

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI *WONDR BY BNI* MENGGUNAKAN METODE
*END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh

Muhammad Dhani Mubarock

09031282126042

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Wondr By BNI Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi di
Program Studi SI Sistem Informasi

Oleh:

MUHAMMAD DHANI MUBAROCK

09031282126042

Pembimbing 1 : Endang Lestari Ruskan, S.Kom., M.T
NIP. 197811172006042001

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, S.T., M.T.
1979102010121003

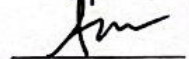
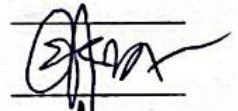
HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada:

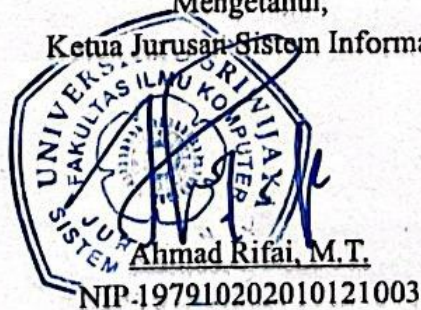
Hari : Jumat
Tanggal : 23 Mei 2025
Nama : Muhammad Dhani Mubarock
NIM : 09031282126042
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi *Wondr By BNI*
Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

Komisi Penguji:

1. Ketua : Dinna Yunika Hardiyanti, S.SI., M.T
2. Sekretaris : -
3. Pembimbing : Endang Lestari Ruskan, S.Kom., M.T
4. Penguji : Dinda Lestarini, S.SI., M.T



Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, M.T.
NIP.197910202010121003

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Dhani Mubarock
NIM : 09031282126042
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi
*Wondr By BNI Menggunakan Metode End User
Computing Satisfaction (EUCS).*

Hasil Pengecekan Software *iThenticate/Turnitin*: 8%

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan hasil penjiplakan atau plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan atau plagiat dalam laporan tugas akhir ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun



Palembang, 13 Juni 2025



Muhammad Dhani Mubarock
NIM 09031282126042

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

*“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan,
Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan),
tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)”*
(QS. Al-Insyirah : 6-7)

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- ❖ **Allah SWT**
- ❖ **Kedua orang tuaku, Abah dan Ibu**
- ❖ **Ayuk dan kakakku**
- ❖ **Dosen Pembimbing**
- ❖ **Teman-teman seperjuangan**
- ❖ **Dosen Jurusan Sistem Informasi**
- ❖ **Almamater, Universitas Sriwijaya**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas nikmat serta karunia-Nya penulis mampu menjalankan kehidupan perkuliahan dari awal hingga menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Wondr By BNI Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)**”. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi sarjana Strata Satu (S1) pada jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Selama proses pembuatan hingga penyelesaian tugas akhir ini, peneliti memperoleh berbagai masukan berupa bimbingan, bantuan, dukungan dan yang paling utama adalah doa dari berbagai pihak sehingga penelitian tugas akhir ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan nikmat berupa ilmu, kesempatan, dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir.
2. Orang tua dan keluarga peneliti yang selalu memberikan dukungan dan doa, sehingga menjadi dorongan dan semangat bagi penulis dalam mengerjakan tugas akhir ini.
3. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Ahmad Rifai, S.T., M.T selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi
5. Ibu Endang Lestari Ruskan, S.Kom., M.T. selaku dosen pembimbing tugas akhir sekaligus yang membimbing penulis dalam berorganisasi selama perkuliahan

dengan memberikan motivasi sehingga penulis mendapatkan banyak hal diluar ilmu akademik di bangku perkuliahan.

