Kemudahan Transaksi dan Kecepatan Layanan sebagai Determinan Kepuasan Nasabah Wondr By BNI Cabang Fatmawati

Mariam Kaniar Nabila[1*], Imelda Sari[2]
Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia
niarnabila411@gmail.com*, imelda.isx@bsi.ac.id

Info Artikel:
Diterima 16 Juli 2026
Direview 12 September 2026
Disetujui 13 Oktober 2026

Keywords:
Customer Satisfaction, Mobile Banking, Service Speed, Transaction Convenience, Wondr by BNI.

ABSTRACT

Purpose– *This study examines the influence of transaction convenience and service speed on customer satisfaction, focusing on users of the Wondr by BNI Mobile Banking application at the Fatmawati Branch. It aims to identify the partial and simultaneous contributions of these two variables to customer satisfaction.*

Design/methodology– *A quantitative approach with an associative research design was employed. The population comprised Wondr by BNI customers at the Fatmawati Branch, from which 100 respondents were selected using purposive sampling. Primary data were collected through a structured questionnaire using a five-point Likert scale. The data were then analyzed using IBM SPSS Statistics version 27, including validity and reliability testing, classical assumption tests (normality, heteroscedasticity, and multicollinearity), multiple linear regression, partial (t-test) and simultaneous (F-test) hypothesis testing, and coefficient of determination (R^2) analysis.*

Findings **-** *The results indicate that transaction convenience has a positive and significant effect on customer satisfaction, while service speed does not have a significant effect. At the same time, both variables significantly affect customer satisfaction. This study offers practical insights for Wondr by BNI Cabang Fatmawati by highlighting transaction convenience as a key driver of customer satisfaction and evaluating service speed to inform future service improvements.*

Publishing Institution :
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Palembang.
Alamat : Jl. Jend. Ahmad Yani 13 Ulu Palembang Sumatera Selatan (30263)
E-Mail :
motivasi.feb.ump@gmail.com

Access this article online
Quick Response Code:
SCAN ME
Website:
http://ojs.um-palembang.ac.id/motivasi
p-ISSN:2548-1622
e-ISSN: 2716-4039JurnalMOTIVASI

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi membawa perubahan besar pada sektor perbankan, terutama melalui proses transformasi digital yang tercermin dari hadirnya layanan mobile banking. Di tengah tuntutan masyarakat modern yang cenderung mengedepankan kemudahan dalam bertransaksi, pihak perbankan dituntut untuk menyediakan layanan yang tidak hanya cepat dan mudah diakses, tetapi juga aman serta efisien. Melalui mobile banking, nasabah kini memiliki keleluasaan untuk menjalankan beragam aktivitas keuangan tanpa perlu datang langsung ke kantor cabang, mulai dari transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, hingga pengecekan saldo secara real-time (Putri et al., 2025). Berbagai kemudahan yang ditawarkan tersebut pada akhirnya menempatkan mobile banking sebagai salah satu bentuk inovasi yang berperan penting dalam mendorong peningkatan mutu layanan sekaligus memperkuat daya saing industri perbankan di era digital (Sihotang & Hudi, 2023).

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., yang merupakan salah satu bank milik pemerintah, turut menunjukkan langkah adaptif terhadap tren digitalisasi melalui peluncuran aplikasi Wondr by BNI. Aplikasi ini pada dasarnya merupakan hasil pengembangan lebih lanjut dari BNI Mobile Banking yang sebelumnya telah lebih dulu dikenal oleh nasabah. Dengan tampilan yang dirancang lebih modern dan *user-friendly*, Wondr by BNI menghadirkan sejumlah fitur unggulan seperti *Insight, Transaksi,* dan *Growth* yang bertujuan memberikan pengalaman bertransaksi yang lebih cepat, praktis, serta relevan dengan kebutuhan pengguna (BNI, 2026). Langkah pengembangan tersebut sekaligus mencerminkan komitmen BNI dalam memperkuat kualitas layanan digitalnya, sekaligus menjadi upaya untuk mendorong pergeseran perilaku nasabah agar semakin terbiasa memanfaatkan layanan perbankan berbasis digital (Muhyiddin & Luhur Prasetiyo, 2024).

