada kendalanya. Terus aplikasinya itu juga jarang crash, jadi kayak saldonya itu juga selalu terupdate dengan cepat setelah transaksi. Jadi gaya notifikasinya itu kan langsung muncul dia berhasil atau enggak? Jadi itu kayak bikin aku jadi merasa percaya pakai blu untuk transaksi, untuk mendukung juga sih untuk kebutuhan sehari hari yang sederhana gitu"</i>
2.	Bagaimana pengalaman anda dengan responsive layanan blu by BCA Digital saat anda membutuhkan bantuan?	<i>"Jadi aku pernah hubungi layanan bantuan blu itu haloblu jadi aku ada kendala ingin mengubah alamat pengiriman kartu debit karena ada kesalahan data waktu proses permintaan kartu. Nah ternyata dari respon dari pihak customer service nya itu cepat dan juga professional. Jadi waktu aku menjelaskan situasinya, mereka langsung memberikan instruksi yang jelas dan juga mudah diikuti."</i>

		<i>Jadi kayak proses perubahan. Alamatnya itu enggak berbelit belit, jadi kayak bisa ditangani hanya dalam satu kali percakapan. Nah yang paling aku apresiasi itu cara mereka meresponnya itu dengan sopan dan cepat. Jadi enggak perlu kayak nunggu lama jadi aku benar benar merasa kayak pelayanannya itu baik dan dari pengalamannya itu aku yakin kalau blu ini memiliki layanan bantuan yang responsif dan juga peduli sama kebutuhan pengguna”</i>
3.	Dari pengalaman anda, seberapa aman saat melakukan transaksi dengan blu by BCA Digital?	<i>“Dari pengalaman ini aku merasa keamanan blue itu baik, jadi kayak waktu melakukan transfer atau pembayaran Qris itu selalu ada verifikasi tambahan itu kayak pin sama notifikasi instan nya juga biar tau itu kayak transaksinya berhasil atau gak trus itu juga loginnya kan pakai sidik jari jadi aku kaya merasa aman pakai aplikasinya. Jenis sejauh ini kayak belum pernah ngalamin hal hal yang mencurigakan terkait akun blu yang aku pakai itu”</i>
4.	Dapatkan anda memberikan contoh khusus, Ketika blu by BCA Digital menunjukan perhatian dalam memebuhi kebutuhan anda sebagai pelanggan.	<i>“Oke jadi aku kayak paling suka itu di fitur promonya. Jadi aku kayak sering itu dapat cashback saat pakai Qris nya. Trus ada juga potongan harga yang kerjasama dengan apa layanan lainnya. Jadi kayak gampang juga pakainya kayak misalnya hanya pakai Qris aja udah pasti dia kepotong, jadi itu cukup membantu kebutuhanku. Sebagai pengguna sebagian besar ini sih yang paling aku senangi</i>

		<i>yuk waktu pakai blu. Jadi waktu awal aku hanya pakai fitur dasarnya aku merasa blu ini memberikan nilai lebih sih ke penggunanya”</i>
5.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan penggunaan dan tampilan antarmuka blu by BCA Digital?	<i>“Untuk secara tampilan menurutku blu itu sangat user friendly. Vanigasinya juga jelas jadi ga ribet aku bisa langsung dapatkan fitur transfer atau qrisnya itu tanpa harus mengeksplor terlalu lama jadi warna biru dan desainnya juga enak untuk dilihat, Jadi enggak membingungkan walaupun aku bukan pengguna berat aplikasi, tapi gampang lah pakainya gitu”</i>
6.	Seberapa tingkat kepuasan anda ketika menggunakan blu by BCA Digital?	<i>“5 deh, Suka banget pokoknya deh”</i>
7.	Apakah yang paling anda sukai tentang menggunakan blu by BCA Digital, dan mengapa?	<i>“Fitur transaksinya sih, jadi kayak fitur dasar dia kayak Qris apa transfer ke rekening lain itu, Jadi aku kayak merasa mendapatkan manfaat yang aku butuhkan karena transaksinya cepat. Jadi tidak ada gangguan juga. Jadi ini sih alasan besar untuk enggak. Apa masih pakai aplikasi ini”</i>
8.	Jika anda diberi kesempatan untuk memberi saran perbaikan untuk blu by BCA Digital, saran apa yang akan diberikan?	<i>“Tambahan notifikasi promonya mungkin”</i>

