



Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Wondr By BNI pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado

Virginia Syalomita Poli^{1*}, Precylia Ribka Raming², Rolyke Tulangow³,
Efendy Rasjid⁴

¹⁻⁴Program Studi Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Manado, Indonesia

Email: virginiapoli32@gmail.com¹, precylia.raming@polimdo.ac.id²,
tulangowrolyke@gmail.com³, rasjidefendy@gmail.com⁴

*Penulis Korespondensi: virginiapoli32@gmail.com

Abstract. This study aims to examine and analyze the influence of perceived ease of use and electronic service quality on user satisfaction with the Wondr by BNI application among students of the Business Administration Department at Manado State Polytechnic. The study was motivated by the existence of several issues in using the application, including features that are not yet fully easy to understand, system disruptions during transactions, and electronic service quality that has not fully met users' expectations. These conditions are assumed to affect the level of user satisfaction with the Wondr by BNI application. This study employed a quantitative approach using a descriptive research method. The sample consisted of 50 respondents selected through Probability Sampling using the Simple Random Sampling technique. Data were collected through questionnaires based on a five-point Likert scale and analyzed using the Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) method with SmartPLS version 4.1.1.8. The analysis included the evaluation of the outer model and inner model, followed by hypothesis testing using the bootstrapping technique. The results indicate that perceived ease of use and electronic service quality have a positive and significant effect on user satisfaction with the Wondr by BNI application. Simultaneously, both variables also have a significant influence on improving user satisfaction. Therefore, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. is expected to continuously enhance the application's ease of use and the quality of its electronic services in order to provide a better user experience and improve overall user satisfaction.

Keywords: Electronic Service Quality; Perceived Ease of Use; User Experience; User Satisfaction; Wondr by BNI.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pengguna aplikasi Wondr by BNI pada mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi, seperti fitur yang belum sepenuhnya mudah dipahami, gangguan sistem saat transaksi, serta kualitas layanan elektronik yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Kondisi tersebut diduga memengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Wondr by BNI. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Sampel penelitian berjumlah 50 responden yang ditentukan menggunakan teknik Probability Sampling dengan metode Simple Random Sampling. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert dan dianalisis dengan metode Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 4.1.1.8. Analisis dilakukan melalui evaluasi outer model dan inner model, serta pengujian hipotesis menggunakan teknik *bootstrapping*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kualitas layanan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Wondr by BNI. Secara simultan, kedua variabel tersebut juga memberikan pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. diharapkan terus meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi serta kualitas layanan elektronik agar mampu memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan; Kepuasan Pengguna; Kualitas Layanan Elektronik; Pengalaman Pengguna; Wondr by BNI.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pada sektor perbankan. Transformasi digital menjadi strategi penting bagi industri perbankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan kemudahan akses transaksi bagi masyarakat. Transformasi digital tidak lagi sekadar pilihan, melainkan telah menjadi kebutuhan strategis bagi lembaga perbankan untuk mempertahankan daya saing dan merespons perubahan ekonomi global yang berlangsung secara dinamis (Ardianto et al., 2024).

Industri perbankan saat ini berada dalam kondisi persaingan yang semakin ketat dan dinamis. Lingkungan bisnis yang terus berkembang mendorong bank untuk berinovasi dalam menyediakan layanan yang cepat, efisien, dan mudah diakses. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah pengembangan layanan mobile banking, yang memungkinkan Pengguna melakukan berbagai transaksi keuangan melalui perangkat seluler tanpa harus datang langsung ke kantor bank. Kehadiran layanan ini memberikan efisiensi waktu serta kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, hingga pengelolaan keuangan secara digital.

Kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan digital banking. Kemudahan penggunaan diartikan sebagai tingkat kemudahan yang dirasakan pengguna dalam memahami serta mengoperasikan suatu sistem atau teknologi. Menurut Giswandhani dan Hilmi (2020), kemudahan penggunaan mengacu pada keyakinan pengguna bahwa teknologi informasi dapat digunakan tanpa menimbulkan kesulitan baik secara fisik maupun mental. Semakin mudah suatu aplikasi digunakan, maka semakin besar kemungkinan pengguna merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan tersebut.

Selain kemudahan penggunaan, kualitas layanan juga merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan layanan perbankan digital. Menurut Xu *et al.* (2016), kualitas layanan terbentuk dari perbandingan antara persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Apabila layanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna, maka kualitas layanan akan dinilai baik. Sebaliknya, apabila layanan yang diterima tidak sesuai dengan ekspektasi, maka pengguna akan menilai kualitas layanan tersebut kurang memuaskan.

Kualitas layanan dan kemudahan penggunaan memiliki keterkaitan yang erat dengan Kepuasan Pengguna. Kepuasan Pengguna merupakan hasil evaluasi pelanggan terhadap kesesuaian antara harapan dengan kinerja layanan yang diterima. Menurut Ruswandi (2019), kepuasan pelanggan muncul ketika kinerja produk atau layanan mampu memenuhi atau

melampaui harapan pengguna. Dengan demikian, semakin baik kemudahan penggunaan dan kualitas layanan yang diberikan oleh suatu sistem, maka semakin tinggi pula tingkat Kepuasan Pengguna terhadap layanan tersebut.

