

ANALISIS *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP APLIKASI *WONDR BY BNI* PADA PENGGUNA DI DKI JAKARTA

Oleh: Firyal Nadirah Yasa

ABSTRAK

Penulisan karya ilmiah ini dilakukan untuk mengukur tingkat *Customer Satisfaction* terhadap aplikasi *Wondr by BNI* yang digunakan oleh masyarakat di wilayah DKI Jakarta. Aplikasi ini merupakan hasil transformasi digital dari PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan transaksi generasi muda secara efisien dan modern. Penulisan karya ilmiah menggunakan metode kuantitatif melalui penyebaran kuesioner dari kepada 164 responden yang telah menggunakan aplikasi tersebut. Data yang dikumpulkan dianalisis secara deskriptif. Hasil penulisan karya ilmiah menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap kemudahan pengguna, kelengkapan fitur, keamanan sistem, dan kecepatan akses aplikasi. Sebagian besar responden juga menyatakan akan terus menggunakan dan merekomendasikan aplikasi ini kepada orang lain. Meskipun demikian, terdapat sebagian kecil pengguna yang menyampaikan ketidakpuasan terhadap beberapa aspek teknis seperti proses pembukaan rekening digital dan stabilitas sistem. Secara keseluruhan, aplikasi *Wondr by BNI* dinilai mampu memberikan pengalaman perbankan digital yang baik serta memiliki potensi kuat untuk mempertahankan loyalitas nasabah.

Kata kunci: Customer Satisfaction, aplikasi perbankan digital, *Wondr by BNI* , Loyalitas Nasabah.

***ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION WITH THE
WONDR BY BNI APPLICATION AMONG USERS IN DKI
JAKARTA***

By: Firyal Nadirah Yasa

ABSTRACT

The writing of this scientific work is conducted to measure the level of Customer Satisfaction with the Wondr by BNI application used by residents in the Jakarta Special Capital Region. This application is the result of digital transformation by PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., specifically designed to meet the transaction needs of the younger generation in an efficient and modern manner. The study employed a quantitative method through the distribution of questionnaires to 164 respondents who had used the application. The collected data were analyzed descriptively. The study showed that the majority of respondents were satisfied with the ease of use, feature completeness, system security, and application access speed. Most respondents also stated they would continue using and recommend the application to others. However, a small number of users expressed dissatisfaction with certain technical aspects, such as the process of opening a digital account and system stability. Overall, the Wondr by BNI app is deemed capable of providing a good digital banking experience and has strong potential to maintain customer loyalty.

Keywords: Customer Satisfaction, digital banking app, Wondr by BNI, Customer Loyalty.