

HALAMAN MOTTO

“Skripsi ini bukan tentang siapa yang paling cepat selesai, tetapi tentang siapa yang mampu bertahan, terus berusaha, dan tetap percaya bahwa pertolongan Allah SWT selalu ada”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kelancaran, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Maka, dengan segala kerendahan hati penulis mempersembahkan karya ini sebagai tanda terima kasih kepada:

1. Kepada orang tua tercinta yang selalu memberikan semangat, doa, dan dukungan tanpa henti, sehingga penulis mampu menjalani proses ini dengan penuh keyakinan dan semangat demi mewujudkan cita-cita.
2. Seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan moral dan motivasi dalam setiap Langkah penulis.
3. Dosen pembimbing yang dengan tulus dan sabra membimbing serta memberikan ilmu dan arahan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Teman-teman seperjuangan khususnya di Program Studi Ilmu Komputer Angkatan 2022 yang saling mendukung dan memberikan semangat selama perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
5. Almamater tercinta, Universitas Putra Bangsa Kebumen, yang telah menjadi tempat penulis menimba ilmu dan menggapai cita-cita.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi telah mendorong industri perbankan untuk terus berinovasi dalam menyediakan layanan berbasis digital, salah satunya melalui aplikasi mobile banking. PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. menghadirkan aplikasi Wondr by BNI sebagai salah satu bentuk transformasi digital dalam memberikan kemudahan layanan kepada nasabah. Mengingat aplikasi ini masih tergolong baru, diperlukan evaluasi untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang diberikan mampu memenuhi kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Wondr by BNI dengan menggunakan metode WebQual 4.0.

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 100 pengguna aplikasi Wondr by BNI. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis menggunakan perangkat lunak IBM SPSS melalui serangkaian pengujian, meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), serta koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi masing-masing sebesar 0,045, 0,005, dan 0,020. Selain itu, hasil uji simultan menunjukkan bahwa ketiga variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang ditunjukkan oleh nilai F hitung sebesar 16,728 dengan tingkat signifikansi 0,000. Adapun hasil koefisien determinasi memperoleh nilai R Square sebesar 0,341, yang mengindikasikan bahwa sebesar 34,1% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*, sedangkan sisanya sebesar 65,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi WebQual 4.0 yang terdiri atas *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Wondr by BNI. Oleh karena itu, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. diharapkan dapat terus melakukan peningkatan dan pengembangan kualitas layanan aplikasi secara berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan dan pengalaman pengguna.

Kata Kunci: WebQual 4.0, *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, Kepuasan Pengguna.

ABSTRACT

Advancements in information technology have encouraged the banking industry to continuously innovate in providing digital-based services, one of which is through mobile banking applications. PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. introduced the Wondr by BNI application as a form of digital transformation aimed at delivering convenient services to its customers. Considering that this application is relatively new, an evaluation is necessary to determine the extent to which the quality of its services is able to meet user satisfaction. This study aims to examine the influence of usability, information quality, and service interaction quality on user satisfaction of the Wondr by BNI application using the WebQual 4.0 method.

This study employed a quantitative approach by collecting data through questionnaires distributed to 100 users of the Wondr by BNI application. The collected data were analyzed using IBM SPSS through a series of tests, including validity testing, reliability testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, partial testing (t-test), simultaneous testing (F-test), and the coefficient of determination (R^2).

The results of the study indicate that, partially, the variables of usability, information quality, and service interaction quality have a significant effect on user satisfaction, with significance values of 0.045, 0.005, and 0.020, respectively. Furthermore, the simultaneous test results demonstrate that the three independent variables jointly have a significant effect on user satisfaction, as indicated by an F-value of 16.728 and a significance level of 0.000. The coefficient of determination yielded an R Square value of 0.341, indicating that 34.1% of the variation in user satisfaction can be explained by the variables of usability, information quality, and service interaction quality, while the remaining 65.9% is influenced by other factors not included in the research model.

Based on these findings, it can be concluded that the WebQual 4.0 dimensions, consisting of usability, information quality, and service interaction quality, significantly influence user satisfaction with the Wondr by BNI application. Therefore, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. is expected to continuously improve and develop the quality of the application's services in order to enhance user satisfaction and user experience.

