

**PENGARUH DESAIN *USER INTERFACE* (UI) DAN *USER EXPERIENCE*
(UX) PADA APLIKASI DOMPET DIGITAL SYARIAH TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA DENGAN PERSEPSI KEMUDAHAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(STUDI KASUS PADA PENGGUNA LINKAJA SYARIAH)**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA
EKONOMI**

OLEH:

MUHAMMAD ALMAS JAUHARI HARIS
NIM. 20108030018

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2024

**PENGARUH DESAIN *USER INTERFACE* (UI) DAN *USER EXPERIENCE*
(UX) PADA APLIKASI DOMPET DIGITAL SYARIAH TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA DENGAN PERSEPSI KEMUDAHAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(STUDI KASUS PADA PENGGUNA LINKAJA SYARIAH)**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA
EKONOMI**

OLEH:

MUHAMMAD ALMAS JAUHARI HARIS
NIM. 20108030018

DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI:

MUHFATUN, S.E.I, M.E.I
NIP. 19890919 201503 2 009

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-987/Un.02/DEB/PP.00.9/07/2024

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH DESAIN USER INTERFACE (UI) DAN USER EXPERIENCE (UX) PADA APLIKASI DOMPET DIGITAL SYARIAH TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN PERSEPSI KEMUDAHAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA PENGGUNA LINKAJA SYARIAH)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHAMMAD ALMAS JAUHARI HARIS
Nomor Induk Mahasiswa : 20108030018
Telah diujikan pada : Selasa, 02 Juli 2024
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Muhtiatun, S.E.I., M.E.I.
SIGNED

Valid ID: 66912b7206784



Penguji I

Izra Berakon, M.Sc.
SIGNED

Valid ID: 668fd1514368f



Penguji II

Hilmy Baroroh, S.E.I., M.E.K
SIGNED

Valid ID: 6690eeea4522c



Yogyakarta, 02 Juli 2024
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 66949f7038af4

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Muhammad Almas Jauhari Haris

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa tugas akhir saudara:

Nama : Muhammad Almas Jauhari Haris

NIM : 20108030018

Judul : **“Pengaruh Desain *User Interface* dan *User Experience* pada Aplikasi Dompot Digital Syariah Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Persepsi Kemudahan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pengguna Linkaja Syariah)”**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/Program Studi Manajemen Keuangan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 20 Mei 2024

Pembimbing,



Muhfiatun, S.E.I, M.E.I
NIP. 19890919 201503 2 009

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Muhammad Almas Jauhari Haris

NIM : 20108030018

Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “**Pengaruh Desain *User Interface* dan *User Experience* pada Aplikasi Dompot Digital Syariah Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Persepsi Kemudahan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pengguna Linkaja Syariah)**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri dan bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan dibuat bodynote serta daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan pada karya ini, maka tanggungjawab ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 20 Mei 2024

Penyusun,



Muhammad Almas Jauhari Haris
Muhammad Almas Jauhari Haris
NIM. 20108030018

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademika UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Almas Jauhari Haris

NIM : 20108030018

Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

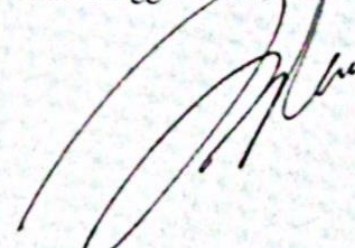
“Pengaruh Desain *User Interface* dan *User Experience* pada Aplikasi Dompot Digital Syariah Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Persepsi Kemudahan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pengguna Linkaja Syariah)”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas *Royalty Non Exclusive* ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Yogyakarta

Pada Tanggal 20 Mei 2024



Muhammad Almas Jauhari Haris
NIM. 20108030018

HALAMAN MOTO

“Kalau mau menunggu sampai kita siap,
kita akan menghabiskan sisa hidup kita
hanya untuk menunggu”



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmannirrahim

Alhamdulillah segala syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia rahmat dan kesempatan sehingga penyusun dapat menyelesaikan tugas akhir dengan segala kekurangan. Serta *shalawat* salam tak lupa saya ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membuka ilmu pengetahuan.

Saya persembahkan karya ilmiah ini kepada:

Kedua orang tua saya, Bapak dan Ibu yang telah membiayai pendidikan dan memotivasi saya agar terus semangat untuk menyelesaikan masa studi saya. Kemudian teruntuk seluruh keluarga besar, para guru dan teman-teman yang telah berperan dalam proses saya hingga sampai titik ini.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi kata-kata arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	ša'	Š	S (dengan titik di atas)
ج	Jīm	J	Je
ح	Hâ'	Ĥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha'	Kh	K dan h
د	Dāl	D	De
ذ	Žāl	Ž	Z (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Za'	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
سین	Syīn	Sy	Es dan ye
ص	Sâd	Ş	Es (dengan titik di bawah)

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ض	Dâd	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Tâ'	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Zâ'	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'Aīn	‘	Koma terbalik ke atas
غ	Gāīn	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	'el
م	Mīm	M	'em
ن	Nūn	N	'en
و	Wāwu	W	W
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap Karena *Syaddah* ditulis rangkap

Huruf Arab	Keterangan	Huruf Latin
مُتَعَدِّدَةٌ	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عِدَّةٌ	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. *Ta' Marbutâh* di akhir kata

Semua ta' marbutah ditulis dengan h, baik berada pada kata tunggal atau berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang "al"). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

Huruf Arab	Keterangan	Huruf Latin
حِكْمَةٌ	Ditulis	<i>ḥikmah</i>
جِزْيَةٌ	Ditulis	<i>Jizyah</i>
كَرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ	Ditulis	<i>Karāmah al-auliya'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

---َ---	Fathah	Ditulis	A
---ِ---	Kasrah	Ditulis	I
---ُ---	Dammah	Ditulis	U
فَعَلَ	Fathah	Ditulis	<i>Fa'ala</i>
ذَكَرَ	Kasrah	Ditulis	<i>Zukira</i>
يَذْهَبُ	Dammah	Ditulis	<i>Yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

Huruf Arab	Keterangan	Huruf Latin
1. fathah + alif	Ditulis	A
جَاهِلِيَّةٌ	Ditulis	<i>Jahiliyyah</i>
2. fathah + ya" mati	Ditulis	A

تنسى	Ditulis	<i>Tansa</i>
3. kasrah + ya" mati	Ditulis	I
كريم	Ditulis	<i>Karim</i>
4. dhammah + wawu mati	Ditulis	U
فروض	Ditulis	<i>Furud</i>

F. Vokal Rangkap

Huruf Arab	Keterangan	Huruf Latin
1. fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
بينكم	Ditulis	<i>Bainakm</i>
2. fathah + wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan

Apostof

Huruf Arab	Keterangan	Huruf Latin
أنتم	Ditulis	<i>A'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>U'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>La'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti huruf qamariyyah maka ditulis menggunakan huruf awal “al”

Huruf Arab	Keterangan	Huruf Latin
القرآن	Ditulis	<i>Al-Quran</i>
القياس	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti huruf Syamsiyyah maka ditulis sesuai dengan huruf pertama Syamsiyyah tersebut

Huruf Arab	Keterangan	Huruf Latin
السَّمَاء	Ditulis	<i>As-sama'</i>
الشمس	Ditulis	<i>Asy-syams</i>

I. Penyusunan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Huruf Arab	Keterangan	Huruf Latin
ذوي الفروض	Ditulis	<i>Zawi al-furud</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayahnya sehingga penyusun dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Sholawat serta salam penyusun haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang senantiasa kita harapkan syafaatnya pada hari kiamat.

