

ANALISIS PENGARUH FITUR PRODUK, *DESIGN USER INTERFACE (UI)*, DAN *DESIGN USER EXPERIENCE (UX)* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA LAYANAN *MOBILE BANKING* (STUDI KASUS: SUPERBANK)

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

FANNY AULIA PUTRI

1211001073

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2025**

ANALISIS PENGARUH FITUR PRODUK, *DESIGN USER INTERFACE (UI)*, DAN *DESIGN USER EXPERIENCE (UX)* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA LAYANAN *MOBILE BANKING* (STUDI KASUS: SUPERBANK)

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen**



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

FANNY AULIA PUTRI

1211001073


**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Fanny Aulia Putri

NIM : 1211001073

Tanda Tangan : 

Tanggal : 05 Maret 2025


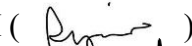

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Fanny Aulia Putri
NIM : 1211001073
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Fitur Produk, *Design User Interface (UI)*, dan *Design User Experience (UX)* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada Layanan *Mobile Banking* (Studi Kasus: Superbank)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Holila Hatta, S.Pd., MM ()
Penguji 1 : Ir. Aurino Rilman A. Djamaris, MM ()
Penguji 2 : Dominica A. Widyastuti, SE.MM ()
Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 05 Maret 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “Analisis Pengaruh Fitur Produk, *Design User Interface* (UI), dan *Design User Experience* (UX) Terhadap Customer Satisfaction Pada Layanan *Mobile Banking* (Studi Kasus: Superbank)” dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

Penyusunan skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan baik ini Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan dan kekuatan tak terkira kepada pembimbing sehingga menyelesaikan segala hal dengan baik
2. Prof. Dr. Dudi Rudianto, SE., MSi. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.
3. Prof. M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bakrie.
4. Ibu Holila Hatta, S. Pd., M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi yang berharga selama proses penyusunan skripsi ini berlangsung.
5. Bapak Ir. Ir. Aurino Rilman A. Djamaris, MM. selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan masukan dan bimbingan dengan baik pada penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Dominica A. Widyastuti, SE.MM selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan masukan dengan baik pada penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Eva Neswita (Ibu sekaligus kepala keluarga) yang selalu memberikan dukungan, cinta, semangat dan doa kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Terimakasih ma, sekarang selangkah lebih dekat menuju sarjana.

8. Ghina Jelita (Adik) yang selalu mengingatkan dan memberikan dukungan moral, doa, semangat yang tiada henti kepada Penulis selama penyusunan skripsi ini berlangsung.
9. Teman-teman MTH (Arap, Dias, Joseph, Mahira, dan Ratu) yang telah menemani Penulis selama perkuliahan dan perantauan ini. Terimakasih untuk segala suka dukanya, sukses selalu gais.
10. Teman seperjuangan penulisan skripsi saya Eliyana Agustin dan Selvin Gulo yang selalu menemani, memberikan semangat, dukungan kepada Penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dari awal hingga akhir.
11. Teman-teman Kerang Waring (Adinda, Eliyana, Eliza, dan Raihan) makasih banyak sudah bersedia menemani awal-awal masa perkuliahan hingga saat ini. Senang bertemu kalian.
12. Teman magang yang menyemangati penulis dan memberikan arahan penulisan skripsi yang baik.
13. Playlist Juicy Luicy yang selalu menemani penulis saat menyusun skripsi.
14. Divisi Account Management khususnya mentor Penulis yang bersedia memberikan *insight* kepada penulis.
15. Seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang turut membantu dan memberikan dukungan moral selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh karena itu, Penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan dapat menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut di bidang yang sama.

Akhir kata, semoga karya ini dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi pengembangan ilmu pengetahuan lebih.

Jakarta, 05 Maret 2025



(Fanny Aulia Putri)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fanny Aulia Putri
NIM : 1211001073
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

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

“Analisis Pengaruh Fitur Produk, *Design User Interface* (UI), dan *Design User Experience* (UX) Terhadap *Customer Satisfaction* Pada Layanan *Mobile Banking* (Studi Kasus: Superbank)” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 05 Maret 2025

Yang menyatakan



(Fanny Aulia Putri)

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan teknologi, penggunaan layanan mobile banking semakin meningkat karena memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengakses layanan keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana fitur produk, desain antarmuka (UI), dan pengalaman pengguna (UX) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam layanan mobile banking Superbank. Pendekatan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik survei melalui kuesioner yang disebarakan kepada pengguna aktif Superbank.

Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur produk, desain UI, dan desain UX memiliki hubungan yang signifikan serta memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Antarmuka yang intuitif serta fitur yang beragam menjadi faktor utama dalam meningkatkan pengalaman pengguna. Temuan ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi Superbank dalam merancang strategi peningkatan layanan mobile banking untuk mempertahankan pelanggan serta meningkatkan daya saing dalam industri perbankan digital.

