

Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah

M.Hafisz¹

Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

muhammadhafisz906@gmail.com,

Elfitra Azliyanti²

Universitas Bung Hatta

elfitraazliyanti@gmail.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah (studi pada pengguna aplikasi Wondr By BNI Kota Padang), dengan jumlah sampel 80 nasabah. Metode analisis yang digunakan adalah Confirmatory Factor Analisis (CFA), sementara analisis regresi berganda dengan menggunakan STATA12 yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Penelitian ini menjelaskan bahwa kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sedangkan kualitas layanan dan keamanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci: : Kepuasan Nasabah, Kualitas Layanan, Kemudahan, Keamanan

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality, ease of use, and security on customer satisfaction (a study on users of the Wondr By BNI application in Padang City), with a sample size of 80 customers. The analysis method used is Confirmatory Factor Analysis (CFA), while multiple regression analysis using STATA12 is applied to test the research hypotheses. This study explains that ease of use does not affect customer satisfaction, while service quality and security have an influence on customer satisfaction.

Keyword: Customer Satisfaction, Service Quality, Ease of Use, Security

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara layanan perbankan dijalankan, dengan mobile banking menjadi salah satu inovasi utama yang meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi nasabah. Aplikasi Wondr by BNI, hasil rebranding dari BNI Mobile Banking, dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang mengutamakan kemudahan dan keamanan dalam bertransaksi. Dalam

konteks ini, penting untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, mengingat persaingan yang semakin ketat di industri perbankan digital. Berdasarkan data diatas menunjukkan statistik penggunaan mobile banking terpopuler di Indonesia, di mana BCA Mobile mendominasi dengan 38% pangsa pasar, diikuti oleh BRImo dan Livin by Mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun Wondr by BNI memiliki potensi, masih terdapat tantangan besar untuk menarik minat nasabah. Tabel 1.2 mengilustrasikan peningkatan jumlah pengguna aplikasi mobile banking BNI, yang menunjukkan bahwa meskipun ada kemajuan, peningkatan frekuensi transaksi dan nilai transaksi yang signifikan harus terus didorong untuk memperkuat posisi BNI di pasar. Dan berdasarkan data survei awal terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Wondr by BNI, diperoleh nilai rata-rata dari enam item pernyataan sebesar 3,67. Nilai ini mencerminkan bahwa tanggapan responden berada pada kategori cukup baik. Sementara itu, Tingkat Capaian Responden (TCR) yang dihitung dari rata-rata skor keseluruhan mencapai 73,4%, yang juga menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kepuasan serta pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi Wondr by BNI. Nilai ini menjadi indikator awal bahwa aplikasi tersebut cukup diterima dan dinilai baik oleh penggunanya.

Penelitian menjadi alat penting bagi Bank BNI untuk memahami preferensi, kebutuhan, dan perilaku nasabah mereka. Hal ini berhubungan dengan salah satu variabel dalam penelitian ini yaitu kepuasan nasabah. Menurut (Zakiy & Azzahroh, 2017) mendefinisikan kepuasan nasabah sebagai keadaan psikologis yang dirasakan oleh nasabah terhadap layanan yang ditentukan oleh perbedaan antara harapan yang dimiliki nasabah dengan pengalaman menggunakan layanan tersebut. Menurut (Satria & Diah, 2023) rasa puas atau kecewa seseorang didasarkan pada perbandingan antara apa yang sebenarnya diterima dengan harapan mereka.

Dengan pemahaman yang mendalam tentang pentingnya kepuasan nasabah guna menunjang keberhasilan aplikasi Wondr by BNI, Bank BNI juga perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi puas atau tidaknya nasabah saat menggunakan aplikasi tersebut. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu kualitas layanan. Menurut (Fandi, 2019) layanan dapat diartikan sebagai jasa yang ditawarkan dari perusahaan kepada masyarakat yang berupa kemampuan dalam memberi bantuan, kecepatan serta bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada konsumennya. Menurut (Palupi, 2023) kualitas layanan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi seseorang atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan (*expected service*).