6. Bapak Ali Bardadi, S.SI., M.Kom dan Ibu Purwita Sari, S.SI., M.Kom selaku dosen pembimbing akademik yang banyak memberikan saran akademik selama perkuliahan kepada peneliti.
7. Seluruh dosen dan tenaga pengajar yang telah membimbing dan membagi ilmunya kepada penulis selama menuntut ilmu di Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
8. Seluruh staff Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang sudah membantu dan mempermudah semua kegiatan penulis.
9. Luthfiya Hazira Calista, seseorang yang penulis kenal di akhir perkuliahan. Seseorang yang selalu ada selama proses penulis menyelesaikan tugas akhir ini. Yang sabar mendengarkan, menenangkan, dan menguatkan penulis ketika penulis meragukan diri sendiri.
10. Kakak-kakakku, Kak Fajrul, Kak Rehan, dan Kak Adit yang sudah berbagi pengalaman dan cerita kepada penulis.
11. Siska dan Belia sebagai teman dekat penulis yang sudah membantu sebagai sumber informasi, pendengar, dan penasehat penulis selama di perkuliahan maupun di organisasi.
12. Kanda dan dinda yang mengajak penulis berkelana, mencoba hal-hal baru yang tidak pernah penulis rasakan sebelumnya.
13. Teman-teman Punggawa SIREG C 2021 yang solid dan kompak untuk melakukan banyak hal selama perkuliahan. Tak akan dilupakan kandang tempat penulis sering menginap itu.

14. Teman-teman seperjuangan Sistem Informasi 2021 Terkhususnya SIREG C yang tidak bisa disebutkan satu per satu, senang mengenal kalian dan sampai bertemu di lain kesempatan.
15. Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi (HIMSI) sebagai tempat penulis mengembangkan diri, mendapatkan hal baru, membuat karya-karya luar biasa, dan bertemu orang-orang hebat.
16. Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) Universitas Sriwijaya, sebagai tempat selanjutnya bagi penulis untuk terus berproses dan mendapat pengetahuan baru yang bisa bermanfaat bagi kehidupan penulis.
17. Dan kepada diriku sendiri, terima kasih telah bertanggung jawab menyelesaikan apa yang sudah dimulai. Mungkin tak berjalan secepat orang lain, namun tetap memilih untuk melangkah, meski perlahan. Terima kasih terus bertahan, meski terkadang merasa tertinggal. Terima kasih telah bersabar dalam proses panjang ini dan tidak menyerah di tengah jalan.

Akhir kata, penulis menyadari ketidaksempurnaan dari tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis membuka diri dan menerima kritik yang membangun sehingga penulis dapat melihat kembali kesalahan sebagai evaluasi untuk karya tulis dari penulis di masa yang akan datang.

Palembang, 23 Mei 2025



Muhammad Dhani Mubarock
NIM 09031282126042

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI *WONDR BY* BNI MENGGUNAKAN METODE
END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)**

Oleh:

**Muhammad Dhani Mubarock
09031282126042**

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital mendorong sektor perbankan untuk menghadirkan layanan berbasis mobile banking guna meningkatkan efisiensi dan kepuasan nasabah. BNI sebagai salah satu bank nasional meluncurkan aplikasi *Wondr By* BNI untuk memberikan peningkatan layanan kepada pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Wondr By* BNI menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang mencakup lima variabel: *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 137 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi *Wondr By* BNI. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa kelima variabel berada pada kategori “sangat tinggi” dengan persentase rata-rata tertinggi pada variabel *content* sebesar 83,50% dan terendah pada variabel *accuracy* sebesar 78,39%. Temuan ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengguna merasa sangat puas terhadap aplikasi *Wondr By* BNI, namun masih terdapat ruang perbaikan khususnya pada aspek keakuratan sistem seperti kesalahan teknis dan bug aplikasi.

Kata Kunci: *Wondr By BNI, End User Computing Satisfaction (EUCS), Kepuasan Pengguna, Mobile Banking*

***ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVEL OF WONDR BY BNI
APPLICATION USING THE END USER COMPUTING SATISFACTION
(EUCS) METHOD***

By

**Muhammad Dhani Mubarock
09031282126042**

The development of digital technology has driven the banking sector to introduce mobile banking services in order to improve efficiency and customer satisfaction. BNI, as one of the national banks, launched the Wondr By BNI application to enhance service delivery for its users. This study aims to analyze user satisfaction with the Wondr By BNI application using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method, which includes five variables: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. A quantitative approach was applied by distributing questionnaires to 137 respondents who are active users of the application. The data analysis shows that all five variables fall into the “very high” satisfaction category, with the highest average score in the content variable (83.50%) and the lowest in the accuracy variable (78.39%). These findings indicate that overall, users are highly satisfied with the Wondr By BNI application, although there is still room for improvement, particularly in terms of system accuracy, such as technical errors and bugs.