Keywords: WebQual 4.0, Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, User Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, Kesehatan, dan kesabaran dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul: “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI WONDR BY BNI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi jenjang Strada 1 (S1) pada Program Studi Ilmu Komputer, Fakultas Sains dan teknologi, Universitas Putra Bangsa Kebumen. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa banyak pihak telah memberikan dukungan, bimbingan dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Hana Rinata Mufti Nurmaizya, ya diri saya sendiri. Terimakasih sudah bertahan hingga titik ini. Terimakasih telah memilih untuk tidak menyerah, bahkan di hari-hari dimana rasa lelah, ragu, dan putus asa terasa begitu menekan. Terimakasih sudah mau terus melangkah perlahan saat segalanya terasa berat, terus belajar, dan mempercayai proses ini hingga akhir. Maaf kalau selama proses ini sering lupa istirahat atau terlalu keras pada diri sendiri. Hari ini mari rayakan keberhasilan kecil yang diperjuangkan dengan sangat besar. Karya ini adalah bukti nyata dari ketangguhan, kesabaran, dan kerja kerasmu. Kamu luar biasa dan aku sangat bangga padamu. Selamat atas gelar S. Kom yang telah kamu raih.

2. Bapak Miftahul Huda, S.Pd., M.Kom., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini
3. Bapak dan Ibu Dosen program Studi Ilmu Komputer Universitas Putra Bangsa Kebumen yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan
4. Kedua orang tua tercinta, Abi dan Umi atas doa yang tiada pernah putus mengalir di setiap sujud Umi dan Abi. Terimalasih telah menjadi alasan utama saya untuk terus bertahan dan menyelesaikan hingga akhir. Skripsi ini bukan sekedar pencapaian saya pribadi, melainkan buah dari setiap keringat, pengorbanan, dan perjuangan Panjang yang Umi dan Abi berikan tanpa pernah meminta balasan. Semoga karya kecil ini bias menjadi awal untuk membuat Umi dan Abi bangga.
5. Kedua adik saya Rubi dan Meutya yang sudah menjadi hiburan, penyemangat, dan alasan kakak untuk tetap tersenyum di tengah lelahnya mengerjakan skripsi yang berdampingan dengan kerja. Terimakasih sudah selalu menemani dan menyemangati untuk rajin bimbingan. Terimakasih untuk setiap bantuan kecil lainnya dan kesabaran kalian menghadapi kakak yang sering pusing atau rewel selama proses penyusunan skripsi ini. Kakak harap keberhasilan ini bisa menjadi inspirasi dan pemantik semangat untuk kalian dalam meraih cita-cita. *I'm so grateful to have you both.* Untuk Rubi semangat kuliahnya, raihlah gelar S. Ak itu dengan semangat dan

pantang menyerah. Untuk Meutya ditunggu episode baru didunia perkuliahan. Kakak yakin kalian hebat.

6. Bapak Suroso Pribadi,S.E dan Ibu Hajah Nurma Sugita,S.Gz., selaku partner terbaik yang siap mendengarkan dan memberi semangat di tengah kepenatan menyusun skripsi.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga segala bantuan, motivasi dan doa yang telah doberikan mendapatkan balasan kebaikan dari Allah SWT. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Kebumen, 1 Oktober 2026
Penulis,

Hana Rinata Mufti Nurmaizya
NIM.220202633

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.1.5 <i>Usability Quality</i>	15
2.1.6 <i>Information Quality</i>	16
2.1.7 <i>Service Interaction Quality</i>	18
2.1.8 Kepuasan Pengguna	20
2.1.9 Wondr by BNI.....	22
2.2 Penelitian Terdahulu	23

2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
2.4 Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Metode Penelitian	32
3.1.1 Jenis Penelitian.....	32
3.1.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
3.2 Populasi dan Sampel	37
3.2.1 Populasi	37
3.2.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	39
3.2.3 Jumlah Sampel	40
3.3 Variabel Penelitian.....	41
3.3.1 Variabel Independen (X).....	41
3.3.2 Variabel Dependen (Y)	45
3.3.3 Definisi Operasional Variabel.....	46
3.3.4 Skala Pengukuran.....	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.4.1 Observasi.....	50
3.4.2 Studi Literatur	54
3.5 Teknik Analisis Data.....	57
3.5.1 Uji Validitas	59
3.5.2 Uji Reliabilitas	60
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	61
3.5.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	63
3.5.5 Uji Hipotesis.....	64
3.5.6 Koefisien Determinasi (R^2)	65