Pemilihan Wondr by BNI sebagai objek penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertama, Wondr by BNI merupakan aplikasi digital banking yang masih relatif baru sehingga proses adaptasi dan penerimaan pengguna masih terus berlangsung. Kedua, keberhasilan implementasi aplikasi digital tidak hanya diukur dari jumlah pengguna yang melakukan registrasi, tetapi juga dari tingkat kepuasan pengguna setelah memanfaatkan layanan tersebut. Oleh karena itu, evaluasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah menjadi penting sebagai masukan bagi Bank BNI dalam mengoptimalkan kualitas layanan digital yang diberikan.

Berdasarkan data, pengguna Wondr by BNI pada cabang Fatmawati terus mengalami peningkatan. Pada Januari 2026, tercatat 1.795 nasabah telah melakukan registrasi aplikasi dari total 1.883 pembukaan rekening atau sebesar 95,33%. Pada Februari 2026, jumlah tersebut meningkat menjadi 2.115 nasabah dari total 2.219 pembukaan rekening dengan tingkat keberhasilan *shifting* sebesar 95,31%. Meskipun jumlah pengguna terus bertambah, masih terdapat sebagian nasabah yang belum melakukan registrasi, sehingga menunjukkan bahwa proses adopsi layanan digital belum sepenuhnya optimal. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan nasabah terhadap layanan digital masih perlu ditingkatkan melalui penyempurnaan kualitas layanan yang diberikan.

Kemudahan transaksi merupakan salah satu faktor penting yang mendorong nasabah untuk menggunakan layanan digital. Hal ini sejalan dengan perspektif Technology Acceptance Model (TAM). Salah satu aspek yang turut menentukan penerimaan seseorang terhadap suatu teknologi adalah kemudahan bertransaksi atau *perceived ease of use* (Putri et al., 2025). Suatu sistem dinilai semakin mudah dipelajari, dipahami, serta dioperasikan, maka pengguna akan cenderung lebih tertarik untuk memanfaatkan layanan yang ditawarkan (Antoni & Lukman, 2024). Tidak hanya itu, kecepatan layanan juga menjadi faktor yang cukup krusial yang menentukan kualitas pengalaman pengguna layanan digital, karena sistem yang mampu merespons transaksi secara cepat dan stabil akan meningkatkan kenyamanan dalam bertransaksi (Yulinar & Efriyanto, 2025). Dari kedua faktor tersebut, dapat diasumsikan bahwa keduanya memiliki kontribusi dalam membentuk tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara kemudahan transaksi dan kecepatan layanan terhadap kepuasan nasabah pada layanan perbankan digital. Penelitian (Puspitasari & Nuryani, 2025) menunjukkan bahwa kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan kecepatan layanan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Hasil yang berbeda ditemukan dalam penelitian (Yulinar & Efriyanto, 2025), yang menunjukkan bahwa kemudahan transaksi dan kecepatan layanan sama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan perbankan digital. Sementara itu, (Antoni & Lukman, 2024) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan suatu sistem dapat meningkatkan penerimaan dan pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan digital. Meski demikian, temuan yang dihasilkan dari kajian-kajian tersebut masih memperlihatkan hasil yang beragam, sehingga diperlukan pengujian lebih lanjut pada objek penelitian yang berbeda, khususnya pada pengguna Wondr by BNI Cabang Fatmawati. Urgensi penelitian ini semakin relevan mengingat Wondr by BNI tergolong sebagai aplikasi yang masih relatif baru dan hingga saat ini terus mengalami pengembangan sebagai wujud dari strategi transformasi digital yang dijalankan oleh BNI.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan transaksi dan kecepatan layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna Wondr by BNI Cabang Fatmawati, baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen, khususnya pada bidang pemasaran jasa dan perbankan digital, serta menjadi bahan evaluasi bagi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi Wondr by BNI sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah (Puspitasari & Nuryani, 2025).

