# PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *GREEN BANKING* DAN *USER EXPERIENCE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PENGGUNA *DIGITAL PAYMENT*

**(Studi pada Generasi Z di Jakarta)**

**TUGAS AKHIR**

**SKRIPSI**

**MOCHAMMAD HELMI FAUZI**

**43122010019**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2026**

lib.mercubuana.ac.id

# PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *GREEN BANKING* DAN *USER EXPERIENCE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PENGGUNA *DIGITAL PAYMENT*

**(Studi pada Generasi Z di Jakarta)**

**TUGAS AKHIR**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana**


**MOCHAMMAD HELMI FAUZI**

**43122010019**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**


**2026**



lib.mercubuana.ac.id

# HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

| | |
|---|---|
| Nama | : Mochammad Helmi Fauzi |
| NIM | : 43122010019 |
| Fakultas/Program Studi | : Ekonomi Dan Bisnis/Manajemen |

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:
"Pengaruh *Perceived Usefulness, Green Banking* dan *User Experience* Terhadap *Customer Satisfaction* Pengguna *Digital Payment* Studi pada Generasi Z di Jakarta" adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 17 Agustus 2026




Mochammad Helmi Fauzi

NIM: 43122010019



lib.mercubuana.ac.id

| | | |
|---|---|---|
| MERCU BUANA | **BIRO PERPUSTAKAAN**<br>**UNIVERSITAS MERCU BUANA** | Q |

| No.Dokumen | 1-1-3.4.11.00 | Distribusi | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Tgl. Efektif | 25 September 2024 | | | | | | |

# SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

| | |
|---|---|
| **Nama** | : MOCHAMMAD HELMI FAUZI |
| **NIM** | : 43122010019 |
| **Fakultas / Program Studi** | : FEB / Manajemen |
| **Jenis** | : Skripsi |
| **Judul Tugas Akhir** | : PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS, GREEN BANKING DAN USER EXPERIENCE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PENGGUNA DIGITAL PAYMENT (Studi pada Generasi Z di Jakarta) |
| **Hasil Pengecekan Turnitin** | : 14% |

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **14%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk penyerahan tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 15 September 2026
**Kepala Biro Perpustakaan**

Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

**Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk penyerahan tugas akhir.**

2026/September/15/0000001416/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

UNIVERSITAS MERCU BUANA



lib.mercubuana.ac.id

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Mochammad Helmi Fauzi
NIM : 43122010019
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Perceived Usefulness, Green Banking, dan User Experience Terhadap Customer Satisfaction Pengguna Digital Payment (Studi pada Generasi Z di Jakarta)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 31 Juli 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh :

Pembimbing

Dudi Permana, Ph.D NIDN/NUPTK: 1018037701

| Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis | Ketua Program Studi S1 Manajemen |
|---|---|
| Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA | Dudi Permana, Ph.D NIDN/NUPTK: |
| NIDN/NUPTK: 0307036901 | 1018037701 |

LPTA-08266614

*Scan QR or click here to Verification*



lib.mercubuana.ac.id

# KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas seluruh rahmat, anugerah, serta karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul "Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Green Banking* dan *User Experience* Terhadap *Customer Satisfaction* Pengguna *Digital Payment* (Studi pada Generasi Z di Jakarta)". Tidak sedikit kendala serta rintangan yang harus dihadapi oleh peneliti selama masa penyusunan proposal skripsi ini, namun dengan dukungan dari berbagai pihak, baik secara dukungan materil, maupun secara dukungan non-materil, sehingga penelitian proposal skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu.

Dalam penelitian ini penulis menyadari adanya keterbatasan, dan ketidaksempurnaan baik dari segi isi maupun penyajiannya dari penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan banyak terimakasih khususnya kepada bapak Dudi Permana, Ph.D. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan masukan, saran, waktu, bimbingan, semangat, motivasi, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.



lib.mercubuana.ac.id

4. Teristimewa, untuk kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Para dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.
6. Seluruh teman-teman Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMB angkatan 2022 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.

