

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI NEOBANK

DI DAERAH KHUSUS JAKARTA

MILLAH KAMALIAH GOFUR

1702520032



**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Terapan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI PEMASARAN DIGITAL

PROGRAM SARJANA TERAPAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

***ANALYSIS USER SATISFACTION OF NEOBANK
APPLICATION IN DAERAH KHUSUS JAKARTA***

MILLAH KAMALIAH GOFUR

1702520032



This thesis was written to fulfill one of the requirements to obtain a Bachelor of Applied degree from the Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta

DEPARTMENT OF APPLIED DIGITAL MARKETING

BACHELOR OF APPLIED

FACULTY OF ECONOMICS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

ABSTRAK

Sektor perbankan di Indonesia memperkenalkan inovasi baru dengan layanan virtual yang disebut sebagai bank digital. Terdapat beberapa aplikasi bank digital yang berhasil merebut pasar, salah satunya Neobank. Memahami faktor-faktor kepuasan pengguna terhadap Neobank menjadi penting bagi *platform* untuk mengembangkan strategi pemasaran yang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Neobank di Daerah Khusus Jakarta dengan menggunakan dimensi *ease of use and satisfaction, system information and arrangement, usefulness, dan intention to use*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei *cross-sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah responden berdomisili di Daerah Khusus Jakarta, responden berusia 18 tahun ke atas, dan pengguna aplikasi Neobank atau pernah menggunakan aplikasi Neobank. Penelitian ini menggunakan Roscoe dengan 120 responden. Teknik pengumpulan data melalui alat kuesioner dan mendistribusikannya melalui sosial media (Instagram dan Telegram). Data dianalisis menggunakan SPSS versi 26 untuk menganalisis uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji *mean*, uji *t*, dan uji standar deviasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *ease of use and satisfaction, system information and arrangement, usefulness, dan intention to use* memiliki hasil rata-rata di atas 2.51 yang dimana termasuk dalam kategori puas. Hal ini didukung oleh pernyataan aplikasi Neobank membantu memudahkan semua layanan transaksi secara efektif, informasi dalam aplikasi Neobank terorganisir dengan baik, pemakaian kode promo yang ditawarkan oleh aplikasi Neobank, dan aplikasi Neobank yang mudah untuk digunakan. Navigasi pada aplikasi Neobank konsisten ketika berpindah layar dan aplikasi Neobank membuat pengguna nyaman saat menggunakannya. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *ease of use and satisfaction, system information and arrangement, usefulness, dan intention to use* memiliki indikator-indikator yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi Neobank. Diharapkan dapat melibatkan sampel dari populasi di JABODETABEK, sehingga mungkin temuannya mewakili seluruh populasi di wilayah tersebut.

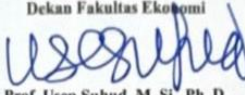
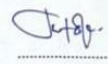



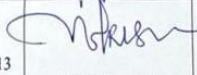
Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Neobank, Bank Digital, Kemudahan Penggunaan, Daerah Khusus Jakarta

ABSTRACT

The banking sector in Indonesia is introducing new innovations with virtual services called digital banks. Several digital bank applications have successfully captured the market, one of which is Neobank. Understanding the factors of user satisfaction with Neobank is important for the platform to develop effective marketing strategies. This study aims to analyze the user satisfaction of the Neobank application in the Special Region of Jakarta using the dimensions of ease of use and satisfaction, system information and arrangement, usefulness, and intention to use. This research uses a quantitative approach with a cross-sectional survey method. The sample in this study were respondents domiciled in the Jakarta Special Region, respondents aged 18 years and over, and users of the Neobank application or had used the Neobank application. This research uses Roscoe with 120 respondents. Data collection techniques through questionnaire tools and distribute them through social media (Instagram and Telegram). The data were analyzed using SPSS version 26 to analyze the validity test, reliability test, descriptive analysis, mean test, t test, and standard deviation test. The results showed that the dimensions of ease of use and satisfaction, system information and arrangement, usefulness, and intention to use have average results above 2.51 which are included in the satisfied category. This is supported by the Neobank application statement helps facilitate all transaction services effectively, the information in the Neobank application is well organized, the use of promo codes offered by the Neobank application, and the Neobank application is easy to use. Navigation on the Neobank application is consistent when switching screens and the Neobank application makes users comfortable when using it. The findings of this study indicate that the dimensions of ease of use and satisfaction, system information and arrangement, usefulness, and intention to use have indicators that can affect user satisfaction with the Neobank application. It is expected to involve samples from the population in JABODETABEK, so that the findings may represent the entire population in the region.