B. KAJIAN PUSTAKA

Kemudahan Transaksi

Dalam perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM), kemudahan transaksi merupakan bentuk *perceived ease of use*, yang menerangkan bahwa kesediaan seseorang untuk mengadopsi suatu teknologi akan meningkat apabila teknologi tersebut dinilai mudah dipelajari, tidak sulit dipahami, serta tidak menuntut upaya yang berlebihan dalam pengoperasiannya (Wulandari et al., 2023). Persepsi tersebut akan meningkatkan penerimaan teknologi serta menciptakan pengalaman penggunaan yang lebih positif. Pada layanan mobile banking, kemudahan transaksi mencerminkan persepsi nasabah terhadap kemudahan dalam mengakses aplikasi, memahami fitur, serta menyelesaikan berbagai transaksi keuangan secara praktis (Antoni & Lukman, 2024). Ketika nasabah merasa aplikasi mudah digunakan untuk melakukan berbagai transaksi perbankan, mereka akan memperoleh manfaat yang sesuai dengan harapan kepuasan akan meningkat. Oleh karena itu, semakin tinggi kemudahan transaksi yang dirasakan pengguna, semakin besar pula kemungkinan terciptanya kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi Wondr by BNI (Hayat Hibatullah & AryBusman, 2022).

Kecepatan Layanan

Kecepatan layanan merupakan salah satu aspek kualitas layanan digital yang berperan membentuk pengalaman pengguna dalam memberikan respons secara cepat, memproses transaksi secara efisien, serta meminimalkan waktu tunggu pengguna selama menggunakan layanan digital (Sugiari & Meilani, 2023). Layanan yang memiliki performa cepat akan memberikan efisiensi waktu serta mengurangi hambatan dalam bertransaksi sehingga mampu meningkatkan kenyamanan nasabah (Susilowati, 2020). Sebaliknya, keterlambatan sistem maupun gangguan saat transaksi dapat menurunkan kualitas layanan yang dirasakan pengguna. Dengan demikian, secara teoritis kecepatan layanan diperkirakan memiliki hubungan positif dengan kepuasan nasabah (Angraini et al., 2025)

Kepuasan Nasabah

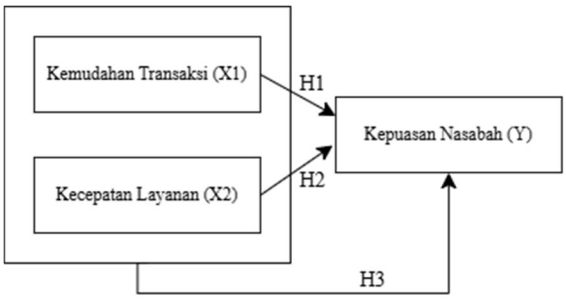
Kepuasan nasabah merupakan hasil evaluasi pengguna setelah membandingkan harapan sebelum menggunakan layanan dengan kinerja layanan yang dirasakan setelah penggunaan layanan (Salsabila et al., 2025). Kepuasan dalam mobile banking tidak hanya dipengaruhi oleh hasil akhir transaksi, tetapi juga oleh pengalaman selama menggunakan aplikasi (Hernandez & David, 2022). Kemudahan dalam mengoperasikan fitur serta kecepatan sistem dalam memproses transaksi menjadi bagian dari pengalaman tersebut. Apabila layanan yang diberikan sesuai harapan, maka kepuasan nasabah akan meningkat. Sebaliknya, apabila layanan yang diterima berada di bawah harapan, maka akan timbul ketidakpuasan (Utomo & Sari, 2026). Dalam layanan mobile banking, kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas pelayanan yang diberikan (Zubaili et al., 2023). Oleh karna itu, indikator kepuasan nasabah dianggap penting dalam mengukur keberhasilan layanan digital.

Penelitian Terdahulu

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan mobile banking. Dalam penelitian (Antoni & Lukman, 2024) menemukan bahwa kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil tersebut konsisten dengan penelitian ini yang menunjukkan bahwa semakin mudah aplikasi dipahami, dipelajari, dan digunakan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan perbankan digital. Temuan ini juga sejalan dengan konsep *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan menjadi faktor penting dalam meningkatkan penerimaan teknologi.