Keywords: *Wondr by BNI, End User Computing Satisfaction (EUCS), User Satisfaction, Mobile Banking*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Analisis.....	6
2.1.2 Kepuasan Pengguna	6
2.1.3 Aplikasi	7
2.1.4 <i>Mobile Banking</i>	7
2.1.5 <i>Wondr By BNI</i>	8
2.1.6 <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	9
2.2 Populasi dan Sampel	11
2.2.1 Populasi	11
2.2.2 Sampel.....	11
2.3 Teknik <i>Sampling</i>	12
2.4 Skala Likert	12
2.5 Uji Instrumen	13
2.5.1 Uji Validitas.....	13
2.5.2 Uji Reliabilitas	14
2.6 Penelitian Terdahulu.....	15

BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Prosedur Penelitian.....	18
3.2 Identifikasi Masalah.....	18
3.3 Pengumpulan data	19
3.4 Populasi dan Sampel	19
3.5 Indikator Penelitian dan Penyusunan Kuesioner.....	20
3.6 Penyebaran Kuesioner.....	22
3.7 Pilot Test.....	22
3.8 Pengumpulan Data Kuesioner.....	23
3.9 Analisis Data	23
3.10 Hasil Analisis dan Kesimpulan	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1 Alur Penelitian	24
4.2 Hasil Perhitungan <i>Pilot Test</i>	25
4.2.1 Hasil Uji Validitas	25
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	27
4.3 Data Demografis Responden.....	28
4.3.1 Jenis Kelamin Responden	28
4.3.2 Usia Responden.....	28
4.3.3 Wilayah Tempat Tinggal	29
4.3.4 Pendidikan Terakhir	30
4.3.5 Pekerjaan.....	30
4.3.6 Lama Penggunaan Aplikasi <i>Wondr By BNI</i>	31
4.3.7 Intensitas Pemakaian Aplikasi.....	31
4.4 Analisis Data	32
4.4.1 Hasil Perhitungan Kuesioner.....	33
4.4.2 Hasil Analisis Variabel <i>Content</i> (Isi).....	33
4.4.3 Hasil Analisis Variabel <i>Accuracy</i> (Akurasi).....	34
4.4.4 Hasil Analisis Variabel <i>Format</i> (Format).....	36
4.4.5 Hasil analisis Variabel <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Penggunaan)	37
4.4.6 Hasil Analisis Variabel <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu).....	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	41
5.1 Kesimpulan	41
DAFTAR PUSTAKA.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Ulasan Pengguna Aplikasi Wondr By BNI.....	3
Gambar 2. 1	Logo Aplikasi Wondr By BNI	8
Gambar 2. 2	Tampilan Utama Aplikasi Wondr By BNI	9
Gambar 2. 3	Variabel Model EUCS	10
Gambar 3. 1	Tahapan Penelitian	18
Gambar 4. 1	Jenis Kelamin Responden.....	28
Gambar 4. 2	Usia Responden	28
Gambar 4. 3	Wilayah Tempat Tinggal Responden	29
Gambar 4. 4	Pendidikan Terakhir Responden	30
Gambar 4. 5	Pekerjaan Responden.....	30
Gambar 4. 6	Karakteristik Lama Penggunaan Aplikasi.....	31
Gambar 4. 7	Karakteristik Intensitas Pemakaian Aplikasi	31

