



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

LAPORAN TUGAS AKHIR

FIRYAL NADIRAH YASA

2210101032

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM
DIPLOMA**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2025



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

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya

FIRYAL NADIRAH YASA

2210101032

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM
DIPLOMA**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2025

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Firyal Nadirah Yasa

NIM : 2210101032

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 3 Juni 2025

Yang Menyatakan,



Firyal Nadirah Yasa

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta,
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Firyal Nadirah Yasa
NIM : 2210101032
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : D3 Perbankan dan Keuangan
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non
Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya Yang Berjudul:

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

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan,
mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database),
merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama
saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 3 Juni 2025

Yang menyatakan, materai



Firyal Nadirah Yasa

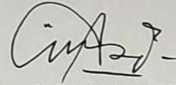
PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR

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

Dipersiapkan dan disusun oleh

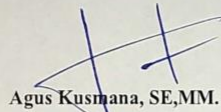
FIRYAL NADIRAH YASA
2210101032

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 19 Juni 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



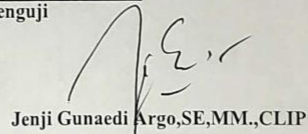
Diana Triwardhani, SE, MM., Ph.D

Ketua Penguji



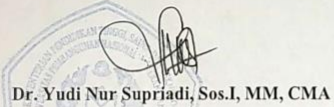
Agus Kusmana, SE, MM.

Penguji I



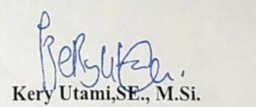
Jenji Gunaedi Argo, SE, MM., CLIP

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, MM, CMA

Ketua Jurusan



Kery Utami, SE., M.Si.

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 19 Juni 2025



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA. 2024/2025

Pada hari ini, Kamis, tanggal 19 Juni 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir

bagi mahasiswa:

Nama : Firyal Nadira Yasa

NIM : 2210101032

Program Studi : Perbankan dan Keuangan D-III

Judul Tugas Akhir :

Analisis Customer Satisfaction terhadap Aplikasi Wondr by BNI Pada Pengguna di DKI Jakarta

Dinyatakan yang bersangkutan **Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang***, dengan Nilai Rata-Rata
dan Nilai Huruf ...**A**....

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Diana Tri Wardhani, SE., MM., PhD	Ketua	
2	Agus Kusmana, SE, MM	Anggota I	
3	Jenji Gunaedi Argo, SE., MM	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 19 Juni 2025

Mengesahkan

a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Perbankan dan Keuangan D-III

Kery Utami, SE, M.Si

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 efisiensi 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 sistema, 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 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.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. Atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir (TA) ini dengan judul "Analisis Customer Satisfaction Terhadap Aplikasi Wondr by BNI Pada Pengguna Di DKI Jakarta". Penulis menyadari bahwa penulis Tugas Akhir ini dapat diselesaikan atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, di kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tulus kepada:

1. Ibu Dr. Jubaedah, SE. MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
2. Ibu Kery Utami, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Diploma III.
3. Bapak Jenji Gunaedi Argo, SE., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar memberikan arahan dan saran berharga selama proses penulisan ini. Di saat saya merasa putus asa dan lelah menghadapi berbagai kesulitan, bimbingan Bapak menjadi cahaya saya untuk membantu saya bangkit kembali. Meski banyak tantangan yang menyelimuti, dukungan Bapak selalu memberi harapan untuk terus melangkah. Menyelesaikan tugas ini bukan hanya akhir perjalanan akademik, tapi juga mengakhiri momen berharga yang saya dapatkan dari bimbingan Bapak.
4. Kepada seluruh staf dan dosen pengajar yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan inspirasi selama perkuliahan, saya mengucapkan terima kasih yang tulus. Bimbingan dan pengajaran Bapak/Ibu menjadi pondasi penting dalam perjalanan akademik saya. Meski terkadang saya menghadapi kesulitan dan tantangan, semangat dan dedikasi Bapak/Ibu selalu menjadi motivasi untuk terus belajar dan berkembang. Semoga semua kebaikan dan usaha Bapak/Ibu dibalas dengan segala keberkahan.
5. Kepada kedua orang tua tercinta penulis, yang selalu menjadi tempat harapan dan doa meski kadang penulis merasa belum mampu membahagiakan. Terima kasih atas dukungan dan motivasi yang tak pernah berhenti, walaupun perjalanan perkuliahan dan penulis Tugas Akhir ini penuh dengan liku dan air mata. Kasih

sayang kalian menjadi kekuatan di saat penulis merasa lelah dan hampir menyerah.

6. Najmi Fauziah Yasa, selaku kakak kandung penulis yang selalu memberikan bantuan dan saran selama proses penulisan penelitian Tugas Akhir.
7. Rachmalia Anggita Sari, Allyssa Fitria, Michelle Adelyana, Nadia Salfa, Zahra Kamilia, dan Tiara Novida selaku sahabat penulis sejak semester satu hingga saat ini. Terima kasih karena selalu hadir dan setia mendampingi di kala kesedihan serta menjadi tempat berbagi dan sandaran di tengah berbagai tantangan yang dihadapi selama perkuliahan.
8. Kepada teman-teman Diploma III Perbankan dan Keuangan kelas A, terima kasih atas segala perjuangan yang pernah kita jalani bersama, meski tak jarang jalan itu terasa berat dan penuh air mata. Terima kasih telah saling membantu sama lain di tengah kesulitan selama proses perkuliahan hingga penulis Tugas Akhir ini
9. Terakhir, terima kasih untuk diriku sendiri yang tak pernah menyerah meskipun banyak kali terjatuh dan merasa lelah. Terima kasih sudah berusaha sabar menghadapi semua tantangan dan rintangan yang kadang membuat hati ini hancur.

