MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 9 Tahun 2026

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BNI CABANG KREKOT JAKARTA PUSAT

Lutfiani Nurhalizah[1], Vera Agustina Yanti[2]
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika
luthfianihalizah21@gmail.com

Abstract

The development of information technology has encouraged the banking industry to continuously innovate through digital services, one of which is mobile banking. PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk introduced the WONDR by BNI application to provide convenience and improve service quality for its customers. However, several issues still exist, such as system disruptions, delays in transaction information updates, and network problems that may affect customer satisfaction. This study aims to determine the influence of service quality and ease of use of mobile banking on customer satisfaction at PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Krekot Sub-Branch Office. The research employed a quantitative method with a survey approach. Data were collected through questionnaires distributed to 80 active users of WONDR by BNI and analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS software. The results indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a t-value of 19.644 and a significance level of 0.000. Ease of use also has a significant effect, with a t-value of -8.079 and a significance level of 0.000. Simultaneously, service quality and ease of use have a significant effect on customer satisfaction, as indicated by an F-value of 365.217 and a significance level of 0.000. The coefficient of determination (R^2) value of 0.905 shows that 90.5% of customer satisfaction can be explained by these two variables.

Keywords: *Service Quality, Ease of Use, Mobile Banking, Customer Satisfaction, WONDR by BNI.*

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi mendorong industri perbankan untuk terus berinovasi melalui layanan digital, salah satunya mobile banking. PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk menghadirkan aplikasi WONDR by BNI untuk memberikan kemudahan dan meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Namun, masih terdapat beberapa kendala seperti gangguan sistem, keterlambatan informasi transaksi, dan masalah jaringan yang berpotensi memengaruhi kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kemudahan penggunaan mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Krekot. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada 80 responden pengguna aktif WONDR by BNI dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t hitung sebesar 19,644 dan

Article history
Received: Agustus 2026
Reviewed: Agustus 2026
Published: Agustus 2026

Plagirism checker no 80
Copyright : author
Publish by : musytari

This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license

signifikansi 0,000. Kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan dengan nilai t hitung -8,079 dan signifikansi 0,000. Secara simultan, kualitas layanan dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai F hitung 365,217 dan signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,905 menunjukkan bahwa 90,5% kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, Mobile Banking, Kepuasan Nasabah, WONDR by BNI.*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi dan transformasi digital telah mendorong perubahan yang signifikan dalam industri perbankan. Persaingan yang semakin ketat menuntut perusahaan perbankan untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan perubahan kebutuhan nasabah melalui penyediaan layanan yang cepat, aman, mudah, dan dapat diakses secara fleksibel. Kondisi tersebut mendorong perbankan untuk mengembangkan layanan berbasis digital, salah satunya melalui mobile banking yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai aktivitas perbankan tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Digitalisasi layanan perbankan tidak hanya menjadi sarana untuk meningkatkan efisiensi transaksi, tetapi juga menjadi salah satu faktor yang dapat menentukan pengalaman dan kepuasan nasabah (Suryanto & Dai, 2025).

Salah satu bentuk inovasi layanan digital yang dikembangkan oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk adalah aplikasi WONDR by BNI. Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan perbankan digital, seperti transaksi pembayaran menggunakan QRIS, pembukaan rekening secara daring, pengelolaan keuangan, serta layanan investasi. Kehadiran WONDR by BNI ditujukan untuk memberikan pengalaman perbankan yang lebih praktis dan terintegrasi sehingga nasabah dapat melakukan transaksi secara cepat dan mudah melalui perangkat mobile. Perkembangan layanan tersebut sejalan dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan perbankan yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja (Adristy Yumi Andini dkk., 2026).

Meskipun memberikan berbagai kemudahan, penggunaan mobile banking masih menghadapi sejumlah permasalahan yang dapat memengaruhi pengalaman nasabah. Gangguan jaringan atau koneksi internet yang tidak stabil dapat menyebabkan proses transaksi menjadi lambat atau tidak berjalan dengan optimal. Selain itu, permasalahan seperti transaksi yang terdebet tanpa kejelasan akibat gangguan sistem dan keterlambatan informasi mutasi rekening dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi nasabah (Yunus dkk., 2023). Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas layanan dan kemudahan penggunaan aplikasi, yang pada akhirnya dapat berdampak terhadap tingkat kepuasan nasabah. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa keberadaan fitur yang lengkap belum tentu menjamin terciptanya pengalaman layanan yang optimal apabila aspek kualitas layanan dan kemudahan penggunaan belum mampu memenuhi harapan nasabah (Sutrisno dkk., 2022).