Terlepas dari segala usaha yang telah dilakukan peneliti dalam penyelesaian proposal ini, peneliti menyadari bahwa tidak luput dari kesalahan dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran dan kritik yang membangun agar mampu meningkatkan kualitas proposal skripsi ini. Akhir kata, peneliti berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi pembaca dan seluruh pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 17 Agustus 2026



Mochammad Helmi Fauzi



lib.mercubuana.ac.id

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

## TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

| | |
|---|---|
| Nama | : Mochammad Helmi Fauzi |
| NIM | : 43122010019 |
| Fakultas/Program Studi | : Ekonomi dan Bisnis/ S1 Manajemen |
| Judul Tugas Akhir | : Pengaruh *Perceived Usefulness, Green Banking* dan *User Experience* Terhadap *Customer Satisfaction* Pengguna *Digital Payment* (Studi pada Generasi Z di Jakarta) |

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 15 September 2026
Yang menyatakan,




Mochammad Helmi Fauzi
NIM. 43122010019



lib.mercubuana.ac.id

# PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS, GREEN BANKING* DAN *USER EXPERIENCE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PENGGUNA *DIGITAL PAYMENT*

## (Studi pada Generasi Z di Jakarta)

**MOCHAMMAD HELMI FAUZI**

## ABSTRAK

Pesatnya perkembangan teknologi keuangan sudah memicu terjadinya transformasi perilaku konsumen ketika bertransaksi melalui layanan Digital Payment. Layanan pembayaran digital mampu memberi kemudahan serta efisiensi dalam bertransaksi, serta memiliki potensi dalam mendukung penerapan praktik Green Banking melalui pengurangan penggunaan dokumen fisik dan penerapan layanan yang lebih ramah lingkungan. Tujuan dari penelitian ini yakni melakukan analisis pengaruh Perceived Usefulness, Green Banking, dan User Experience terhadap Customer Satisfaction pengguna Digital Payment pada Generasi Z di Jakarta. Pendekatan kuantitatif menjadi pendekatan yang diterapkan penelitian ini melalui metode survei dengan menggunakan penyebaran kuesioner secara daring kepada 130 responden yang merupakan Generasi Z pengguna Digital Payment dan berdomisili di Jakarta. Pemilihan sampel dilakukan dengan menerapkan teknik berupa purposive sampling guna menjamin kesesuaian karakteristik responden dengan kriteria penelitian. Data yang terkumpul melalui proses analisis dengan memanfaatkan Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan program SmartPLS 4.0. Temuan yang didapat penelitian ini memperlihatkan Perceived Usefulness berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Satisfaction. Green Banking juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Satisfaction. Selain itu, User Experience berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Satisfaction dan menjadi variabel yang memiliki pengaruh paling dominan. Temuan yang didapat menunjukkan makin besarnya manfaat yang muncul berarti makin baiknya penerapan prinsip keberlanjutan, dan semakin positif pengalaman pengguna ketika menggunakan Digital Payment, dapat dipahami juga makin tingginya tingkatan kepuasan yang dialami pengguna. Implikasi praktis yang dapat muncul untuk penyedia layanan Digital Payment yakni meningkatkan manfaat layanan, memperkuat penerapan prinsip keberlanjutan, serta menciptakan dengan lebih baik mengenai pengalaman pengguna guna menaikkan kepuasan Generasi Z.

**Kata Kunci:** ***Perceived Usefulness, Green Banking, User Experience, Customer Satisfaction, Digital Payment***



lib.mercubuana.ac.id

# PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS, GREEN BANKING* DAN *USER EXPERIENCE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PENGGUNA *DIGITAL PAYMENT*