Salah satu inovasi layanan digital yang dikembangkan oleh Bank Negara Indonesia adalah aplikasi Wondr by BNI, yang diluncurkan pada tanggal 5 Juli 2024 bertepatan dengan hari ulang tahun BNI. Aplikasi ini dirancang sebagai layanan mobile banking yang lebih modern, praktis, dan terintegrasi guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada Pengguna. Melalui aplikasi tersebut, Pengguna dapat melakukan berbagai transaksi perbankan secara cepat dan mudah melalui perangkat mobile kapan saja dan di mana saja. Kehadiran aplikasi ini diharapkan mampu memberikan pengalaman layanan yang lebih baik dibandingkan dengan layanan mobile banking sebelumnya.

Berdasarkan hasil observasi terdapat masalah dalam variabel kemudahan Penggunaan yaitu: 1) Panduan penggunaan dan fitur awal belum sepenuhnya dipahami oleh pengguna baru, penulis mendapati bahwa sebagian pengguna baru terlebih khusus pengguna Gen Z mahasiswa jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado mengalami kesulitan dalam memahami alur penggunaan dan berbagai fitur yang tersedia pada aplikasi Wondr by BNI seperti membedakan fitur transaksi antar bank dan top up/E-Wallet untuk melakukan berbagai transaksi, 2) Proses transaksi belum sepenuhnya dirasakan mudah oleh seluruh pengguna Aplikasi Wondr by BNI terlebih khusus pengguna Gen Z mahasiswa jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado sebagian pengguna mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi karena adanya sering terjadi error atau gangguan sistem pada saat melakukan transaksi.

Selanjutnya kualitas layanan, penulis mendapati adanya masalah yaitu: 1) Sistem aplikasi masih berpotensi mengalami error atau gangguan teknis saat digunakan, masih ditemukan kendala pada layanan aplikasi Wondr by BNI mengalami gangguan teknis atau error saat digunakan, seperti sering muncul peringatan fitur dalam pengembangan, pada saat akan menggunakan aplikasi itu karena stabilitas sistem belum berjalan secara maksimal, 2) Transaksi diproses dengan benar seringkali pengguna Gen Z mahasiswa jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado mengalami gangguan saat melakukan transaksi seperti transaksi gagal tetapi saldo terpotong, atau muncul notifikasi gagal padahal dana sudah terkirim. Gangguan tersebut menimbulkan ketidaknyamanan bagi Pengguna karena dapat menghambat kelancaran transaksi.

Dengan upaya meningkatkan Kepuasan Pengguna, penulis mendapati adanya masalah yaitu: 1) Layanan yang diterima sesuai dengan harapan pengguna, sebagai pengguna terlebih khusus pengguna Gen Z mahasiswa jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado menilai bahwa kualitas layanan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi awal yang diharapkan karena pada saat akan digunakan layanan aplikasi sering terjadi gangguan sehingga dapat menghambat pengguna dalam melakukan berbagai transaksi pada aplikasi, 2) kinerja layanan aplikasi belum sepenuhnya optimal saat digunakan, kendala pada fungsi layanan, kelancaran proses, serta hasil transaksi yang tidak selalu berjalan sesuai dengan harapan pengguna. Kendala-kendala tersebut berdampak pada kualitas dan kinerja aplikasi yang kurang bagus.

Melalui penyediaan layanan perbankan digital yang berkualitas dan mudah diakses Penelitian ini berkontribusi terhadap pencapaian Sustainable Development Goals (SDGs) Tujuan 9 (Industri, Inovasi, dan Infrastruktur) dengan mendukung pengembangan inovasi pada layanan perbankan digital. Melalui pengkajian terhadap kemudahan penggunaan dan kualitas layanan elektronik aplikasi Wondr by BNI, penelitian ini diharapkan menghasilkan masukan yang dapat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas layanan berbasis teknologi. Peningkatan tersebut diharapkan mampu menciptakan layanan digital yang lebih efektif, efisien, andal, serta berorientasi pada kepuasan pengguna, sehingga turut mendukung pembangunan infrastruktur digital yang berkelanjutan. Hasil penelitian direncanakan dipublikasikan pada jurnal nasional terakreditasi SINTA 4 setelah penelitian selesai.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Wondr by BNI pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.”

2. KAJIAN TEORITIS

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) merupakan model yang menjelaskan penerimaan seseorang terhadap teknologi berdasarkan dua konstruk utama yaitu *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness*. Kedua konstruk tersebut mempengaruhi sikap dan niat seseorang dalam menggunakan suatu sistem informasi. *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah model yang diperkenalkan oleh Davis (1989) untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan seseorang terhadap penggunaan teknologi informasi. Model ini menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap suatu sistem dipengaruhi oleh dua konstruk utama, yaitu *Perceived Ease of Use*

(persepsi kemudahan penggunaan) dan *Perceived Usefulness* (persepsi kemanfaatan). *Perceived Ease of Use* menggambarkan keyakinan pengguna bahwa suatu sistem dapat dipelajari dan dioperasikan tanpa memerlukan usaha yang besar, sedangkan *Perceived Usefulness* menunjukkan keyakinan bahwa penggunaan sistem mampu meningkatkan efektivitas serta kinerja penggunanya. Sementara itu, Dzikra (2020), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu sistem yang dirancang secara terstruktur dengan melibatkan seluruh unsur organisasi, mulai dari pimpinan hingga karyawan, guna memenuhi kebutuhan nasabah.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan teori yang menjelaskan penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi melalui persepsi mengenai kemudahan penggunaan dan kemanfaatan sistem. Dalam penelitian ini, TAM digunakan sebagai grand theory yang mendasari variabel Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*). Oleh karena itu, semakin mudah aplikasi Wondr by BNI digunakan dan dipahami oleh pengguna, maka semakin besar peluang aplikasi tersebut diterima dan dimanfaatkan dalam aktivitas perbankan digital.

Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan Aplikasi Wondr by BNI mengacu pada tingkat keyakinan konsumen bahwa suatu teknologi informasi dapat digunakan tanpa menimbulkan kesulitan, baik dari sisi fisik maupun mental. Kemudahan Penggunaan Menurut Lai (2017), persepsi Kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) didefinisikan sebagai tingkat ekspektasi pengguna terhadap usaha yang harus dikeluarkan untuk menggunakan sebuah sistem. Selanjutnya Menurut (Atieq & Nurpiani, 2022), Kemudahan penggunaan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang untuk mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya bukan untuk menyulitkan pemakainya. Sehingga dapat dikatakan Kemudahan penggunaan membuat Pengguna merasa nyaman dan puas menggunakan suatu sistem layanan. Kemudahan Penggunaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah saat proses pembelajaran fitur yang terdapat dalam sistem aplikasi mudah dipelajari dan mudah dioperasikan. Dari beberapa pendapat diatas, dapat disintesisakan Kemudahan penggunaan Aplikasi Wondr by BNI adalah tingkat keyakinan pengguna bahwa sistem aplikasi dapat digunakan dengan mudah dan cepat tanpa mengalami kebingungan atau kesulitan.

Kualitas Layanan Elektronik

Kualitas layanan menjadi salah satu aspek penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan perbankan digital. Kualitas layanan yang baik tercermin dari kemampuan sistem dalam menyediakan layanan yang cepat, tepat, responsif, aman, serta mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna.

Menurut (Atmaja, 2018), kualitas layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang menemui atau melebihi harapan. Menurut Gunawan *et al.* (2019), menjelaskan bahwa kualitas layanan merupakan tolak ukur untuk menilai sejauh mana suatu layanan memiliki manfaat yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna. Suatu produk atau layanan dapat dikatakan berkualitas apabila fungsi dan nilai gunanya telah memenuhi harapan yang diinginkan.

Lebih lanjut lagi menurut Xu *et al.* (2016), menyatakan bahwa kualitas layanan terbentuk dari perbandingan antara persepsi pengguna terhadap layanan yang benar-benar mereka terima (*perceived service*) dan layanan yang diharapkan (*expected service*).

Dari beberapa pendapat ahli di atas dapat disintesis Kualitas Layanan dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu layanan dalam memenuhi harapan pelanggan. Apabila layanan yang diterima sesuai atau bahkan lebih baik dari yang diharapkan, maka layanan tersebut dianggap berkualitas dan mampu memberikan kepuasan.

Kepuasan Pengguna

Kepuasan Pengguna adalah kondisi emosional yang muncul sebagai hasil dari evaluasi Pengguna terhadap suatu layanan atau produk, (Khadka *et al.*, 2017). Kepuasan ini dapat timbul apabila harapan Pengguna terhadap layanan yang diberikan sejalan atau bahkan melampaui pengalaman yang mereka rasakan. Selanjutnya (Wawan Ruswandi, 2019), Kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi pelanggan mengenai tingkat keselarasan antara harapan yang dimiliki dengan kinerja aktual produk atau layanan yang diterima, yang selanjutnya menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Lebih lanjut menurut Menurut (Razak & Rasmansyah, 2018), kepuasan telah didefinisikan sebagai tingkat reaksi emosional dari pengalaman layanan. Dengan demikian, kepuasan didasarkan pada pengalaman langsung

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disintesis bahwa Kepuasan Pengguna merupakan respon emosional yang terbentuk setelah Pengguna membandingkan harapan awal dengan pengalaman nyata yang mereka peroleh dari suatu produk atau layanan. Selain itu Kepuasan Pengguna juga dipengaruhi tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan atau pengguna.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah Penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei menggunakan metode asosiatif (kausal). Penelitian ini memiliki dua variabel yaitu, variabel yang mempengaruhi (variabel independent) dan variabel yang dipengaruhi (variabel dependent). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Layanan Elektronik sebagai variabel bebas (independent) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Wondr by BNI sebagai variabel terikat (dependent). Data primer Dalam Penelitian ini data diperoleh langsung dari Pengguna aplikasi Wondr by BNI, yaitu data hasil kuesioner terhadap pengguna aplikasi Wondr by BNI yang diolah langsung oleh Peneliti, sedangkan data sekunder data ini berupa gambaran umum instansi, seperti profil instansi PT Bank Negara Indonesia. Penelitian ini dilaksanakan pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado, yang terletak di Jl. Raya Politeknik, Buha, Kec. Mapanget, Kota Manado, Sulawesi Utara. Waktu penelitian dirancang selama 2 (Dua) bulan terhitung mulai dari bulan Februari tahun 2026 sampai bulan Maret 2026. Berdasarkan data dari Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado, total jumlah mahasiswa yaitu 621 mahasiswa pada tahun 2026. Dalam penelitian ini, penentuan sampel menggunakan teknik *Probability Sampling* dengan metode *Simple Random Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama kepada setiap anggota populasi untuk menjadi responden.

Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan observasi, kuesioner, kajian pustaka. Teknik analisis data penelitian penelitian ini menggunakan analisis model pengukuran meliputi uji validasi, uji reliabilitas. Statistik deskriptif, analisis modal struktural dengan meliputi uji multikolinearitas, uji *f-square*, uji *R-square*. Pengujian hipotesis meliputi uji koefisien jalur, uji koefisien determinasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis

Deskripsi Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel 1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, dari total 50 responden, terdapat 36 responden perempuan (72%) dan 14 responden laki-laki (28%). Dengan demikian, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan, yaitu sebesar 72% dari keseluruhan responden.