Penelitian ini merupakan tugas akhir pada Program Studi Manajemen Keuangan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Meskipun dalam penyusunan skripsi ini banyak mengalami kendala dan kekurangan, itu semata-mata karena keterbatasan penyusun. Penyusun sangat berterima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungan baik berupa moral, materiil maupun spiritual sehingga penyusunan skripsi dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penyusun ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, MA. Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Dr. H. M. Yazid Afandi, S.Ag., M.Ag. selaku Ketua Program Studi Manajemen Keuangan Syariah sekaligus selaku Dosen Penasihat Akademik yang selalu memberikan bimbingan dan motivasi selama perkuliahan dan penyusunan tugas akhir ini.
4. Ibu Muhfiatun, S.E.I, M.E.I selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa memberikan arahan, nasihat, masukan, saran, dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Bapak Wahyu Suko selaku Dosen Praktikum Pasar Modal Syariah yang telah memberikan bimbingan dan arahan mengenai data penelitian ini.
6. Bapak Rizky Umar Al Hashfi, S.E.I., M.Sc., yang sudah memberikan bimbingan dalam pengolahan data skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Keuangan Syariah Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan selama perkuliahan.

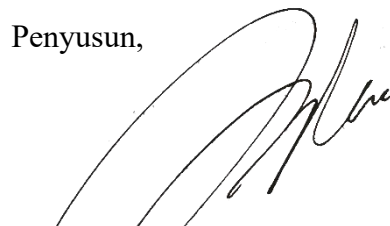
8. Seluruh pegawai dan staf tata usaha program studi maupun Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
9. Orang tuaku tercinta, Ayah dan Umi yang tiada kenal lelah berjuang demi kesuksesan putranya, yang selalu memberikan bimbingan, dorongan, dan tak lupa doa yang tak henti-hentinya beliau panjatkan kehadirat Allah SWT agar putranya meraih kesuksesan.
10. Seluruh teman Program Studi Manajemen Keuangan Syariah yang telah memberikan bantuan, mendukung, memberikan semangat dan do'a kepada penulis. Semoga pertemuan di perkuliahan menjadikan kenangan yang tak terlupakan
11. Seluruh pihak yang telah memberikan do'a, dukungan dan ikut serta terlibat dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT selalu memberikan keberkahan dan menjadikan amal sholeh atas segala kebaikan selama ini. Akhir kata, penyusun berharap skripsi ini menjadi sesuatu yang bermanfaat bagi semua pihak. Amin

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 20 Mei 2024

Penyusun,



Muhammad Almas Jauhari Haris
NIM. 20108030018

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
HALAMAN MOTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
ABSTRAK	xx
ABSTRACT	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Sistematika Pembahasan	12
BAB II LANDASAN TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA	14
A. Landasan Teori	14
B. Penelitian Terdahulu	34
C. Pengembangan Hipotesis	40
D. Kerangka Teoritis	44
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Jenis Penelitian	45
B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel	45

C. Populasi dan Sampel	49
D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	50
E. Metode Analisis Data	51
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	56
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	56
B. Analisa Deskriptif	57
C. Analisis Statistik Deskriptif	61
D. Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Penelitian	62
E. Hasil Penelitian	66
F. Pembahasan	78
BAB V PENUTUP	85
A. Kesimpulan	85
B. Keterbatasan Penelitian	87
C. Implikasi dan Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	100

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	47
Tabel 3. 2 Skala Likert	51
Tabel 4. 1 Analisis Statistik Deskriptif.....	62
Tabel 4. 2 Analisis Responden Variabel UI.....	63
Tabel 4. 3 Analisis Responden Variabel UX	64
Tabel 4. 4 Analisis Responden Variabel <i>Satisfaction</i>	65
Tabel 4. 5 Analisis Responden Variabel Persepsi Kemudahan	65
Tabel 4. 6 Uji Reabilitas.....	71
Tabel 4. 7 Uji Validitas Konvergen dengan <i>Loading Factor</i>	67
Tabel 4. 8 Uji Validitas Konvergen dengan <i>Average Variance Extracted</i>	68
Tabel 4. 9 Uji Validitas Diskriminan dengan <i>Cross Loading</i>	69
Tabel 4. 10 Hasil Uji <i>R-Square</i>	72
Tabel 4. 11 Hasil Uji <i>Q-Square</i>	73
Tabel 4. 12 Hasil Uji <i>Multicolleniariry</i>	74
Tabel 4. 13 Hasil Uji <i>Coefficients dirrect Effect</i>	77
Tabel 4. 14 Hasil Uji <i>Coefficients Indirrect Effect</i>	77

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pengguna Dompot Digital di Indonesia.....	4
Gambar 1. 2 Pengguna LinkAja Syariah di Indonesia.....	6
Gambar 1. 3 <i>User Interface</i> Linkaja Syariah	7
Gambar 2. 1 Model Teori TAM.....	16
Gambar 2. 2 D&M Is Success Model	18
Gambar 2. 3 Kerangka Teoritis	44
Gambar 4. 1 Persentase Jenis Kelamin Responden	58
Gambar 4. 2 Usia Responden.....	59
Gambar 4. 3 Domisili Responden.....	60
Gambar 4. 4 Profesi Responden.....	61
Gambar 4. 5 Hasil Uji Hipotesis	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	100
Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian	102
Lampiran 3 Jumlah Poin Kuisisioner.....	106
Lampiran 4 Hasil Uji Reabilitas.....	106
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Konvergen dengan <i>Loading Factor</i>	106
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Konvergen dengan <i>Average Variance Extracted</i>	107
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Diskriminan dengan <i>Cross Loading</i>	107
Lampiran 8 Hasil Uji <i>R-Square</i>	107
Lampiran 9 Hasil Uji <i>Q-Square</i>	107
Lampiran 10 Hasil Uji <i>Multicolleniarity</i>	108
Lampiran 11 Hasil Uji <i>Coefficients Dirrect Effect</i>	108
Lampiran 12 Hasil Uji <i>Coefficients Indirrect Effect</i>	108
Lampiran 13 Biodata Penulis	109



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh desain *user interface* dan *user experience* pada sebuah aplikasi serta tingkat persepsi kemudahan aplikasi terhadap kepuasan pengguna dompet digital Linkaja Syariah. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*, dengan jumlah 150 sampel. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan *partial least square structural equation modeling* (SEM-PLS). Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dari variabel *user interface* dan *user experience* terhadap kepuasan pengguna dompet digital Linkaja Syariah. Kemudian variabel *user interface* dan *user experience* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna melalui persepsi kemudahan sebagai variabel mediasi.

