

ABSTRAK

PENGARUH PENGGUNAAN FITUR QRIS TERHADAP KEPUASAN GENERASI Z DALAM TRANSAKSI WONDR BY BNI (STUDI KASUS PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS SILIWANGI)

Oleh:

SIHAB ALFAUZI

223404007

Pembimbing I : Yuyun Yuniasih S.E., M.Si.

Pembimbing II : Wilman San Marino S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan fitur QRIS terhadap kepuasan Generasi Z dalam bertransaksi melalui aplikasi WONDR by BNI. Generasi Z sebagai pengguna aktif teknologi memiliki karakteristik yang menuntut kecepatan, efisiensi, dan keamanan dalam layanan digital. Penelitian dilakukan secara kuantitatif dengan pendekatan *explanatory* dan melibatkan 98 responden mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi. Variabel independen yang digunakan adalah kualitas layanan elektronik (*E-Servqual*) dengan enam dimensi: *efisiensi*, *fulfillment*, *responsiveness*, kompensasi, kontak, dan privasi. Sedangkan kepuasan pengguna diukur melalui dimensi kepuasan umum, niat penggunaan ulang, dan rekomendasi. Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kualitas layanan fitur QRIS pada aplikasi WONDR by BNI berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Generasi Z. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan, semakin besar pula tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan layanan digital perbankan serta sebagai masukan strategis bagi BNI dalam meningkatkan kepuasan pengguna muda.

Kata kunci: *QRIS, E-Srvqual, Generasi Z, Kepuasan Pengguna, WONDR by BNI*

ABSTRACT

PENGARUH PENGGUNAAN FITUR QRIS TERHADAP KEPUASAN GENERASI Z DALAM TRANSAKSI WONDR BY BNI (STUDI KASUS PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS SILIWANGI)

Oleh:

SIHAB ALFAUZI

223404007

Guilde I : Yuyun Yuniasih S.E., M.Si.

Guilde II : Wilman San Marino S.E., M.M.

This study aims to analyze the influence of using the QRIS feature on Generation Z's satisfaction in conducting transactions through the WONDR by BNI application. Generation Z, as digital natives, demands speed, efficiency, and security in digital services. The research employs a quantitative explanatory approach, involving 98 respondents from the Faculty of Economics and Business at Siliwangi University. The independent variable is electronic service quality (E-Servqual), which consists of six dimensions: efficiency, fulfillment, responsiveness, compensation, contact, and privacy. User satisfaction is measured through general satisfaction, reuse intention, and recommendation. The results of the simple linear regression analysis show that the quality of the QRIS feature on the WONDR by BNI application has a significant influence on Generation Z's satisfaction. The better the service quality perceived by users, the higher their level of satisfaction. This study contributes to the development of digital banking services and provides strategic input for BNI to improve satisfaction among young users.

Keywords: QRIS, E-Srvqual, Generationi Z, User Satisfaction, WONDR by BNI