Ada juga faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu kemudahan. Menurut (Permatasari, 2022) kemudahan adalah kepercayaan seseorang bahwa pada saat menggunakan sistem teknologi informasi seseorang tidak akan direpotkan dan tidak diperlukan suatu usaha yang besar pada saat digunakan. Menurut (Atieq & Nurpiani, 2022) kemudahan penggunaan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang untuk mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya bukan untuk menyulitkan pemakainya. Dengan kata lain, seseorang yang menggunakan sistem akan bekerja lebih mudah dibandingkan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau bekerja secara manual.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu keamanan. Menurut (Mukhtisar, 2021) keamanan adalah suatu kemampuan untuk menyimpan informasi atau data nasabah dari tindak penipuan dan pencurian dalam internet banking. Menurut (Junaedi & Neneng, 2023) keamanan diartikan sebagai kepercayaan konsumen bahwa informasi pribadi mereka tidak dapat dilihat oleh pihak lain kecuali dirinya sendiri, karena informasi mereka sudah disimpan dan tidak dapat dimanipulasi oleh pihak lain. Sehingga mereka dapat memiliki kepercayaan untuk menggunakan teknologi yang sudah terjamin tingkat keamanannya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh masing-masing faktor tersebut terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Wondr by BNI di Kota Padang. Dengan meneliti hubungan antara kualitas layanan, kemudahan, dan keamanan terhadap kepuasan nasabah, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang mendalam bagi manajemen Bank BNI dalam merumuskan strategi pemasaran yang lebih efektif. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan teori dalam bidang manajemen, khususnya dalam aspek kepuasan nasabah dan inovasi layanan perbankan. Manfaat praktis dari penelitian ini adalah memberikan rekomendasi strategis bagi Bank BNI untuk meningkatkan kualitas layanan, kemudahan, dan keamanan aplikasi, sehingga dapat menarik lebih banyak nasabah dan mempertahankan loyalitas yang ada. Secara sosial, penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan dampak positif bagi industri perbankan di Indonesia dengan meningkatkan pemahaman tentang pentingnya kepuasan nasabah, sehingga layanan yang diberikan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

KAJIAN LITERATUR

2.1. Landasan Teori

Kepuasan Nasabah

Menurut (Rizal, 2021) yang menyatakan bahwa “perusahaan yang gagal memuaskan pelanggannya akan menghadapi masalah yang lebih kompleks, umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada banyak orang”. Menurut (Hidayat, 2019) kepuasan nasabah yang tinggi menunjukkan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan. Menurut (Razak & Rasmansyah, 2018) kepuasan telah didefinisikan sebagai tingkat reaksi emosional dari pengalaman layanan. Dengan demikian, kepuasan didasarkan pada pengalaman langsung di masa lalu.

Kualitas Layanan

Menurut (Gofur, 2019) kualitas pelayanan yaitu setiap kegiatan yang manfaatnya dapat diberikan dari satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud (*intangibile*) dan tidak berakibat pemilikan sesuatu. Menurut (Atmaja, 2018) kualitas layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang menemui atau melebihi harapan. Menurut (Zaini, 2022) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan pelanggan.

Kemudahan

Menurut (Istanti, 2017) sebuah sistem *online* yang sering digunakan dapat menunjukkan bahwa sistem *online* tersebut lebih mudah dikenal, lebih mudah dioperasikan serta lebih mudah digunakan oleh penggunanya. Menurut (Giswandhani & Hilmi, 2020) kemudahan dalam penggunaan berkaitan dengan sejauh mana konsumen memiliki ekspektasi sebuah teknologi informasi tidak akan memberikan kesulitan adaptasi baik secara fisik maupun mental. Suatu sistem yang sulit untuk digunakan akan dihindari oleh konsumen. Menurut (Rithmaya, 2016) mendefinisikan kemudahan penggunaan sebagai ukuran dimana pengguna di masa yang akan datang menganggap suatu sistem adalah bebas hambatan.