Kata kunci: *user interface*, *user experience*, persepsi kemudahan, kepuasan pengguna.



ABSTRACT

This research aims to determine the influence of user interface design and user experience on an application as well as the level of perceived ease of application on user satisfaction with the Linkaja Syariah digital wallet. The sampling technique used was purposive sampling, with a total of 150 samples. The data analysis method in this research uses partial least squares structural equation modeling (SEM-PLS). The results of the analysis in this research show a positive and significant influence of the user interface and user experience variables on user satisfaction with the Linkaja Syariah digital wallet. Then the user interface and user experience variables also have a positive and significant effect on user satisfaction through perceived ease as an mediating variable.

Keywords: user interface, user experience, perceived ease of use, user satisfaction.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Secara global, tingkat kecanggihan digital semakin tumbuh cepat. Hal ini juga mencakup sektor keuangan, yang dikenal sebagai ekonomi digital. Ekonomi digital merujuk pada implementasi internet sebagai wadah komunikasi dalam melibatkan proses ekonomi, produksi, serta perdagangan barang dan jasa. Dengan kata lain, ekonomi digital mencakup pemanfaatan teknologi internet untuk memfasilitasi interaksi ekonomi dan aktivitas bisnis secara efisien.

Indonesia sendiri termasuk dalam daftar peringkat negara yang memiliki tingkat pengguna internet sangat tinggi, yang berpotensi memberikan kontribusi signifikan terhadap kemajuan ekonomi digital. Selain dampak ekonomisnya, peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia juga memiliki pengaruh pada berbagai sisi kehidupan dan kebudayaan. Meningkatnya jumlah serta perkembangan pemakai layanan jaringan telekomunikasi di tanah air turut mempermudah pelaksanaan aktivitas sehari-hari. Menurut *Internet World Stats* pada tahun 2022, Indonesia mencatat jumlah pengguna internet sebanyak 212,35 juta, sementara jumlah keseluruhan penduduk Indonesia diestimasikan mencapai 278,26 juta jiwa. Fenomena ini diperkirakan membawa efek positif berupa naiknya transaksi di sektor finansial teknologi di Indonesia (Chrismastianto, 2017).

Perubahan teknologi membuka ruang kesempatan kepada berbagai sektor usaha, tak terkecuali bidang keuangan, guna mentransformasi metode konvensional menuju bentuk pelayanan digital yang inovatif dan memudahkan akses. Pemanfaatan media *online* dalam menyediakan fasilitas tersebut membawa peningkatan daya guna bagi pemakainya, yang tercermin dalam penghematan waktu, tenaga, dan biaya. Dengan demikian, transformasi ini tidak hanya menciptakan solusi yang lebih modern, tetapi juga memberikan keuntungan nyata dalam hal efisiensi operasional.

Fintech di Indonesia telah mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Peningkatan cakupan penyelenggara *fintech* yang sudah mendapatkan izin operasional disertai pertumbuhan angka transaksional publik menciptakan peluang untuk penyedia layanan *fintech* yang menyediakan beragam fitur layanan keuangan digital. Fenomena demikian selaras oleh upaya kolaborasi antara Bank Indonesia (BI) dan pihak pemerintah untuk mewujudkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang telah dimulai sejak 14 Agustus 2014. Maksud dari kolaborasi ini adalah menciptakan suatu mekanisme penyelesaian transaksi yang aman, efisien, dan lancar, sehingga dapat menunjang kinerja sistem keuangan nasional yang efektif dan efisien. Selain itu, upaya tersebut bertujuan untuk mendorong penggunaan pembayaran non tunai melalui pemanfaatan dompet digital, dengan harapan dapat menggalakkan serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam transaksi keuangan tanpa uang tunai (Ar-Rasyid dkk., 2020).

Dompot digital adalah sebuah aplikasi atau layanan dompet elektronik yang dirancang untuk mempermudah akses masyarakat dalam melakukan transaksi antar pengguna. Fungsinya meliputi kemampuan untuk mentransfer uang kepada teman atau individu di sekitar, melakukan pembayaran barang dan jasa dengan membatasi jumlah uang yang tersedia dalam aplikasi. Seiring dengan kemajuan teknologi yang semakin canggih, masyarakat kini dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan dompet digital untuk melakukan transaksi pembayaran baik secara *online* maupun *offline*. Fenomena ini mencerminkan bagaimana teknologi memberikan kontribusi positif terhadap kemudahan akses dan efisiensi dalam kegiatan keuangan sehari-hari bagi masyarakat (Abrilia, 2020).

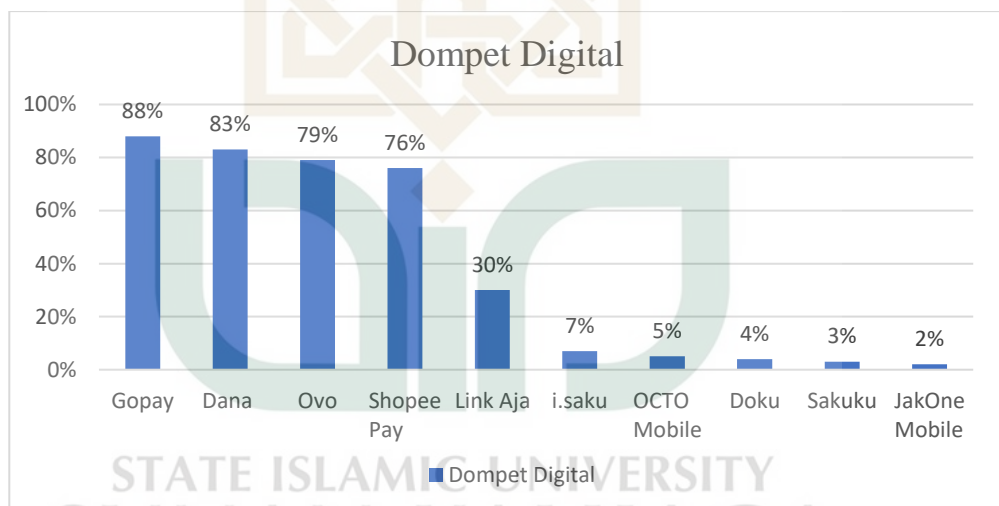
Islam memandang teknologi sebagai sesuatu yang tidak dilarang selama tidak bertentangan dengan ajaran agama. Dalam konteks ini, Al-Quran mengungkapkan bahwa manusia dianggap sebagai khalifah di bumi, dan Allah menugaskan manusia untuk mengelola dan memanfaatkan sumber daya dengan baik. Berdasarkan Firman Allah SWT:

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ¹

Dengan demikian, penggunaan teknologi yang sejalan dengan ajaran Islam tidak hanya dapat meningkatkan kenyamanan fisik, tetapi juga memberikan kemudahan dalam mencapai kebaikan moral dan spiritual bagi individu dan masyarakat.