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden.

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Perempuan	36	72%
2	Laki-laki	14	28%
	Total Jumlah	50	100%

Sumber : Data Primer, 2026

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 2. Reponden Berdasarkan Usia.

No	Usia (Tahun)	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	17–19	6	12%
2.	20–21	15	30%
3.	22–23	23	46%
4.	24–25	6	12%
	Total Jumlah	50	100%

Sumber : Data primer, 2026

Berdasarkan tabel 2 karakteristik responden berdasarkan usia, dari total 50 responden, kelompok usia 22–23 tahun memiliki frekuensi tertinggi yaitu 23 orang (46%). Selanjutnya, responden berusia 20–21 tahun sebanyak 15 orang (30%), sedangkan kelompok usia 17–19 tahun dan 24–25 tahun masing-masing sebanyak 6 orang (12%). Dengan demikian, mayoritas responden dalam penelitian ini berada pada rentang usia 22–23 tahun.

c. Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 3. Statistik Deskriptif.

Name	Mean	Median	min	max	Observed min	Observed max	Standard deviation
X1_1	3.94	4	2	5	2	5	0.858
X1_2	3.96	4	3	5	3	5	0.747
X1_3	3.86	4	2	5	2	5	0.8
X1_4	3.94	4	2	5	2	5	0.835
X1_5	3.8	4	2	5	2	5	0.849
X1_6	3.84	4	2	5	2	5	0.703
X1_7	3.86	4	2	5	2	5	0.825
X1_8	3.82	4	2	5	2	5	0.841
X2_1	3.78	4	2	5	2	5	0.832
X2_2	3.66	4	2	5	2	5	0.71
X2_3	3.64	4	2	5	2	5	0.819
X2_4	3.6	4	2	5	2	5	0.632
X2_5	3.74	4	2	5	2	5	0.743
X2_6	3.74	4	2	5	2	5	0.77
X2_7	3.74	4	2	5	2	5	0.77
X2_8	3.68	4	2	5	2	5	0.835
X2_9	3.72	4	2	5	2	5	0.749
X2_10	3.72	4	2	5	2	5	0.694

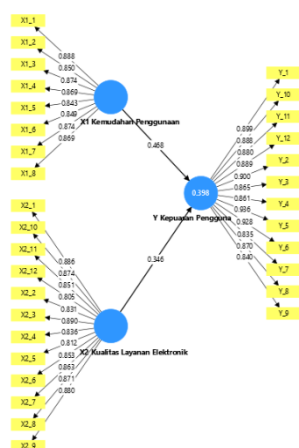
X2_11	3.58	4	2	5	2	5	0.777
X2_12	3.68	4	2	5	2	5	0.76
Y_1	3.76	4	2	5	2	5	0.929
Y_2	3.86	4	2	5	2	5	0.895
Y_3	3.7	4	2	5	2	5	0.831
Y_4	3.82	4	2	5	2	5	0.792
Y_5	3.74	4	2	5	2	5	0.934
Y_6	3.72	4	2	5	2	5	0.826
Y_7	3.78	4	2	5	2	5	0.782
Y_8	3.74	4	2	5	2	5	0.77
Y_9	3.82	4	2	5	2	5	0.767
Y_10	3.68	4	2	5	2	5	0.882
Y_11	3.84	4	2	5	2	5	0.809
Y_12	3.86	4	2	5	2	5	0.825

Sumber : SmartPLS 4.1.1.8

Tabel 3 menyajikan hasil analisis statistik deskriptif terhadap seluruh indikator penelitian yang terdiri atas variabel Kemudahan Penggunaan (X1), Kualitas Layanan Elektronik (X2), dan Kepuasan Pengguna (Y). Nilai mean pada variabel Kemudahan Penggunaan (X1) berada pada rentang 3,620–3,720, variabel Kualitas Layanan Elektronik (X2) berada pada rentang 3,560–3,780, sedangkan variabel Kepuasan Pengguna (Y) memiliki nilai mean antara 3,300–3,560. Rentang nilai tersebut menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan responden berada pada kategori Setuju, yang mengindikasikan bahwa responden memberikan penilaian positif terhadap Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan Elektronik, dan Kepuasan Pengguna pada mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.

Berdasarkan nilai median, seluruh indikator pada variabel Kemudahan Penggunaan (X1) dan Kualitas Layanan Elektronik (X2) memiliki nilai median 4 (Setuju), sedangkan indikator pada variabel Kepuasan Pengguna (Y) memiliki nilai median 4 pada indikator Y1 dan 3 (Netral) pada indikator Y2 hingga Y12. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian yang relatif konsisten terhadap setiap indikator penelitian. Di samping itu, nilai skewness dan excess kurtosis pada seluruh indikator masih berada dalam kisaran yang dapat diterima, sehingga distribusi data dinilai memadai dan memenuhi syarat untuk dianalisis menggunakan metode SEM-PLS, baik pada tahap evaluasi model pengukuran (outer model) maupun model struktural (inner model).

Uji Model Pengukuran



Gambar 1. Uji Outer Model.

a) Validitas Konvergen

Tabel 4. Nilai *loading factor* seluruh konstruk.

