



ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY* PADA LAYANAN *MOBILE BANKING*: STUDI KASUS WONDR BY BNI

IQBAL ADDIYAN



**PROGRAM STUDI SARJANA BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* pada Layanan *Mobile Banking*: Studi Kasus Wondr by BNI” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2025

Iqbal Addiyan
K1401211012

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



ABSTRAK

IQBAL ADDIYAN. Analisis Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* Terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* Pada Layanan *Mobile Banking*: Studi Kasus Wondr by BNI. Dibimbing oleh HENY KUSWANTI SUWARSINAH. dan NUR HASANAH.

Transformasi digital telah menjadi pendorong utama perubahan dalam industri perbankan, mendorong bank untuk mengadopsi inovasi layanan berbasis teknologi guna mempertahankan daya saing. Salah satu langkah strategis dilakukan oleh Bank Negara Indonesia (BNI) melalui peluncuran aplikasi *superapp* Wondr by BNI, menggantikan BNI *Mobile Banking*. Perubahan ini menghadirkan tantangan baru terkait penerimaan pengguna terhadap teknologi yang ditawarkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *customer satisfaction* dan *customer loyalty* pengguna Wondr by BNI, dengan mengacu pada *Technology Acceptance Model* (TAM). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *convenience sampling* terhadap 100 responden di wilayah Jabodetabek, dan data dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh positif signifikan terhadap *customer satisfaction*, yang selanjutnya berkontribusi terhadap *customer loyalty*. Penelitian ini mengonfirmasi pentingnya kepuasan nasabah dalam mendukung loyalitas nasabah pada *platform* digital perbankan dengan meningkatkan *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*.

Kata kunci: *Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Mobile Banking, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Technology Acceptance Model, Wondr by BNI*



ABSTRACT

IQBAL ADDIYAN. The Influence of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Mobile Banking Services: A Case Study of Wondr by BNI. Supervised by HENY KUSWANTI SUWARSINAH. and NUR HASANAH.

Digital transformation has become a major driver of change in the banking industry, prompting financial institutions to adopt technology-based service innovations to maintain competitiveness. One strategic initiative undertaken by Bank Negara Indonesia (BNI) is the launch of the Wondr by BNI superapp, replacing the previous BNI Mobile Banking application. This transition presents new challenges regarding user acceptance of the new technology. This study aims to analyze the influence of perceived usefulness and perceived ease of use on customer satisfaction and customer loyalty among Wondr by BNI users, based on the Technology Acceptance Model (TAM). A quantitative approach was employed with convenience sampling involving 100 respondents from the Greater Jakarta area (Jabodetabek), and the data were analyzed using Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS). The results indicate that perceived usefulness and perceived ease of use have a positive and significant impact on customer satisfaction, which in turn positively influences customer loyalty. This study confirms the critical role of customer satisfaction in fostering customer loyalty towards digital banking platforms through improvement of perceived usefulness and perceived ease of use.

Keywords: Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Mobile Banking, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Technology Acceptance Model, Wondr by BNI



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025 Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY* PADA LAYANAN *MOBILE BANKING*: STUDI KASUS WONDR BY BNI

IQBAL ADDIYAN

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjan pada
Program Studi Sarjana Bisnis

**PROGRAM STUDI SARJANA BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

- 1 Anita Primaswari Widhiani, S.P., M.Si.
- 2 Anggi Mayang Sari, S.Si MBA



Judul Skripsi : Analisis Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* pada Layanan *Mobile Banking*: Studi Kasus Wondr by BNI

Nama : Iqbal Addiyan

NIM : K1401211012

Disetujui oleh

Pembimbing 1:

Dr. Ir. Rr. Heny Kuswanti Suwarsinah, M.Ec



Pembimbing 2:

Dr. Nur Hasanah, S. Kom, M. Eng



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:

Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.

NIP 19771126 200812 2 001



Tanggal Ujian:
26 Juni 2025

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Penelitian ini dilaksanakan selama periode Januari hingga Juli 2025 dengan judul “Analisis Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* Terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* Pada Layanan *Mobile Banking*: Studi Kasus Wondr by BNI.”