¹ Artinya : "Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu" (al- Baqarah 2: 185)

Secara global, angka pemakaian dompet digital kian meroket. Bahkan, kini ada beragam jenis aplikasi dompet digital dimana setiap transaksi dapat dilakukan tanpa harus menggunakan kartu. Bank Indonesia pun mendorong masyarakat supaya mulai beralih ke dompet digital (Bank Indonesia, 2022). Fungsi dompet digital memiliki keunggulan secara praktis karena dianggap lebih efisien untuk digunakan. Berdasarkan survei pada Populix (2022), setidaknya terdapat sepuluh macam dompet digital populer di kalangan penduduk Indonesia: Dana, Gopay, ShopeePay, Ovo, LinkAja, i.saku, OCTO Mobile, Doku, Sakuku, dan JakOne Mobile.



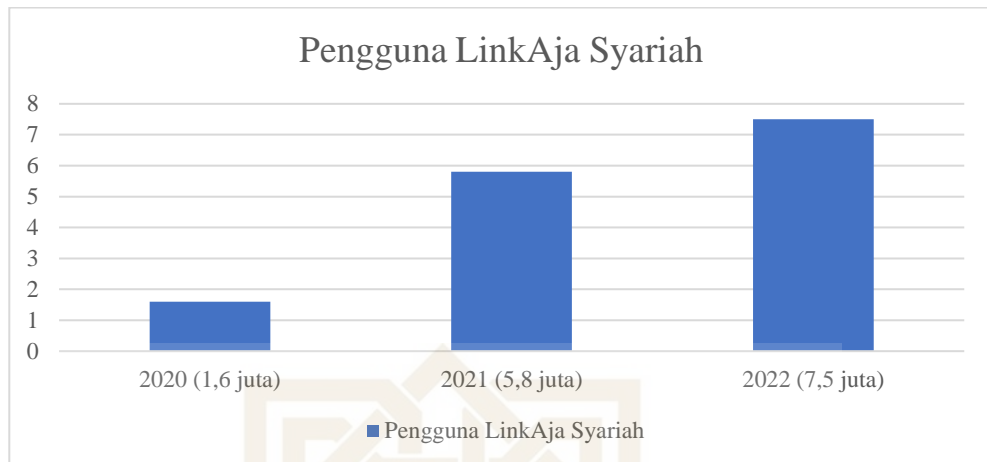
Gambar 1. 1 Pengguna Dompet Digital di Indonesia

Sumber: (infopopulix.co)

Melalui riset oleh Populix (2022), Gopay tercatat sebagai dompet digital teratas dan paling dominan dipakai. Gopay meraih tingkat penguasaan pangsa pasar terbesar yakni 88%, disusul dengan DANA 83%, OVO 79%, ShopeePay 76%, LinkAja 30%, i.saku 7%, OCTO Mobile 5%, Sakuku 4%, dan JackMobile 2%. LinkAja menduduki urutan kelima sebagai pengguna tertinggi setelah 10 dompet digital sebelumnya. Terlihat dalam survei di atas jika sistem

transaksi di dalam negeri memang didominasi oleh pembayaran yang bersifat konvensional dibandingkan dengan pembayaran yang berlandaskan syariah. Fintech syariah hingga kini nampaknya belum jadi opsi andalan yang diminati pasar, karena adanya kendala pada infrastruktur yang masih kurang mendukung dan minimnya pengetahuan di kalangan masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat masih kurang antusias dalam menerima teknologi layanan keuangan yang berbasis syariah (Muthi'ah & Indrarini, 2023).

LinkAja Syariah, sebagai satu-satunya dompet digital yang dimiliki oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), menghadirkan layanan berbasis syariah yang telah diatur sesuai kaidah-kaidah Islam yang tertuang melalui fatwa DSN MUI No.116/DSN-MUI/IX/2017. Produk ini sudah tercatat serta mendapatkan pengawasan penuh dari Bank Indonesia. Selain memberikan fasilitas layanan bertransaksi yang mengacu secara syariah dan tidak bertentangan dengan ajaran Islam, LinkAja Syariah juga menawarkan beragam fasilitas transaksi guna mendukung aktivitas harian pengguna. Dalam lingkup LinkAja Syariah, tersedia berbagai fitur pelayanan syariah yang meliputi untuk pembayaran infak, zakat, qurban, investasi syariah, dan bahkan registrasi umrah/haji. LinkAja Syariah tidak hanya berfungsi sebagai alat pembayaran digital yang aman dan efisien, tetapi juga sebagai platform yang mendukung praktik keuangan syariah, memudahkan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban keagamaan, dan memberikan opsi investasi yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah (LinkAja.id).



Gambar 1. 2 Pengguna LinkAja Syariah di Indonesia

Sumber: (linkaja.id)

Dilansir melalui (LinkAja.id), tahun 2020 LinkAja menyebutkan ada 60 juta pengguna, lalu pada 2022 terjadi lonjakan lumayan besar yakni 86 juta pengguna. Kemudian pada 2020 LinkAja Syariah mempunyai kisaran 1,6 juta pengguna, di penghujung 2021 angka pengguna LinkAja Syariah tembus 5,8 juta pengguna. Lalu di bulan Juli 2022, tercatat pengguna LinkAja Syariah kian bertambah dari penghujung tahun sebelumnya, yakni menyentuh angka 7,5 juta pengguna atau nasabah. Peningkatan angka pengguna yang terus naik di tiap tahunnya ini tidak lepas dari terjalinnya kemitraan antara LinkAja Syariah bersama sejumlah mitra diantaranya Bank Syariah Indonesia (BSI), Koperasi Syariah BMT UGT Nusantara, serta salah satu organisasi kemasyarakatan Nahdatul Ulama (NU). Namun jika dibandingkan dengan jumlah umat Muslim yang ada di Indonesia penggunaan dompet digital berbasis syariah masih kurang diminati. Dilansir oleh (worldpopulationreview.com) Indonesia ialah negara dengan penganut agama Islam tertinggi di dunia pada tahun 2023, yakni

sekitar 229 juta jiwa, sama dengan 83,04% dari total jumlah penduduk Indonesia (Maisaroh dkk., 2023).



Gambar 1. 3 *User Interface* Linkaja Syariah

Sumber: (linkaja.id)

Salah satu faktor utama seorang pengguna tetap menggunakan *e-wallet* LinkAja yakni karena desain *user interface* dan desain *user experience* yang bisa memudahkan pengguna dalam menjalankan aplikasi. *User interface* adalah rangkaian tampilan atau elemen grafis yang dirancang untuk dapat dipahami oleh para pengguna dalam menggunakan suatu sistem atau aplikasi. Ini melibatkan berbagai elemen visual dan interaktif yang memberikan pengalaman yang intuitif dan efisien bagi pengguna saat berinteraksi dengan sistem atau aplikasi tertentu. *User interface* dirancang untuk memudahkan pemahaman dan navigasi, meningkatkan keterlibatan pengguna, dan memastikan pengguna dapat dengan mudah menjalankan fungsi-fungsi yang ada dalam sistem atau aplikasi tersebut (Satzinger dkk., 2016). Dengan hal

tersebut, dapat disimpulkan bahwa desain *user interface* yang memiliki grafis yang mudah dimengerti atau menarik bagi pengguna dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan penelitian Silva dkk. (2022) yang menyatakan bahwa *user Interface* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Berbeda dengan pendapat Lim dkk. (2021) dalam penelitiannya mengatakan bahwa *user interface* melalui indikator estetika kurang signifikan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna dibandingkan dengan indikator lainnya.