Kecepatan layanan juga menjadi salah satu faktor yang banyak diteliti dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Penelitian (Yulinar & Efriyanto, 2025) menemukan bahwa kecepatan layanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah karena proses transaksi yang cepat mampu meningkatkan efisiensi serta memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik. Dengan demikian, semakin cepat sistem memberikan respons terhadap kebutuhan pengguna, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Namun hasil penelitian ini bertentangan denggan penelitian yang dilakukan oleh (Puspitasari & Nuryani, 2025) yang menukan bahwa kecepatan layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa pengguna lebih mengutamakan aspek lain, seperti kemudahan penggunaan aplikasi, kualitas fitur, dan pengalaman dalam bertransaksi dibandingkan kecepatan layanan. Perbedaan hasil tersebut mengindikasikan bahwa pengaruh kecepatan layanan terhadap kepuasan nasabah masih memerlukan pengujian lebih lanjut pada objek dan karakteristik responden yang berbeda.

Berdasarkan hasil dari beberapa penelitian terdahulu tersebut, terlihat bahwa variabel kemudahan transaksi secara konsisten dengan penelitian ini menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan hasil penelitian mengenai kecepatan layanan masih belum konsisten. Perbedaan hasil penelitian ini diduga terjadi karena adanya perbedaan karakteristik responden, objek penelitian serta perkembangan layanan perbankan digital yang semakin maju. Maka dari itu, penelitian ini dilakukan sebagai upaya untuk menguji kembali pengaruh kemudahan transaksi dan kecepatan layanan terhadap kepuasan nasabah pada konteks implementasi aplikasi Wondr by BNI di Cabang Fatmawati. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat bukti empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah pengguna layanan digital perbankan sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi PT Banki Negara Indonesia (Tbk) dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi Wondrby BNI.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Berdasarkan Gambar 1 penelitian ini menggunakan kerangka pemikiran yang menjelaskan bahwa Kemudahan Transaksi (X_1) dan Kecepatan Layanan (X_2) sebagai variabel independent, sementara Kepuasan Nasabah (Y) berperan sebagai variabel dependen yang diduga dipengaruhi oleh kedua variabel tersebut. Dengan kata lain, apabila nasabah merasakan kemudahan transaksi yang semakin tinggi serta kecepatan layanan yang semakin baik, maka tingkat kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi Wondr by BNI juga cenderung meningkat. Untuk melihat sejauh mana hubungan antar variable tersebut, dalam penelitian ini dilakukan analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh masing-masing variabel secara parsial maupun simultan.

Hipotesis

H1 : Pengaruh Kemudahan Transaksi (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada pengguna aplikasi Wondr by BNI.

H2 : Pengaruh Kecepatan Layanan (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada pengguna aplikasi Wondr by BNI

H3 : Pengaruh Kemudahan Transaksi (X_1) dan Kecepatan Layanan (X_2) secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada pengguna aplikasi Wondr by BNI

C. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif stastistik, focus utamanya bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan transaksi (X_1) dan kecepatan layanan (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y) pengguna Wondr by BNI Cabang Fatmawati. Lokasi penelitian ditetapkan pada BNI Cabang Fatmawati dengan subjek nasabah aktif yang secara nyata memanfaatkan aplikasi Wondr by BNI. Adapun populasi penelitian mencakup seluruh nasabah

pengguna Wondr by BNI di cabang tersebut, sementara sampel yang diambil berjumlah 100 responden yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling**.** Teknik ini dipilih karena penelitian membutuhkan responden yang memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan aplikasi Wondr by BNI, sehingga mampu memberikan penilaian yang sesuai terhadap kemudahan transaksi, kecepatan layanan, dan kepuasan yang dirasakan. Tidak seluruh nasabah BNI Cabang Fatmawati memiliki pengalaman menggunakan Wondr by BNI, sehingga pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu diperlukan agar data yang diperoleh relevan dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah nasabah BNI Cabang Fatmawati yang telah menggunakan aplikasi Wondr by BNI dan memiliki pengalaman dalam melakukan transaksi melalui aplikasi tersebut.