Jakarta, 4 Juni 2025



Firyal Nadirah Yasa

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	2
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR	v
BERITA ACARA TUGAS AKHIR	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Tujuan	3
I.3 Manfaat	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
II.1 Pengertian Tabungan.....	4
II.2 Manajemen Pemasaran.....	5
II.2.1 Pengertian Pemasaran.....	5
II.2.2 Strategi Pemasaran.....	6
II.3 Digital Marketing.....	6
II.3.1 Pengertian Digital Marketing	6
II.3.2 Manfaat Digital Marketing	7
II.4 Digitalisasi	8
II.4.1 Pengertian Digitalisasi	8
II.4.2 Bentuk-Bentuk Digitalisasi.....	9
II.5 Customer Satisfaction	10
BAB III METODE PENULISAN	12
III.1 Teknik Pengumpulan Data dan Informasi	12
III.1.1 Objek Penulisan.....	13
III.1.2 Sumber Data	13
III.2 Populasi dan Sample.....	14
III.2.1 Populasi	14
III.2.2 Sample	15
III.3 Teknik Pengumpulan Data	16
BAB IV PEMBAHASAN	20
IV.1 Gambaran Umum PT Bank Negara Indonesia Tbk.	20
IV.2 Deskripsi Wondr by BNI.....	21
IV.2.1 Wondr by BNI.....	21

IV.2.2 Fungsi Aplikasi Wondr by BNI	22
IV.3 Deskripsi Data Responden.....	23
IV.3.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	24
IV. 4 Analisis Customer Satisfaction Terhadap Aplikasi Wondr by BNI Pada Pengguna di DKI Jakarta.....	44
BAB V PENUTUP	48
V.1 Simpulan.....	48
V.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	51
RIWAYAT HIDUP.....	53
LAMPIRAN	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pengukuran Variabel.....	13
Tabel 2. Skala Likert.....	18
Tabel 3. Pertanyaan Kuesioner	19
Tabel 4. Rekapitan Hasil Kuesioner.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	52
Lampiran 2. Hasil Deskripsi Data Penelitian	57
Lampiran 3. Lembar Persetujuan Judul Tugas Akhir	71
Lampiran 4. Kartu Monitoring.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1. Diagram Responden Pengguna Bank BNI	26
Gambar 3. 2. Diagram Responden Pengguna Aplikasi Wondr by BNI.....	26
Gambar 3. 3. Diagram Frekuensi Pengguna Aplikasi Wondr by BNI Menurut Responden	27
Gambar 3. 4. Diagram Umur Pengguna Aplikasi Wondr by BNI	28
Gambar 3. 5. Diagram Distribusi Jenis Kelamin Pengguna Wondr by BNI.....	29
Gambar 3. 6. Diagram Distribusi Domisili Responden Pengguna Wondr by BNI29	
Gambar 3. 7. Diagram Respondenn Berapa Lama Pengguna Wondr by BNI.....	30
Gambar 3. 8. Diagram Tingkat Kemudahan Penggunaan Aplikasi Wondr by BNI Menurut Responden	31
Gambar 3. 9. Diagram Kesesuaian Layanan Aplikasi Wondr by BNI dengan Kebutuhan Pengguna Menurut Responden	32
Gambar 3. 10. Diagram Efektivitas Fitur Transfer, Pembayaran, dan Cek Saldo pada Aplikasi Wondr by BNI Menurut Responden.....	33
Gambar 3. 11. Diagram Kepuasan Proses Pembukaan Rekening Digital di Aplikasi Wondr by BNI Menurut Responden	34
Gambar 3. 12. Diagram Tingkat Kepuasan Fitur Aplikasi Wondr by BNI Menurut Responden	35
Gambar 3. 13. Diagram Tingkat Kemudahan Akses Aplikasi Wondr by BNI Menurut Responden	36
Gambar 3. 14. Diagram Persepsi Keamanan Proses Login dan Otentikasi pada Aplikasi Wondr by BNI Menurut Responden.....	37
Gambar 3. 15. Diagram Persepsi Keamanan Transaksi pada Aplikasi Wondr by BNI Menurut Responden	38
Gambar 3. 16. Diagram Frekuensi Gangguan Teknis pada Aplikasi Wondr by BNI Menurut Responden	39
Gambar 3. 17. Diagram Tingkat Responsivitas Layanan Pelanggan Aplikasi Wondr by BNI Menurut Responden	40
Gambar 3. 18. Diagram Tingkat Kenyamanan Pengguna Aplikasi Wondr by BNI Menurut Responden	41
Gambar 3. 19. Diagram Tingkat Kepuasan Keseluruhan Pengguna Aplikasi Wondr by BNI Menurut Responden	42
Gambar 3. 20. Diagram Tingkat Rekomendasi Pengguna Aplikasi Wondr by BNI43	
Gambar 3. 21. Diagram Rekomendasi Penggunaan Aplikasi Wondr by BNI kepada Teman atau Keluarga Menurut Responden	44
Gambar 3. 22. Diagram Niat Pengguna Aplikasi Wondr by BNI di Masa Mendatang Menurut Responden	45