	X1 Kemudahan Penggunaan	X2 Kualitas Layanan Elektronik	Y Kepuasan Pengguna	Keterangan
X1_1	0.888			Valid
X1_2	0.85			Valid
X1_3	0.874			Valid
X1_4	0.869			Valid
X1_5	0.843			Valid
X1_6	0.849			Valid
X1_7	0.874			Valid
X1_8	0.869			Valid
X2_1		0.886		Valid
X2_10		0.874		Valid
X2_11		0.851		Valid
X2_12		0.805		Valid
X2_2		0.831		Valid
X2_3		0.89		Valid
X2_4		0.836		Valid
X2_5		0.812		Valid
X2_6		0.853		Valid
X2_7		0.863		Valid
X2_8		0.871		Valid
X2_9		0.88		Valid
Y_1			0.899	Valid
Y_10			0.888	Valid
Y_11			0.88	Valid
Y_12			0.889	Valid
Y_2			0.9	Valid
Y_3			0.865	Valid
Y_4			0.861	Valid
Y_5			0.936	Valid

Y_6	0.928	Valid
Y_7	0.835	Valid
Y_8	0.87	Valid
Y_9	0.84	Valid

Sumber : SmartPLS 4.1.1.8

Berdasarkan Tabel 4 yang menunjukkan hasil pengujian loading factor, seluruh indikator pada indikator Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Nasabah memiliki nilai loading factor lebih besar dari 0,70. Dengan demikian, setiap indikator telah memenuhi kriteria convergent validity dan dinyatakan valid karena mampu merepresentasikan konstruk yang diukur secara memadai.

Selain itu, pengujian validitas konvergen juga dilakukan melalui nilai Average Variance Extracted (AVE). Nilai AVE digunakan untuk mengukur besarnya rata-rata varians indikator yang dapat dijelaskan oleh konstruknya. Suatu konstruk dinyatakan memiliki validitas konvergen yang baik apabila nilai AVE lebih besar dari 0,50. Berdasarkan hasil yang disajikan pada Tabel 5, seluruh indikator memiliki nilai AVE di atas 0,50. Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap konstruk telah memenuhi kriteria validitas konvergen, sehingga seluruh indikator dalam penelitian ini dinyatakan valid dan layak digunakan pada tahap analisis selanjutnya.

Tabel 5. Nilai Validitas AVE.

Konstruk	Average variance extracted (AVE)	Keterangan
X1 Kemudahan Penggunaan	0.747	Valid
X2 Kualitas Layanan Elektronik	0.731	Valid
Y Kepuasan Pengguna	0.78	Valid

Sumber : SmartPLS 4.1.1.8

b) Validitas Diskriminan

Tabel 6. Validitas Diskriminan *Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)*.

	X1 Kemudahan Penggunaan	X2 Kualitas Layanan Elektronik	Y Kepuasan Pengguna
X1 Kemudahan Penggunaan			
X2 Kualitas Layanan Elektronik	0.195		
Y Kepuasan Pengguna	0.542	0.426	

Sumber : SmartPLS 4.1.1.8

c) Reliabilitas

Tabel 7. Reliabilitas.

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)	Ket.
X1 Kemudahan Penggunaan	0.952	0.954	0.959	0.747	Reliabel
X2 Kualitas Layanan Elektronik	0.967	0.974	0.97	0.731	Reliabel
Y Kepuasan Pengguna	0.974	0.977	0.977	0.780	Reliabel

Sumber : SmartPLS 4.1.1.8

Konstruk dinyatakan reliabel jika memiliki nilai composite reliability di atas 0,70 dan cronbach's alpha di atas 0,70. Dari hasil output SmartPLS 4.1.1.81 di atas semua konstruk memiliki nilai composite reliability di atas 0,70 dan cronbach's alpha di atas 0,60. Jadi dapat disimpulkan bahwa konstruk memiliki reliabilitas yang baik.

Uji Inner Model

Tabel 8. Hasil uji Multikolinearitas.

	VIF
X1 Kemudahan Penggunaan -> Y Kepuasan Pengguna	1.034
X2 Kualitas Layanan Elektronik -> Y Kepuasan Pengguna	1.034

Sumber : SmartPLS 4.1.1.8

Berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas pada Tabel 8, diperoleh nilai Variance Inflation Factor (VIF) untuk hubungan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 1,034 sedangkan nilai VIF pada hubungan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Pengguna juga sebesar 1,034. Kedua nilai tersebut berada di bawah batas maksimum yang ditetapkan, yaitu 5 ($VIF < 5$). Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas di antara variabel independen dalam model penelitian. Dengan demikian, variabel Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Layanan Elektronik tidak memiliki korelasi yang berlebihan, sehingga keduanya memenuhi syarat dan layak digunakan dalam analisis model struktural (inner model).

Tabel 9. Hasil uji R-square.

	R-square	R-square adjusted
Y Kepuasan Pengguna	0.398	0.373

Sumber : SmartPLS 4.1.1.8

Berdasarkan nilai R-square pada tabel 9 menunjukkan bahwa variabel Kemudahan Penggunaan (X1) dan Kualitas Layanan Elektronik (X2) secara bersama-sama mampu menjelaskan variabilitas konstruk Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 39,8%, sedangkan sisanya sebesar 60,2% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Nilai R-square merupakan persentase kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen, sehingga hasil tersebut menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Layanan Elektronik memiliki kemampuan menjelaskan Kepuasan Pengguna pada mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado sebesar 39,8%, sedangkan 60,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 10. Hasil uji F-square.

