

PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* PENGGUNA APLIKASI SEABANK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA GENERASI Z DI JABODETABEK

**BAGOES CAHYO ALYADIANSYAH
H2401201125**



**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

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

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Customer Experience* Pengguna Aplikasi SeaBank Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Generasi Z di Jabodetabek”** adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber Informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir proposal penelitian ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dan karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, 26 Desember 2024

Bagoes Cahyo Alyadiansyah
NIM. H2401201125

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



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

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

ABSTRAK

BAGOES CAHYO ALYADIANSYAH. Pengaruh *Customer Experience* Pengguna Aplikasi SeaBank Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Generasi Z di Jabodetabek. Dibimbing oleh HARDIANA WIDYASTUTI.

Jumlah nasabah yang membuka rekening meningkat sebagai hasil dari transformasi bank digital, dan masyarakat menjadi lebih tertarik untuk menggunakan layanan perbankan online. Provinsi DKI Jakarta dan Jawa Barat, misalnya, memiliki nasabah terbanyak pada tahun 2022. Bank digital seperti ini membutuhkan strategi pemasaran yang kuat untuk menarik perhatian masyarakat. Salah satu cara untuk mempertahankan kesetiaan pelanggan adalah melalui pengalaman pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi karakteristik pelanggan SeaBank dan menganalisis pengaruh *Customer Experience* SeaBank terhadap loyalitas pelanggan. Data yang digunakan merupakan data primer dan sekunder dengan metode analisis Regresi Linear Berganda yang dilaksanakan pada Mei – Juni 2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Customer Experience* berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan SeaBank.

Kata Kunci: Bank digital, *Customer experience*, Generasi Z, Loyalitas Pelanggan, SeaBank

ABSTRACT

BAGOES CAHYO ALYADIANSYAH. The Effect of SeaBank Application User Customer Experience on Customer Loyalty in Generation Z in Jabodetabek. Supervised by HARDIANA WIDYASTUTI.

The number of customers opening accounts is increasing as a result of this digital bank transformation, and people are becoming more interested in using online banking services. DKI Jakarta and West Java provinces, for example, have the most customers by 2022. A digital bank like it needs a strong marketing strategy to attract people's attention. One way to maintain customer loyalty is through customer experience. The purpose of this study is to identify the characteristics of SeaBank customers and analyze the effect of SeaBank Customer Experience on customer loyalty. The data used are primary and secondary data with the SEM-PLS analysis method which was carried out in May - June 2024. The results showed that Customer Experience has a significant effect on SeaBank customer loyalty.

Keywords: Digital bank, Customer experience, Generation Z, Customer Loyalty, SeaBank



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

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

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2024
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* PENGGUNA APLIKASI SEABANK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA GENERASI Z DI JABODETABEK

BAGOES CAHYO ALYADIANSYAH

Skripsi
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi
pada
Departemen Manajemen

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

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

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

1. Prof. Dr. Ir. Jono M. Munandar, M.Sc
2. Dr. Indra Refipal Sembiring, S.E., M.M

Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Experience* Pengguna Aplikasi SeaBank Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Generasi Z di Jabodetabek

Nama : Bagoes Cahyo Alyadiansyah

NIM : H2401201125

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing:
Hardiana Widyastuti, S.Hut., M.M



Diketahui oleh

Ketua Departemen Manajemen:
Dr. Eko Ruddy Cahyadi, S.Hut., M.M
NIP 197812132006041001



Tanggal Ujian:
30 Oktober 2024

Tanggal Lulus:

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Mei 2024 sampai bulan Oktober 2024 ini ialah Manajemen Pemasaran, dengan judul “Pengaruh *Customer Experience* Pengguna Aplikasi SeaBank terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Generasi Z di Jabodetabek”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada para pembimbing, Hardiana Widyastuti, S.Hut., M.M yang telah membimbing dan banyak memberi saran. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pembimbing akademik, moderator seminar, dan penguji luar komisi pembimbing. Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada semua pihak yang membantu dan mendukung penyelesaian karya ilmiah ini, yaitu :

