

Faktor-Faktor dalam User Experience yang Mempengaruhi Brand Loyalty Perbankan Digital (Studi pada Pengguna Layanan Perbankan Digital Jenius) = The Effect of User Experience Factors towards Brand Loyalty of Digital Banking (Study on Jenius Digital Banking User)

Sirait, Destri Ulina, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920554420&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini membahas faktor-faktor dalam user experience yang mempengaruhi brand loyalty pengguna aplikasi layanan perbankan digital Jenius. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui survei kepada 65 responden pengguna layanan perbankan digital Jenius. Hasil penelitian membuktikan bahwa usability, affect, dan user value terbukti berpengaruh positif terhadap brand loyalty pengguna layanan perbankan digital Jenius. Namun, hanya dimensi user value yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap brand loyalty Jenius. Sementara itu, dimensi usability dan affect tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap brand loyalty.

.....This study discusses the effect of user experience factors toward brand loyalty of Jenius digital banking users by using a quantitative approach. Data was collected through a survey of 65 respondents who used Jenius digital banking. The results of the study show that usability, affect, and user value have positive effect on the brand loyalty of Jenius digital banking users. However, the only dimension that has a positive and significant impact on Jenius brand loyalty is user value. Meanwhile, neither usability nor affect has a significant effect on brand loyalty.