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Skala Likert.....	13
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1 Indikator Pernyataan.....	21
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	22
Tabel 4. 1 Distribusi Nilai r-tabel	26
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas	26
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas.....	27
Tabel 4. 4 Kategori Rentang Nilai Kepuasan	32
Tabel 4. 5 Hasil Perhitungan Kuesioner	33
Tabel 4. 6 Pernyataan Variabel Content.....	33
Tabel 4. 7 Deskripsi Data Variabel Content	34
Tabel 4. 8 Analisis Kategori Variabel	34
Tabel 4. 9 Pernyataan Variabel Accuracy	35
Tabel 4. 10 Deskripsi Data Variabel Accuracy	35
Tabel 4. 11 Analisis Kategori Variabel	35
Tabel 4. 12 Pernyataan Variabel Format.....	36
Tabel 4. 13 Deskripsi Data Variabel Format.....	36
Tabel 4. 14 Analisis Kategori Variabel	37
Tabel 4. 15 Pernyataan Variabel Ease of Use	37
Tabel 4. 16 Deskripsi Data Variabel Ease of Use	38
Tabel 4. 17 Analisis Kategori Variabel	38
Tabel 4. 18 Pernyataan Variabel Timeliness	39
Tabel 4. 19 Deskripsi Data Variabel Timeliness.....	39
Tabel 4. 20 Analisis Kategori Variabel	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Kesediaan Pembimbing.....	A - 1
Lampiran 2. Surat Keputusan Pembimbing Skripsi	B - 1
Lampiran 3. Form Perbaikan Ujian Komprehensif.....	C - 1
Lampiran 4. Surat Keterangan Similarity.....	D - 1
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian.....	E - 1
Lampiran 6. Hasil Kuesioner Penelitian.....	F - 1
Lampiran 7. Hasil Similarity	G - 1
Lampiran 8. Kartu Konsultasi Tugas Akhir	H - 1

BAB I

PENDAHULUAN

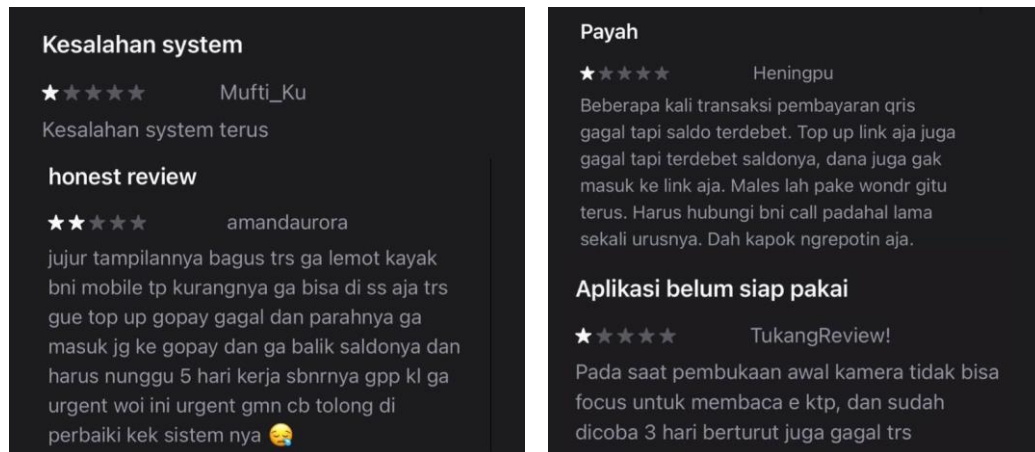
1.1 Latar Belakang

Teknologi terus mengalami pertumbuhan dan kemajuan seiring dengan perkembangan waktu ditandai dengan perubahan sosial masyarakat (Khuntari, 2022). Kegiatan yang dilakukan manusia sehari-hari dimudahkan dengan kehadiran teknologi digital yang maju. Menurut laporan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menyatakan jumlah pengguna internet di Indonesia tahun 2024 mencapai 221.563.479 jiwa serta dilansir dari Goodstats.id Indonesia memiliki 209,3 juta pengguna *smartphone* aktif dari total populasi pada tahun 2024 sejumlah 281,1 juta jiwa. Kemudahan mengakses internet dan berkembangnya *smartphone* mendorong berbagai industri untuk menyesuaikan perusahaannya dengan kemajuan teknologi, salah satunya sektor perbankan (Ardianto et al., 2024). Perusahaan bank berlomba untuk menciptakan inovasi dan menjadi unggul dibanding kompetitornya dengan mengubah tren transaksi yang awalnya konvensional ke *digital* (Arwin, 2024). Salah satu jenis layanan yang dikeluarkan adalah *mobile banking* atau dikenal sebagai *m-banking* (Putra et al., 2024).