Kualitas layanan merupakan salah satu aspek penting dalam menentukan kepuasan nasabah pada layanan perbankan digital. Layanan yang mampu memberikan keandalan, keamanan, responsivitas, serta kemudahan dalam memenuhi kebutuhan transaksi dapat meningkatkan persepsi positif nasabah terhadap suatu layanan. Selain kualitas layanan, kemudahan penggunaan juga menjadi faktor yang penting dalam penggunaan mobile banking. Aplikasi yang mudah dipahami, mudah dipelajari, dan tidak membutuhkan usaha yang berlebihan dalam penggunaannya dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah. Dengan demikian, kualitas layanan dan kemudahan penggunaan menjadi dua aspek yang relevan untuk dikaji dalam memahami kepuasan nasabah pengguna layanan mobile banking (Suryanto & Dai, 2025).

Penelitian terdahulu menunjukkan adanya perbedaan temuan mengenai pengaruh kemudahan penggunaan pada layanan mobile banking. Gabriella Antoni dan (Antoni & Lukman, 2024) menemukan bahwa perceived ease of use berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan mobile banking. Sebaliknya, (Sasmita dkk., 2023) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif, tetapi tidak signifikan terhadap minat penggunaan mobile banking. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh kemudahan penggunaan masih perlu dikaji pada konteks layanan dan karakteristik pengguna yang berbeda. Selain itu, sebagian penelitian terdahulu lebih banyak menempatkan minat penggunaan atau loyalitas nasabah sebagai variabel yang dipengaruhi, sementara kajian yang secara khusus menguji kualitas layanan dan kemudahan penggunaan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking, khususnya pada aplikasi WONDR by BNI, masih relatif terbatas.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan dengan menguji pengaruh kualitas layanan dan kemudahan penggunaan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada konteks penggunaan aplikasi WONDR by BNI di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Krekot. Penelitian ini tidak hanya mengkaji faktor kemudahan penggunaan, tetapi juga mengintegrasikannya dengan kualitas layanan untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan mobile banking. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak perbankan dalam meningkatkan kualitas layanan digital dan kemudahan penggunaan aplikasi sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kemudahan penggunaan mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Krekot.

Tinjauan Pustaka

Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan salah satu aspek penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan pengguna terhadap suatu layanan. Kualitas layanan dapat dipahami sebagai kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan (Rachman dkk., 2024). Dalam konteks perbankan digital, kualitas layanan tidak hanya berkaitan dengan interaksi antara nasabah dan pegawai, tetapi juga mencakup

kemampuan sistem dalam menyediakan layanan yang andal, responsif, aman, dan mudah digunakan (Simarmata dkk., 2023). Salah satu pendekatan yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah dimensi SERVQUAL, yang terdiri atas reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Reliability berkaitan dengan kemampuan memberikan layanan secara akurat dan konsisten, responsiveness menunjukkan kesigapan dalam membantu pengguna, assurance berkaitan dengan kemampuan memberikan rasa aman dan kepercayaan, empathy menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan pengguna, sedangkan tangibles mencakup aspek fisik maupun fasilitas pendukung layanan. Dalam layanan berbasis digital, dimensi tersebut dapat tercermin melalui keandalan sistem, kecepatan respons terhadap permasalahan nasabah, keamanan transaksi, perhatian terhadap kebutuhan pengguna, serta kualitas teknologi dan tampilan aplikasi. Kualitas layanan yang baik dapat menciptakan pengalaman penggunaan yang positif sehingga meningkatkan kepuasan nasabah. Sebaliknya, gangguan sistem, keterlambatan informasi transaksi, maupun ketidakmampuan layanan dalam merespons kebutuhan nasabah dapat menimbulkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, semakin baik kualitas layanan yang dirasakan nasabah, semakin besar kemungkinan terbentuknya kepuasan terhadap layanan mobile banking (Antoni & Lukman, 2024).

