



ANALISIS *USER EXPERIENCE* DAN *USER SATISFACTION* PADA PENGGUNA *SUPERAPPS* BYOND BY BSI AREA JAKARTA

PRITY NUR AISAH



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
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.



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis *User Experience* dan *User Satisfaction* pada Pengguna *Superapps* BYOND by BSI Area Jakarta” 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

Prity Nur Aisah
NIM H2401211037

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

PRITY NUR AISAH. Analisis *User Experience* dan *User Satisfaction* pada Pengguna *Superapps* BYOND by BSI Area Jakarta. Dibimbing oleh HARDIANA WIDYASTUTI.

Indonesia menempati peringkat ke-enam sebagai negara dengan jumlah pengguna *smartphone* terbanyak di dunia, dengan total mencapai 73 juta pengguna. Kondisi ini mendorong percepatan transformasi digital di berbagai sektor, termasuk industri perbankan. Sebagai bagian dari strategi penguatan layanan digital, Bank Syariah Indonesia (BSI) meluncurkan aplikasi *Superapps* BYOND by BSI yang mengintegrasikan layanan finansial, sosial, dan spiritual. Inisiatif ini hadir sebagai pengembangan lanjutan dari BSI Mobile untuk memberikan pengalaman digital yang lebih komprehensif kepada pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna (*user experience*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap *Superapps* BYOND by BSI di wilayah Jakarta, dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ), *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS). Hasil penelitian terhadap 175 responden, menunjukkan bahwa seluruh dimensi pengalaman pengguna memperoleh impresi positif di atas 0,8. Lebih lanjut, tingkat kesesuaian kinerja yaitu sebesar 94% dan nilai CSI sebesar 78,68%, yang tergolong dalam kategori memuaskan. Selanjutnya, analisis SEM-PLS menunjukkan bahwa seluruh dimensi *user experience* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*. Secara parsial, dimensi *attractiveness*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *Superapps* BYOND by BSI.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna, *Mobile Banking*, Pengalaman Pengguna, Perbankan Digital, *Superapps* BYOND by BSI.



ABSTRACT

PRITY NUR AISAH. *Analysis of User Experience and User Satisfaction of the Superapps BYOND by BSI in Jakarta Area.* Supervised by HARDIANA WIDYASTUTI.

Indonesia ranks sixth as the country with the highest number of smartphone users in the world, with a total of 73 million users. This condition encourages the acceleration of digital transformation in various sectors, including the banking industry. As part of its strategy to strengthen digital services, Bank Syariah Indonesia (BSI) launched the BYOND by BSI superapps application that integrates financial, social and spiritual services. This initiative comes as an advanced development of BSI Mobile to provide users with a more comprehensive digital experience. This study aims to analyze user experience and user satisfaction with the BYOND by BSI app in the Jakarta area, using the User Experience Questionnaire (UEQ), Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), and Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) methods. The results of the study involving 175 respondents, showed that all dimensions of user experience obtained positive impressions above 0.8, with a performance fit level of 94% and a CSI value of 78.68%, which is classified as satisfactory. Furthermore, SEM-PLS analysis shows that all dimensions of user experience simultaneously have a significant effect on user satisfaction. Partially, the dimensions of attractiveness, efficiency, dependability, stimulation, and novelty have a positive and significant effect on user satisfaction of Superapps BYOND by BSI.

Keywords: *Digital Banking, Mobile Banking , Superapps BYOND by BSI , User Experience, User Satisfaction.*



@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.



@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.

© 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.



ANALISIS *USER EXPERIENCE* DAN *USER SATISFACTION* PADA PENGGUNA *SUPERAPPS BYOND* by BSI AREA JAKARTA

PRITY NUR AISAH

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Manajemen

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
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. Prof. Dr. Ir. Ma'mun, M.S., M.Ec.
2. Dr. Erlin Trisyulianti, S.T.P., M.Si.



Judul Skripsi : Analisis *User Experience* dan *User Satisfaction* pada Pengguna
Superapps BYOND by BSI Area Jakarta

Nama : Prity Nur Aisah
NIM : H2401211037

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Hardiana Widyastuti, S.Hut., M.M.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Dr. Eko Ruddy Cahyadi, S.Hut., M.M.
NIP 197812132006041000



Tanggal Ujian:
(2 Juli 2025)

Tanggal Lulus:
(tanggal penandatanganan oleh Dekan Fakultas
Ekonomi dan Manajemen)



@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.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Februari 2025 sampai bulan Mei 2025 ini ialah manajemen pemasaran, dengan judul “Analisis *User Experience* dan *User Satisfaction* pada Pengguna *Superapps* BYOND by BSI Area Jakarta”.

