



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH WONDR BY BNI
DIMEDIASI KEPUASAN NASABAH**

TESIS

RIZKY SYACHLAN PRATAMA

NIM. 2410121011

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2026**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH WONDR BY BNI
DIMEDIASI KEPUASAN NASABAH**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Magister**

RIZKY SYACHLAN PRATAMA

NIM. 2410121011

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2026**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Proposal tesis ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Rizky Syachlan Pratama

NIM 2410121011

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

Jakarta, 27 Juli 2026

Yang Menyatakan



(Rizky Syachlan Pratama)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Rizky Syachlan Pratama
NIM : 2410121011
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S2 Manajemen
Jenis Karya : Tesis

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

**Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Nasabah
Wondr by BNI Dimediasi Kepuasan Nasabah**

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 Tesis 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: 27 Juli 2026
Yang menyatakan,



(Rizky Syachlan Pratama)
NIM. 2410121011

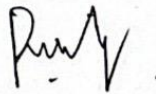
TESIS

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH WONDR BY BNI
DIMEDIASI KEPUASAN NASABAH

Dipersiapkan dan disusun oleh :

RIZKY SYACHLAN PRATAMA 2410121011

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 27 Juli 2026
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



(Prof. Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP)
Ketua Penguji



(Dr. Guntur Syahputra Saragih,
M.S.M)
Penguji 1



(Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE.,
MSi)
Penguji 2 (Pembimbing I)



(Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA., CWM)
Pembimbing II



(Dr. Ranila Suciati, S.E., M.M., CFP.)
Koordinator Prodi
Magister Manajemen

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 27 Juli 2026

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH Wondr by BNI
DIMEDIASI KEPUASAN NASABAH**

By Rizky Syachlan Pratama

Abstract

This study aims to examine The Influence of Service Quality and Ease of Use on Customer Loyalty for Wondr by BNI, Mediated by Customer Satisfaction. The study employed a quantitative approach using Structural Equation Modeling (SEM) for data analysis. The findings reveal that digital service quality have a positive and significant effect on customer loyalty. Ease of use have a positive and significant effect on customer loyalty. In addition, digital service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction. Ease of use have a positive and significant effect on customer satisfaction. Customer satisfaction also has a positive and significant effect on customer loyalty and is identified as the most dominant factor in fostering user loyalty toward the Wondr by BNI application. The mediation analysis using the Variance Accounted For (VAF) method indicates that customer satisfaction partially mediates the relationship between digital service quality, ease of use, and customer loyalty. These findings suggest that improving digital service quality and application usability enhances customer satisfaction, which in turn strengthens customer loyalty. Therefore, BNI should continue improving the quality of its digital services, system reliability, security, and application usability to maintain and enhance customer loyalty.

Keywords: *service quality, ease of use, satisfaction and loyalty*

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN
PENGGUNAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH *Wondr by* BNI
DIMEDIASI KEPUASAN NASABAH**

Oleh Rizky Syachlan Pratama

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan Digital dan Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Nasabah Aplikasi *Wondr by* BNI dengan Kepuasan nasabah sebagai Variabel Intervening. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis data berbasis *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Selain itu, kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan. Kepuasan nasabah terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah serta menjadi faktor yang paling dominan dalam membentuk loyalitas pengguna aplikasi *Wondr by* BNI. Hasil uji mediasi menggunakan *Variance Accounted For* (VAF) menunjukkan bahwa kepuasan nasabah memediasi secara parsial pengaruh kualitas layanan digital dan kemudahan penggunaan terhadap loyalitas nasabah. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan digital dan kemudahan penggunaan aplikasi mampu meningkatkan kepuasan nasabah yang pada akhirnya memperkuat loyalitas mereka. Oleh karena itu, BNI perlu terus meningkatkan kualitas layanan digital, keamanan, keandalan sistem, serta kemudahan penggunaan aplikasi *Wondr by* BNI guna mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah.