Keamanan

Menurut (Kinasih & Albari, 2012) integritas suatu sistem informasi mengacu pada kemustahilan dari data yang ditransmisikan atau disimpan akan dapat dimodifikasi oleh pihak ketiga tanpa izin. Menurut (Mukhtisar, 2021) keamanan adalah sesuatu yang dapat mencegah penipuan (*cheating*) atau paling tidak mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik. Menurut (Mukhtisar, 2021) keamanan adalah faktor penting dalam layanan *mobile banking* yang dapat meningkatkan kepercayaan nasabah untuk terus menggunakannya. Semakin tinggi tingkat keamanan yang diberikan perusahaan terhadap konsumen/nasabah yang menggunakan *mobile banking*, sehingga nasabah akan semakin berminat untuk bertransaksi menggunakan layanan yang diberikan.

2.2. Pengembangan Hipotesis

Dalam penelitian ini, hipotesis dikembangkan berdasarkan kajian literatur yang ada serta analisis awal terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna aplikasi Wondr by BNI. Hipotesis ini dirumuskan dengan mempertimbangkan pengaruh masing-masing variabel independen, yaitu kualitas layanan, kemudahan, dan keamanan, terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan nasabah.

Hipotesis 1 (H1): Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah, karena nasabah akan merasa bahwa layanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka. Hal ini sejalan dengan pendapat (Thoin, 2011) yang menyatakan bahwa kualitas jasa dan kepuasan pelanggan saling berkaitan erat.

Hipotesis 2 (H2): Kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Penelitian menunjukkan bahwa kemudahan dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* dapat memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan nasabah (Zulkarnain, 2023). Semakin mudah aplikasi digunakan, semakin besar kemungkinan nasabah merasa puas.

Hipotesis 3 (H3): Keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Keamanan data dan transaksi menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan *mobile banking*. Penelitian oleh (Shafira, 2023) menunjukkan bahwa keamanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah, karena nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kemudahan, dan keamanan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Wondr by BNI. Objek penelitian adalah pengguna aplikasi Wondr by BNI di Kota Padang, dengan populasi yang terdiri dari seluruh pengguna aplikasi tersebut. Mengingat jumlah populasi yang belum diketahui, teknik *purposive sampling* diterapkan untuk menentukan sampel, dengan kriteria responden yang meliputi berdomisili di Kota Padang, aktif menggunakan aplikasi, dan berusia minimal 17 tahun. Jumlah sampel yang diambil adalah 80 responden, berdasarkan metode yang diusulkan oleh Sugiyono (2013) yang menyatakan bahwa jumlah sampel dapat dihitung dengan mengalikan jumlah variabel yang diteliti dengan angka 20. Data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner, serta data sekunder yang relevan dengan informasi dan statistik aplikasi Wondr by BNI. Variabel yang diteliti meliputi kualitas layanan (X1), kemudahan (X2), keamanan (X3), dan kepuasan nasabah (Y), yang diukur melalui

indikator-indikator spesifik untuk masing-masing variabel. Kuesioner akan disebar secara langsung kepada responden, dan analisis data dilakukan menggunakan software STATA12, meliputi uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan konsistensi instrumen penelitian, serta analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Selain itu, uji T dan koefisien determinasi (R^2) akan digunakan untuk mengetahui pengaruh signifikan dan proporsi variasi yang dapat dijelaskan oleh model. Dengan metode ini, diharapkan dapat diperoleh hasil yang valid dan reliabel mengenai pengaruh kualitas layanan, kemudahan, dan keamanan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Jumlah responden dalam kuesioner yang disebar pada penelitian ini berjumlah 80 responden. Untuk 80 kuesioner yang disebar tersebut mempunyai data yang lengkap maka data yang diolah adalah sebanyak 80 responden. Berikut ini akan diuraikan profil responden pada Tabel yang terlihat berikut ini:

Tabel 1. Karakteristik Responden

Demografis	Jumlah	Persentase
Gender		
- Perempuan	47	58,75
- Pria	33	41,25
Pekerjaan		
- Pegawai Swasta	3	3,75
- Pegawai BUMN/BUMD	0	0
- PNS/ASN	8	10
- TNI/POLRI	6	7,5
- Dosen/Guru	5	6,25
- Wiraswasta	3	3,75
- Pedagang	11	13,75
- Petani	4	5
- Nelayan	1	1,25
- Freelance	10	12,5
- Mahasiswa	25	31,25
- Lain-lain	4	5
Lama Menggunakan Aplikasi		
- ≤ 6 bulan	54	67,5
- ≥ 6 bulan	26	32,5