	X1 Kemudahan Penggunaan	X2 Kualitas Layanan Elektronik	Y Kepuasan Pengguna
X1 Kemudahan Penggunaan			0.352
X2 Kualitas Layanan Elektronik			0.192
Y Kepuasan Pengguna			

Sumber : SmartPLS 4.1.1.8

Berdasarkan hasil pengujian f-Square (f^2), variabel Kemudahan Penggunaan memperoleh nilai sebesar 0,352, sedangkan variabel Kualitas Layanan Elektronik memperoleh nilai sebesar 0,192 terhadap variabel Kepuasan Pengguna. Kedua nilai tersebut berada di atas kriteria 0,35, yang menunjukkan bahwa masing-masing variabel memiliki ukuran efek (effect size) yang besar terhadap Kepuasan Pengguna. Dengan demikian, dapat diinterpretasikan bahwa Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Layanan Elektronik memberikan pengaruh yang kuat dalam menjelaskan variasi Kepuasan Pengguna, sehingga peningkatan pada kedua variabel tersebut akan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan tingkat kepuasan pengguna aplikasi.

Uji Hipotesis

1) Uji Koefisien Jalur

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Jalur (*Path Coefficients*).

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics	P values	Ket.
X1 Kemudahan Penggunaan -> Y Kepuasan Pengguna	0.468	0.473	0.098	4.786	0.000	Diterima
X2 Kualitas Layanan Elektronik -> Y Kepuasan Pengguna	0.346	0.361	0.105	3.294	0.001	Diterima

Sumber : SmartPLS 4.1.1.8

Berdasarkan hasil analisis *Path Coefficient*, variabel Kemudahan Penggunaan memiliki nilai koefisien jalur (Original Sample) sebesar 0,468, yang menunjukkan adanya pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna. Nilai T Statistics sebesar 4,786 lebih besar dari 1,96, sedangkan P Values sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut mengonfirmasi bahwa Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah aplikasi digunakan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) diterima.

Berdasarkan hasil analisis *Path Coefficient*, variabel Kualitas Layanan Elektronik memiliki nilai koefisien jalur (Original Sample) sebesar 0,346, yang menunjukkan adanya pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna. Nilai T Statistics sebesar 3,294 lebih besar dari 1,96, sedangkan P Values sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut mengonfirmasi bahwa Kualitas Layanan Elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan elektronik yang diberikan oleh aplikasi, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Dengan demikian, hipotesis kedua (H2) diterima.

2) Uji Koefisien Determinasi

Tabel 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values	Ket.
Y Kepuasan Pengguna	0.398	0.438	0.093	4.295	0.000	Diterima

Sumber : SmartPLS 4.1.1.8

Tabel 12 menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Layanan Elektronik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini ditunjukkan oleh nilai T-statistics sebesar 4,295, yang lebih besar dari 1,96, serta nilai P-value sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis ketiga (H3) dinyatakan diterima. Hasil ini membuktikan bahwa Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Layanan Elektronik secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Kontribusi simultan kedua variabel independen tersebut ditunjukkan oleh nilai Original Sample (O) sebesar 0,398 atau 39,8%, yang menunjukkan bahwa kedua variabel memberikan pengaruh yang cukup terhadap peningkatan Kepuasan Pengguna pada mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.

Pembahasan Penelitian

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, diketahui bahwa Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Layanan Elektronik memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Wondr by BNI pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado. Hal tersebut dibuktikan melalui hasil pengujian *path coefficient*, di mana variabel Kemudahan Penggunaan memperoleh nilai koefisien jalur (*Original Sample*) sebesar 0,468, dengan nilai T Statistics sebesar 4,786 dan P Values sebesar 0,000. Sementara itu, variabel Kualitas Layanan Elektronik memperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,346, nilai T Statistics sebesar 3,294, serta P Values sebesar 0,001. Nilai T Statistics yang lebih besar dari 1,96 dan P Values yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Dengan demikian, hipotesis penelitian pertama (H_1) dan hipotesis kedua (H_2) yang diajukan dapat diterima.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya ditentukan oleh seberapa mudah aplikasi dipelajari dan dioperasikan, tetapi juga dipengaruhi oleh stabilitas dan kualitas layanan elektronik yang disediakan oleh aplikasi Wondr by BNI. Pengoperasian aplikasi yang praktis, antarmuka yang mudah dipahami, serta proses transaksi yang tidak memerlukan usaha besar akan memberikan pengalaman penggunaan yang positif. Di sisi lain, efisiensi transaksi, ketersediaan sistem yang stabil, jaminan privasi data, serta rasa aman dan kepercayaan saat bertransaksi akan meningkatkan kenyamanan pengguna. Kombinasi kedua aspek tersebut pada akhirnya mampu membentuk persepsi yang baik terhadap aplikasi sehingga mendorong meningkatnya tingkat kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini selaras dengan landasan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Davis (1989) yang menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) memengaruhi sikap dan kenyamanan pengguna dalam memanfaatkan teknologi. Apabila suatu sistem digital mudah dipelajari, mudah dipahami, dan dapat diakses tanpa hambatan, maka pengguna akan merasa puas. Selain itu, Xu et al. (2016) mengemukakan bahwa kualitas layanan elektronik terbentuk dari perbandingan antara persepsi layanan yang diterima dengan harapan pengguna. Oleh karena itu, kemudahan penggunaan dan kualitas layanan elektronik merupakan dua komponen penting yang saling melengkapi dalam menciptakan pengalaman transaksi digital yang memuaskan.

Temuan penelitian ini juga memperkuat hasil penelitian sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh Suteja dan Ariasih (2025) menyimpulkan bahwa kualitas layanan dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

pengguna. Hasil serupa juga ditemukan oleh Hamzah et al. (2024) serta Oktopia dan Supriatna (2025) yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas layanan elektronik pada aplikasi *mobile banking* memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Selain itu, penelitian Putri Amalia dan Hastriana (2022) menjelaskan bahwa variabel kemudahan penggunaan terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan pada aplikasi perbankan digital sangat dipengaruhi oleh kemudahan interaksi sistem dan keandalan dukungan layanan elektronik yang diberikan perusahaan.