## (Studi pada Generasi Z di Jakarta)

**MOCHAMMAD HELMI FAUZI**

## *ABSTRACT*

*The rapid development of financial technology has driven changes in consumer behavior in conducting transactions through Digital Payment services. Digital Payment services not only provide convenience and efficiency in conducting transactions, but also have the potential to support the implementation of Green Banking practices through reducing the use of physical documents and implementing more environmentally friendly services. This study aims to analyze the influence of Perceived Usefulness, Green Banking, and User Experience on Customer Satisfaction among Generation Z users of Digital Payment services in Jakarta. This study employed a quantitative approach using a survey method through the distribution of online questionnaires to 130 respondents who were Generation Z, users of Digital Payment services, and domiciled in Jakarta. The sample was selected using a purposive sampling technique to ensure that the characteristics of the respondents met the research criteria. The collected data were analyzed using the Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with the assistance of SmartPLS 4.0 software. The results showed that Perceived Usefulness had a positive and significant effect on Customer Satisfaction. Green Banking also had a positive and significant effect on Customer Satisfaction. Furthermore, User Experience had a positive and significant effect on Customer Satisfaction and was found to be the most dominant variable. These findings indicate that greater perceived benefits, better implementation of sustainability principles, and more positive User Experiences in using Digital Payment services lead to higher levels of user satisfaction. Practically, this study provides implications for Digital Payment service providers to improve service benefits, strengthen the implementation of sustainability principles, and create better User Experiences to increase Generation Z customer satisfaction.*

***Keywords**: **Perceived Usefulness, Green Banking, User Experience, Customer Satisfaction, Digital Payment***



lib.mercubuana.ac.id

# DAFTAR ISI

**HALAMAN SAMPUL** ..... **0**

**HALAMAN JUDUL** ..... **i**

**HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI** ..... **ii**

**HALAMAN SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN** ..... **iii**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI** ..... **iv**