Lampiran Wawancara Dengan Pengguna blu by BCA Digital

Inisial : N10

Lama Penggunaan : >1 Tahun

Tujuan penggunaan : Transaksi sehari-hari & Menabung

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bisakan anda menceritakan pengalaman Ketika menggunakan blu by BCA Digital dalam konsistensi dan keandalan layanan?	<i>"Selama setahun ini, penggunaan blu tuh ke layanan yang ada di blu tuh udah cukup konsisten dan handal menurut pribadi ya udah oke, terus aplikasinya juga jarang ada gangguan, transaksi juga lancar seperti biasa. Kalau malam hari gw mau transaksi apapun pun juga tetap lancar gitu"</i>
2.	Bagaimana pengalaman anda dengan responsive layanan blu by BCA Digital saat anda membutuhkan bantuan?	<i>"Untuk customer service nya itu udah bagus, Dari fitur live chatnya itu respon dari blu nya tuh cepat dan solusinya jelas gitu asik solusinya ke kita gitu"</i>
3.	Dari pengalaman anda, seberapa aman saat melakukan transaksi dengan blu by BCA Digital?	<i>"Kalau untuk transaksi aman banget menurut gw pribadi, karena kan dari blu ini kan mereka ada sistem keamanan berlapis gitu kayak verifikasi face id, PIN, atau password, jadi buat transaksi buat gw aman aja sih"</i>
4.	Dapatkan anda memberikan contoh khusus, Ketika blu by BCA Digital menunjukkan perhatian dalam memebuhi kebutuhan anda sebagai pelanggan.	<i>"kadang ada edukasi sama promo gitu, jadi lebih relevan sama kebutuhan gw"</i>

5.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan penggunaan dan tampilan antarmuka blu by BCA Digital?	<i>"Secara transisi tampilan quick access ke qris, melewati tampilan home baru kemudian masuk ke fitur qris jadi terlihat seperti glitch yang terlihat seperti bug, better quick access langsung dinavigasikan menuju qris tidak melalui tampilan home page dulu, orang-orang sih ngga terlalu mempermasalahkan, tp gw yang ocd itu ganggu"</i>
6.	Seberapa tingkat kepuasan anda ketika menggunakan blu by BCA Digital?	<i>"4 aja deh"</i>
7.	Apakah yang paling anda sukai tentang menggunakan blu by BCA Digital, dan mengapa?	<i>"Keunggulan blu yang enggak ditemuin di bank lain tuh ya itu lebih ke bluSaving, bluGether Kita bisa nabung bareng itu karena kalau dari bank lain tuh belum ada"</i>
8.	Jika anda diberi kesempatan untuk memberi saran perbaikan untuk blu by BCA Digital, apa saran apa yang akan diberikan?	<i>"Lebih banyakin kerjasama sama merchant merchant, misal kayak shopee dan lain lain gitu. E-wallet juga bisa biar kita lebih gampang gitu buat kalau transaksi dari aplikasi aplikasi. Misal kayak aku mau beli tiket kereta gitu"</i>

112

[illegible]

[illegible]