Pada aplikasi Wondr by BNI, kemudahan penggunaan tercermin dari kejelasan panduan, kemudahan dalam proses pendaftaran/aktivasi, kemudahan navigasi menu, serta tampilan antarmuka yang ramah bagi mahasiswa. Sementara itu, kualitas layanan elektronik yang meliputi kecepatan proses transaksi, stabilitas sistem aplikasi, perlindungan data pribadi dan privasi, serta keakuratan pemrosesan transaksi menjadi faktor yang turut memengaruhi kenyamanan mahasiswa ketika bertransaksi. Semakin mudah aplikasi digunakan serta semakin andal dan aman layanan elektronik yang tersedia, maka semakin besar pula peluang terciptanya kepuasan pengguna.

Selanjutnya, hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) secara simultan menunjukkan nilai sebesar 0,398 dengan nilai T Statistics sebesar 4,295 ($> 1,96$) dan P Values sebesar 0,000 ($< 0,05$), sehingga hipotesis ketiga (H_3) diterima. Nilai ini berarti bahwa 39,8% variasi Kepuasan Pengguna dapat dijelaskan secara bersama-sama oleh variabel Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Layanan Elektronik. Adapun 60,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Layanan Elektronik memiliki kontribusi yang nyata dan signifikan dalam menjelaskan perubahan pada variabel Kepuasan Pengguna Aplikasi Wondr by BNI pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kemudahan penggunaan aplikasi harus diikuti dengan penyediaan kualitas layanan elektronik yang stabil dan aman agar kepuasan pengguna dapat terus ditingkatkan. Oleh karena itu, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. perlu mempertahankan dan meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi Wondr by BNI melalui penyempurnaan alur transaksi dan kejelasan informasi fitur. Di samping itu, pihak BNI juga perlu melakukan perbaikan secara berkelanjutan terhadap kualitas layanan elektronik, terutama pada pemeliharaan stabilitas sistem agar bebas dari *error*/gangguan teknis, meningkatkan kecepatan respons aplikasi, serta penguatan jaminan

keamanan transaksi. Upaya tersebut diharapkan mampu memberikan pengalaman transaksi digital yang lebih baik, mendukung pencapaian Sustainable Development Goals (SDGs) Tujuan 9 (Industri, Inovasi, dan Infrastruktur), serta memperkuat daya saing aplikasi Wondr by BNI di kalangan generasi muda/mahasiswa.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Pengguna pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado, maka dapat dirumuskan beberapa kesimpulan sebagai berikut: a) Hasil penelitian membuktikan bahwa Kemudahan Penggunaan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Wondr by BNI pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam mempelajari, mengoperasikan, mematuhi alur transaksi, serta tampilan antarmuka yang ramah pengguna akan berdampak langsung pada meningkatnya kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa. Dengan demikian, hipotesis pertama (H_1) terbukti dan dapat diterima. b) Kualitas Layanan Elektronik juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Wondr by BNI pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado. Efisiensi dan kecepatan transaksi, stabilitas sistem yang andal, serta jaminan keamanan privasi data mampu menciptakan pengalaman bertransaksi digital yang aman dan nyaman. Semakin baik kualitas layanan elektronik yang diberikan oleh aplikasi, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Oleh sebab itu, hipotesis kedua (H_2) dinyatakan diterima. c) Hasil pengujian model menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Layanan Elektronik secara bersama-sama memberikan kontribusi dalam menjelaskan Kepuasan Pengguna. Hal ini ditunjukkan oleh nilai R -Square (R^2) sebesar 0,398, yang berarti bahwa 39,8% perubahan Kepuasan Pengguna dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sedangkan 60,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan dan kualitas layanan elektronik merupakan faktor penting yang berperan dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Wondr by BNI di lingkungan mahasiswa.

DAFTAR REFERENSI

- Angga Lawang Sani, A., Muhajirin, M., & Oviadin, O. (2024). Pengaruh keamanan, kenyamanan, kualitas, dan fitur aplikasi terhadap kepuasan pengguna Bank BPRS Dinar Ashri pengguna mobile banking. *Sammajiva: Jurnal Penelitian Bisnis dan Manajemen*, 2(3), 283–309. <https://doi.org/10.47861/sammajiva.v2i3.1257>
- Ardianto, R., Ramdhani, R. F., Dewi, L. O. A., Prabowo, A., Saputri, Y. W., Lestari, A. S., & Hadi, N. (2024). Transformasi digital dan antisipasi perubahan ekonomi global dalam dunia perbankan. *MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 2(1), 80–88. <https://doi.org/10.60126/maras.v2i1.114>
- Atieq, M. Q., & Nurpiani, E. (2022). Pengaruh kemudahan penggunaan, manfaat, dan risiko terhadap minat pengguna menggunakan mobile banking bank syariah. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 2(1).* <https://doi.org/10.46306/vls.v2i1.109>
- Atmaja, J. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna terhadap loyalitas pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v2i1.4812>
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2015). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 3(1), 1–17. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v3i1.1463>
- Bankuoru Egala, S., Boateng, D., & Aboagye Mensah, S. (2021). To leave or retain? An interplay between quality digital banking services and customer satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*. <https://doi.org/10.1108/IJBM-02-2021-0072>
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. In G. A. Marcoulides (Ed.), *Modern methods for business research*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dina Nudia Ahsanah, D., Muhammad Syahbudi, M., & Ahmad Syakir, A. (2024). Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan kemudahan mobile banking Muamalat DIN terhadap kepuasan pengguna pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru. *Jurnal Inovasi Ekonomi Syariah dan Akuntansi*, 1(5), 1–17. <https://doi.org/10.61132/jiesa.v1i5.404>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (Edisi ke-10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giswandhani, M., & Hilmi, A. Z. (2020). Pengaruh kemudahan transaksi non-tunai terhadap sikap konsumtif masyarakat Kota Makassar. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(2), 239–250.
- Hair, J., & Alamer, A. (2022). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) in second language and education research: Guidelines using an applied example. *Research Methods in Applied Linguistics*, 1(3), 100027. <https://doi.org/10.1016/j.rmal.2022.100027>
- Hamzah, M., Shofi, A., Paulia, D. E., & Efendi, J. (2024). Analisis kualitas layanan aplikasi Wondr by BNI terhadap kepuasan pengguna (Studi kasus: Bank BNI KCP Paiton). *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 8(1), 5–38. <https://doi.org/10.56858/jmpkn.v8i1.400>
- Hartono, J. (2008). *Sistem informasi keperilakuan*. Andi Offset.

- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi revisi). Bumi Aksara.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Kamarudin, K., Nursiah, N., & Novianti, N. (2022). Pengaruh faktor kemudahan, keamanan, dan risiko terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan mobile banking (Studi kasus pada pengguna BRI Kabupaten Mamuju). *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 1(2), 11–18.
- Kane, G. C., Palmer, D., Phillips, A. N., Kiron, D., & Buckley, N. (2015). *Strategy, not technology, drives digital transformation*. MIT Sloan Management Review & Deloitte University Press.
- Khadka, K., & Maharjan, S. (2017). *Customer satisfaction and customer loyalty: Case Trivsel Städtjänster (Trivsel Siivouspalvelut)* [Bachelor's thesis, Centria University of Applied Sciences].
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lai, P. C. (2017). The literature review of technology adoption models and theories for the novelty technology. *JISTEM: Journal of Information Systems and Technology Management*, 14(1), 21–38. <https://doi.org/10.4301/S1807-17752017000100002>
- Lee, Y.-H., Hsieh, Y.-C., & Chen, Y.-H. (2013). An investigation of employees' use of e-learning systems: Applying the Technology Acceptance Model. *Behaviour & Information Technology*, 32(2), 173–189. <https://doi.org/10.1080/0144929X.2011.577190>
- Masterida, F., et al. (2019). *Service management*. Yayasan Kita Menulis.
- Oktopia, T., & Supriatna, U. (2025). Pengaruh kualitas layanan dan fitur aplikasi mobile banking Digi terhadap kepuasan pengguna. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1(3), 797–804. <https://doi.org/10.62567/ijosse.v1i3.1351>
- Onsardi, O., Fintariasari, M., & Irwanto, T. (2020). *Manajemen sumber daya manusia*. CV Pustaka Alpha. <https://doi.org/10.31219/osf.io/yq85t>
- Persepsi, D. A. N., Nugraha, D., Putra, G., & Raharjo, S. T. (2021). Analisis pengaruh kemudahan penggunaan, kualitas layanan, dan persepsi manfaat terhadap loyalitas pengguna dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening. *Diponegoro Journal of Management*, 10, 1–15.
- Putri Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh kemanfaatan, kemudahan, keamanan, dan fitur m-banking terhadap kepuasan pengguna dalam bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi kasus BSI KCP Sumenep). *Alkasb: Journal of Islamic Economics*, 1(1), 70–89. <https://doi.org/10.59005/alkasb.v1i1.163>
- Razak, I., & Rasmansyah. (2018). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(3), 1–14. <https://doi.org/10.35137/jmbk.v6i3.217>
- Riduwan, & Akdon. (2015). *Rumus dan data dalam analisis statistika*. Alfabeta.
- Shafira, A. S., Aris Sunindyo, A., & Septian Yudha Kusuma, S. (2023). Pengaruh kemudahan, keamanan, manfaat, dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan BRImo di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Research and Development Student*, 1(2), 62–74. <https://doi.org/10.59024/jis.v1i2.318>

- Siregar, N. (2010). Pengaruh motivasi berprestasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara. *Analitika*, 2(1), 18–26.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Statistika untuk penelitian* (Cetakan ke-29). Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-2). Alfabeta.
- Suryani. (2017). *Manajemen strategik bank di era global: Menciptakan nilai unggul untuk kepuasan pengguna*. Prenadamedia Group.
- Suteja, K. B., & Ariasih, M. P. (2025). Pengaruh kualitas layanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna mobile banking BCA. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(1), 344–350. <https://doi.org/10.23887/pjmb.v7i1.83299>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2016). Unified theory of acceptance and use of technology. *Journal of the Association for Information Systems*, 17(5), 328–376. <https://doi.org/10.17705/1jais.00428>
- Wawan Ruswandi, R. M., & R. R. (2019). Citra merek, kualitas produk, dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen bengkel motor yang ada di Sukabumi. *Jurnal Ekonomak*, 5(3), 108–118.
- Xu, X., Peak, D., & Prybutok, V. R. (2015). A customer value, satisfaction, and loyalty perspective of mobile application recommendations. *Decision Support Systems*, 79, 171–183. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2015.08.008>
- Yuliani, L. A., & Gunawan, H. (2023). Pengaruh kualitas layanan, kemudahan, dan keamanan terhadap kepuasan pengguna mobile banking. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 5(1), 55–68.