PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIGITAL TERHADAP SIKAP PENGGUNAAN TEKNOLOGI DENGAN PENDEKATAN *THEORY OF PLANNED BEHAVIOR*: STUDI EMPIRIS PADA NASABAH BANK BNI DI KOTA YOGYAKARTA

DISUSUN OLEH:

TIARA NOV ADELIA

12210664

PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

TAHUN 2026

HALAMAN PENGAJUAN

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Program Studi Akuntansi

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat

Gelar Sarjana Akuntansi

Disusun Oleh:

Tiara Nov Adelia

12210664

PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

TAHUN 2026

PERNYATAAN PENYERAHAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Tiara Nov Adelia
NIM/NIP/NIDN	:	12210664
Program Studi	:	Akuntansi
Judul Karya Ilmiah	:	Pengaruh Kualitas Layanan Digital Terhadap Sikap Penggunaan Teknologi Dengan Pendekatan *Theory of Planned Behavior*: Studi Empiris Pada Nasabah Bank BNI di Kota Yogyakarta.

dengan ini menyatakan:

a. bahwa karya yang saya serahkan ini merupakan revisi terakhir yang telah disetujui pembimbing/promotor/*reviewer*.

b. bahwa karya saya dengan judul di atas adalah asli dan belum pernah diajukan oleh siapa pun untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Kristen Duta Wacana maupun di universitas/institusi lain.

c. bahwa karya saya dengan judul di atas sepenuhnya adalah hasil karya tulis saya sendiri dan bebas dari plagiasi. Karya atau pendapat pihak lain yang digunakan sebagai rujukan dalam naskah ini telah dikutip sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

d. bahwa saya bersedia bertanggung jawab dan menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku berupa pencabutan gelar akademik jika di kemudian hari didapati bahwa saya melakukan tindakan plagiasi dalam karya saya ini.

e. bahwa Universitas Kristen Duta Wacana tidak dapat diberi sanksi atau tuntutan hukum atas pelanggaran hak kekayaan intelektual atau jika terjadi pelanggaran lain dalam karya saya ini. Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran dalam karya saya ini akan menjadi tanggung jawab saya pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Duta Wacana.

f. menyerahkan hak bebas royalti noneksklusif kepada Universitas Kristen Duta Wacana, untuk menyimpan, melestarikan, mengalihkan dalam media/format lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), dan mengunggahnya di Repositori UKDW tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan pemilik hak cipta atas karya saya di atas, untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan.

Dipindai dengan CamScanner

g. bahwa saya bertanggung jawab menyampaikan secara tertulis kepada Universitas Kristen Duta Wacana jika di kemudian hari terdapat perubahan hak cipta atas karya saya ini.

h. bahwa meskipun telah dilakukan pelestarian sebaik-baiknya, Universitas Kristen Duta Wacana tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan karya atau metadata selama disimpan di Repositori UKDW.

i. mengajukan agar karya saya ini: (*pilih salah satu*)

☑ Dapat diakses tanpa embargo.
☐ Dapat diakses setelah 2 tahun.*
☐ Embargo permanen.*

Embargo: penutupan sementara akses karya ilmiah.
*Halaman judul, abstrak, dan daftar pustaka tetap wajib dibuka.

Alasan embargo (*bisa lebih dari satu*):

☐ dalam proses pengajuan paten.
☐ akan dipresentasikan sebagai makalah dalam seminar nasional/internasional.**
☐ akan diterbitkan dalam jurnal nasional/internasional.**
☐ telah dipresentasikan sebagai makalah dalam seminar nasional/internasional ... dan diterbitkan dalam prosiding pada bulan ... tahun ... dengan DOI/URL ... ***
☐ telah diterbitkan dalam jurnal ... dengan DOI/URL artikel ... atau vol./no. … ***
☐ berisi topik sensitif, data perusahaan/pribadi atau informasi yang membahayakan keamanan nasional.
☐ berisi materi yang mengandung hak cipta atau hak kekayaan intelektual pihak lain.
☐ terikat perjanjian kerahasiaan dengan perusahaan/organisasi lain di luar Universitas Kristen Duta Wacana selama periode tertentu.
☐ Lainnya (mohon dijelaskan)