Sedangkan *user experience* merupakan persepsi atau pandangan yang dimiliki oleh para pengguna sebagai respons terhadap penggunaan suatu sistem atau aplikasi (Carisfian dkk., 2019). Dengan kata lain, *user experience* adalah tanggapan yang muncul dari pengguna ketika menggunakan sebuah aplikasi. Hal ini sesuai dengan penelitian (Spiratos & Kořistová, 2021), bahwa *user experience* dapat menciptakan kepuasan pengguna dan memotivasi mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut kembali. Dengan demikian, *user experience* memiliki peran penting dalam membentuk pengalaman positif para pengguna ketika berinteraksi dengan suatu aplikasi. Selain itu menurut penelitian Syaputra, M. A. (2021) menyatakan bahwa *user experince* dengan evaluasi pengukuran *efficiency* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan pada penelitian Rezaldy dkk. (2019) menyakan bahwa secara parsial kepuasan pengguna tidak dipengaruhi oleh *efficiency*.

Persepsi bahwa sistem pembayaran *E-Wallet* LinkAja Syariah mudah digunakan adalah salah satu faktor yang memengaruhi keputusan untuk

menggunakannya. Jika melihat LinkAja Syariah sebagai solusi baru, berarti ini merupakan solusi yang mudah digunakan dan memanfaatkan kemajuan inovatif terkait industri jasa keuangan. Inovasi yang dimaksud adalah inovasi dalam aplikasi, proses, produk, atau model bisnis yang berbasis syariah. Definisi kemudahan penggunaan menurut Dewantara & Adi (2018) adalah kemudahan penggunaan yang dirasakan, yang berarti bahwa teknologi tersebut mudah digunakan dan dalam penggunaannya tidaklah memakan upaya yang lebih. Jika teknologi tersebut mudah digunakan dan dipahami, pemakainya pun dapat bertahan secara kontinu. Penelitian Meileny & Wijaksana (2020) menemukan bukti yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Namun, penelitian Prasetya (2022) berpendapat jika persepsi kemudahan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Atas dasar dari latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, peneliti tertarik untuk menelaah lebih lanjut mengenai faktor apa saja yang memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna pada dompet digital Linkaja Syariah yang ditinjau berdasarkan tiga variabel pengukuran yakni, *user interface design*, *user experience* dan persepsi kemudahan sebagai variabel intervening. Dengan demikian, penelitian ini mengambil judul "**Pengaruh Desain User Interface dan Desain User Experience pada Aplikasi Dompet Digital Syariah terhadap Kepuasan Pengguna dengan Persepsi Kemudahan sebagai Variabel Intervening**".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah desain *user interface* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital LinkAja Syariah?
2. Apakah desain *user experience* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital LinkAja Syariah?
3. Apakah desain *user interface* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital LinkAja Syariah dengan persepsi kemudahan sebagai variabel mediasi?
4. Apakah desain *user experience* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital LinkAja Syariah dengan persepsi kemudahan sebagai variabel mediasi?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini jika ditinjau dari rumusan masalah sebelumnya, maka berikut adalah beberapa tujuan dalam penelitian ini:

1. Untuk menganalisis pengaruh variabel desain *user interface* terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital LinkAja Syariah?
2. Untuk menganalisis pengaruh variabel desain *user experience* terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital LinkAja Syariah?
3. Untuk menganalisis pengaruh variabel desain *user interface* terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital LinkAja Syariah dengan persepsi kemudahan sebagai variabel mediasi?

4. Untuk menganalisis pengaruh variabel desain *user experience* terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital LinkAja Syariah dengan persepsi kemudahan sebagai variabel mediasi?

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan perolehan hasil penelitian, diharapkan bisa dimanfaatkan oleh beberapa pihak, diantaranya:

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat membantu memberi pengetahuan dan menambah ilmu bagi peneliti terkait teori yang telah diperoleh semasa kuliah supaya berimbas baik pada diri pribadi penulis kelak.

2. Bagi Institusi

Hasil dari penelitian yang dilakukan diharapkan mampu memberikan kontribusi dan input kepada pebisnis dan praktisi untuk menentukan kebijakan yang tepat dalam melakukan proses perancangan desain aplikasi.

3. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi informasi pelengkap dan acuan yang tepat guna menyusun penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan kegiatan *user interface design* dan *user experience design*, dan menjadi pedoman untuk memperluas wawasan keilmuan.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan adalah suatu gambaran dari isi keseluruhan pada penelitian. Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab dengan beberapa sub bab, berikut ini merupakan gambaran sistematika secara garis besar yang disusun oleh peneliti:

BAB I : Pendahuluan

Bab pertama terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : Landasan Teori dan Kajian Pustaka

Bab kedua memberi pemaparan tentang landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan kerangka pikiran.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ketiga memaparkan definisi jenis penelitian, operasional variabel, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV : Hasil dan Pembahasan

Bab keempat menjelaskan gambaran umum objek penelitian, analisis deskriptif, analisis data, pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : Penutup

Bab terakhir yaitu bab kelima, memaparkan kesimpulan hasil penelitian dan mengungkap keterbatasan serta saran dalam penelitian.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian tentang pengaruh desain *user interface* dan *user experience* terhadap kepuasan pengguna dompet digital Linkaja Syariah dengan persepsi kemudahan sebagai variabel mediasi, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh desain *user interface* terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital Linkaja Syariah.

User interface memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil analisis menunjukkan bahwa peningkatan pada *user interface* secara langsung berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan pengguna dompet digital Linkaja Syariah. Temuan ini juga didukung oleh respons positif dari responden dalam kuisioner, yang menunjukkan tingkat persetujuan yang signifikan terhadap kualitas *user interface*. *User interface* yang baik memberikan pengalaman pengguna yang lebih intuitif dan mudah dipahami. Pengguna cenderung merasa lebih puas ketika mereka dapat dengan cepat dan efisien menavigasi aplikasi tanpa hambatan atau kebingungan.

2. Pengaruh desain *user experience* terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital Linkaja Syariah.

User experience juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Temuan dalam penelitian ini

menunjukkan hasil positif dan signifikan, bahwa aplikasi dengan desain *user experience* yang baik cenderung memiliki tingkat kepuasan pengguna yang lebih tinggi. Respons positif dari responden dalam kuisioner juga menguatkan temuan ini. Hal ini karena *user experience* yang baik mampu memperhatikan kebutuhan dan preferensi pengguna, serta memberikan solusi yang efektif untuk setiap tantangan yang mungkin dihadapi pengguna dalam menggunakan aplikasi. Dengan demikian, pengguna merasa lebih terbantu dan diarahkan dengan baik, yang meningkatkan kepuasan mereka.

