

ABSTRAK

PENGARUH *DIGITAL SERVICE QUALITY* APLIKASI WONDR BY BNI TERHADAP KEPUASAN NASABAH (SURVEI PADA MAHASISWA JURUSAN D-3 PERBANKAN DAN KEUANGAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS)

Oleh:

Nanda Agustina

NPM 223404083

Pembimbing I : Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M

Pembimbing II : Mira Rahmawati, S.P., M.M

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *digital service quality* aplikasi Wondr by BNI terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Wondr by BNI merupakan layanan perbankan digital terbaru dari PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk yang ditujukan untuk generasi muda, dengan fitur utama pembukaan rekening digital, transaksi QRIS, dan pengelolaan keuangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode eksplanatori. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 85 responden dengan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, regresi linear sederhana, dan koefisien determinasi dengan bantuan IBM SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Digital Service Quality* yang terdiri dari efisiensi, *fulfilment*, *reliability*, privasi, *responsiveness*, kompensasi, dan kontak berada dalam kategori baik dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai R^2 sebesar 0,870 menunjukkan bahwa 87% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas layanan digital, sedangkan 13% dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi persepsi nasabah terhadap kualitas layanan digital, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap aplikasi Wondr by BNI.

Kata Kunci: *Digital Service Quality*, Kepuasan Nasabah, Aplikasi Wondr by BNI, *Mobile Banking*, BNI.