1. Ibu Hardiana Widyastuti, S.Hut., M.M, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta saran selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
2. Seluruh dosen dan staf di Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen IPB yang telah membimbing, memfasilitasi, mendoakan dan memberikan ilmunya selama masa studi penulis.
3. Kedua Orangtua, Bapak Achmad Alim Asriadi dan Ibu Yayuk Arnawati, Saudara kandung Wahyu Dwi Kuncoro Adi, yang selalu memberikan doa dan dukungan yang tidak pernah putus kepada penulis yang membuat penulis selalu bersyukur telah memiliki keluarga yang luar biasa.
4. Teman-teman terdekat penulis, Tri, Radit, Naufal, dan Izzul yang selalu memotivasi, membantu, mendengarkan, dan mendukung penulis dalam proses penyusunan skripsi
5. Teman-teman penulis Yogi, Edly, Rangga, Fisnu, Wildan, Ryan, Boya, Yusuf, Nazwa dan teman-teman lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang selalu mendukung, menemani dan memberikan saran kepada penulis untuk tetap semangat mengerjakan karya ilmiah ini
6. Semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan bantuan dalam proses pengerjaan skripsi dari awal hingga akhir

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, 26 Desember 2024

Bagoes Cahyo Alyadiansyah

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	ix
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
1.5 Ruang Lingkup	4
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Customer Experience	5
2.2 Loyalitas Pelanggan	6
2.3 Pengaruh <i>customer experience</i> terhadap loyalitas pelanggan	7
2.4 Penelitian Terdahulu	7
2. 5 Hipotesis	11
III METODE	13
3.1 Bagan Alir	13
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	14
3.3 Jenis dan Sumber Data	14
3.4 Metode Penarikan Sampel dan Jumlah Sampel	14
3.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data	14
3.5.1 Uji Validitas	14
3.5.2 Uji Reliabilitas	15
3.5.3 Analisis Deskriptif	15
3.5.4 Uji Normalitas	15
3.5.5 Uji Linearitas	15
3.5.6 Uji Heteroskedastisitas	16
3.5.7 Analisis Regresi Linear Berganda	16



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

IV HASIL DAN PEMBAHASAN	20
4.1 Gambaran Umum	20
4.2 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	21
4.2.1 Uji Validitas	21
4.2.1 Uji Reliabilitas	22
4.3 Hasil Analisis Deskriptif	22
4.4 Karakteristik Customer Experience	23
4.5 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	25
4.6 Hasil Uji Normalitas	26
4.7 Hasil Uji Linearitas	26
4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	26
4.9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	27
4.9.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	27
4.9.2 Hasil Uji T	30
4.9.3 Hasil Uji Simultan (Uji F)	31
4.9.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	32
4.10 Implikasi Manajerial	34
V SIMPULAN DAN SARAN	36
5.1 Simpulan	36
5.2 Saran	37
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN	41
RIWAYAT HIDUP	52

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

DAFTAR TABEL

1	Penelitian terdahulu	7
2	Definisi Oprasional Customer Experience	17
3	Definisi Oprasional Loyalitas Pelanggan	19
4	Karakteristik Responden	22
5	Karakteristik Customer Experience	23
6	Karakteristik Loyalitas Pelanggan	25
7	Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov	26
8	Hasil Uji Linearitas	26
9	Hasil Uji Glejser	26
10	Hasil Uji Regresi Linear Berganda Repeat	27
11	Hasil Uji Regresi Linear Berganda Retention	28
12	Hasil Uji Regresi Linear Berganda Referral	29
13	Hasil Uji T Repeat	30
14	Hasil Uji T Retention	30
15	Hasil Uji Referral	30
16	Hasil Uji F Repeat	31
17	Hasil Uji F Retention	31
18	Hasil Uji F Referral	31
19	Hasil Uji Koefisien Determinasi Repeat	32
20	Hasil Uji Koefisien Determinasi Retention	32
21	Hasil Uji Koefisien Determinasi Referral	32

DAFTAR GAMBAR

1	Grafik jumlah penduduk di Indonesia berdasarkan generasi 2020.	1
2	Grafik jumlah nasabah bank per-provinsi 2022	2
3	Grafik Jumlah Pengguna Aktif Harian Bank Digital	3
4	Model penelitian	12
5	Kerangka Pemikiran Penelitian	13
6	Fitur Aplikasi Seabank	21

DAFTAR LAMPIRAN

1	Hasil Uji Validitas	42
2	Hasil Uji Reliabilitas	43