3. Pengaruh desain *user interface* terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital Linkaja Syariah dengan persepsi kemudahan sebagai mediasi.

User interface tidak hanya berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan pengguna, tetapi juga berpengaruh melalui mediasi persepsi kemudahan. Dengan kata lain, kualitas desain *user interface* dapat meningkatkan persepsi kemudahan pengguna, yang juga meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini ditunjukkan dengan, desain *user interface* yang baik memudahkan pengguna untuk berinteraksi dengan aplikasi secara efisien dan tanpa kesulitan. Peningkatan kemudahan ini, akan memberikan dorongan positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi.

4. Pengaruh desain *user experience* terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital Linkaja Syariah dengan persepsi kemudahan sebagai mediasi.

Sama halnya dengan *user interface*, *user experience* juga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna melalui mediasi persepsi kemudahan. Desain *user experience* yang baik dapat membentuk persepsi kemudahan pengguna, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna. Kualitas *user experience* yang tinggi membuat pengguna merasa terbantu dan nyaman dalam menggunakan aplikasi, sehingga mereka cenderung memiliki persepsi yang positif terhadap kemudahan penggunaan. Persepsi kemudahan ini kemudian memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa baik *user interface* maupun *user experience* memiliki peran yang krusial dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi dompet digital Linkaja Syariah. Dalam konteks ini, persepsi kemudahan berperan sebagai mediasi yang penting dalam menghubungkan kualitas desain dengan kepuasan pengguna. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya desain yang baik dalam menciptakan pengalaman pengguna yang memuaskan.

B. Keterbatasan Penelitian

Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini berupa tahapan dan proses pelaksanaannya. Pertama metode pengumpulan data menggunakan teknik

kuesioner *online* tidak secara mendalam dapat menghasilkan kemungkinan data bias. Kedua, terbatasnya penelitian pada satu jenis dompet digital, yaitu Linkaja Syariah, dapat mempengaruhi keumuman temuan. Ketiga, keterbatasan dalam waktu penelitian, kurang maksimal dalam penyebaran kuisisioner, sehingga sampel dalam penelitian ini hanya berjumlah 150 responden dan sebagian besar didominasi responden berdomisili di Pulau Jawa. Terakhir, jumlah variabel yang digunakan sedikit, sehingga faktor-faktor lain yang mungkin memengaruhi kepuasan pengguna dompet digital tidak dipertimbangkan oleh peneliti.

C. Implikasi dan Saran

1. Bagi Institusi

Dalam meningkatkan kualitas layanannya, dompet digital Linkaja Syariah dapat fokus pada beberapa aspek. Pertama, peningkatan desain *user interface*, ini dapat berupa pemilihan ikon yang mudah untuk dipahami. Aspek selanjutnya *user experience*, pengalaman dalam menggunakan aplikasi perlu ditingkatkan, efisiensi dalam bertransaksi akan membedakan aplikasi dompet digital satu dengan yang lain. Dalam aspek kemudahan, secara keseluruhan aplikasi Linkaja Syariah mudah untuk digunakan, namun dalam beberapa kasus terjadi *bug* berupa *force close* ketika membuka salah satu fitur, hal ini dapat menjadi evaluasi untuk membantu mengidentifikasi area yang perlu perbaikan secara berkelanjutan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Ditemukannya keterbatasan pada tahapan dan proses penelitian ini, maka peneliti memberi beberapa saran untuk penelitian selanjutnya. Pertama, gunakan metode wawancara mendalam dengan responden terpilih, guna mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif. Kemudian, dapat dipertimbangkan untuk melibatkan lebih banyak kelompok sasaran atau mengadopsi teknik sampel yang lebih representatif, seperti sampel acak atau stratifikasi. Berikutnya, melibatkan beberapa institusi dompet digital lain untuk meningkatkan generalisabilitas temuan. Dan terakhir, gunakan variabel yang lebih luas, untuk memastikan agar faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan pengguna dompet digital yang tidak dipertimbangkan oleh peneliti.



DAFTAR PUSTAKA

- Abrilia, N. D. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 8.
- Agarina, M., & Karim, A. S. (2019). Evaluasi User Interface Desain Menggunakan Metode Heuristics Pada Website Sistem Informasi Manajemen Seminar Institut Bisnis dan Informatika (IBI) Darmajaya. *In Prosiding Seminar Nasional Darmajaya*.
- Agusta, J., & Hutabarat, K. (2017). Mobile Payments in Indonesia: Race to Big Data Domination. *MDI Ventures*.
- Akbar, A. A. (2019). Analisa Aplikasi Ovo Menggunakan Model Delone & Mclean Di Kalangan Mahasiswa Universitas Airlangga. *Universitas Airlangga*.
- Amini, N., & Desi, Y. P. (2019). User Perception Of Mobile Community Access Point (Mcap) Services In Kulon Progo District, Diy Province Based On Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi dan Komunikasi*.
- Andry, J. F., Suryady, E., Adrianus, M., & Ariyanto, K. S. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Webshop Uniqlo Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 & Importance Performance Analysis. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 9(1).
- Angela, L. (2022). Studi Perbandingan Teori Dan Praktek Proses Perancangan Ui/Ux Di Aryanna. *Universitas Kristen Petra*.
- Apuke, O. D. (2017). Quantitative Research Methods: A Synopsis Approach. *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 6(11), 40–47. <https://doi.org/10.12816/0040336>
- Ariawan, M. D., Triayudi, A., & Sholihati, I. D. (2020). Perancangan User Interface Design dan User Experience Mobile Responsive Pada Website Perusahaan. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 4(1), 161. <https://doi.org/10.30865/mib.v4i1.1896>
- Arikunto, S. (2006). Metodologi penelitian. *Bina Aksara*.

- Ar-Rasyid, R., Sunarya, E., & M Ramdan, A. (2020). Analisis Minat Menggunakan Mobile Payment Dengan Pendekatan Technology Accpetance Model Pada Pengguna Link Aja Sukabumi. *HIRARKI: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 116–125. <https://doi.org/10.30606/hirarki.v2i2.387>
- Artina, N. (2021). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Dan Fitur Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan E-Money Di Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis Universitas Multi Data Palembang*, 11(1).
- Ash-Shiddiqy, M. (2018). Analisis Akad Pembiayaan Qardh dan Upaya Pengembalian Pinjaman di Lembaga Keuangan Mikro Syariah. *In Proceeding of Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics*, 1.
- Aziz, F., Saputri, D. U. E., Khasanah, N., & Hidayat, T. (2023). Penerapan UI/UX dengan Metode Design Thinking (Studi Kasus: Warung Makan). *Jurnal Infortech*, 5(1), 1–8. <https://doi.org/10.31294/infortech.v5i1.15156>
- Babin, B. J., Hair, J. F., & Boles, J. S. (2008). Publishing Research in Marketing Journals Using Structural Equation Modeling. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 16(4), 279–286. <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679160401>
- Bank Indonesia. (2016). *Frequently Asked Question Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran* Indonesia. <https://www.bi.go.id/id/sistempembayaran/fintech/faq/Contents/default.aspx>
- Barella, Y., Hamdani, B., Husain, B., Mulyani, Y. S., Rahmani, E. F., Swari, U. R., & Zumrudiana, A. (2020). *Metode Penelitian Pendidikan*. Zahir Publishing.
- Cahyati, H. A., Pujianto, A., & Mulyati, D. J. (2023). Pengaruh Nasabah Experience dan Fitur Layanan pada BRI Mobile Banking (BRImo) terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK KC Rajawali Surabaya. *Jurnal Sosialita*, 677–690.

