

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI NEOBANK

DI DAERAH KHUSUS JAKARTA

MILLAH KAMALIAH GOFUR

1702520032



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

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

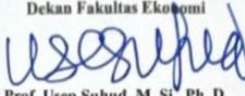
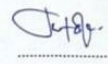



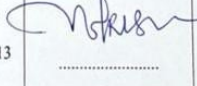
BACHELOR OF APPLIED

FACULTY OF ECONOMICS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

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 PERSETUJUAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung M, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Surel fe@unj.ac.id - www.fe.unj.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ika Febrilia, S.E., M.M
NIP/NIDK : 198702092015042001
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing I

Nama : Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A
NIP/NIDK : 199111022022032013
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing II

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Millah Kamaliah Gofur
No. Registrasi : 1702520032
Program Studi : D4 Pemasaran Digital
Judul Proposal Penelitian : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Neobank di Daerah Khusus Jakarta

untuk mengikuti Sidang Skripsi

Jakarta, 18 Juli 2024

Dosen Pembimbing I

Ika Febrilia, S.E., M.M
198702092015042001

Dosen Pembimbing II

Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A
199111022022032013

Mengetahui,
Koord. Program Studi D4 Pemasaran
Digital

Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D
197412212008121001

Keterangan:

1. Formulir harus diketik
2. Tanda tangan harus asli

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 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.