Jenis data yang dimanfaatkan dalam penelitian ini adalah data primer, yakni data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Instrumen kuesioner tersebut disusun dengan mengacu pada skala Likert lima poin, mulai dari skor 1 yang berarti "Sangat Tidak Setuju" hingga skor 5 yang menunjukkan pernyataan "Sangat Setuju". Adapun variabel yang diteliti terbagi menjadi dua kelompok, yaitu variabel independen yang mencakup kemudahan transaksi (X_1) dan kecepatan layanan (X_2), serta variabel dependen berupa kepuasan nasabah (Y). Indikator kemudahan transaksi meliputi kemudahan mempelajari aplikasi, kemudahan penggunaan, fleksibilitas, kemudahan mengendalikan sistem, kejelasan informasi, kepercayaan, *self-efficacy*, dan *compatibility*. Indikator kecepatan layanan meliputi kecepatan proses transaksi, waktu tunggu yang minimal, kelancaran transaksi tanpa hambatan, dan kepuasan terhadap waktu penyelesaian transaksi. Sementara itu, kepuasan nasabah diukur berdasarkan persepsi responden terhadap pengalaman menggunakan aplikasi Wondr by BNI.

Untuk mengolah data yang telah dikumpulkan, peneliti menggunakan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 27. Sebelum masuk pada tahap pengujian hipotesis, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji kelayakannya melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Kedua uji ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan pada kuesioner benar-benar layak dijadikan sebagai alat ukur dalam penelitian. Setelah tahap tersebut selesai, dilanjutkan dengan pelaksanaan uji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas, uji heteroskedastisitas, serta uji multikolinearitas. Pada tahap akhir, pengujian hipotesis dilakukan dengan memanfaatkan analisis regresi linear berganda, yang secara umum dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Selain itu, penelitian ini juga dilengkapi dengan uji parsial (uji t) serta uji simultan (uji F) yang digunakan untuk menilai seberapa besar pengaruh yang diberikan oleh variabel kemudahan transaksi dan kecepatan layanan terhadap kepuasan nasabah, baik secara individu maupun secara bersamaan. Adapun seluruh rangkaian pengujian statistik dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% atau (α = 0,05).

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Sumber Rujukan
Kemudahan Transaksi (X1)	Mudah dipelajari	(Antoni & Lukman, 2024)
	Dapat dikendalikan	
	Jelas dan mudah dipahami	
	Fleksibel	
	Mudah digunakan	
	Mudah menjadi tampil	
	Kepercayaan	
	Self-Efficacy	
	Compatibility	
Kecepatan Layanan (X2)	Kecepatan proses transaksi	(Yulinar & Efriyanto, 2025)
	Waktu tunggu minimal	
	Kelancaran transaksi	
	Kepuasan terhadap waktu	
Kepuasan Nasabah (Y)	Responsivitas	(Utomo & Sari, 2026)
	Tanggung Jawab	
	Akuntabilitas	

Sumber: Diolah Peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 1, setiap variabel penelitian perlu memiliki indikator yang memiliki dasar rujukan yang jelas. Pencantuman sumber indikator dilakukan untuk menunjukkan bahwa instrumen penelitian tidak disusun secara subjektif, melainkan mengacu pada konsep dan penelitian terdahulu yang relevan dengan variabel yang diteliti.

Selanjutnya, pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan setiap butir pernyataan dalam mengukur variabel penelitian. Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih

besar daripada r tabel pada taraf signifikansi 5%.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Jumlah Item	R Tabel	Hasil
Kemudahan Transaksi (X1)	9	196	Valid
Kecepatan Layanan (X2)	4	196	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	3	196	Valid

Sumber: Hasil Olah data, 2026

Berdasarkan Tabel 2, hasil uji validitas menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan yang memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam proses analisis selanjutnya. Dengan demikian, butir pernyataan yang memenuhi kriteria validitas dapat digunakan untuk mengukur variabel Kemudahan Transaksi, Kecepatan Layanan, dan Kepuasan Nasabah.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan nilai Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha memenuhi batas yang digunakan dalam penelitian.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Reliabilitas	Hasil
Kemudahan Transaksi (X1)	0,793	0,60	Reliabel
Kecepatan Layanan (X2)	0,707	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,608	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil Olah data, 2026

Berdasarkan Tabel 3, dapat disimpulkan hasil dari uji reliabilitas bernilai cronbach alpha > 0,60 maka dari itu semua pernyataan dari ketiga variabel tersebut dikatakan reliabel serta layak untuk menjadi alat ukur sekaligus bisa melanjutkan uji selanjutnya.