Keywords: *User Satisfaction, Neobank, Digital Bank, Ease of Use, Daerah Khusus Jakarta*

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi  <u>Prof. Usep Subud, M. Si., Ph. D.</u> NIP. 197002122008121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM NIP. 198103222023212013 (Ketua Sidang)		5 Agustus 2024
2	Agung Kresnamurti Rivai P. ST., M.M NIP. 197404162006041001 (Penguji 1)		5 Agustus 2024
3	Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D NIP. 197412212008121001 (Penguji 2)		5 Agustus 2024
4	Ika Febrilia, S.E., M.M NIP. 198702092015042001 (Pembimbing 1)		5 Agustus 2024
5	Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A NIP. 199111022022032013 (Pembimbing 2)		5 Agustus 2024
Nama : Millah Kamaliah Gofur No. Registrasi : 1702520032 Program Studi : D4 Pemasaran Digital Tanggal Lulus : 23 Juli 2024			

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 6 Agustus 2024

Yang Membuat Pernyataan



Millah Kamaliah Gofur

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Millah Kamaliah Gofur
NIM : 1702520032
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi/Prodi D4 Pemasaran Digital
Alamat email : millahkamaliah09@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Neobank di Daerah Khusus Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 8 Agustus 2024

Penulis

(Millah Kamaliah Gofur)

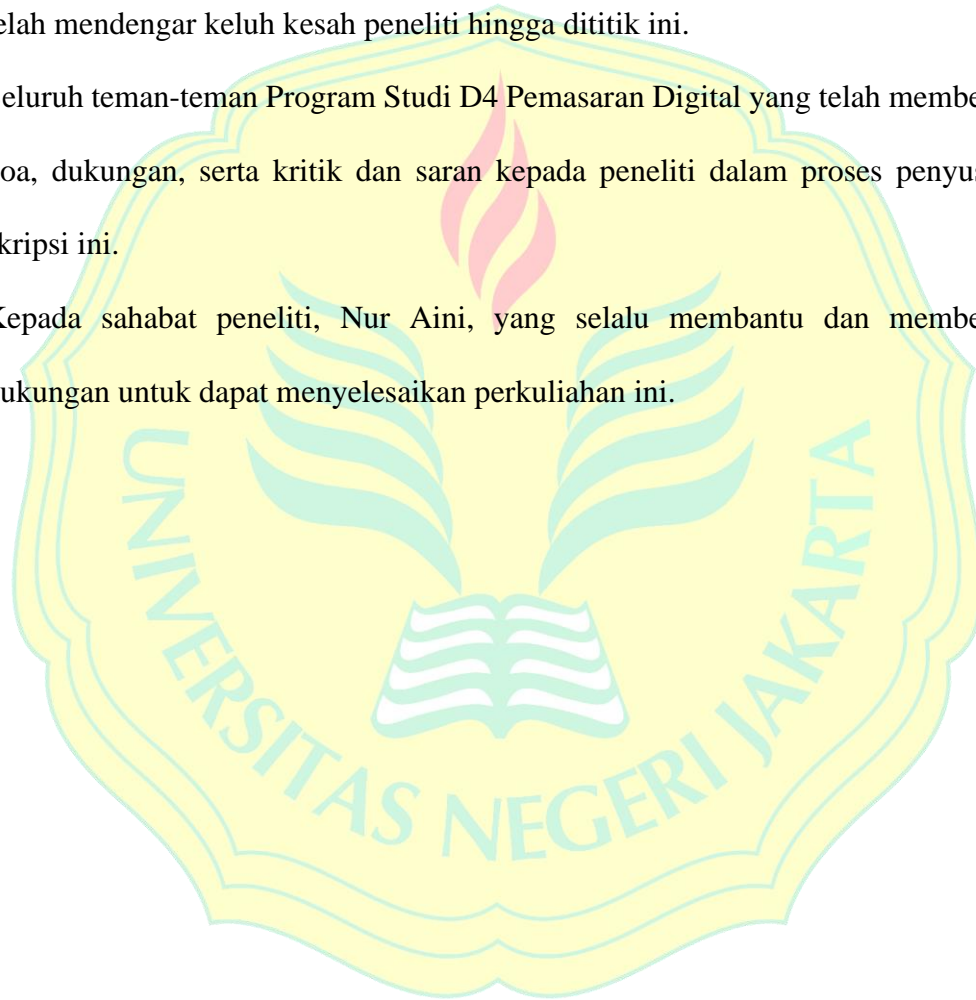
LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta petunjuk-Nya yang senantiasa melimpah sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Neobank di Daerah Khusus Jakarta”, sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana Terapan (D4) Jurusan Pemasaran Digital Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta dorongan dari berbagai pihak yang dengan ikhlas memberikan kontribusi dan motivasi. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ika Febrilia, S.E., M.M selaku dosen pembimbing pertama atas bimbingan, arahan, serta kesabaran dalam membimbing peneliti selama penyusunan skripsi ini.
2. Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A selaku dosen pembimbing kedua atas bimbingan, arahan, serta kesabaran dalam membimbing peneliti selama penyusunan skripsi ini.
3. Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D selaku Ketua Program Studi D4 Pemasaran Digital.
4. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Seluruh staff pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah menyediakan ilmu pengetahuan yang diperlukan selama peneliti menepuh pendidikan di Universitas Negeri Jakarta.