Sumber: Data Diolah Stata12, 2025

Data responden pada Tabel 1. menunjukkan bahwa responden dengan gender Perempuan lebih banyak jika dibandingkan dengan gender pria yaitu 27 responden Perempuan dan 26 responden pria. Sementara itu untuk Jabatan terlihat jika responden yang mendirikan usaha selama lebih dari 3 tahun memiliki jumlah yang cukup banyak dibandingkan yang lain yaitu sebanyak 53 responden. Sedangkan untuk pendapatan responden dengan pendapatan ≤ 5 juta adalah responden yang paling banyak yaitu sebesar 49 responden.

2. Uji Instrumen

Uji validitas dan reliabilitas adalah tahapan pertama yang dilakukan sebelum melakukan uji hipotesis. Tujuannya adalah agar memahami apakah instrumen dalam penelitian valid. Dalam tahap pengujian validitas tersebut item yang valid dapat dilihat dari nilai muatan faktor, yang mana pada penelitian ini standar muatan faktor loading $\geq 0,50$ dan masih dapat ditolerir atau dinyatakan valid.

Tabel 2. Hasil Pengujian Validitas dan Uji Reliabilitas

Item pernyataan	Loading factor	Cronbach Alpha	Valid	Kesimpulan Reliabel
Kepuasan Nasabah		0,95		Reliabel
- Item KN1	0,90		Ya	
- Item KN2	0,91		Ya	
- Item KN3	0,91		Ya	
- Item KN4	0,84		Ya	
- Item KN5	0,91		Ya	
- Item KN6	0,82		Ya	
Kualitas Layanan		0,94		Reliabel
- Item KL1	0,85		Ya	
- Item KL2	0,86		Ya	
- Item KL3	0,81		Ya	
- Item KL4	0,87		Ya	
- Item KL5	0,86		Ya	
- Item KL6	0,87		Ya	
- Item KL7	0,88		Ya	
Kemudahan		0,92		Reliabel
- Item KM1	0,88		Ya	
- Item KM2	0,82		Ya	
- Item KM3	0,87		Ya	
- Item KM4	0,87		Ya	
Keamanan		0,92		Reliabel
- Item KA1	0,85		Ya	
- Item KA2	0,83		Ya	
- Item KA3	0,85		Ya	
- Item KA4	0,91		Ya	
- Item KA5	0,06		Tdk	

Sumber: Data Diolah Stata12, 2025

Tabel 2 Menunjukkan hasil pengujian validitas konstruk pada variabel kepuasan nasabahnya dari total 6 item pernyataan semuanya dinyatakan valid dan memiliki loading faktor $\geq 0,05$. Selanjutnya temuan pada pengujian validitas konstruk bagi variabel kualitas layanan dari total 7 item pernyataan semua dikatakan valid. Sementara itu pengujian validitas konstruk pada variabel kemudahan (X2), dimana pada variabel kemudahan dari total 4 item pernyataan semua dinyatakan valid. Sedangkan pada pengujian validitas konstruk untuk variabel keamanan (X3), menunjukkan penemuan pada pengujian validitas konstruk pada variabel keamanan dari total 5 item pernyataan semua dinyatakan valid. Berdasarkan pada Table 2. menunjukkan hasil cronbach's alpha untuk setiap variabel yaitu variabel kepuasan nasabah, kualitas layanan, kemudahan, dan keamanan sudah memiliki konsisten reliabilitas yang kuat.

3. Uji Regresi Linear Berganda

Uji ini bertujuan untuk melihat bagaimana pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Terdapat tiga variabel independen yang diteliti, yaitu kualitas layanan, kemudahan dan keamanan, serta satu variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Masing-masing variabel independen tersebut menunjukkan adanya pengaruh yang dapat dijelaskan melalui metode analisis regresi linear berganda.

