

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul "Peran Inovasi layanan Wondr By BNI Dalam Kepuasan Nasabah Mahasiswa Ekonomi Universitas Nurul Jadid". Penelitian ini dimaksudkan sebagai upaya untuk mengembangkan pemahaman mengenai inovasi layanan perbankan untuk meningkatkan kepuasan nasabah khususnya di kalangan Mahasiswa.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk meneliti pengalaman dan persepsi mahasiswa ekonomi Universitas Nurul Jadid terhadap layanan Wondr by BNI. Dalam proses penyelesaian penelitian ini, penulis mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang dengan tulus telah memberikan waktu, tenaga dan pikirannya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak [Deddy Junaedi S.Pd. M.AB], selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan arahan dan masukan yang berharga selama proses penelitian ini.
2. Universitas Nurul Jadid, khususnya Fakultas Ekonomi, atas dukungannya dalam menyediakan akses informasi dan responden penelitian.
3. Bank Negara Indonesia (*BNI*), atas izin dan informasi mengenai layanan Wondr By BNI yang sangat membantu dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih mempunyai kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat baik bagi dunia akademis maupun praktis khususnya dalam bidang pengembangan inovasi layanan perbankan untuk kepuasan nasabah. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih atas perhatian dan apresiasi yang

diberikan. Semoga penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam bidang ilmu pengetahuan.

[Paiton, 15 Mei 2025]

Penulis



## DAFTAR ISI

|                                                                       |      |
|-----------------------------------------------------------------------|------|
| <b>SAMPUL LUAR</b> .....                                              | 0    |
| <b>SAMPUL DALAM</b> .....                                             | 1    |
| <b>NOTA PEMBIMBING</b> .....                                          | i    |
| <b>PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI</b> .....                           | ii   |
| <b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....                        | iii  |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN:</b> .....                                   | iv   |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                                  | v    |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                           | vi   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                               | viii |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                             | x    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                            | xi   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                                          | xii  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                                        | 1    |
| A. Latar Belakang .....                                               | 1    |
| B. Identifikasi Masalah .....                                         | 7    |
| C. Rumusan Masalah .....                                              | 7    |
| D. Tujuan Penelitian .....                                            | 7    |
| E. Manfaat Penelitian .....                                           | 8    |
| F. Definisi Konsep .....                                              | 9    |
| G. Penelitian Terdahulu .....                                         | 11   |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....                                    | 15   |
| A. Inovasi layanan .....                                              | 15   |
| B. Kepuasan Nasabah .....                                             | 20   |
| C. Peran Inovasi Layanan Wondr By BNI terhadap kepuasan nasabah ..... | 23   |
| D. Wondr By BNI .....                                                 | 25   |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....                                | 28   |

|                                                                                                                       |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian .....                                                                              | 28        |
| B. Tahap-Tahap Penelitian .....                                                                                       | 30        |
| C. Intrumen Penelitian .....                                                                                          | 32        |
| D. Sumber Data .....                                                                                                  | 33        |
| E. Teknik Pengumpulan Data .....                                                                                      | 34        |
| F. Analisis Data .....                                                                                                | 35        |
| G. Pengecekan Keabsahan Data .....                                                                                    | 37        |
| <b>BAB IV</b> .....                                                                                                   | <b>38</b> |
| <b>HASIL PENELITIAN</b> .....                                                                                         | <b>38</b> |
| A. Paparan Data .....                                                                                                 | 38        |
| 1. Sejarah Perusahaan BANK BNI .....                                                                                  | 38        |
| 2. Visi Misi Bank BNI .....                                                                                           | 45        |
| 3. Budaya Perusahaan .....                                                                                            | 45        |
| 4. Gambaran umum stuktur organisasi BNI yang relevan dengan CAPEM. ....                                               | 47        |
| 5. Profil Mahasiswa Ekonomi .....                                                                                     | 49        |
| 6. Visi Misi Studi Ekonomi .....                                                                                      | 52        |
| B. Analisis Data .....                                                                                                | 53        |
| C. Pembahasan .....                                                                                                   | 54        |
| 1. Inovasi Layanan Wondr By BNI .....                                                                                 | 54        |
| 2. Peran inovasi layanan Wondr dalam meningkatkan Kepuasan Nasabah<br>Mahasiswa Ekonomi Universitas Nurul Jadid ..... | 60        |
| <b>BAB V</b> .....                                                                                                    | <b>67</b> |
| A. Kesimpulan .....                                                                                                   | 67        |
| B. Saran .....                                                                                                        | 68        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....                                                                                           | <b>70</b> |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....                                                                                        | <b>74</b> |
| <b>RIWAYAT HIDUP</b> .....                                                                                            | <b>82</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| TABEL 1. 1 Penelitian Terdahulu .....                                 | 12 |
| TABEL 4. 1 Nilai Budaya Kerja dan Nilai Perilaku Utama Insan BNI..... | 46 |
| TABEL 4. 2 Kategori dan Posisi Pegawai di Capem BNI.....              | 48 |





## DAFTAR GAMBAR

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1.....                                                            | 26 |
| Gambar 4. 1 Kantor BNI Yang Pertama JL. Senopati No. 4 Yogyakarta 1946..... | 39 |
| Gambar 4. 2 Kantor Wisma BNI 46 , Jl. Jendral Sudirman Kav. 1 Jakarta.....  | 42 |
| Gambar 4. 3 Logo PT. Bank Negara Negara Indonesia (Persero) Tbk.....        | 44 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| Lampiran 1. Berita Acara Bimbingan.....       | 74 |
| Lampiran 2. Surat Permohonan Penelitian ..... | 75 |
| Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian ..... | 76 |
| Lampiran 4. Cek Plagiasi.....                 | 77 |
| Lampiran 5. Dokumentasi.....                  | 78 |
| Lampiran 6. Transkrip Wawancara.....          | 79 |