Analisis Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen (Mudifah & Basuki, 2023). Perbedaan utama regresi linier berganda terletak pada penggunaannya yang melibatkan beberapa variabel independen sekaligus. Teknik statistik ini menggambarkan korelasi pada satu variabel dependen melalui beberapa variabel independen yang memengaruhinya. Adapun hasil uji regresi linear berganda dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 4. Analisis Regresi Linier Berganda

Model	B	Std. Error
(Constant)	.692	.881
X1	.302	.036
X2	.033	.065

Sumber: Hasil olah data, 2026

Tabel 4 menyajikan hasil pengujian analisis regresi linear berganda, di mana pada kolom B baris pertama menunjukkan nilai konstanta (constant), sementara baris-baris berikutnya memuat nilai dari masing-masing variabel independen. Berdasarkan informasi yang tersaji dalam tabel tersebut, dapat diketahui bahwa:

$$Y = 0,692 + 0,302X_1 + 0,033X_2 + 0,881$$

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, nilai konstanta sebesar 0,692 menunjukkan bahwa apabila Kemudahan Transaksi (X_1) dan Kecepatan Layanan (X_2) bernilai 0, maka Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai sebesar 0,692. Koefisien regresi Kemudahan Transaksi (X_1) sebesar 0,302 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Kemudahan Transaksi akan meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 0,302 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap. Sementara itu, koefisien regresi Kecepatan Layanan (X_2) sebesar 0,033 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Kecepatan Layanan akan meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 0,033 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap. Adapun nilai Standard Error pada konstanta sebesar 0,881 menunjukkan tingkat kesalahan dalam mengestimasi nilai konstanta, sehingga semakin kecil nilai Standard Error, semakin tinggi tingkat ketepatan estimasi koefisien regresi.

Pembahasan

Pengaruh Kemudahan Transaksi (X_1) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Melalui temuan analisis uji t parsial, didapatkan yakni nilai $t$hitung dalam Kemudahan Transaksi (X_1) sejumlah 8,411 lebih besar dari $t$tabel sejumlah 1,984, melalui nilai signifikansi sejumlah 0,001 < 0,05. Dengan

demikian, H01 ditolak dan Ha1 diterima. Artinya, Kemudahan Transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna Wondr by BNI Cabang Fatmawati.

Temuan penelitian ini konstan pada penelitian sebelumnya (Antoni & Lukman, 2024)yang mengindikasikan ada korelasi positif serta signifikan antara kemudahan transaksi dengan kepuasan layanan. Kesamaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kemudahan dalam melakukan transaksi merupakan faktor yang sangat diperhatikan oleh pengguna layanan digital. Semakin mudah nasabah dalam mengakses dan menggunakan fitur-fitur yang tersedia, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Hasil ini juga diperkuat oleh nilai koefisien regresi dan uji t pada penelitian ini yang menunjukkan bahwa variabel Kemudahan Transaksi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna Wondr by BNI Cabang Fatmawati.

