

PENGARUH PENGALAMAN PENGGUNA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN GENERASI Y DAN Z DALAM PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* JAGO SYARIAH

RAFIFAH RISMAWATI



**DEPARTEMEN ILMU EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

- 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.

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Pengalaman Pengguna terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Generasi Y dan Z dalam Penggunaan *Mobile banking* Jago Syariah” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. 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 skripsi ini.

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

Bogor, Juli 2025

Rafifah Rismawati
H5401211037

- 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ABSTRAK

RAFIFAH RISMAWATI. Pengaruh Pengalaman Pengguna terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Generasi Y dan Z dalam Penggunaan *Mobile banking* Jago Syariah. Dibimbing oleh M. IQBAL IRFANY.

Peningkatan penetrasi *digital banking* menekankan pentingnya pemahaman terhadap pengalaman pengguna (*User Experience/UX*), khususnya pada layanan keuangan syariah seperti Jago Syariah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh UX terhadap kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction/CS*) dan loyalitas pelanggan (*Customer Loyalty/CL*) pada pengguna Generasi Y dan Z di wilayah Jabodetabek. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik *Structural Equation Modeling Partial Least Squares* (SEM-PLS), berdasarkan data dari 203 responden aktif pengguna Jago Syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa UX berpengaruh positif dan signifikan terhadap CS dan CL, serta CS juga berpengaruh signifikan terhadap CL. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan UX tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga memperkuat loyalitas pelanggan secara tidak langsung. Implikasi praktis dari penelitian ini mendorong pengembangan antarmuka dan fitur aplikasi syariah yang lebih responsif, intuitif, dan sesuai dengan nilai-nilai pengguna muda Muslim guna mendorong adopsi dan retensi layanan keuangan syariah.

Kata kunci: jago syariah, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, *mobile banking*, pengalaman pengguna

ABSTRACT

RAFIFAH RISMAWATI. Pengaruh Pengalaman Pengguna terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Generasi Y dan Z dalam Penggunaan *Mobile banking* Jago Syariah. Supervised by M. IQBAL IRFANY.

The increasing penetration of digital banking highlights the importance of understanding User Experience (UX), particularly in Islamic financial services such as Jago Syariah mobile banking. This study aims to examine the influence of UX on Customer Satisfaction (CS) and Customer Loyalty (CL) among Generation Y and Z users in the Greater Jakarta area. A quantitative method was applied using Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM-PLS) with data collected from 203 active Jago Syariah users. The results indicate that UX has a positive and significant effect on both CS and CL, while CS also significantly affects CL. These findings suggest that improving UX not only enhances satisfaction but also indirectly strengthens customer loyalty. The practical implication of this study encourages the development of more responsive, intuitive, and Sharia-compliant mobile features tailored to the values of young Muslim users, promoting wider adoption and sustained use of Islamic digital financial services.

Keywords: customer loyalty, customer satisfaction, jago syariah, mobile banking, user experience

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 2025
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 PENGALAMAN PENGGUNA TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN GENERASI Y DAN Z
DALAM PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* JAGO SYARIAH**

RAFIFAH RISMAWATI

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Ilmu Ekonomi Syariah

**DEPARTEMEN ILMU EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@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.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

- 1 Dr. Ir. Resfa Fitri M.P.L.St.
- 2 Muhammad Nur Faaiz F. Achsani., S.E., M.Sc.



@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.

Judul Skripsi : Pengaruh Pengalaman Pengguna terhadap Kepuasan dan Loyalitas
Pelanggan Generasi Y dan Z dalam Penggunaan Mobile banking
Jago Syariah

Nama : Rafifah Rismawati
NIM : H5401211037

Disetujui oleh

Pembimbing :
Dr.Rer.Pol M. Iqbal Irfany, S.E M.App.Ec.
NIP 202103198203231001

Diketahui oleh

Ketua Departemen Ilmu Ekonomi Syariah:
Dr. Khalifah Muhamad Ali, S.Hut, M.Si.
NIP 198603102013031001

Tanggal Ujian:
04 Juli 2025

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah *subhanaahu wa ta'ala* atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah dengan judul “Pengaruh Pengalaman Pengguna terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Generasi Y dan Z dalam Penggunaan *Mobile banking* Jago Syariah”. Penulis menyadari bahwa selesainya karya ilmiah ini tidak terlepas dari doa, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak.

Ucapan terima kasih yang tulus dan sedalam-dalamnya penulis ucapkan untuk beberapa pihak berikut:

1. Orang tua penulis, Wawan A.R. dan Riksawati, Kakak Riski dan Adek Rahayu serta keluarga yang telah memberikan dukungan dan do'a selama proses penyusunan skripsi.
2. Dr.Rer.Pol M. Iqbal Irfany, S.E M.App.Ec. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, arahan, dan motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan baik.
3. Mutiara Probokawuryan, SE, MMgt(Econ) selaku dosen *reviewer* seminar proposal, sekaligus dosen penguji sidang skripsi utama saya, yaitu Dr. Ir. Resfa Fitri M.P.L.St., dan juga Muhammad Nur Faaiz F. Achsani., S.E., M.Sc. selaku dosen penguji Komisi Pendidikan yang telah memberikan masukan dan arahan yang sangat berarti dalam penyusunan dan penyempurnaan skripsi ini.
4. Sahabat terdekat, Lathuf, Ifdha, Adekku Luthfi & Zahra, Kakaku Camilla, Suci & Kak Dhira, dan teman-teman thalabul 'ilm lainnya, yang selalu *support*, banyak mendo'akan dalam proses penyusunan skripsi.
5. Teman-teman LPQ, terkhusus BPH LPQ 45 H (Lisa, Diva, Anin, Nara, dan Rasyid) yang selalu *support*, mendoakan, selama proses penyusunan skripsi.
6. Teman-teman Faheema Academy, terkhusus Mba Nindy, Mba Uri, Mba Afifah, Naila, dll., yang sudah memberikan *support*, do'a, dan semangat.
7. Teman-teman *fast track* Eksyar, terkhusus ciwi-ciwi (Afifah, Fatim, Puputs, Hanif, Wuls) dan mba/mas, yang sudah memberikan dorongan, *support*, yang luar biasa, sehingga penulis lebih semangat.
8. Teman-teman Eksyar, terkusus (Afifah (lagi) Ummi (Aliyah), Hikmah, Uly, Sasa, Cyril, Mba Tasya, Fely, Athaya, dan Syifa yang selalu *support*, memberikan saran dan semangat, sehingga saya bisa terus bertahan mengerjakan skripsi ini sampai akhir.
9. Mba Yumna, selaku Komdik S2 Eksyar, Mba Muti & Pak Faiz selaku Komdik S1 Eksyar, yang sudah sangat sabar untuk saya repoti bertanya ini itu, sehingga saya bisa sidang pada waktu yang tepat.
10. Teman-teman satu bimbingan Pak Iqbal, yang selalu setia menemani dan menyemangati satu sama lain.

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

Bogor, Juli 2025

Rafifah Rismawati

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 ISI

DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR	ii
DAFTAR LAMPIRAN	ii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	8
1.4 Manfaat	8
1.5 Ruang Lingkup	8
II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 <i>Expectation Confirmation Model</i> (ECM)	9
2.2 <i>User Experience</i> (UX)	10
2.3 <i>Customer Satisfaction</i> (CS)	12
2.4 <i>Customer Loyalty</i> (CL)	14
2.5 <i>Mobile Banking</i>	15
2.6 Bank Jago Syariah	15
2.7 Generasi Y dan Z	20
2.8 Penelitian Terdahulu	21
2.9 Hipotesis Penelitian	24
2.10 Kerangka Penelitian	25
III METODE	26
3.1 Waktu dan Tempat	26
3.2 Jenis dan Sumber Data	26
3.3 Metode Penentuan Sampel	26
3.4 Metode Pengolahan Data	27
3.5 Definisi Operasional Variabel	32
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	34
4.2 Karakteristik Responden	34
4.3 Hasil Analisis Deskriptif	37
4.4 Uji Validitas dan Reabilitas	42
4.4 Evaluasi Model Stuktural	45
V SIMPULAN DAN SARAN	48
5.1 Simpulan	48
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	55
RIWAYAT HIDUP	75

DAFTAR TABEL

1.1	Tujuh bank digital dengan aset terbesar di Indonesia	3
2.1	Perbedaan jago dan jago syariah	16
2.2	Penelitian terdahulu	21
3.1	Skala likert	28
3.2	Rentang skala analisis deskriptif	28
3.3	Kriteria penilaian model pada SEM-PLS	31
3.4	Definisi operasional variabel	32
4.1	Karakteristik responden pengguna <i>Mobile banking</i> jago syariah	34
4.2	Kriteria tanggapan responden terhadap UX	37
4.3	Kriteria tanggapan responden terhadap CS	39
4.4	Kriteria tanggapan responden terhadap CL	40
4.5	Hasil Pengujian AVE (<i>Average Variance Extracted</i>)	43
4.6	Nilai <i>Fornell Larcker Criterion</i>	43
4.7	Uji HTMT	44
4.8	Hasil uji <i>composite reliability</i>	44
4.9	Uji koefisien determinasi	45
4.10	Uji F Square	45
4.11	Uji hipotesis	46

DAFTAR GAMBAR

1.1	Tingkat penetrasi pengguna internet di indonesia 2018-2024	1
1.2	Transaksi pertumbuhan ekonomi digital Indonesia 2018-2024	2
1.3	Pertumbuhan transaksi perbankan digital september 2024	2
1.4	<i>Market share</i> perbankan syariah 2024	5
1.5	Permasalahan UX <i>Mobile banking</i> jago syariah	7
2.1	Model <i>Expectation Confirmation Model</i> (ECM)	9
2.2	Struktur <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	11
2.3	Tampilan <i>Mobile banking</i> Jago Syariah	16
2.4	Akad <i>wadiah yad dhamanah</i> dan <i>mudharabah mutlaqah</i>	18
2.5	Produk jago syariah	19
2.6	Model penelitian	24
2.7	Kerangka pemikiran	25
3.1	<i>Path model</i>	30
4.1	Model <i>loading factor model</i>	42
4.2	Hasil analisis <i>bootstrapping</i>	46

LAMPIRAN

1	Hasil uji validitas	56
2	Nilai <i>cross loading</i>	57
3	Kuesioner penelitian	58