Kemudahan Penggunaan Mobile Banking

Kemudahan penggunaan merupakan persepsi pengguna mengenai sejauh mana suatu sistem dapat dipahami dan digunakan tanpa memerlukan usaha yang berlebihan. Konsep ini merupakan salah satu konstruk utama dalam Technology Acceptance Model (TAM), yang menjelaskan bahwa persepsi terhadap kemudahan penggunaan dapat memengaruhi penerimaan seseorang terhadap suatu teknologi (Rachman dkk., 2024). Dalam konteks mobile banking, kemudahan penggunaan berkaitan dengan kemampuan nasabah dalam memahami fitur, mempelajari prosedur transaksi, melakukan navigasi, serta menyelesaikan aktivitas perbankan secara sederhana dan efisien (Sugiyono, 2017). Kemudahan tersebut dapat tercermin melalui sistem yang mudah dipelajari, instruksi yang jelas, pengoperasian yang sederhana, fleksibilitas penggunaan, serta kemampuan pengguna menjadi terampil dalam menggunakan aplikasi. Kemudahan penggunaan memiliki peran penting karena layanan mobile banking pada dasarnya ditujukan untuk memberikan alternatif transaksi yang lebih praktis dibandingkan layanan perbankan konvensional. Apabila aplikasi mudah dipahami dan digunakan, nasabah dapat menyelesaikan transaksi dengan lebih cepat serta mengurangi usaha yang diperlukan, sehingga menciptakan pengalaman penggunaan yang lebih baik dan pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan nasabah (Ramadaey Bangsa & Lu'ul Khumaeroh, 2023).

Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan evaluasi yang muncul setelah nasabah membandingkan kinerja atau pengalaman yang diterima dengan harapan sebelumnya. Nasabah akan merasa puas apabila layanan yang diterima mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan, sedangkan ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja layanan dapat menimbulkan ketidakpuasan. Dalam layanan mobile banking, kepuasan nasabah dapat tercermin dari kesesuaian layanan dengan harapan, rasa puas setelah menggunakan aplikasi, serta kesediaan nasabah untuk kembali

menggunakan layanan tersebut (Ghozali, 2021). Kepuasan menjadi indikator penting karena menunjukkan sejauh mana layanan digital yang disediakan bank mampu memberikan pengalaman yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Kualitas layanan dan kemudahan penggunaan merupakan dua faktor yang secara konseptual dapat membentuk kepuasan nasabah, di mana kualitas layanan berkaitan dengan kemampuan layanan dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan pengalaman yang dapat dipercaya, sedangkan kemudahan penggunaan berkaitan dengan seberapa besar usaha yang diperlukan nasabah untuk menggunakan layanan tersebut. Dengan demikian, kedua variabel tersebut memiliki dasar teoritis yang relevan untuk menjelaskan kepuasan nasabah pengguna mobile banking (Aprelyani, 2025).

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian terdahulu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H1: Kualitas layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Krekot.

H2: Kemudahan penggunaan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Krekot.

H3: Kualitas layanan dan kemudahan penggunaan mobile banking secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Krekot.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Penelitian terdiri atas dua variabel independen, yaitu kualitas layanan (X1) dan kemudahan penggunaan mobile banking (X2), serta satu variabel dependen, yaitu kepuasan nasabah (Y). Data penelitian diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada nasabah pengguna mobile banking WONDR by BNI dan diukur menggunakan skala Likert dengan lima alternatif jawaban (Akob & Sukarno, 2022).

Penelitian dilakukan pada nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Krekot Jakarta Pusat. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah KCP Krekot yang aktif menggunakan layanan mobile banking WONDR by BNI dan telah menggunakan layanan tersebut sekurang-kurangnya selama tiga bulan terakhir, dengan jumlah populasi sebanyak 100 nasabah berdasarkan hasil survei awal. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh sebanyak 80 responden sebagai sampel penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, dan studi dokumentasi.

Teknik analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan linearitas, analisis regresi linear

berganda, uji hipotesis yang meliputi uji t dan uji F, serta uji koefisien determinasi (R^2). Seluruh data penelitian diolah menggunakan program Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel pada taraf signifikansi 5% dengan derajat bebas (df) = n − 2 = 78, sehingga diperoleh nilai r tabel sebesar 0,2199. Pengujian hipotesis dilakukan pada taraf signifikansi 0,05 dengan membandingkan nilai t hitung dan t tabel serta nilai F hitung dan F tabel sesuai dengan derajat bebas pada model regresi.

Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel sebesar 0,217 pada tingkat signifikansi 0,05. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel Kualitas Layanan (X1), Kemudahan Penggunaan (X2), dan Kepuasan Pelanggan (Y) dinyatakan valid, karena seluruh nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha dengan nilai batas sebesar 0,60.