Pengaruh Kecepatan Layanan (X_2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Melalui temuan analisis uji t parsial, variabel Kecepatan Layanan (X2) memiliki nilai t hitung sebesar 0,508 lebih kecil dari t tabel 1,985 dengan nilai signifikan sejumlah 0,612 > 0,05. Dengan demikian, H02 diterima dan Ha2 ditolak. Artinya, Kecepatan Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna Wondr by BNI Cabang Fatmawati.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Puspitasari & Nuryani, 2025) yang menunjukkan bahwa Kecepatan Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Secara teoritis, kecepatan layanan memang merupakan salah satu dimensi yang dapat meningkatkan kualitas layanan digital. Namun, pada aplikasi mobile banking yang telah memiliki performa sistem relatif stabil, kecepatan transaksi cenderung dianggap sebagai standar layanan (*basic expectation*) yang memang harus tersedia. Akibatnya, variasi persepsi responden terhadap kecepatan layanan menjadi relatif kecil sehingga tidak lagi menjadi faktor yang mampu membedakan tingkat kepuasan antar pengguna. Responden dalam penelitian ini lebih memperhatikan kemudahan dalam mengakses fitur, memahami menu aplikasi, serta menyelesaikan transaksi tanpa mengalami kesulitan. Dengan kata lain, selama aplikasi mampu memberikan kecepatan layanan yang sesuai harapan, peningkatan kecepatan tidak secara otomatis meningkatkan kepuasan nasabah. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemudahan transaksi memiliki peran yang lebih dominan dibandingkan kecepatan layanan dalam membentuk kepuasan pengguna Wondr by BNI Cabang Fatmawati.

Perbedaan hasil penelitian ini dengan penelitian (Yulinar & Efriyanto, 2025), yang menemukan bahwa kecepatan layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, diduga disebabkan oleh adanya perbedaan karakteristik responden, objek penelitian, serta tingkat kematangan implementasi layanan digital. Penelitian Yulinar dan Efriyanto dilakukan pada konteks layanan yang berbeda, sedangkan penelitian ini berfokus pada pengguna Wondr by BNI Cabang Fatmawati yang mayoritas telah terbiasa menggunakan layanan digital. Oleh karena itu, responden tidak lagi menjadikan kecepatan layanan sebagai faktor utama dalam menilai kepuasan, melainkan lebih menekankan kemudahan penggunaan aplikasi secara keseluruhan.

Pengaruh Kemudahan Transaksi (X_1) dan Kecepatan Layanan (X_2) Terhadap Kepusana Nasabah (Y)

Melalui temuan analisis uji F di peroleh nilai $f$hitung sebesar 96,659 lebih besar dari pada $f$tabel 3,09 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 < 0,05. Dengan demikian, Ha3 diterima dan H03 ditolak. Artinya, Kemudahan Transaksi dan Kecepatan Layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna Wondr by BNI Cabang Fatmawati.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yulinar & Efriyanto, 2025) yang menyatakan bahwa Kemudahan Transaksi dan Kecepatan Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, melainkan oleh kombinasi berbagai aspek layanan yang diberikan oleh perusahaan.

Dalam penelitian ini, meskipun variabel Kecepatan Layanan tidak berpengaruh signifikan secara parsial, namun ketika diuji secara simultan dengan variabel Kemudahan Transaksi, kedua variabel tersebut mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap

Kepuasan Nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa Kemudahan Transaksi dan Kecepatan Layanan saling melengkapi dalam membentuk pengalaman layanan yang dirasakan nasabah.

Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel Kemudahan Transaksi dan Kecepatan Layanan mampu menjelaskan Kepuasan Nasabah sebesar 66,6%, sedangkan sisanya sebesar 33,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Oleh karena itu, peningkatan kemudahan transaksi yang didukung oleh kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan tingkat kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi Wondr by BNI.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kemudahan transaksi memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah pengguna Wondr by BNI Cabang Fatmawati. Kemudahan dalam mengakses aplikasi, memahami fitur, serta melakukan transaksi secara praktis memberikan pengalaman yang lebih baik sehingga mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Sementara itu, kecepatan layanan belum menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah karena pengguna cenderung lebih mengutamakan kemudahan penggunaan aplikasi dibandingkan dengan kecepatan proses layanan yang diberikan. Namun demikian, secara bersama-sama kemudahan transaksi dan kecepatan layanan tetap memberikan kontribusi terhadap terbentuknya kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Wondr by BNI. Oleh karena itu, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. diharapkan terus meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi melalui penyederhanaan fitur, navigasi yang lebih intuitif, serta penyempurnaan pengalaman pengguna. Di sisi lain, optimalisasi kecepatan layanan melalui peningkatan stabilitas sistem, percepatan respons aplikasi, dan pemeliharaan infrastruktur teknologi juga perlu dilakukan agar kualitas layanan digital semakin baik. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain, seperti keamanan, kualitas sistem, kualitas informasi, kepercayaan, atau pengalaman pengguna, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan mobile banking.