Kata kunci: kualitas layanan, kemudahan, kepuasan dan loyalitas



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

retariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL TESIS

Telah dilaksanakan Seminar Proposal Tesis dihadapan Tim pada hari Selasa, tanggal 19 Mei 2026 :

Nama : Rizky Syachlan Pratama

No.Pokok Mahasiswa : 2410121011

Program : Manajemen S.2

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH APLIKASI WONDR BY BNI DIMEDIASI KEPUASAN NASABAH
untuk dilanjutkan / dibatalkan *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Prof. Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP	Ketua	1.
2	Dr. Guntur Syahputra Saragih, MSM	Anggota I	2.
3	Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE, M.Si	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 19 Mei 2026
Mengesahkan
A.n. DEKAN
Kaprod. Manajemen S.2

Dr. Ranila Suciati, SE, MM.,CFP

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Yang Maha Esa atas Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Digital dan Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Nasabah Aplikasi *Wondr by* BNI dengan Kepuasan nasabah sebagai Variabel Intervening” dengan sebaik-baiknya. Selama proses penulisan usulan penelitian ini, penulis mendapatkan berbagai dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak, yaitu:

1. Allah Subhanahu Wa Ta’ Ala atas seluruh Rahmat dan pertolongan-Nya.
2. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta.
3. Ibu Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, SE., MM Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta.
4. Ibu Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE., Msi. dan Ibu Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., M.BA., CWM. Selaku dosen pembimbing yang telah senantiasa memberikan bimbingan, masukan, dukungan, dan arahan bagi penulis selama penulisan usulan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih belum sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari para pembaca sekalian. Penulis pun berharap agar usulan penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Jakarta, April 2026

Rizky Syachlan Pratama

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK.....	vii
BERITAACARA UJIAN TESIS	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran Jasa.....	10
2.1.2 Perilaku Konsumen	11
2.1.3 Digital Marketing	12
2.1.4 Loyalitas Nasabah	13
2.1.5 Kepuasan Nasabah	15
2.1.6 Kualitas Layanan.....	17
2.1.7 Kemudahan Penggunaan	18
2.2 Penelitian Yang Relevan.....	20

2.3	Kerangka Pemikiran	22
2.4	Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....		28
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	28
3.2	Populasi dan Sampel.....	29
3.2.1	Populasi.....	29
3.2.2	Sampel.....	29
3.3	Teknik Pengumpulan Data	30
3.3.1	Jenis Data	30
3.3.2	Sumber Data	31
3.3.3	Pengumpulan Data	31
3.4	Teknik Analisis Data	32
3.4.1	Uji Kualitas Data	33
3.4.2	Uji Hipotesis	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		42
4.1	Hasil Penelitian	42
4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian	42
4.1.2	Deskripsi Data Penelitian	44
4.1.3	Analisis Deskriptif	50
4.1.4	Analisis Inferensial	60
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	73
4.2.1	Pengaruh Kualitas Layanan Digital terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Aplikasi <i>Wondr by</i> BNI	74
4.2.2	Pengaruh Kemudahan Penggunaan Digital terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Aplikasi <i>Wondr by</i> BNI	77
4.2.3	Pengaruh Kualitas Layanan Digital terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi <i>Wondr by</i> BNI	80
4.2.4	Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi <i>Wondr by</i> BNI	83
4.2.5	Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	

Pengguna Aplikasi <i>Wondr by</i> BNI.....	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	90
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran	91
5.2.1 Saran Praktis bagi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	91
5.2.2 Saran bagi Peneliti Selanjutnya.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	93
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	96
LAMPIRAN	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Data Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia.....	1
Tabel 2.	Perkembangan Layanan Digital BNI Tahun 2021-2023.....	5
Tabel 3.	Rasio <i>Current Account Saving Account</i> (CASA).....	6
Tabel 4.	Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 5.	Pengukuran Variabel.....	28
Tabel 6.	Skala Pengukuran Likert.....	31
Tabel 7.	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	32
Tabel 8.	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	34
Tabel 9.	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha.....	40
Tabel 10.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 11.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 12.	Data Lama Menggunakan Wondr.....	49
Tabel 13.	Interpretasi Nilai Indeks Responden.....	51
Tabel 14 .	Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Nasabah.....	52
Tabel 15.	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah.....	54
Tabel 16 .	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	55
Tabel 17 .	Analisis Deskriptif Variabel Kemudahan Penggunaan.....	57
Tabel 18.	Nilai <i>Loading Factor</i>	63
Tabel 19.	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	65
Tabel 20.	Uji Reliabilitas.....	67
Tabel 21.	Uji R Square.....	69
Tabel 22.	Uji Hipotesis.....	70
Tabel 23.	Interprestasi VAF.....	72
Tabel 24.	Hasil Uji Mediasi (VAF).....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 2. Langkah-Langkah PLS.....	36
Gambar 3. Diagram Jalur PLS	37
Gambar 4. <i>Wondr by</i> BNI	43
Gambar 5. Estimasi Model Persamaan	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	97
Lampiran 2 Output SmartPLS.....	100
Lampiran 3 Tabel Uji.....	103