3.6 Alur Penelitian.....	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	69
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	69
4.1.1 Profil Aplikasi Wondr by BNI	72
4.1.2 Fitur Utama Aplikasi Wondr by BNI.....	73
4.2 Hasil Penelitian	76
4.2.1 Karakteristik Responden	76
4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	78
4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi Wondr by BNI	79
4.2.1.4 Analisis Deskriptif Variabel <i>Usability</i> (X1).....	80
4.2.1.5 Analisis Deskriptif Variabel Information Quality (X2)	84
4.2.1.6 Analisis Deskriptif Variabel Service Interaction Quality (X3).....	87
4.2.1.7 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna (Y).....	90
4.2.2 Uji Validitas	93
4.2.1.1 Usability Quality (X1).....	93
4.2.1.2 Information Quality (X2)	95
4.2.1.3 Service Interaction Quality (X3)	96
4.2.1.4 Kepuasan Pengguna (Y).....	97
4.2.1.5 Uji Reliabilitas.....	98
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	102
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	105
4.2.5 Uji Hipotesis t dan F	108
4.2.5.1 Uji t (Uji Parsial).....	108

4.2.5.2 Uji F (Uji Simultan)	109
4.2.6 Koefisien Determinasi (R^2).....	110
4.3 Pembahasan.....	111
4.3.1 Pengaruh <i>Usability</i> terhadap Kepuasan Pengguna.....	111
4.3.2 Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap Kepuasan Pengguna... ..	112
4.3.3 Pengaruh <i>Service Interaction Quality</i> terhadap Kepuasan Pengguna	112
4.3.4 Pembahasan Hasil Penelitian Secara Keseluruhan	113
4.3.5 Rekomendasi.....	114
BAB V PENUTUP.....	116
5.1 Kesimpulan	116
5.1.1 Kualitas Aplikasi Wondr by BNI berdasarkan dimensi WebQual 4.0.....	116
5.1.2 Dimensi yang paling berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Wondr by BNI.....	116
5.1.3 Dimensi yang memiliki pengaruh paling rendah terhadap Kepuasan Pengguna	117
5.1.4 Peningkatan Kualitas Aplikasi Wondr by BNI	117
5.2 Saran	118
5.2.1 Saran untuk PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.	118
5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	119
DAFTAR PUSTAKA	120
LAMPIRAN.....	129

DAFTAR TABEL

Tabel II-1 Dimensi WebQual 4.0.....	14
Tabel II- 2 Peneliti Terdahulu	23
Tabel III-1 Operasional variabel.....	48
Tabel III-2 Skala pengukuran.....	49
Tabel III-3 Indikator Kuisioner	54
Tabel III-4 Tingkat Validasi Sistem.....	57
Tabel IV-1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
Tabel IV-2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	78
Tabel IV-3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi Wondr by BNI.....	80
Tabel IV-4 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Usability</i> (X1)	81
Tabel IV-5 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Information Quality</i> (X2).....	84
Tabel IV-6 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Interaction Quality</i> (X3)	88
Tabel IV-7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	91
Tabel IV-8 Uji Validitas <i>Usability Quality</i> (X1)	94
Tabel IV-9 Uji Validitas <i>Information Quality</i> (X2).....	95
Tabel IV-10 Uji Validitas <i>Service Interaction Quality</i> (X3)	96
Tabel IV-11 Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)	98
Tabel IV-12 Uji Reliabilitas.....	99
Tabel IV-13 Uji Reliabilitas Keseluruhan	102
Tabel IV-14 Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	103
Tabel IV-15 Uji Multikolinearitas	104
Tabel IV-16 Uji Heteroskedastisitas	105
Tabel IV-17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	106
Tabel IV-18 Uji t.....	108
Tabel IV-19 Uji F.....	110
Tabel IV-20 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar II-1 Model Konseptual WebQual.....	29
Gambar IV-1 <i>Uji Normalitas</i>	102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	129
Lampiran 2 Tabel Tabulasi	129
Lampiran 3 Tabel Responden	133
Lampiran 4 Output SPSS Uji Validitas.....	136
Lampiran 5 Output Hasil Uji Reliabilitas	140
Lampiran 6 Uji Respon Responden	141
Lampiran 7 Output Spss Hasil Uji Asumsi Klasik	142
Lampiran 8 Output SPSS Hasil Analisis Linear Berganda.....	143
Lampiran 9 r Tabel.....	144
Lampiran 10 t Tabel.....	145
Lampiran 11 F Tabel.....	146
Lampiran 12 Kartu Tanda Peserta Seminar	147
Lampiran 13 Dokumentasi Tampilan Pada Aplikasi Blynk	148