Mobile Banking merupakan media *digital banking* yang paling populer dengan memberikan kemudahan dan mempercepat kegiatan bertransaksi para nasabah dengan menggunakan gawai atau *gadget* kapan dan dimana saja (Havida & Budiarnaya, 2024). Selain menguntungkan nasabah, penggunaan *mobile banking* menguntungkan pihak perbankan dikarenakan mampu mengurangi biaya operasional dan meningkatkan efisiensi layanan terhadap nasabah (Yusuf, 2023). Bank Negara Indonesia (BNI) turut beradaptasi terhadap tren teknologi digital

dengan meluncurkan aplikasi *mobile banking* yaitu BNI *Mobile Banking* dan *Wondr By* BNI. *Wondr By* BNI merupakan *superapp* besutan BNI yang hadir demi peningkatan layanan dan kemudahan dari nasabah BNI dengan sistem yang lebih komprehensif dibandingkan BNI *Mobile Banking* (Priyanto & Nurhadi, 2024). Dengan 3 fitur layanan terbaru yaitu *Insight*, Transaksi, dan *Growth* yang diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* keluaran terbaru dari BNI.

Dilansir dari laman bni.co.id sejak diluncurkan pada 5 Juli 2022 pengguna aktif *Wondr By* BNI mencapai 5.3 Juta pengguna hingga akhir Desember 2024, dengan *active rate* dua kali lipat dibanding pendahulunya, yaitu BNI *Mobile Banking*. Dengan pengguna yang banyak tersebut, aplikasi *Wondr By* BNI ini tak luput dari keluhan dalam menggunakan aplikasi ini yang dimana dibuktikan dari ulasan-ulasan pada *Play Store* di android dan *app store* di ios. Beberapa keluhan antara lain gagal dalam login dengan menggunakan autentifikasi wajah, pembayaran QRIS yang gagal atau eror, fitur setor tunai yang belum tersedia dan gagalnya pembayaran pendidikan. Meskipun mendapatkan *rating* di *Play Store* dan *App-Store* masing-masing 4,7 dan 4,9 namun aplikasi ini berada dalam urutan 15 di *Play Store* dan 13 di *App-Store* di kategori *finance*, berada dibawah *Livin By* Mandiri dan *BRImo* yang merupakan kompetitornya dalam *superapp* layanan *banking* sehingga diperlukan adanya pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Wondr By* BNI untuk mengetahui layanan mana yang perlu dipertahankan dan yang ditingkatkan dari aplikasi tersebut.



Gambar 1. 1 Ulasan Pengguna Aplikasi *Wondr By BNI*

Satu diantara banyaknya model dalam mengukur kepuasan pengguna terhadap implementasi sistem informasi adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS) (Istianah & Yustanti, 2022). *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988 ini berfokus pada analisis kepuasan pengguna berdasarkan lima variabel yang mempengaruhi yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Easy of Use*, dan *Timeliness* (Marwati & Krisbiantoro, 2023). Penulis menggunakan metode ini untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan penelitian kuantitatif yang memanfaatkan data penelitian dengan menyebarkan kuesioner untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Wondr By BNI* dengan fokus lima variabel EUCS. Tujuannya agar penulis dan pembaca mengetahui dampak dari faktor-faktor EUCS terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Wondr By BNI* dengan kemudahan sistem.

Dengan adanya penjabaran terkait permasalahan yang ada pada latar belakang tersebut, penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi *Wondr By BNI* Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang diangkat penulis adalah bagaimana mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi *Wondr By* BNI berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian dilakukan bertujuan untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking Wondr By* BNI dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
2. Memberikan rekomendasi peningkatan layanan kepada aplikasi dan saran untuk penelitian selanjutnya berdasarkan analisis kepuasan pengguna.