6. Kepada kedua orang tua peneliti, ayahanda Abdul Gopur dan ibunda Wahyuningsih, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup peneliti. Terima kasih atas doa, cinta, kepercayaan, dan segala bentuk yang telah diberikan, sehingga peneliti merasa terdukung disegala pilihan dan keputusan yang diambil oleh peneliti, serta tanpa lelah mendengar keluh kesah peneliti hingga dititik ini.
7. Seluruh teman-teman Program Studi D4 Pemasaran Digital yang telah memberikan doa, dukungan, serta kritik dan saran kepada peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Kepada sahabat peneliti, Nur Aini, yang selalu membantu dan memberikan dukungan untuk dapat menyelesaikan perkuliahan ini.



DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR ORISINALITAS	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pertanyaan Penelitian	14
C. Tujuan Penelitian	15
D. Manfaat Penelitian	15

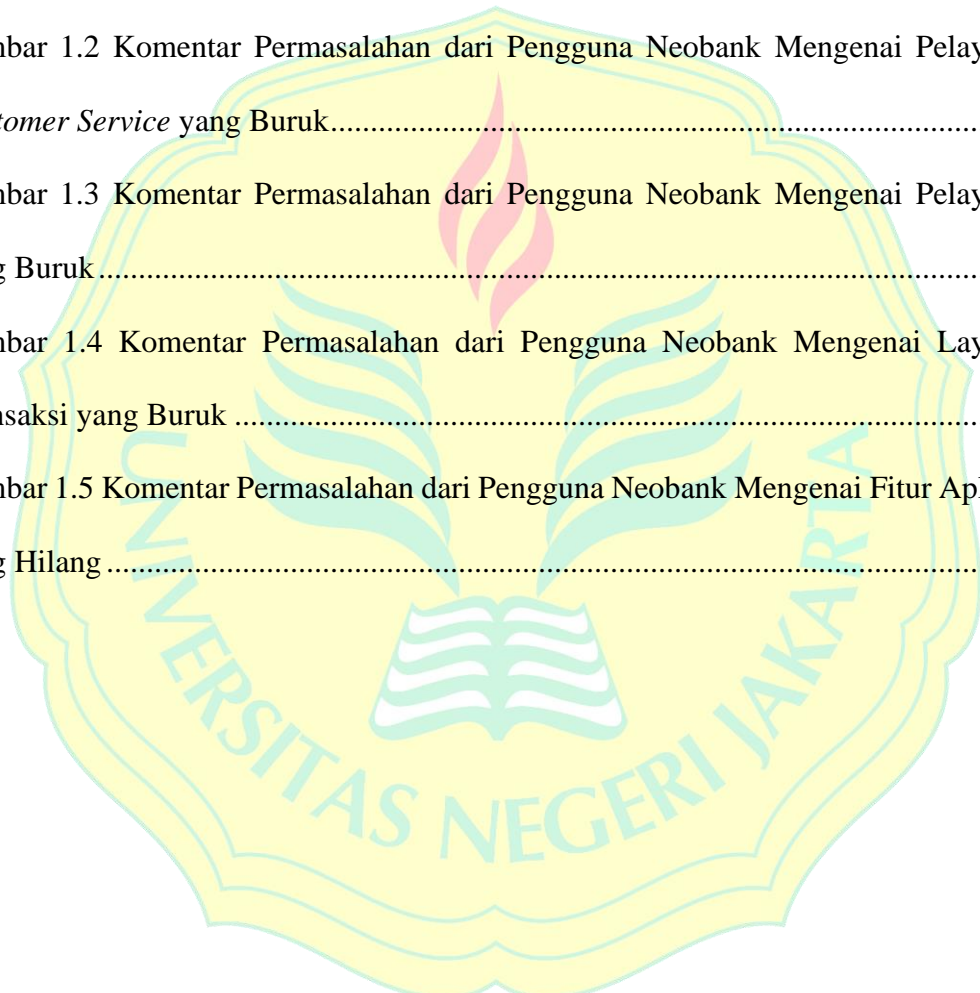
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
A. Kepuasan Pengguna	16
1. Dimensi Kepuasan Pengguna.....	18
2. Indikator Kepuasan Pengguna.....	21
B. Penelitian Terdahulu	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Tempat dan Waktu Penelitian	33
B. Desain Penelitian	33
C. Populasi dan Sampel.....	35
D. Teknik Pengumpulan Data.....	37
E. Pengembangan Instrumen.....	37
F. Uji Instrumen Penelitian	42
G. Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Deskriptif Responden.....	49
B. Uji Instrumen Penelitian.....	55
C. Hasil Analisis Deskriptif.....	57
D. Hasil Perhitungan Uji <i>Mean</i>	67

