

ABSTRAK

Faizul, Muhajjilin 2025. Peran Inovasi Layana “Wondr by BNI” Terhadap Kepuasan Nasabah Mahasiswa Ekonomi Universitas Nurul Jadid.

Kata Kunci : Inovasi layanan, Wondr By BNI, Kepuasan Nasabah, Mahasiswa Ekonomi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran inovasi layanan Wondr By BNI terhadap kepuasan nasabah khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nurul Jadid. Di era digitalisasi yang berkembang pesat, perbankan harus memadukan teknologi canggih dengan layanan yang mudah diakses untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Dirancang untuk memberikan pengalaman perbankan yang efisien dan inovatif, aplikasi Wondr by BNI menawarkan fitur-fitur seperti transaksi, wawasan keuangan, dan pertumbuhan keuangan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan informasi melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Responden penelitian terdiri dari mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nurul Jadid yang aktif menggunakan layanan Wondr By BNI. Analisis informasi dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif untuk mengetahui persepsi nasabah mengenai inovasi layanan dan dampaknya terhadap kepuasan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan yang ditawarkan Wondr by BNI secara signifikan meningkatkan kepuasan nasabah. Fitur-fitur inovatif seperti kemudahan akses, kecepatan transaksi dan edukasi keamanan memberikan pengalaman pengguna yang positif. Faktor lain seperti kepercayaan terhadap keamanan informasi juga merupakan aspek penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.