1.4 Manfaat Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Penelitian ini menjadi pengembangan dan penerapan penguasaan pengetahuan dan ilmu bagi penulis selama perkuliahan dan mendapat wawasan baru tentang konsep metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
2. Mendapatkan informasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Wondr By* BNI berdasarkan 5 variabel EUCS.
3. Menambah wawasan pembaca dan mampu menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dengan topik yang relevan.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan tidak menyimpang dari pembahasan dan sistematis, maka peneliti mengatur pembatasan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Objek yang diteliti adalah aplikasi *Wondr By* BNI.
2. Penelitian dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Wondr By* BNI.
3. Penelitian ini mengumpulkan data berasal dari pengguna aplikasi *Wondr By* BNI melalui kuesioner *online* dengan metode *End User Computing Satisfaction* (UECS).

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, F. D. P., Aprianti, Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4).
- Ardianto, R., Ramdhani, R. F., Apriliana Dewi, L. O., 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>
- Arwin. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Pada Bank Muamalat Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking. *Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)*, 1(2), 1080–1086. <https://doi.org/10.62567/micjo.v1i2.123>
- Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7, 26320–26332.
- Balaka, Muh. Y. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Ahmaddien Iskandar, Ed.). Widina Bhakti Persada Bandung. www.penerbitwidina.com
- Darrell, M. K. (2025). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Line Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Universitas Sriwijaya.
- Dewi, A. E., & Santoso, P. B. (2024). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Banking Syariah. *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 12, 153–176.
- Forester, B. J., Khater, A. I. A., Afgani, M. W., & Isnaini, M. (2024). Penelitian Kuantitatif: Uji Reliabilitas. *Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial, Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(3), 1812–1820.
- Habibulloh, Hadinata, N., Suyanto, & Ulfa, M. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Sobat Indihome Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) Pada PT Telkom Indonesia TBK (Wilayah Telekomunikasi Sumatera Selatan). *Jurnal Rekayasa Sistem Informasi Dan Teknologi*, 2.
- Havida, A. Z., & Budiarnaya, P. (2024). Penyertaan Gaya Hidup Terhadap Pengetahuan Mengelola Keuangan Melalui Aktivitas Wondr By BNI Kepada Mahasiswa Undiknas. *DHARMA : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5, 65–72. <http://jurnal.upnyk.ac.id/index.php/dlppm>
- Indra, T., & Rochman, F. (2025). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan Trust Terhadap Intention To Use Digital Banking Wondr By BNI

- di Kota Malang. *JIAGABI: Jurnal Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis*, 14, 183–193.
- Ismail, L. A. (2024). *Evaluasi Kualitas Aplikasi BNI Mobile Banking Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Importance Performance Analysis (IPA)*. Universitas Sriwijaya.
- Istianah, E., & Yustanti, W. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna. *JEISBI : Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 3, 36–44.
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). *Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS*.
- Khuntari, D. (2022). Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Gojek dan Grab dengan Pendekatan User Experience Questionnaire. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 8(1), 275–286. <https://doi.org/10.28932/jutisi.v8i1.4499>
- Mahesa, P. (2023). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Skill Academy Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*.
- Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Rineka Cipta Strauss.
- Marwati, E., & Krisbiantoro, D. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Web Students Universitas Amikom Purwokerto Menggunakan Metode EUCS. *Journal of Information System Management*, 4(2), 2715–3088.
- Millah, A. S., Apriyani, Arobiah, D., Febriani, E. S., & Ramdhani, E. (2023). Analisis Data dalam Penelitian Tindakan Kelas. *Jurnal Kreativitas Mahasiswa*, 1(2), 2023.
- Mumtaz, M., & Sanjaya, M. R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Traveloka Menggunakan Metode EUCS. *Indonesian Journal of Computer Science*.
- Munzilina, S. N. (2024). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Bank Digital Seabank Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Universitas Sriwijaya.
- Nainggolan, H., & Dewantara, R. (2023). Dampak Promosi Online Serta Mutu Layanan Pengiriman Kepada Loyalitas Konsumen Terhadap Aplikasi Grab. *Journal of Computer Science and Information Technology (JCSIT)*, 1, 44–58.
- Naini, I., & Nita, O. (2023). Lingkungan Sosial Keluarga Terhadap Hasil Belajar. *JURNAL KIBASP (Kajian Bahasa, Sastra Dan Pengajaran)*, 348–259.
- Pratama, S., Alim Muin, A., & Amin, M. (2023). Aplikasi Pengelolaan Rekam Medis Pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pustu Desa Simpang Empat. *Technologia*, 14(2), 177. <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/JIT>