E. Hasil Perhitungan T-Value.....	73
F. Hasil Perhitungan Standar Deviasi.....	78
BAB V PENUTUP.....	83
A. Kesimpulan.....	83
B. Implikasi.....	88
C. Keterbatasan Penelitian.....	90
D. Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya.....	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	101
HASIL TURNITIN.....	113
RIWAYAT HIDUP.....	114



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Proyeksi Orang Dewasa yang Memiliki Rekening Bank Digital.....	5
Gambar 1.2 Komentar Permasalahan dari Pengguna Neobank Mengenai Pelayanan <i>Customer Service</i> yang Buruk.....	8
Gambar 1.3 Komentar Permasalahan dari Pengguna Neobank Mengenai Pelayanan yang Buruk.....	8
Gambar 1.4 Komentar Permasalahan dari Pengguna Neobank Mengenai Layanan Transaksi yang Buruk.....	9
Gambar 1.5 Komentar Permasalahan dari Pengguna Neobank Mengenai Fitur Aplikasi yang Hilang.....	10



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Aplikasi Bank Digital Paling Banyak Digunakan Masyarakat.....	7
Tabel 1.2 Persepsi Pengguna Terhadap Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Aplikasi Neobank.....	12
Tabel 1.3 Persepsi Pengguna Terhadap Informasi dan Pengaturan Sistem Aplikasi Neobank	12
Tabel 1.4 Persepsi Pengguna Terhadap Kegunaan Aplikasi Neobank	13
Tabel 1.5 Persepsi Pengguna Terhadap Niat untuk Penggunaan Aplikasi Neobank.....	13
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	39
Tabel 3.2 Bobot Penilaian <i>Likert-Type</i>	42
Tabel 3.3 Bobot Skor Kriteria Variabel	46
Tabel 3.4 Skala Interval <i>Mean</i>	48
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	51
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	54
Tabel 4.6 Uji Validitas	55

Tabel 4.7 Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Users Perceptions of Ease of Use and Satisfaction</i>	58
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Users Perceptions of System Information and Arrangement</i>	60
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Users Perceptions of Usefulness</i>	63
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Users Perceptions of Intention to Use</i>	66
Tabel 4.12 Uji <i>Mean</i> Dimensi <i>Users Perceptions of Ease of Use and Satisfaction</i>	68
Tabel 4.13 Uji <i>Mean</i> Dimensi <i>Users Perceptions of System Information and Arrangement</i>	69
Tabel 4.14 Uji <i>Mean</i> Dimensi <i>Users Perceptions of Usefulness</i>	71
Tabel 4.15 Uji <i>Mean</i> Dimensi <i>Users Perceptions of Intention to Use</i>	72
Tabel 4.16 Perhitungan <i>T-Value</i> pada Dimensi <i>Users Perceptions of Ease of Use and Satisfaction</i>	74
Tabel 4.17 Perhitungan <i>T-Value</i> pada Dimensi <i>Users Perceptions of System Information and Arrangement</i>	75
Tabel 4.18 Perhitungan <i>T-Value</i> pada Dimensi <i>Users Perceptions of Usefulness</i>	76
Tabel 4.19 Perhitungan <i>T-Value</i> pada Dimensi <i>Users Perceptions of Intention to Use</i>	77
Tabel 4.20 Standar Deviasi pada Dimensi <i>Users Perceptions of Ease of Use and Satisfaction</i>	78

Tabel 4.21 Standar Deviasi pada Dimensi *Users Perceptions of System Information and Arrangement*..... 79

Tabel 4.22 Standar Deviasi pada Dimensi *Users Perceptions of Usefulness* 80

Tabel 4.23 Standar Deviasi pada Dimensi *Users Perceptions of Intention to Use*..... 81



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	101
Lampiran 2 Tabulasi Kuesioner.....	108
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas.....	110
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	112