F. DAFTAR PUSTAKA

Angraini, F. D., Asmin, E. A., & Kartini, T. (2025). *Peran Citra merek dan Brand Awareness dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Produk Komestik Halal Di Kota Bogor Publishing Institution*. http://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi

Antoni, G., & Lukman, H. (2024). *KemudahanPenggunaan, Manfaat, dan Resiko Terhadap Penggunaan Mobile Banking*. https://doi.org/https://doi.org/10.30651/jms.v9i4.24116

BNI. (2026). *BNI Digital Banking*. https://www.bni.co.id/id-id/

Hayat Hibatullah, N., & AryBusman, S. (2022). *Pengaruh Kemudahan Kualitas Layanan, Fitur Produk Terhadap Keppuasan Penggunaan Mobile Bangking Livin by Mandiri (Studu Kasus PT Bank Mandiri KCP Sumbawa Besar)*. Jurnal terpadu Ilmu menejemen bisnis

Hernandez, A., & David, F. (2022). *Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-Hari*. Jurnal Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi

Mudifah, I. M., & Basuki, H. (2023). Analisis Regresi Linier Berganda Untuk Mengetahui Faktor Yang Mempengaruhi Kejadian Stunting di Jawa Timur. *Indonesian Nursing Journal of Education and Clinic*, *3*(3).

Muhyiddin, & Luhur Prasetiyo. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kecepatan Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Gen Z Menggunakan M-Banking BSI KCP Ponorogo. *Falahiya: Journal of Islamic Banking and Finance*, *3*(1), 1–14. https://doi.org/10.21154/falahiya.v3i1.3361

Puspitasari, D. S., & Nuryani, H. S. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kemudahan dan Fitur Aplikasi Wondr By BNI Terhadap Kepuasan Nasabah di Kalangan Mahasiswa Universitas Teknologi Sumbawa. *Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi*. https://doi.org/10.63822/tc1waa95

Putri, H. S., Panggah Setiyono, W., Prapanca, D., & Id, W. S. A. (2025). Pengaruh Persepsi Keamanan, Kemudahan Penggunaan, dan Gaya Hidup Terhadap

Intensitas Penggunaan E-wallet Pada Generasi Z (Studi Pada Masyarakat Daerah Sidoarjo). *PARADOKS Jurnal Ilmu Ekonomi*, *8*(3).

Salsabila, Arianty, N., & Christiana, I. (2025). *Peran Kepuasan Pelanggan Memediasi Product Quality dan Green Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan Kopi Kenangan*. http://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi

Sihotang, L., & Hudi, I. (2023). Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa, Layanan Perbankan di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pekan Baru Sudirman. In *Jurnal Akuntansi AKTIVA* (Vol. 4, Number 2).

Sugiari, D., & Meilani, A. (2023). *Customer Satisfaction In Using Mobile Services Bank Syariah Indonesia*. Jurnal Tabarru Islamic Banking and Finance

Susilowati, W. (2020). *Kualitas layanan : Teori dan aplikasinya*. https://doi.org/https://doi.org/10.21070/2018/978-602-591-436-2

Utomo, R., & Sari, I. (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pengguna Jalan Tol Dalam Kota Tahun 2025. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, *6*(3), 464–477. https://doi.org/10.47065/jtear.v6i3.2495

Wulandari, I., Handayani, J., & Wahyuni, M. (2023). *Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Efesiensi dan Fitur Layanan BRI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia*. Jurnal of Simpatik (Simposium Nasional Perbankan Akuntansi dan Keuangan)

Yulinar, R., & Efriyanto. (2025). *Pengaruh Kemudahan dan Kecepatan Transaksi Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur Contacless Payment CarddiJabodetabek*. Jurnal Cendekia Ilmiah

Zubaili, Zulkarnaini, Hamdani, R., Cahyani, D., Husna, Putri, E., & Hajar, S. (2023). Penggunaan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan E-Banking di BSI. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi*, *2*(1), 18–23. https://doi.org/10.58477/ebima.v2i1.103