- Priyanto, A. I. M., & Nurhadi. (2024). Penerapan Wondr By BNI Dalam Meningkatkan Layanan Kepada Nasabah Bank Negara Indonesia. *Neraca Manajemen, Ekonomi*, 13. <https://doi.org/10.8734/mnmae.v1i2.359>
- Purnama, M. J., Pramarta, C. R. A., & Ekarani, N. W. W. (2024). Factors Influencing User Acceptance and Adoption of The Wondr By BNI Application: A Qualitative Study. *International Proceeding Conference on Information Technology, Multimedia, Architecture, Design, and E-Business (IMADE)*, 3, 370–378. <http://eprosiding.idbbali.ac.id/index.php/imade>
- Putra, C. V., Caesaria, J. A., Jonathan, Willson, L., Mellysa, Tan, M., Chirstanto, N., & Sia, Z. (2024). Analisis Digital Marketing Antara Aplikasi MyBCA dan Wondr By BNI. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi*, 1(6), 24–33. <https://doi.org/10.69714/1qrt1r98>
- Qomaruddin, Q., & Sa'diyah, H. (2024). Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Journal of Management, Accounting, and Administration*, 1(2), 77–84. <https://doi.org/10.52620/jomaa.v1i2.93>
- Sadika, P. H., Neyland, J. S. C., & Sutrisno, A. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus di Pelabuhan Manado). *Jurnal Tekno Mesin*, 2, 52–61. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jtmu>
- Said, H. S., Khotimah, C., Ardiansyah, D., & Khadrinur, H. (2023). Uji Validitas dan Reliabilitas: Pemahaman Mahasiswa Akuntansi Terhadap Mata Kuliah Accounting for Business atau Pengantar Akuntansi. *JUPEA: Jurnal Publikasi Ekonomi Dan Akuntansi*, 3(2), 249–259.
- Sakinah, & Oktadini, N. R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Dana Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Komputer Dan Sistem Informasi*, 6, 185–192.
- Sari, N. D., Tihuri, R., Rudianto, N. F., Ristina, C. A., & Atiyah, I. (2024). Rancang Bangun User Interface Aplikasi E-book Berbasis Android. *INSTINK: (Jurnal Inovasi Pendidikan, Teknologi Informasi & Komputer)*, 3(1).
- Shubaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4), 2721–2731.
- Sigit, I. (2022). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Program Corporate Social Responsibility Kampung Bioflok Laju. *Jurnal Sosial Dan Teknologi (SOSTECH)*, 2, 826–833.
- Sijadah, M. F., Oktadini, N. R., Meiriza, A., Putra, P., & Sevtiyuni, P. E. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Spotify Menggunakan

- Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Komputer Dan Sistem Informasi*, 6, 143–150.
- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023a). Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1, 24–36. <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>
- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023b). Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>
- Tahrir, M., Ramadan, L. M. A. H., Fatiqin, A., & Sukendar, W. (2023). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Tol Balikpapan-Samarinda Pasca Kenaikan Tarif. *Nusantara Innovation Journal*, 2, 1–10.
- Tejokusuma, F. A., Angriani, H., & Afifah. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Tierra Menggunakan Metode PIECES Framework. *Jurnal Ilmu Komputer Kharisma Tech*, 17, 157–171.
- Utami, Y., Rasmanna, P. M., & Khairunnisa. (2023). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen Penilaian Kinerja Dosen. *SAINTEK (Jurnal Sains Dan Teknologi)*, 4, 20–24.
- Winantu, A., & Viony, S. I. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna SIAKAD STMIK El Rahma Dengan Metode EUCS dan IPA. *Jurnal Informatika Komputer, Bisnis Dan Manajemen*, 21(3).
- Yusuf, H. (2023). Pengembangan User Interface Dan User Experience Aplikasi BNI Mobile Banking Menggunakan Metode User Centered Design (Studi Kasus Aplikasi Bni Mobile Banking). *INDOTECH Indonesian Journal of Education And Computer Science*, 1(3), 115–126.