- Carisfian, K. R., Kharisma, A. P., & Afirianto, T. (2019). Perancangan User Experience Aplikasi Informasi Lomba Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa Menggunakan Metode Human-Centered Design. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*.
- Casteel, A., & Bridier, N. (2021). Describing Populations And Samples In Doctoral Student Research. *International Journal of Doctoral Studies*.
- Chrismastianto, I. A. W. (2017). Analisis Swot Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 20(1).
- Chusnah, C., & Indriana, K. T. (2021). Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech. *Kinerja Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 3(1), 111–122. <https://doi.org/10.34005/kinerja.v3i1.1280>
- Dessilomba, G. A., & Tanaamah, A. R. (2021). Technology Acceptance Model (TAM) for Evaluating Acceptance Pega Application at PT. Sinar Mas Insurance Policy Services Division. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 5(1), 134–147. <https://doi.org/10.29407/intensif.v5i1.14961>
- Dewantara, R. Y., & Adi, F. (2018). *Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya)*.
- Ernawati, N., & Noersanti, L. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan pada Aplikasi OVO. *Jurnal Manajemen STEI*, 03(02).
- Fahlevi, P., & Dewi, A. O. P. (2019). Analisis Aplikasi Ijateng Dengan Menggunakan Teori Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Ilmu Perpustakaan*.
- Febriani, N. (2022). User Interface Dan User Experience Webqual 4.0 Rollover-Reaction.Com Untuk Meningkatkan Keputusan Pembelian Konsumen. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer*, 6(2).
- Ghiffary, M. N. E., Susanto, T. D., & Prabowo, A. H. (2018). Analisis Komponen Desain Layout, Warna, dan Kontrol pada Antarmuka Pengguna Aplikasi

- Mobile Berdasarkan Kemudahan Penggunaan (Studi Kasus: Aplikasi Olride). *Jurnal Teknik ITS*, 7(1), 143–148. <https://doi.org/10.12962/j23373539.v7i1.28723>
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A Workbook*. Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hartono, J. (2011). Konsep dan aplikasi structural equation modeling berbasis varian dalam penelitian bisnis. *Yogyakarta: Upp Stim Ykpn*.
- Hasdani, Nasir, M., & Burhanuddin. (2021). Persepsi Kemudahan Penggunaan Aplikasi Shopee Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Users Di Kabupaten Bungo. *Jurnal Manajemen Sains*.
- Hasyim, F., Awwal, M. A.-F., & Al Amin, N. H. (2020). ZISWAF Digital Payment as An Effort to Reach Millennials. *Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, 11(2), 183–210. <https://doi.org/10.21580/economica.2020.11.2.5752>
- Hendra, H., & Riti, Y. F. (2023). Perancangan Dan Implementasi Website Dengan Konsep Ui/Ux Untuk Mengoptimalkan Marketing Perusahaan. *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, 11(3s1). <https://doi.org/10.23960/jitet.v11i3s1.3430>
- Heristyanto, A. F., Garnadi, A. T., & Al-Hadid, A. H. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Website E-Learning Nusa Mandiri Perihal UI/UX dengan Metode E-Service Quality. *Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 6(4), 729–737. <https://doi.org/10.33395/remik.v6i4.11819>
- Hidayati, N., & Saron, A. (2019). Pelaksanaan Akad Qardh Sebagai Akad Tabbaru. *Notarius*.

- Hinkin, T. R. (1995). A Review of Scale Development Practices in the Study of Organizations. *Journal Of Mangement*, 21(5).
- Holden, R. J., & Karsh, B.-T. (2010). The Technology Acceptance Model: Its past and its future in health care. *Journal of Biomedical Informatics*, 43(1), 159–172. <https://doi.org/10.1016/j.jbi.2009.07.002>
- Hussain, S., Fangwei, Z., Siddiqi, A., Ali, Z., & Shabbir, M. (2018). Structural Equation Model for Evaluating Factors Affecting Quality of Social Infrastructure Projects. *Journal Sustainability*, 10(5), 1415. <https://doi.org/10.3390/su10051415>
- Izzan, A., & Piandi, A. (2022). Konsep Uang Digital Di Aplikasi Dana Perspektif Hukum Ekonomi Syariah. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah (JHESY)*, 1(1), 215–220. <https://doi.org/10.37968/jhesy.v1i1.199>
- Izzuddin, M. G., & Ilahiyyah, I. (2022). Pengaruh User Interface, Brand Image, dan Digital Literacy terhadap Minat Penggunaan Bank Digital. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 12(1), 144. <https://doi.org/10.30588/jmp.v12i1.994>
- Komarudin, P., & Huda, R. (2021). Perspektif Ulama Banjarmasin Mengenai Penggunaan Dompot Digital. *Jurnal Universitas Islam Kalimantan*.
- Kristanto, T., Hapsari, R. K., Nita, V. S., & Maimunah, S. (2015). Rancang Bangun Aplikasi E-Learning Berbasis Multiplatform untuk Mata Pelajaran Bahasa Indonesia dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 1(3). <https://doi.org/10.28932/jutisi.v1i3.408>
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2012). *Management Information Systems*. Library of Congress Cataloging.
- Lim, D., Aprianto, W., Susanto, J., & Fratelry, D. (2021). Desain User Interface Dapat Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Pada Situs Web. *Jurnal Teknologi Informasi Indonesia*, 6(02).
- Maisaroh, I., Suja'i, & Ma'zumi. (2023). Revitalisasi Masjid Dalam Mempersiapkan Generasi Muda Unggul Menyongsong Bonus Demografi Meju Indonesia Emas. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*, 6(04).