indahlyn0107@gmail.com	Perempuan	21-25	Pekerja	> 1 Tahun	Transaksi	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	S	N	N	S	S	S	S	N	S	S	S	S	S	S	S	S	N	S	S	N	TS	S	TS	S	TS	S	TS	N	TS	TS	
maylindunairam16@gmail.com	Perempuan	21-25	Pekerja	1-6 Bulan	Transaksi	S	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	S	S	N	S	S	S	S	S	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	S	S	N	TS	S	TS	S	TS	N	TS	TS		
amilalindra203@gmail.com	Perempuan	21-25	Pekerja	> 1 Tahun	Menabung	S	N	N	S	S	S	N	N	S	SS	S	N	N	S	S	S	S	S	S	S	S	N	S	N	N	S	S	S	S	S	S	N	S	S	N	S	S	S	S	S	S	N	N	TS	
krisnarlanga291203@gmail.com	Laki-laki	21-25	Pelajar/Mahasiswa	1-6 Bulan	Transaksi, Menabung	S	S	S	S	S	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	S	S	N	TS	S	TS	S	TS	N	TS	TS
suaiyurn20@gmail.com	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	> 1 Tahun	Transaksi, Menabung	S	S	S	S	S	S	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	S	N	S	S	N	S	N	S	N	S	N	TS	N	S	N	S	N	TS	N	TS	N	S	N	N	TS	TS		
atika.sukma02@gmail.com	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	> 1 Tahun	Menabung	S	S	S	N	S	SS	SS	SS	SS	N	SS	SS	SS	S	S	S	S	S	S	S	S	N	N	S	N	SS	SS	S	SS	S	SS	S	S	S	N	S	S	S	S	S	N	S	N	TS	
rakatian@gmail.com	Laki-laki	26-30	Pekerja	> 2 Tahun	Transaksi, Menabung	S	SS	S	S	S	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	TS		
abim.info.com@gmail.com	Laki-laki	21-25	Pelajar/Mahasiswa	> 1 Tahun	Transaksi	S	S	S	S	SS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	TS		
herinachandra.01@gmail.com	Perempuan	21-25	Pekerja	7-12 Bulan	Transaksi	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	N	TS			
ocksephadinda@gmail.com	Perempuan	21-25	Pekerja	7-12 Bulan	Transaksi	S	N	S	S	S	S	S	N	N	S	S	N	N	S	N	N	S	S	S	S	S	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	TS		
muhbabakurriawan5@gmail.com	Laki-laki	21-25	Pelajar/Mahasiswa	> 1 Tahun	Transaksi, Menabung, Investasi	SS	SS	S	SS	SS	S	SS	SS	S	SS	SS	S	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	TS			
razylmurarr@gmail.com	Laki-laki	17-20	Pelajar/Mahasiswa	7-12 Bulan	Transaksi	S	S	S	SS	S	SS	S	N	N	S	S	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	S	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	TS		
unsallynyuriasa@gmail.com	Perempuan	21-25	Pekerja	1-6 Bulan	Transaksi	S	N	N	N	S	S	TS	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	TS		
auliamauldy184@gmail.com	Perempuan	17-20	Pelajar/Mahasiswa	1-6 Bulan	Menabung	S	S	N	SS	SS	S	SS	S	SS	N	S	SS	N	S	SS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	TS			
zendigosputra4@gmail.com	Laki-laki	21-25	Pelajar/Mahasiswa	7-12 Bulan	Transaksi	S	S	N	S	SS	N	S	SS	SS	SS	S	SS	S	SS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	TS			
andresebastian799@gmail.com	Laki-laki	21-25	Pelajar/Mahasiswa	7-12 Bulan	Transaksi	S	S	S	SS	S	N	S	SS	S	S	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	TS		
chantikadewi87@gmail.com	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	7-12 Bulan	Transaksi	SS	SS	S	S	S	S	S	SS	S	S	S	S	SS	N	SS	S	SS	S	SS	S	SS	SS	SS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	TS			
mekapancawati@gmail.com	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	7-12 Bulan	Transaksi, Menabung, Investasi	S	S	N	N	S	S	N	S	N	S	S	S	N	SS	N	S	SS	N	S	SS	N	S	N	S	N	S	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	TS			
kurniarga101@gmail.com	Laki-laki	21-25	Pekerja	7-12 Bulan	Transaksi, Menabung, Investasi	SS	SS	S	SS	SS	SS	S	S	S	S	S	S	SS	SS	S	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	S	N	TS		
dihlahasan949@gmail.com	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	> 1 Tahun	Menabung	S	S	S	N	TS	TS	N	N	S	N	N	N	S	N	TS	N	N	S	S	S	S	S	N	N	N	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	TS		
flerhanghn@gmail.com	Laki-laki	21-25	Pelajar/Mahasiswa	1-6 Bulan	Menabung	N	S	SS	S	SS	S	SS	S	SS	N	N	S	SS	S	S	N	S	S	S	S	S	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	TS		
nailarahmaas15@gmail.com	Perempuan	17-20	Pelajar/Mahasiswa	> 1 Tahun	Transaksi, Menabung	S	N	S	SS	S	S	TS	N	SS	S	SS	N	S	SS	N	S	SS	N	S	SS	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	TS		