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan bimbingan, bantuan, serta dukungan selama proses penyusunan skripsi ini. Sebagai bentuk penghargaan, penulis dengan tulus mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Ir. Rr. Heny Kuswanti Suwarsinah, M.Ec dan Ibu Dr. Nur Hasanah, S.Kom, M.Eng, selaku komisi pembimbing yang telah membimbing dengan penuh kesabaran serta memberikan arahan dan masukan yang sangat berarti sepanjang proses penyusunan skripsi ini.
2. Ayah dan Ibu tercinta, Bapak Yumendri dan Ibu Yerma Devi, atas cinta yang tak terhingga, doa yang tak pernah putus, serta pengorbanan tanpa pamrih. Terima kasih telah menjadi sumber semangat dan kekuatan peneliti selama masa kuliah ini.
3. Rizky, Yaser, Farel, dan Evan, selaku saudara peneliti, terima kasih atas kebersamaan, tawa, dan semangat yang selalu menguatkan di tengah tantangan akademik dan kehidupan.
4. Bapak Dr. Asep Taryana, S.T.P, M.M, selaku dosen seminar atas pertanyaan reflektif dan masukan konstruktif yang membantu peneliti memperdalam pemahaman terhadap topik penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Ibu Anita Primaswari Widhiani, S.P., M.Si dan Ibu Anggi Mayang Sari, S.Si., MBA selaku dosen penguji atas waktu, perhatian, serta masukan yang membangun selama proses sidang skripsi berlangsung.
5. Seluruh responden penelitian, atas partisipasi dan kepercayaan yang telah diberikan sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
6. Seluruh dosen Sekolah Bisnis IPB University, atas ilmu, wawasan, dan inspirasi yang telah memperkaya pengetahuan peneliti selama menempuh pendidikan.
7. Sahabat, rekan, dan kolega peneliti, yang telah memberikan dukungan moral, ruang diskusi yang membangun, serta kehadiran yang berarti selama proses ini.

Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juli 2025

Iqbal Addiyan

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	x
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan	9
1.4 Manfaat	10
1.5 Ruang Lingkup	10
II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 <i>Mobile Banking</i>	11
2.2 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	12
2.3 <i>Perceived Usefulness (PU)</i>	12
2.4 <i>Perceived Ease of Use (PE)</i>	14
2.5 <i>Customer Satisfaction (CS)</i>	15
2.6 <i>Customer Loyalty (CL)</i>	16
2.7 Penelitian Terdahulu	16
2.8 Kerangka Pemikiran	19
2.9 Hipotesis	20
III METODE	23
3.1 Waktu dan Tempat	23
3.2 Jenis & Sumber Data	23
3.3 Metode Pengumpulan Data	23
3.4 Teknik Penentuan Responden	23
3.5 Operasionalisasi Variabel Penelitian	25
3.6 Skala Penelitian & Pengukuran	26
3.7 Metode Pengolahan & Analisis data	28
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Gambaran Umum Wondr by BNI	30
4.2 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	30
4.3 Perilaku Penggunaan Wondr by BNI	33
4.4 Analisis Deskriptif Variabel	34
4.5 Hasil Analisis SEM-PLS	43
4.6 Implikasi Manajerial	55
V SIMPULAN DAN SARAN	58
5.1 Simpulan	58
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	68
RIWAYAT HIDUP	77



DAFTAR TABEL

1	Penelitian terdahulu	17
2	Variabel penelitian	25
3	Skala likert	27
4	Klasifikasi skala penelitian	27
5	Karakteristik responden	31
6	Perilaku penggunaan Wondr by BNI	33
7	Frekuensi jawaban variabel <i>Perceived Usefulness</i> (PU)	34
8	Frekuensi jawaban variabel <i>Perceived Ease of Use</i> (PE)	36
9	Frekuensi jawaban variabel <i>Customer Satisfaction</i> (CS)	38
10	Frekuensi jawaban variabel <i>Customer Loyalty</i> (CL)	40
11	Rata-rata frekuensi jawaban setiap variabel	41
12	Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	44
13	Nilai HTMT	44
14	Nilai <i>Cross Loading</i>	45
15	Nilai HTMT setelah pemurnian	46
16	Nilai Fornell-Larcker	46
17	Nilai uji reliabilitas	47
18	Nilai <i>R-Square</i>	48
19	Nilai F-Square	49
20	<i>Path Coefficient</i>	50

DAFTAR GAMBAR

1	Empat pilar utama transformasi digital industri perbankan	1
2	Volume Transaksi dan Nilai Transaksi pada <i>mobile banking</i>	3
3	Distribusi pengguna Mobile Banking 7 bank terbesar di Indonesia	4
4	<i>Technology Acceptance Model</i> (Davis 1989)	12
5	Kerangka Pemikiran	19
6	Model Hipotesis	22
7	Diagram radar variabel <i>Perceived Usefulness</i> (PU)	35
8	Diagram radar variabel <i>Perceived Ease of Use</i> (PE)	37
9	Diagram radar variabel <i>Customer Satisfaction</i> (CS)	39
10	Diagram radar variabel <i>Customer Loyalty</i> (CL)	41
11	Diagram radar setiap variabel	42
12	Model SEM-PLS	43
13	Model SEM-PLS setelah pemurnian indikator	47

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner Penelitian	69
2	Ulasan Pengguna Wondr by BNI pada Play Store	73