Tabel 1. Ringkasan Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Rentang r Hitung	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	12	0,358 - 0,715	0,77	Valid & Reliabel
Kemudahan Penggunaan Mobile Banking (X2)	12	0,657 - 0,812	0,863	Valid & Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	8	0,430 - 0,738	0,663	Valid & Reliabel

Sumber: Data dioleh peneliti menggunakan SPSS 25, 2026

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas menggunakan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 (> 0,05), yang berarti data residual berdistribusi normal. Uji heteroskedastisitas dengan metode Park menunjukkan nilai signifikansi variabel Kualitas Layanan (X1) sebesar 0,147 dan Kemudahan Penggunaan (X2) sebesar 0,052 (keduanya > 0,05), sehingga model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Uji linearitas menunjukkan nilai signifikansi Test for Linearity sebesar 0,000 (< 0,05) untuk hubungan Kualitas Layanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dan 0,000 (< 0,05) untuk hubungan Kemudahan Penggunaan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Selain itu, nilai Deviation from Linearity masing-masing sebesar 0,758 dan 0,497 (keduanya > 0,05), sehingga hubungan antarvariabel dinyatakan linear dan tidak terdapat penyimpangan dari linearitas. Dengan demikian, berdasarkan hasil pengujian

yang tersedia, model regresi telah memenuhi asumsi normalitas, heteroskedastisitas, dan linearitas, sehingga layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Uji Hipotesis

Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Variabel	t Hitung	Sig.	F Hitung	Sig. F	R^2	Hasil
H1	Kualitas Layanan (X1) → Kepuasan Pelanggan (Y)	19,664	0,000	-	-	-	Diterima
H2	Kemudahan Penggunaan (X2) → Kepuasan Pelanggan (Y)	-8,079	0,000	-	-	-	Diterima
H3	Kualitas Layanan (X1) dan Kemudahan Penggunaan (X2) → Kepuasan Pelanggan (Y)	-	-	365,217	0,000	0,905	Diterima

Sumber: Data dioleh peneliti menggunakan SPSS 25, 2026

Berdasarkan hasil uji parsial, Kualitas Layanan (X1) memperoleh nilai t hitung sebesar 19,664 dengan signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga H1 diterima. Sementara itu, Kemudahan Penggunaan (X2) memperoleh nilai t hitung sebesar -8,079 dengan signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga H2 diterima. Hasil uji simultan menunjukkan nilai F hitung sebesar 365,217 dengan signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga H3 diterima. Dengan demikian, Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan BNI pengguna WONDR by BNI Cabang Krekot. Kualitas Layanan berpengaruh positif, sedangkan Kemudahan Penggunaan berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Pelanggan dalam penelitian ini. Nilai R Square sebesar 0,902 menunjukkan bahwa kedua variabel independen mampu menjelaskan 90,2% variasi Kepuasan Pelanggan, sedangkan 9,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji parsial yang memperoleh nilai t hitung sebesar 19,664 dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan dalam penggunaan mobile banking, seperti kecepatan pelayanan, keakuratan transaksi, keamanan sistem, serta kemampuan dalam memenuhi kebutuhan nasabah, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk kepuasan pelanggan pada layanan berbasis digital.

Kemudahan Penggunaan juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dengan nilai t hitung sebesar -8,079 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Namun, pengaruh yang dihasilkan menunjukkan arah negatif. Artinya, dalam konteks penelitian ini, peningkatan persepsi terhadap kemudahan penggunaan justru diikuti dengan penurunan kepuasan pelanggan. Kondisi tersebut dapat terjadi karena adanya faktor lain yang memengaruhi pengalaman nasabah, seperti meningkatnya ekspektasi terhadap fitur aplikasi, kendala teknis, atau ketidaksesuaian antara kemudahan penggunaan dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Meskipun demikian, kemudahan penggunaan tetap merupakan aspek penting dalam menciptakan pengalaman yang baik bagi pengguna mobile banking.

Secara simultan, Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai F hitung sebesar 365,217 dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Selain itu, nilai R Square sebesar 0,905 menunjukkan bahwa Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan mampu menjelaskan variasi Kepuasan Pelanggan sebesar 90,5%, sedangkan sisanya sebesar 9,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Dengan demikian, kualitas layanan dan kemudahan penggunaan secara bersama-sama merupakan faktor yang berperan penting dalam menjelaskan tingkat kepuasan pelanggan dalam penggunaan mobile banking.

