

ABSTRAK

Pengaruh Pengalaman Pengguna Aplikasi DIGI BJB terhadap Kepuasan Nasabah
Pegawai Negeri Sipil di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten
Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya

Oleh:

Faisal Ferdiansah

233404140

Pembimbing I : Agi Rosyadi

Pembimbing II : Ali Subrata

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pengalaman pengguna (*user experience*) dalam penggunaan aplikasi DIGI BJB yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Meskipun aplikasi DIGI BJB dirancang untuk memberikan kemudahan dalam bertransaksi, pengguna masih mengalami beberapa kendala yang dialami pengguna, seperti kesulitan memahami fitur, proses login, gangguan sistem, dan transaksi yang berjalan lambat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengalaman pengguna aplikasi DIGI BJB terhadap kepuasan nasabah Pegawai Negeri Sipil di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 82 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, kemudian dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pengguna aplikasi DIGI BJB berada pada kategori baik dengan persentase sebesar 71,48%, sedangkan kepuasan nasabah berada pada kategori baik dengan persentase sebesar 68,97%. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa pengalaman pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$). Selain itu, hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengalaman pengguna memberikan kontribusi sebesar 84,1% terhadap kepuasan nasabah, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengalaman pengguna aplikasi DIGI BJB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Pegawai Negeri Sipil di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya.

Kata Kunci: Pengalaman Pengguna, Kepuasan Nasabah, DIGI BJB.

ABSTRACT

The Effect of DIGI BJB Application User Experience on Customer Satisfaction of Civil Servant Customers at PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Ciawi Tasikmalaya Sub-Branch Office

By:

Faisal Ferdiansah

233404140

Guide I : Agi Rosyadi

Guide II : Ali Subrata

This study was motivated by the importance of user experience in using the DIGI BJB application, as it may influence customer satisfaction. Although the DIGI BJB application is designed to facilitate banking transactions, users still experience several problems, such as difficulty understanding the applications's features, login issues, system errors, and slow transaction processes. This study aimed to analyze the effect of the DIGI BJB application's user experience on the satisfaction of Civil Servant customers at PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Ciawi Tasikmalaya Sub-Branch Office. This study employed a quantitative method with descriptive and verificative approaches. The data were collected by distributing questionnaires to 82 respondents selected using a purposive sampling technique and were analyzed using IBM SPSS Statistics 27. The results showed that the user experience of the DIGI BJB application was categorized as good, with a percentage of 71.48%, while customer satisfaction was also categorized as good, with a percentage of 68.97%. The hypothesis testing indicated that user experience had a positive and significant effect on customer satisfaction, with a significance value of 0.000 (<0.05). Furthermore, the coefficient of determination showed that user experience contributed 84.1% to customer satisfaction, while the remaining 15.9% was influenced by other factors not examined in this study. Based on the findings, it can be concluded that the user experience of the DIGI BJB application has a positive and significant effect on the satisfaction of Civil Servant customers at PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Ciawi Tasikmalaya Sub-Branch Office.

Keywords: User Experience, Customer Satisfaction, DIGI BJB.