- Maulidiyah, N. F. A., Singasatia, D., & Sunandar, M. A. (2022). Analysis of User Experience Effect on Users of VLive Mobile Application Using the SCSI Model. *Institute of Research and Publication Indonesia*, 2.
- Mawardani, F., & Dwijayanti, R. (2021). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Promosi Cashback Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Menggunakan Dompot Digital Shopeepay Pada Aplikasi Shopee. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 9(3).
- Meileny, F., & Wijaksana, T. I. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Linkaja Di Indonesia. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis*, 4(2), 200–209. <https://doi.org/10.31294/jeco.v4i2.7934>
- Muthi'ah, F., & Indrarini, R. (2023). Pengaruh Literasi, Kegunaan, dan Kemudahan Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Dompot Digital Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 7, 1.
- Nandra, R., & Majumder, A. (2022). The influence of production rate on “out-of-control” probability and system reliability in a decentralized supply chain model. *Journal of Physics: Conference Series*, 2267(1), 012116. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/2267/1/012116>
- Nasution, A. R., Hidayat, R., Manik, H. W. S., Assidiqie, M. F., & Ikhwan, A. (2023). Pengaruh Tampilan UI Dan UX Terhadap Kenyamanan Pengguna Pada Aplikasi OVO. *Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Ilmiah Eksakta*, 2(1), 81–84. <https://doi.org/10.47233/jppie.v2i1.713>
- Ngunadi, K., & Anondho, B. (2018). Analisis Pengaruh Faktor Eksternal Terukur Terhadap Durasi Proyek Konstruksi Dengan Metode Pls-Sem. *JMTS: Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 1(2), 197. <https://doi.org/10.24912/jmts.v1i2.2680>
- Nugroho, A. K., & Sari, P. K. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Website Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *e-Proceeding of Management*, 3, 3.

- Paramitha, N. (2020). Perancangan Dan Evaluasi User Experience Menggunakan Design Thinking Pada Website Brosispku. Com. *Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.*
- Permana, P. A. (2018). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) pada Sistem Informasi KIPEM (Studi Kasus: Banjar Delodpasar, Desa Blahkiuh Bali). *Journal Speed, 10(4).*
- Permana, P. I., & Purnomo, A. N. (2021). *Pemrograman Web dan Perangkat Bergerak.* Gramedia Widiasarana indonesia.
- Prasetia, I. A. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Manfaat Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Minat Pembelian Ulang Pada Aplikasi Shopee. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, 11.*
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2008). Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models. *Behavior Research Methods, 40(3), 879–891.*
<https://doi.org/10.3758/BRM.40.3.879>
- Purba, M., Samsir, & Arifin, K. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan penggunaan,, Persepsi Manfaat dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Niat Menggunakan Kembali Aplikasi OVO Pada Mahasiswa Pascasarjana Universitas Riau. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis, 7, 1.*
- Qoyum, A., Berakon, I., & Umar Al-Hashfi, U. (2021). *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis Islam.* PT Rajagrafindo Persada.
- Rahayu, F. S., & Apriliyanto, R. (2018). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean. *Indonesian Journal of Information Systems, 1(1).*
- Rezaldy, I., Si, N. T. S., & Stat, M. (2019). Pengaruh User Experience Terhadap Customer Satisfaction Pada Pengguna Aplikasi Iflix Effect Of User Experience On Customer Satisfaction In Iflix Application Users. *eProceedings of Management, 6(1).*
- Ridha, N. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel Dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah, 14(1).*

- Rohman, S. (2020). Penerapan Technology Acceptance Model Pada Kualitas User Experience Aplikasi Multimedia Company Profile Bpjs Kesehatan Wonosobo. *Jurnal Device*, 10(1), 9–14. <https://doi.org/10.32699/device.v10i1.1480>
- Sa'adah, L. (2021). Metode penelitian ekonomi dan bisnis. *Lppm Universitas Kh. A. Wahab Hasbullah*.
- Saputra, F., Khaira, N., & Saputra, R. (2023). Pengaruh User Interface dan Variasi Produk terhadap Minat Beli Konsumen (Studi Literature). *Jurnal Komunikasi dan Ilmu Sosial*, 1(1), 18–25. <https://doi.org/10.38035/jkis.v1i1.115>
- Saraswati, N. L. P. G. G., Sudana, A. A. K. O., & Wirdiani, N. K. A. (2020). Perancangan User Interface dan User Experience Berbasis Web Pada SIMRS Modul Sarana Dan Prasarana. *Jurnal Ilmiah Teknologi dan Komputer*.
- Sarstedt, M., Hair, J., Cheah, J., & Becker, J. (2019). How to specify, estimate, and validate higher-order constructs in PLS-SEM. *Australasian marketing journal*.
- Satzinger, J., Jackson, B., & Burd, S. (2016). *Systems analysis and design in a changing world*. Cengage learning.
- Silva, B. R. D., Mangantar, M., & Tielung, M. V. J. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Potongan Harga dan User Interface Terhadap Kepuasan Pelanggan Market Place Lazada pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNSRAT. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(4).
- Silvia, F. (2018). Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II. (*Doctoral dissertation, FIS*).
- Spiratos, C., & Kořistová, M. (2021). Navigation User Interface Design in E-Commerce and its Impact on Customers' Satisfaction. *Jonkoping University*.
- Syaputra, M. A. (2021). Pengaruh Kegunaan, Informasi, Layanan Interaksi, User Interface Dan User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Website Detik. Com Metode Webqual 4.0, User Experience Questionnaire (Ueq)

- Dan Eight Golden Rules. *Journal of Information System, Informatics and Computing*, 5(2), 259. <https://doi.org/10.52362/jisicom.v5i2.613>
- The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. (2003). *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7.
- Wawolumaja, J. F., Huseini, M., Subarsa, K. Y., & Anggraini, R. (2021). Pengaruh User Experience (UX) Design Terhadap Kemudahan Pengguna Dalam Menggunakan Aplikasi Carsworld. *Jurnal Ilmu Komunikasi Acta Diurna*, 17.
- Wibowo, E. P. E., & Prapanca, A. (2022). Analisis User Experience Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi MUBEAT. *Jurnal Education and development*.
- Williams, C. (2011). Research Methods. *Journal of Business & Economics Research*, 5, 3.
- Wiratama, K. (2022). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Pengetahuan Akuntansi Dan Kompatibilitas Terhadap Minat Umkm Dalam Menggunakan Aplikasi Si Apik. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 13, 1.
- Wiwesa, N. R. (2021). User Interface Dan User Experience Untuk Mengelola Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sosial Humaniora Terapan*, 3(2).
- Xavier, E. K., Putra, J., & Anita, T. L. (2023). Customer satisfaction from the self – service kiosks' UI/UX and the customer continuance intention to use. *E3S Web of Conferences*, 426, 01083. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202342601083>
- Yuliana, K. (2016). Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean Untuk Evaluasi Sistem Informasi Pos Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Divisi Regional VI Semarang. *Jurnal Ilmiah Infokam*.

- Yulianti, M., & Rachmawati, I. (2017). Pengaruh User Experience Terhadap Customer Satisfaction Pada Pengguna Operator Seluler Di Indonesia. *e-Proceeding of Management*.
- Zada, C., & Sopiana, Y. (2021). Penggunaan E- Wallet atau Dompot Digital sebagai Alat Transaksi Pengganti Uang Tunai Bagi UMKM di Kecamatan Banjarmasin Tengah. *JIEP: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Pembangunan*.
- Zayadi, A., & Ana, K. (2021). Customer Satisfaction Analysis of Android-Based E-Commerce Applications based on Ui /Ux using Structural Equation Modeling (SEM) Methods. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*.