5.Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa: (1) Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna aplikasi WONDR by BNI di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Krekot (t hitung 19,664; sig. 0,000 < 0,05); (2) Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan namun negatif terhadap Kepuasan Pelanggan (t hitung -8,079; sig. 0,000 < 0,05); dan (3) Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (F hitung 365,217; sig. 0,000 < 0,05), dengan kontribusi sebesar 90,2% terhadap variasi Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan temuan tersebut, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, khususnya KCP Krekot, disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan, terutama pada aspek keandalan sistem, keakuratan transaksi, keamanan, serta kecepatan pelayanan. Selain itu, perusahaan perlu melakukan evaluasi terhadap aspek kemudahan penggunaan aplikasi WONDR

by BNI, khususnya terkait kesesuaian fitur, desain antarmuka, dan kebutuhan pengguna agar kemudahan penggunaan dapat memberikan pengalaman yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan nasabah. Nasabah juga disarankan untuk memberikan umpan balik secara konstruktif serta meningkatkan literasi digital agar dapat memanfaatkan fitur dan layanan perbankan digital secara optimal. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang diduga turut memengaruhi kepuasan pelanggan, seperti kepercayaan, keamanan, kualitas sistem, kualitas informasi, persepsi manfaat, atau pengalaman pengguna, serta memperluas jumlah responden dan lokasi penelitian agar hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Adristy Yumi Andini, Usep Suhud, & Adnan Kasofi. (2026). Analisis Faktor Kepuasan dan Niat Penggunaan Berkelanjutan Mobile Banking: Tinjauan User Experience, E-Service Quality, Perceived Security. *PENG: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, *3*(1), 66–85. https://doi.org/10.62710/vc49td50

[2] Akob, R. A., & Sukarno, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, *11*(2), 269. https://doi.org/10.30588/jmp.v11i2.889

[3] Antoni, G., & Lukman, H. (2024). KEMUDAHAN PENGGUNAAN, MANFAAT, DAN RISIKO TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE BANKING. *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, *9*(4).

[4] Aprelyani, S. (2025). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan: Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan (Tinjauan Pustaka Manajemen Pemasaran). *Jurnal Humaniora, Ekonomi Syariah dan Muamalah (JHESM)*, *3*(1), 9–15. https://doi.org/10.38035/jhesm.v3i1

[5] Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26 Ed. 10* (10 ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

[6] Rachman, A., Yochanan, Samanlangi, A. I., & Purnomo Hery. (2024). *METODE PENELITIAN* KUANTITATIF*, KUALITATIF DAN R&D*. https://sabajayapress.co.id/

[7] Ramadaey Bangsa, J., & Lu'ul Khumaeroh, L. (2023). The Effect of Perceived Benefits and Ease of Use on the Decision to Use Shopeepay QRIS on Digital Business Students of Ngudi Waluyo University. *Manajemen dan Akuntansi*, *3*(1). http://jibaku.unw.ac.id

[8] Sasmita, H., Nurfadilah, N., Salam, K. N., AR, D. P., & Marcello, K. W. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking BNI terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Boulevard Makassar. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, *6*(2), 108–119. https://doi.org/10.56858/jmpkn.v6i2.146

[9] Simarmata, G. R., Siahaan, S. D. N., Hasibuan, L., Fadilla, A., Aditya, F., & Pinodana, G. (2023). The Analysis of Predator Pricing at Shopee Based on Business Competition Law.

Formosa *Journal of Science and Technology*, *2*(6), 1609–1616. https://doi.org/10.55927/fjst.v2i6.4313

[10] Sugiyono. (2017). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D* (25 ed.). ALFABETA, cv.

[11] Suryanto, S., & Dai, R. R. M. (2025). Digitalisasi Pembayaran Dalam Pengelolaan Keuangan Publik: Strategi Efisiensi Dan Transparansi. *Jurnal Agregasi : Aksi Reformasi Government dalam* Demokrasi, *13*(1), 96–110. https://doi.org/10.34010/hnta2869

[12] Sutrisno, Herdiyanti, Asir, M., Yusuf, M., & Ardianto, R. (2022). Dampak Kompensasi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap KinerjaKaryawan DiPerusahaan: Review Literature. Management *Studies and Entrepreneurship Journal*, *3*(5), 3476–3482.

[13] Yunus, R., Ringo, S., Septyanto, D., & Ramli, A. H. (2023). Analysis of Factors Affecting Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Shopee Marketplace. *Majalah Ilmiah Bijak*, *20*(2), 293–310. http://ojs.stiami.ac.id