_____

_____

_____

**Setelah diterbitkan, mohon informasikan keterangan publikasinya ke repository@staff.ukdw.ac.id.

***Tuliskan informasi kegiatan atau publikasinya dengan lengkap.

Yogyakarta, 13 April 2026

Mengetahui,

Yang menyatakan,



Dr. Elok Pakaryaningsih, S.E.,M.Si.
1031127403

Tiara Nov Adelia
12210664

Dipindai dengan CamScanner

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

"PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIGITAL TERHADAP SIKAP PENGGUNAAN TEKNOLOGI DENGAN PENDEKATAN *THEORY OF PLANNED BEHAVIOR*: STUDI EMPIRIS PADA NASABAH BANK BNI DI KOTA YOGYAKARTA"

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

TIARA NOV ADELIA

12210664

dalam Ujian Skripsi Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA untuk menerima salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Akuntansi pada tanggal 7 April 2026

	Nama Dosen	Tanda Tangan
1.	Albertus Henri Listyanto Nugroho, S. E., M. Sc (Ketua Tim Penguji)	
2.	Dra. Agustini Dyah Respati, MBA (Dosen Penguji)	
3.	Dr. Elok Pakaryaningsih, S.E., M.Si (Dosen Pembimbing)	

Yogyakarta, 13 April 2026

Disahkan Oleh

Dekan Fakultas Bisnis	Ketua Program Studi Akuntansi
Dr. Perminas Pangeran, SE., M.Si., CSA., CRP	Rossalina Christanti, S.E, M.Acc.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIGITAL TERHADAP SIKAP PENGGUNAAN TEKNOLOGI DENGAN PENDEKATAN THEORY OF PLANNED BEHAVIOR: STUDI EMPIRIS PADA NASABAH BANK BNI DI KOTA YOGYAKARTA

Yang saya kerjakan untuk melengkapi Sebagian syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 27 Maret 2026



Tiara Nov Adelia

12210664

HALAMAN MOTTO

“Serahkanlah segala kekuatiranmu kepada-Nya, sebab Ia yang memelihara kamu.”

(1 Petrus 5:7)

“Tidak masalah seberapa lambat kamu berjalan, asalkan kamu tidak berhenti”

(Confucius)

“Karena itu Aku berkata kepadamu: apa saja yang kamu minta dan doakan, percayalah bahwa kamu telah menerimanya, maka hal itu akan diberikan kepadamu.”

(Markus 11:24)

DUTA WACANA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pada kesempatan ini saya dengan kerendahan hati mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang terlibat dalam membantu memberi saran dan dukungan dalam proses pembuatan skripsi ini sehingga proses dalam pembuatan skripsi ini berjalan dengan baik. Maka dari itu, skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Kepada Tuhan Yesus Kristus, untuk segala kekuatan, penyertaan dan seluruh berkat-berkatNya sehingga saya mampu berada pada tahap ini dan menjalani setiap proses penyelesaian skripsi ini.
2. Kepada diri saya sendiri yang telah menyelesaikan skripsi dan mampu melewati setiap proses penulisan skripsi ini.
3. Kepada orang tua yang telah membiayai hidup saya semasa kuliah serta memberikan doa dan dukungan hingga saat ini.
4. Ibu Dr. Elok Pakaryaningsih, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang selalu membimbing, memberi arahan, dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Teman-teman seperjuangan selama perkuliahan yang tidak dapat disebutkan satu per satu, sudah memberi dukungan dan semangat serta mendengarkan keluh kesah penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini

DUTA WACANA

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah dan Rahmat-Nya yang begitu besar, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul: "**Pengaruh Kualitas Layanan Digital Terhadap Sikap Penggunaan Teknologi Dengan Pendekatan *Theory Of Planned Behavior*: Studi Empiris Pada Nasabah Bank Bni Di Kota Yogyakarta**"

Dalam penyusunan skripsi ini sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Fakultas Bisnis pada Universitas Kristen Duta Wacana. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dalam hal penggunaan Bahasa, keterbatasan keterampilan, kemampuan, pengetahuan penulis maupun penyajian. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membantu menyempurnakan penulisan skripsi ini.

Dalam pembuatan susunan skripsi ini, semoga dapat memberikan nilai dan manfaat bagi semua pihak

Yogyakarta, 27 Maret 2026

Tiara Nov Adelia

DUTA WACANA

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGAJUAN i
HALAMAN PENGESAHAN ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI iii
HALAMAN MOTTO iv
HALAMAN PERSEMBAHAN v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI vii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR LAMPIRAN xii
ABSTRAK xiii
ABSTRACT xiv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Tujuan Penelitian 3
1.4 Kontribusi Penelitian 3
1.5 Batasan Penelitian 3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 4
2.1 Landasan Teori 4
2.1.1 *Theory of Planned Behavior* 4
2.1.2 *Technology Acceptance Model* 6
2.1.3 *E-Service Quality* 7
2.2 Pengembangan Hipotesis 8
BAB III METODE PENELITIAN 10
3.1 Data dan Sumber 10
3.2 Desain Penelitian 10
3.3 Populasi 10
3.4 Sampel 10
3.5 Definisi Variabel dan Pengukurannya 11
3.6 Teknik Pengambilan Sampel 12