andreprestaya632@gmail.com	Laki-laki	21-25	Pekerja	7-12 Bulan	Transaksi, Menabung	S	SS	N	S	SS	S	SS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	TS		
lintangnurama250@gmail.com	Laki-laki	>45 tahun	Pekerja	7-12 Bulan	Transaksi, Menabung	SS	SS	SS	N	SS	S	SS	N	SS	SS	SS	SS	S	S	S	SS	S	S	S	S	S	N	N	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	TS			
celcolinaa@gmail.com	Perempuan	21-25	Pekerja	> 1 Tahun	Transaksi	SS	SS	S	S	S	S	N	N	S	SS	S	N	S	S	N	S	S	S	S	S	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	TS		
ms568134@gmail.com	Laki-laki	26-30	Pekerja	> 1 Tahun	Transaksi, Menabung, Investasi	S	N	S	S	S	SS	S	N	S	SS	S	N	S	S	S	N	S	S	SS	N	S	S	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	TS			
ms690486@gmail.com	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	> 1 Tahun	Transaksi, Menabung	S	SS	S	N	SS	SS	S	S	SS	N	S	N	SS	SS	N	S	SS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	TS			
saskaputri123@gmail.com	Perempuan	26-30	Pekerja	> 1 Tahun	Transaksi, Menabung, Investasi	S	SS	SS	N	SS	S	S	N	S	SS	S	S	SS	N	S	SS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	TS		
prasetyandre399@gmail.com	Laki-laki	21-26	Pelajar/Mahasiswa	7-12 Bulan	Transaksi, Menabung	S	SS	S	SS	N	SS	S	S	S	S	S	S	SS	SS	S	S	N	SS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	TS			
allyavika@gmail.com	Perempuan	26-30	Pekerja	7-12 Bulan	Transaksi	SS	S	SS	S	SS	S	SS	SS	SS	S	SS	S	SS	S	SS	S	SS	S	SS	S	SS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	TS			
fitqhi.773@gmail.com	Laki-laki	21-25	Pelajar/Mahasiswa	7-12 Bulan	Menabung	N	SS	S	SS	N	S	N	S	S	S	S	S	S	N	SS	S	S	S	S	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	TS			
vickyamalia813@gmail.com	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	7-12 Bulan	Transaksi	S	SS	S	SS	S	SS	N	S	SS	S	SS	S	SS	S	SS	S	SS	S	SS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	TS			
gunawanpaulus248@gmail.com	Laki-laki	17-20	Pelajar/Mahasiswa	> 2 Tahun	Transaksi, Menabung, Investasi	S	SS	SS	S	SS	N	S	S	SS	N	S	SS	SS	S	SS	N	S	SS	SS	SS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	TS			
crystine.emanuella2000@gmail.com	Laki-laki	21-25	Pekerja	> 2 Tahun	Transaksi, Menabung	SS	S	SS	S	S	N	S	SS	SS	S	S	N	S	S	SS	SS	N	N	SS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	TS			
cahyantiaura125@gmail.com	Perempuan	17-20	Pelajar/Mahasiswa	1-6 Bulan	Menabung	S	S	N	SS	S	SS	S	SS	N	SS	N	S	SS	S	SS	S	SS	S	SS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	TS			
sabrinahafa9@gmail.com	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	> 2 Tahun	Menabung	S	SS	S	SS	S	SS	S	SS	S	SS	N	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	TS		
aurashafa03@gmail.com	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	7-12 Bulan	Menabung	S	S	SS	SS	SS	SS	S	SS	S	SS	S	SS	S	SS	S	SS	S	SS	S	SS	S	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	TS			
melanilauren27@gmail.com	Perempuan	21-25	Pekerja	> 1 Tahun	Transaksi	S	S	S	S	S	S	N	N	SS	SS	S	TS	S	TS	N	SS	SS	N	TS	S	N	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	TS			
uwatunkhan020302@gmail.com	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	> 1 Tahun	Transaksi	SS	S	S	SS	N	SS	S	SS	S	SS	S	SS	S	SS	N	SS	S	SS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	TS			
tyarifrahma24@gmail.com	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	> 1 Tahun	Transaksi, Menabung	S	S	S	S	N	S	SS	SS	N	SS	S	SS	N	S	N	S	SS	S	N	S	SS	S	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	TS			
andiputri177@gmail.com	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	> 1 Tahun	Transaksi	SS	N	SS	SS	S	N	SS	S	SS	S	SS	S	SS	S	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	TS			
lulusyanfah34@gmail.com	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	7-12 Bulan	Transaksi	SS	SS	S	SS	S	S	S	SS	SS	S	SS	N	SS	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	TS			
rdydvayanti27@gmail.com	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	> 1 Tahun	Transaksi, Menabung	S	S	S	S	S	S	N	SS	S	SS	S	SS	N	SS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	TS			
grputraa@gmail.com	Laki-laki	17-20	Pelajar/Mahasiswa	7-12 Bulan	Transaksi, Menabung	S	S	N	S	S	N	N	S	S	N	S	S	N	S	S	N	S	S	N	S	S	S	S	S	S																				

116