Penulis menyadari dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mendapatkan karena motivasi dan dukungan dari berbagai pihak sehingga dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih mendalam kepada:

1. Ibu Hardiana Widyatuti, S.Hut, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan arahan selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
2. PT Bank Syariah Indonesia KCP Depok Margonda yang memberikan saya kesempatan mengetahui lebih dalam mengenai BSI sehingga menemukan topik relevan untuk diangkat menjadi tugas akhir, serta tak lupa para marketer hebat yang memberikan dukungan selama penyusunan skripsi.
3. Tim *Project Risk, Portfolio, and Counterparty Risk* Pertamina Gas Negara atas motivasi dan dukungan penuh yang diberikan selama penulis menjalani magang dan menyelesaikan skripsi.
4. Kedua orang tua penulis, Bapak Anang Rifanto dan Ibu Nunuk Fatmawati, serta keluarga besar yang memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan berupa materil maupun non-materil untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Sahabat terdekat penulis, yang selalu setia menemani selama proses penyusunan skripsi. Terima kasih atas dukungan mental yang terus menguatkan, kesediaan menjadi teman diskusi, serta telinga yang selalu siap mendengarkan setiap keluh kesah.
6. Teman-teman Manajemen 58 yang telah kebersamai perjalanan penulis dalam belajar dan bertumbuh selama menempuh 4 tahun masa perkuliahan
7. Teman-teman Himasurya 58, yang menjadi tempat pulang, rumah sebagai tempat revisi, dan diskusi skripsi ini.
8. Teman-teman ‘Pejuang IP4’ yang menjadi teman belajar, penyemangat dan teman *survive* selama empat tahun perjalanan perkuliahan di Manajemen.
9. Diri sendiri karena sudah bisa bertahan dan berusaha hingga di titik ini.

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

Bogor, Juli 2025

Prity Nur Aisah



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	6
1.4 Manfaat	6
1.5 Ruang Lingkup	6
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Manajemen Pemasaran	7
2.2 Pengalaman Pengguna (<i>User Experience</i>)	7
2.3 Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	8
2.4 Aplikasi Mobile (<i>Mobile Application</i>)	9
2.5 <i>Mobile Banking</i>	10
2.6 Penelitian Terdahulu	11
2.7 Hipotesis Penelitian	13
III METODE	15
3.1 Kerangka Penelitian	15
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	16
3.3 Jenis dan Sumber Data	16
3.4 Teknik Penarikan Sampel	17
3.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data	17
3.6 Variabel Operasional	27
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Umum <i>Supperapps</i> BYOND by BSI	29
4.2 Karakteristik Pengguna <i>Superapps</i> BYOND by BSI	32
4.3 Pengalaman Pengguna dengan <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	37
4.4 Kepentingan dan Kinerja <i>Superapps</i> BYOND by BSI	41
4.5 Tingkat Kepuasan Pengguna <i>Superapps</i> BYOND by BSI	47
4.6 Pengaruh <i>User Experience</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	48
4.7 Implikasi Manajerial	58
V SIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Simpulan	69
5.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	77
Riwayat Hidup	95



DAFTAR TABEL

1	Penelitian terdahulu	11
2	Ukuran sampel minimum metode akar kuadrat terbalik	17
3	Indikator Item UEQ	19
4	Interval Indeks Tingkat Kepuasan	23
5	Indikator Penelitian CSI dan IPA	24
6	Kriteria Penilaian PLS	26
7	Variabel Operasional	27
8	Hasil Analisis Karakteristik Responden	33
9	Hasil Uji Reliabilitas	37
10	Hasil analisis mean dan varian UEQ	38
11	Hasil uji benchmark	39
12	Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan	41
13	Pengelompokan Atribut <i>Importance Performance Analysis</i>	46
14	Hasil Perhitungan CSI	47
15	Nilai <i>Average Variance Extraxted</i> (AVE)	50
16	Nilai HTMT	51
17	Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's alpha</i>	52
18	Nilai <i>R-square</i> (R^2)	53
19	Nilai <i>Path Coefficient</i>	54
20	Hasil Uji Simultan (Uji F)	58
21	Implikasi Manajerial Berdasarkan Metode UEQ, IPA, dan SEM	63

DAFTAR GAMBAR

1	Diagram proporsi individu yang memiliki telepon genggam	1
2	Bank syariah yang paling banyak digunakan di Indonesia pada tahun 2023	2
3	Mobile banking yang paling diminati warga RI tahun 2024	3
4	Model Penelitian	13
5	Kerangka Penelitian	15
6	Skala struktur pengukuran UEQ	19
7	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) <i>Cartesius Diagram</i>	21
8	<i>Superapps</i> BYOND by BSI	29
9	Rata-rata Hasil Pengukuran Aspek Kebaruan	39
10	Diagram <i>Benchmark</i> UEQ BYOND by BSI	41
11	Diagram Kartesius Skor Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan	43
12	Outer Model Setelah dilakukan analisis <i>Convergent Validity</i>	50
13	Hasil Analisis <i>Bootstrapping</i>	53
14	Implikasi Manajerial Akhir	66



DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuisisioner Penelitian	78
2	Tabel Hasil Uji Validitas	88
3	Tabel Hasil Uji Reliabilitas	91
4	Nilai <i>Cross Loading</i> Setiap Indikator	94

- 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.