Tabel 3. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Keterangan	Koefisien Regresi	$P > t $	Alpha	Hasil
Kualitas Layanan	0,29	0,02	0,05	H1 Diterima
Kemudahan	0,10	0,59	0,05	H2 Ditolak
Keamanan	0,78	0,00	0,05	H3 Diterima
Prob > F		0,00		
R-Squared		0,89		

Sumber: Data Diolah Stata12, 2025

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil analisis deskriptif kualitas layanan pada aplikasi Wondr by BNI dinilai cukup baik dengan skor rata-rata sebesar 3,80 dan TCR sebesar 77,98%. Banyak pengguna aplikasi Wondr by BNI merasa bahwa layanan dalam aplikasi ini telah dimanfaatkan oleh pengguna untuk melakukan berbagai aktifitas secara cepat dan praktis. Kualitas layanan yang baik mempermudah nasabah dalam mengakses layanan perbankan tanpa harus datang langsung ke kantor cabang, meningkatkan efisiensi waktu, serta memberikan pengalaman penggunaan yang nyaman.

Berdasarkan hasil uji t, diketahui bahwa kualitas layanan memiliki nilai koefisien sebesar 0,29 dan nilai signifikan $P > |t|$ sebesar 0,02. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 yang berarti kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang dirasakan pengguna dalam aplikasi Wondr by BNI, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap aplikasi tersebut. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang diteliti oleh (Purwa & Ardani, 2017) kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Satwika Purwa Negara. Hasil penelitian menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah. Menurut penelitian dari (Sondakh, 2014) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, kemudahan pada aplikasi Wondr by BNI dinilai cukup baik dengan skor rata-rata sebesar 3,93 dan tingkat capaian responden sebesar 78,6%. Banyak pengguna aplikasi Wondr by BNI merasa bahwa kemudahan aplikasi ini tidak menyulitkan nasabah dalam melakukan transaksi, mengecek saldo dan menggunakan fitur-fitur lainnya tanpa hambatan teknis.

Akan tetapi, berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa kemudahan memiliki nilai koefisien sebesar 0,10 dan nilai signifikan $P > |t|$ sebesar 0,59. Nilai signifikan tersebut lebih besar dari 0,05 yang berarti secara statistik tidak cukup bukti untuk menyatakan bahwa kemudahan

berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Meskipun pengguna aplikasi Wondr by BNI merasakan kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi, hal tersebut belum tentu sepenuhnya mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang diteliti oleh (Shafira, 2023) kemudahan dari penggunaan BRI mobile banking secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kota Semarang.

Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil analisis deskriptif keamanan pada aplikasi Wondr by BNI dinilai cukup baik dengan skor rata-rata sebesar 3,96 dan TCR sebesar 79,1%. Banyak pengguna aplikasi Wondr by BNI yang merasa bahwa sistem keamanan yang diterapkan dalam aplikasi ini cukup memadai untuk melindungi data pribadi dan transaksi keuangan mereka. Keamanan yang baik memberikan rasa aman dalam bertransaksi, mencegah penyalahgunaan data dan mengurangi kekhawatiran pengguna terhadap risiko digital.

Berdasarkan hasil uji t, diketahui bahwa keamanan memiliki nilai koefisien sebesar 0,78 dan nilai signifikan $P > |t|$ sebesar 0,00. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 yang berarti keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Ini berarti semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan pengguna dalam aplikasi Wondr by BNI, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap aplikasi tersebut. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang diteliti oleh (Shafira, 2023) mengatakan bahwa variabel keamanan dari penggunaan BRI mobile banking secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kota Semarang. Keamanan yang ada pada layanan BRI Mobile Banking seperti jaminan keamanan saat bertransaksi dan juga kerahasiaan data yang dijaga dengan baik oleh BRI Mobile Banking maka mempengaruhi kepuasan nasabah. Semakin kuat sistem keamanan yang terdapat pada mobile banking, maka kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi. Menurut penelitian dari (Amalia & Hastriana, 2022) dapat disimpulkan bahwa variabel Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kemudahan, dan keamanan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Wondr by BNI di Kota Padang. Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa hanya dua variabel independen yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, yaitu kualitas layanan dan keamanan. Sedangkan variabel kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kualitas Layanan terbukti menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan, di mana peningkatan dalam keandalan, jaminan, dan empati dalam layanan dapat meningkatkan pengalaman nasabah secara keseluruhan.

