

# ***ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WONDR BY BNI DENGAN PENDEKATAN CSI PADA MAHASISWA FEB UPNVJ***

Oleh

Indira Dana Rahmakusumah

## **ABSTRAK**

Seiring dengan pesatnya transformasi digital pada industri perbankan, aplikasi Mobile Banking seperti WONDR by BNI menjadi krusial dalam memenuhi kebutuhan nasabah, khususnya kalangan mahasiswa yang akrab dengan teknologi. Laporan tugas akhir ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah pengguna aplikasi WONDR BNI di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta (FEB UPNVJ) dengan menggunakan pendekatan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif, dengan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner daring kepada 60 responden. Analisis data dilakukan dengan metode CSI yang mencakup tiga dimensi utama, yaitu kepuasan pengguna, kecepatan dan efisiensi, serta keamanan dan privasi. Hasil menunjukkan skor CSI secara keseluruhan mencapai 85,34%, yang termasuk dalam kategori "Sangat Puas". Dimensi Keamanan dan Privasi memperoleh skor tertinggi sebesar 87,20%, diikuti oleh Kecepatan dan Efisiensi sebesar 86,04%. Sementara itu, dimensi Kepuasan Pengguna memperoleh skor 82,78%. Temuan ini mengindikasikan bahwa aplikasi WONDR BNI telah berhasil memberikan pengalaman yang sangat memuaskan, terutama dalam aspek keamanan dan efisiensi yang menjadi kekuatan utamanya. Meskipun demikian, terdapat ruang untuk peningkatan pada dimensi kepuasan pengguna guna memperkuat keterikatan emosional dan loyalitas nasabah dalam jangka panjang.

**Kata Kunci:** Kepuasan Nasabah, *Customer Satisfaction Index*, WONDR BNI, Mobile Banking, Perbankan Digital

# ***ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION WITH WONDR BY BNI USING THE CSI APPROACH ON STUDENTS OF FEB UPNVJ***

Oleh

Indira Dana Rahmakusumah

## ***ABSTRACT***

*Following the rapid digital transformation in the banking industry, Mobile Banking applications like WONDR by BNI are crucial in meeting customer needs, especially among tech-savvy university students. This study aims to measure the satisfaction level of WONDR BNI application users among students of the Faculty of Economics and Business at Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta (FEB UPNVJ) using the Customer Satisfaction Index (CSI) approach. The research method employed is quantitative descriptive, with primary data collected through online questionnaires from 60 respondents. Data analysis was performed using the CSI method, which includes three main dimensions: user satisfaction, speed and efficiency, and security and privacy. The results show an overall CSI score of 85.34%, which falls into the "Very Satisfied" category. The Security and Privacy dimension received the highest score at 87.20%, followed by Speed and Efficiency at 86.04%. Meanwhile, the User Satisfaction dimension scored 82.78%. These findings indicate that the WONDR BNI application has successfully provided a highly satisfactory experience, particularly in the aspects of security and efficiency, which are its main strengths. Nevertheless, there is room for improvement in the user satisfaction dimension to enhance emotional engagement and long-term customer loyalty.*

*Keywords: Customer Satisfaction, Customer Satisfaction Index, WONDR BNI, Mobile Banking, Digital Banking*