3.7 Teknik Pengukuran Sampel 12
3.8 Metode Analisis Data 13
3.8.1 Uji Validitas 13
3.8.2 Uji Reliabilitas 13
3.8.3 Analisis Deskriptif 13
3.8.4 Analisis Regresi Linear Sederhana 14
3.8.5 Uji Koefisien Determinasi R^2 14
3.8.6 Uji Signifikan Secara Parsial (Uji-t) 14
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 15
4.1 Sampel Penelitian 15
4.2 Statistik Deskriptif 16
4.3 Hasil Pengujian dan Analisis 16
4.3.1 Uji Validitas 16
4.3.2 Uji Reabilitas 18
4.3.3 Uji Hipotesis 19
4.4 Pembahasan 20
4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Digital Terhadap Sikap Nasabah atas Teknologi Digital 20
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN PENELITIAN SELANJUTNYA 22
5.1 Kesimpulan 22
5.2 Keterbatasan 23
5.3 Saran 23
DAFTAR PUSTAKA 24
LAMPIRAN 25
Lampiran 1 Kuisinoner penelitian 25
Lampiran 2 Petunjuk pengisian 26
Lampiran 3 Data Rekapan Profil Responden 28
Lampiran 4 Data Rekapan Kuisioner 30
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas 32
Lampiran 6 Uji Reliabilitas 33
Lampiran 7 Statistik Deskriptif 33
Lampiran 8 Uji Koefisien Determinasi (R2) 33
Lampiran 9 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Uji Signifikansi Parsial (Uji t) 34

Lampiran 10 Halaman Persetujuan 35
Lampiran 11 Kartu Konsultasi 36
Lampiran 12 Lembar Revisi 37
Lampiran 13 *Screenshoot* Poin Keaktifan 38
Lampiran 14 *Screenshoot* Turnitin 40

DUTA WACANA

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Variabel dan Pengukurannya 11
Tabel 3. 2 Pengukuran Variabel 12
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden 15
Tabel 4. 2 Statistik Deskriptif 16
Tabel 4. 3 Uji Validitas 16
Tabel 4. 4 Uji Reabilitas 18
Tabel 4. 5 Koefisien Determinasi 19
Tabel 4. 6 Uji t 19

DUTA WACANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 wondr by BNI.....3

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisinoner penelitian 25
Lampiran 2 Petunjuk pengisian 26
Lampiran 3 Data Rekapan Profil Responden.....28
Lampiran 4 Data Rekapan Kuisioner.....30
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas 32
Lampiran 6 Uji Reliabilitas.....33
Lampiran 7 Statistik Deskriptif.....33
Lampiran 8 Uji Koefisien Determinasi (R2) 33
Lampiran 9 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....34

DUTA WACANA

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIGITAL TERHADAP SIKAP PENGGUNAAN TEKNOLOGI DENGAN PENDEKATAN *THEORY OF PLANNED BEHAVIOR*: STUDI EMPIRIS PADA NASABAH BANK BNI DI KOTA YOGYAKARTA

Tiara Nov Adelia
12210664

Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis
Universitas Kristen Duta Wacana
tiaragirl906@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan digital terhadap sikap nasabah dalam menggunakan teknologi pada aplikasi Wondr by BNI di Kota Yogyakarta dengan pendekatan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui kuesioner terhadap 76 responden dengan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear sederhana, uji koefisien determinasi (R^2), dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap nasabah. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,458 menunjukkan bahwa kualitas layanan digital mampu menjelaskan 45,8% variasi sikap nasabah. Temuan ini sejalan dengan TPB yang menyatakan bahwa sikap dipengaruhi oleh persepsi manfaat dan kemudahan.