Kemudahan juga berkontribusi pada nasabah saat mengakses dan menjalankan aplikasi, meskipun secara statistik tidak cukup bukti untuk menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

Keamanan, yang berkaitan dengan perlindungan data dan transaksi, juga memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan nasabah, sehingga semakin meningkatkan kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini memberikan wawasan yang berharga bagi Bank BNI dalam merumuskan strategi untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, disarankan agar Bank BNI terus berfokus pada perbaikan kualitas layanan, meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi, serta memperkuat aspek keamanan untuk nasabah mereka. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan teori dalam bidang manajemen layanan, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis yang dapat diterapkan untuk meningkatkan daya saing aplikasi Wondr by BNI di pasar perbankan digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep). *Islamic Sciences, Sumenep, 1*, 70–89.
- Atieq, M. Q., & Nurpiani, E. (2022). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(1), 401–423. <https://doi.org/10.46306/vls.v2i1.109>
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
- Fandi, A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya. *Jurnal Ekonomi Islam*, 2(3), 110–117.
- Giswandhani, M., & Hilmi, A. Z. (2020). pengaruh kemudahan transaksi non-tunai terhadap sikap konsumtif masyarakat kota Makassar. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(2), 239–250.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>
- Istanti, F. (2017). Pengaruh Harga, Kepercayaan, Kemudahan Berbelanjadane-Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Belanja Onlinedi Kota Surabaya. *Administrasi Bisnis*, 1–10.
- Junaedi, E., & Neneng, N. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Di Tangerang. *I-BEST: Islamic Banking & Economic Law Studies*, 2(1), 13–32. <https://doi.org/10.36769/ibest.v2i1.338>
- Kinasih, B. S., & Albari, A. (2012). Pengaruh Persepsi Keamanan dan Privasi terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Online. *Jurnal Siasat Bisnis*, 16(1). <https://doi.org/10.20885/jsb.vol16.iss1.art3>
- Mukhtisar, M., Tarigan, I. R. R., & Evriyenni, E. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 3(1), 56. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v3i1.9632>
- Palupi Permata Rahmi, Nur Aryanti, A., & Abdul Aziz, D. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 3(3), 710–722. <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v3i3.660>
- Permatasari, B. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, Dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Mobile Banking Bca. *Journals of Economics and Business*, 2(2), 1–16. <https://doi.org/10.33365/jeb.v2i2.112>

- Purwa, I. B. N. S., & Ardani, I. G. A. K. S. (2017). Peran Kepercayaan Nasabah Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(1), 192. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2018.v7.i01.p08>
- Razak, I., & Rasmansyah. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(3), 1–14.
- Rithmaya, C. L. (2016). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Bca Dalam Menggunakan Ininternet Banking. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*, 16(1), 160. <https://doi.org/10.17970/jrem.16.160110.id>
- Rizal, samsul, Abdullah, I., & Violin, V. (2021). Jurnal Ekonomi dan Bisnis , Vol . 8 No . 2 September 2021 E - ISSN GABUNGAN DI INDONESIA Oleh : *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.*, 8(2), 25–33.
- Satria, F., & Diah Astarini. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 1911–1924. <https://doi.org/10.25105/jet.v3i1.16124>
- Shafira, A. S., Aris Sunindyo, & Septian Yudha Kusuma. (2023). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Research and Development Student*, 1(2), 62–74. <https://doi.org/10.59024/jis.v1i2.318>
- Sondakh, C. (2014). Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 19–32.
- Sugiyono. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.
- Tho'in, M. (2011). Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali. *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 2(1), 73. <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v2i1.73-89>
- Zakiy, M., & Azzahroh, E. P. (2017). Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3(1), 26–38.
- Zulkarnain, M., Aurantia Marina, Nur Jumriatunnisah, & Nurul Ilma Hasana Kunio. (2023). Pengaruh Kemudahan, Ketersediaan Fitur Dan Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bsi Mobile Di Kecamatan Ilir Barat Kota Palembang. *J-EBIS (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)*, 8, 267–284. <https://doi.org/10.32505/j-ebis.v8i2.703>