**KATA PENGANTAR** ..... **v**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB** ..... **vii**

**ABSTRAK** ..... **viii**

***ABSTRACT*** ..... **ix**

**DAFTAR ISI** ..... **x**

**DAFTAR TABEL** ..... **xiv**

**DAFTAR GAMBAR** ..... **xvi**

**DAFTAR LAMPIRAN** ..... **xvii**

**BAB I PENDAHULUAN** ..... **1**

1.1 Latar Belakang Masalah ..... 1

1.2 Rumusan Masalah ..... 17

1.3 Tujuan Penelitian ..... 18



lib.mercubuana.ac.id

1.4 Kontribusi Penelitian ..... 18

**BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ..... 20**

2.1 Kajian Pustaka ..... 20

2.1.1 *Transformasi Digital* ..... 20

2.1.2 *Digital Payment* ..... 26

2.1.3 *Technology Acceptance Model* (TAM) ..... 33

2.1.4 *Perceived Usefulness* ..... 36

2.1.5 *Green Banking* ..... 38

2.1.6 *User Experience* ..... 45

2.1.7 *Customer Satisfaction* ..... 48

2.1.8 Penelitian Terdahulu ..... 51

2.2 Pengembangan Hipotesis dan Kerangka Koseptual ..... 55

2.2.1 Hubungan antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis ..... 55

2.2.2 Kerangka Konseptual ..... 58

**BAB III METODE PENELITIAN ..... 60**

3.1 Waktu penelitian dan Tempat penelitian ..... 60

3.2 Desain penelitian ..... 61

3.3 Definisi dan Operasional Variabel ..... 62

3.3.1 Definisi Variabel penelitian ..... 62

3.3.2 Operasional Variabel ..... 65

UNIVERSITAS MERCU BUANA



lib.mercubuana.ac.id

3.4 Skala Pengukuran Variabel ..... 67

3.5 Populasi dan Sampel ..... 68

3.5.1 Populasi penelitian ..... 68

3.5.2 Sampel penelitian ..... 69

3.6 Metode Pengumpulan Data ..... 70

3.7 Metode Analisis Data ..... 71

3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif ..... 71

3.7.2 Deskripsi Responden ..... 71

3.7.3 Deskripsi Jawaban Responden ..... 73

3.7.4 Analisis Partial Least Square (PLS) ..... 73

3.7.5 Analisis Model Pengukuran (Outer Model) ..... 74

3.7.6 Analisis Struktural Model (Inner Model) ..... 77

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN ..... 80**

4.1 Ananlisis Deskriptif ..... 80

4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian ..... 80

4.1.2 Deskripsi Responden ..... 83

4.1.3 Deskripsi Variabel ..... 91

4.2 Hasil Analisis *Partial Least Square* (PLS) ..... 102

4.2.1 Analisis Model pengukuran (*Outer Model*) ..... 103

4.2.2 Analisis Struktural Model (*Inner Model*) ..... 115

UNIVERSITAS MERCU BUANA



lib.mercubuana.ac.id

4.3 Hasil Pembahasan Penilitian ..... 121

4.2.2 Pengaruh Perceived Usefulnes terhadap *Customer Satisfaction*..... 121

4.2.3 Pengaruh Green Banking terhadap *Customer Satisfaction* ..... 122

4.2.4 Pengaruh User Experience terhadap *Customer Satisfaction*..... 123

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN ..... 125**

5.1 Kesimpulan ..... 125

5.2 Saran ..... 126

**DAFTAR PUSTAKA ..... 129**

**LAMPIRAN..... 140**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



lib.mercubuana.ac.id

# DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pra Survei Penelitian ..... 14
Tabel 2.1 penelitian Terdahulu ..... 51
Tabel 3.1 Operasional Variabel ..... 65
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert ..... 68
Tabel 3.3 Syarat Uji R-Square ..... 77
Tabel 3.4 Syarat Uji F- square ..... 78
Tabel 3.5 Syarat Uji Q-square ..... 78
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Penggunaan *Digital Payment* ..... 84
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Domisili Jakarta ..... 85
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 85
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia ..... 85
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan ..... 86
Tabel 4.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan ..... 87
Tabel 4.7 Deskripsi Responden Berdasarkan Tempat tinggal/Domisili ..... 87
Tabel 4.8 Deskripsi Responden Berdasarkan Platform *Digital Payment* Yang Biasa Anda Gunakan (bisa pilih lebih dari satu): ..... 88
Tabel 4.9 Deskripsi Responden Berdasarkan Bearapa Lama Menggunakan Layanan *Digital Payment* ..... 89
Tabel 4.10 Deskripsi Responden Berdasarkan Seberapa sering menggunakan layanan *Digital Payment* ..... 90
Tabel 4.11 Deskripsi Tanggapan Responden Variabel *Perceived Usefulness* ..... 91
Tabel 4.12 Deskripsi Tanggapan Responden Variabel *Green Banking* ..... 94
Tabel 4.13 Deskripsi Tanggapan Responden Variabel *User Experience* ..... 97
Tabel 4.14 Deskripsi Tanggapan Responden Variabel Customer Satisfaction ..... 100
Tabel 4.15 Hasil Uji Outer Loading ..... 104
Tabel 4.16 Hasil Uji Outer Loading (Modifikasi) ..... 106
Tabel 4.17 Uji Pengujian Composite Reliability ..... 108



lib.mercubuana.ac.id

Tabel 4.18 Hasil Pengujian Cronbach's Alpha ..... 109
Tabel 4.19 Hasil Pengujian AVE (Average Variance Extracted) ..... 110
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Cross Loading ..... 112
Tabel 4.21 asil Pengujian Fornell Lacker Citerion ..... 113
Tabel 4.22 Hasil Pengujian *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT) ..... 114
Tabel 4.23 Hasil Pengujian R-Square ..... 115
Tabel 4.24 Hasil Pengujian Variance Inflation Factor (VIF) ..... 116
Tabel 4.25 Hasil Pengujian F-Square ..... 117
Tabel 4.26 Hasil Pengujian Q-Square ..... 118
Tabel 4.27 Uji Hipotesis P-Value ..... 120

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



lib.mercubuana.ac.id

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia (2018-2024)..... 2
Gambar 1.2 Ulasan Pengguna Mengenai Kegagalan Pembayaran QR..... 5
Gambar 1.3 10 Provinsi dengan Tingkat Penetrasi Internet Tertinggi di Indonesia ..... 11
Gambar 2.1 Diagram Technology Acceptance Model (TAM) ..... 34
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual ..... 58
Gambar 4. 1 Hasil Uji Algoritma PLS ..... 104
Gambar 4. 2 Hasil Uji Algoritma PLS (Modifikasi)..... 106
Gambar 4. 3 Hasil Uji Bootstrapping..... 119

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



lib.mercubuana.ac.id

# DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner ..... 140

Lampiran 2. Screening Question ..... 141

Lampiran 3. Deskripsi Responden ..... 141

Lampiran 4. Kuesioner Penelitian ..... 143

Lampiran 5. Data Jawaban Responden ..... 146

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



lib.mercubuana.ac.id