Kata Kunci: Mobile Banking, Fitur Produk, Antarmuka Pengguna, Pengalaman Pengguna, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

With technological advancements, the adoption of mobile banking services continues to grow as it offers convenience for users in managing financial transactions. This study aims to examine the extent to which product features, User Interface (UI) design, and User Experience (UX) design influence customer satisfaction in Superbank's mobile banking services. A quantitative approach was employed, utilizing a survey method through questionnaires distributed to active users of Superbank.

The data were analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS software. The findings reveal that product features, UI design, and UX design have a significant and positive impact on customer satisfaction. An intuitive interface and a diverse range of features play a crucial role in enhancing the user experience. These results are expected to provide insights for Superbank in developing strategies to improve mobile banking services, strengthen customer retention, and enhance its competitive position in the digital banking sector.

Keywords: Mobile Banking, Product Features, User Interface, User Experience, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Expectation-Confirmation Theory (ECT)	10
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i>	11
2.1.3 Fitur Produk.....	13
2.1.4 <i>Design User Interface (UI)</i>	15
2.1.5 <i>Design User Experience (UX)</i>	17
2.1.6 <i>Mobile Banking</i>	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.2.1 Pengaruh Fitur Produk terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	21
2.2.2 Pengaruh <i>Design UI/UX</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	22
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Desain Penelitian.....	28
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
3.2.1 Populasi.....	28
3.2.2 Sampel.....	28
3.3 Operasional Variabel Penelitian	30
3.3.1 Variabel Independen (X)	30
3.3.2 Variabel Dependen (Y)	31
3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.4.1 Sumber Data.....	36
3.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.5 Teknik Analisis Data	37
3.6 Uji Kualitas Data.....	37
3.6.1 Uji Validitas	37

3.6.2	Uji Reliabilitas	38
3.7	Teknik Analisis Data	39
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	39
3.7.2	Uji Regresi Logistik Multinomial	39
3.7.3	Uji Kebaikan Model (<i>Goodness of Fit</i>).....	39
3.7.5	Analisis dan Uji Hipotesis	40
3.8	Korelasi Spearman.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		42
4.1	Gambaran Umum Penelitian	42
4.1.1	Profil dan Sejarah Superbank	42
4.2	Gambaran Umum Responden	43
4.3	Hasil Analisis Data	44
4.3.1	<i>Pre-Test</i>	44
4.1.1.1	Uji Validitas <i>Pre-Test</i>	45
4.1.1.2	Uji Reliabilitas <i>Pre-test</i>	46
4.1.2	Uji Validitas	47
4.1.3	Uji Reliabilitas	48
4.1.4	Analisis Deskriptif.....	49
4.1.4.1	Analisis Deskriptif Variabel Fitur Produk (X1)	49
4.1.4.2	Analisis Deskriptif Variabel <i>Design User Interface</i> (X2)	50
4.1.4.3	Analisis Deskriptif Variabel <i>Design User Experience</i> (X3).....	51
4.1.4.4	Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i> (Y)	53
4.1.5	Analisis Uji Regresi Logistik Multinomial.....	54
4.1.5.1	Uji Kebaikan Model (<i>Goodness of Fit Test</i>)	54
4.1.6	Uji Koefisien Determinasi	55
4.1.7	<i>Parameter Estimates</i> (Wald)	55
4.1.8	Uji Parsial (Uji T).....	56
4.1.9	Uji F (Simultan).....	57
4.2	Analisis Korelasi <i>Spearman</i>	58
4.4	Pembahasan.....	60
4.4.1	Pengaruh Fitur Produk terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	60
4.4.2	Pengaruh <i>Design User Interface</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	61
4.4.3	Pengaruh <i>Design User Experience</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		64

5.1	Kesimpulan.....	64
5.2	Saran	65
	LAMPIRAN.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data Alasan Utama Penggunaan Media Sosial di Indonesia	1
Gambar 2. Tampilan Aplikasi Mobile Banking Superbank.....	5
Gambar 3. Ulasan Pengguna Mobile Banking Superbank dari Play Store.....	6
Gambar 4. Kerangka Penelitian	27

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu, Penulis, Judul, Variabel, dan Hasil Penelitian	22
Tabel 2. Operasional Variabel Penelitian.....	31
Tabel 3. Karakteristik Responden, Kategori, Jumlah, dan Persentase.....	43
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Pre-Test.....	45
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Pre-test	46
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Data Keseluruhan	47
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Data Keseluruhan.....	48
Tabel 8. Tanggapan Responden Variabel Fitur Produk (X1).....	49
Tabel 9. Tanggapan Responden Variabel Design User Interface (X2).....	50
Tabel 10. Tanggapan Responden Variabel Design User Experience (X3).....	51
Tabel 11. Tanggapan Responden Variabel Customer Satisfaction (Y)	53
Tabel 12. Hasil Uji Goodness of Fit	54
Tabel 13. Hasil Uji Koefisien Determinasi	55
Tabel 14. Hasil Uji Parameter Estimates	56
Tabel 15. Hasil Uji T	57
Tabel 16. Hasil Uji F	58
Tabel 17. Hasil Uji Korelasi Spearman Fitur Produk.....	58
Tabel 18. Hasil Uji Korelasi Spearman Design User Interface (UI)	59
Tabel 19. Hasil Uji Korelasi Spearman Design User Experience.....	60