Kata Kunci: kualitas layanan digital, sikap nasabah, TPB, wondr by BNI

THE EFFECT OF DIGITAL SERVICE QUALITY ON TECHNOLOGY USAGE ATTITUDE USING THE THEORY OF PLANNED BEHAVIOR APPROACH: AN EMPIRICAL STUDY OF BNI BANK CUSTOMERS IN YOGYAKARTA CITY

Tiara Nov Adelia
12210664

Department of Accounting Faculty of Business
Universitas Kristen Duta Wacana
tiaragirl906@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of digital service quality on customer attitudes in using technology on the Wondr by BNI application in Yogyakarta City using the Theory of Planned Behavior (TPB) approach. This study uses a quantitative method with primary data obtained through questionnaires to 76 respondents with a purposive sampling technique. Data analysis was carried out using simple linear regression, the coefficient of determination (R^2) test, and the t-test. The results show that digital service quality has a positive and significant effect on customer attitudes. The Adjusted R Square value of 0.458 indicates that digital service quality is able to explain 45.8% of the variation in customer attitudes. This finding is in line with the TPB which states that attitudes are influenced by perceived benefits and convenience.

Keywords*: digital service quality, customer attitude, TPB, wondr by BNI*

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perubahan digital dalam layanan perbankan telah menjadi hal yang sangat penting di sektor keuangan, khususnya di Indonesia. Sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia, Bank BNI telah berusaha memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi serta kualitas layanan yang ditawarkan. Dengan meningkatnya penggunaan *smartphone* dan akses internet, nasabah saat ini menginginkan kemudahan dan kecepatan dalam mengakses layanan perbankan. Oleh karena itu, bank merasa terdorong untuk berinovasi dan menyediakan berbagai layanan digital yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah. Menurut penelitian oleh Merialda Alidha (2024), Digitalisasi dalam sektor perbankan tidak hanya mengubah cara bank dalam menyediakan layanan, tetapi juga turut memengaruhi ekspektasi serta perilaku nasabah. Di tengah perkembangan teknologi yang menuntut kecepatan dan kemudahan, nasabah kini cenderung menginginkan layanan yang fleksibel dan dapat diakses kapan saja maupun di mana saja. Oleh karena itu, perbankan dituntut untuk mampu menghadirkan layanan yang responsif, praktis, dan transparan agar dapat menjaga kepercayaan serta loyalitas nasabah.

Kota Yogyakarta, yang terkenal sebagai pusat pendidikan dan budaya, memiliki banyak penduduk yang beragam, termasuk banyak mahasiswa dan karyawan muda yang lebih terbiasa dengan teknologi digital. Hal ini memberikan peluang bagi Bank BNI untuk menghadirkan layanan yang lebih inovatif dan selaras dengan kebutuhan nasabah yang mengutamakan kemudahan serta kecepatan dalam bertransaksi. Perkembangan tersebut terlihat dari hadirnya berbagai sistem pembayaran yang semakin cepat dan praktis, seperti layanan perbankan berbasis internet (internet banking), layanan melalui perangkat seluler (mobile banking), penggunaan mesin ATM, uang elektronik (e-money), serta beragam fitur pendukung lainnya (Rosa Indah, 2023)

Berdasarkan Laporan Tahunan BNI tahun 2024, dalam mendukung kemudahan nasabah dalam melakukan aktivitas transaksi perbankan, BNI mempunyai produk unggulan yaitu wondr by BNI & BNI Mobile Banking untuk nasabah retail serta BNIdirect untuk nasabah *wholesale*. Kedua jenis produk unggulan tersebut telah memenangkan berbagai penghargaan nasional dan internasional. Platform ini dilengkapi dengan berbagai fitur yang berfokus pada kebutuhan nasabah (customer centric), dirancang untuk mendukung aktivitas sehari-hari. Produk-produk digital tersebut didukung oleh kapabilitas TI yang andal, analitik data canggih (*advanced data analytics*), serta Open API, yang mempermudah nasabah dalam mengakses layanan favorit mereka.

Hingga 31 Desember 2024, aplikasi BNI *Mobile Banking* yang saat ini masih beroperasi dengan jumlah nasabah mencapai 18,1 juta nasabah dan dengan jumlah transaksi mencapai 1,4 miliar transaksi. Sejalan dengan transformasi digital yang merupakan salah satu agenda utama Perseroan di tahun 2024, BNI telah meluncurkan aplikasi baru bernama wondr by BNI. Dirilis pada 5 Juli 2024, wondr by BNI merupakan aplikasi *mobile banking* baru yang telah dilengkapi dengan teknologi terkini dengan standar global, menawarkan layanan yang lebih personal dan disesuaikan dengan kebutuhan setiap nasabah dalam mengelola keuangan dan melakukan perencanaan masa depan. Salah satu keunggulan dari wondr by BNI di antaranya terdapat 3 dimensi keuangan yang akan menjadi solusi bagi nasabah yaitu *Transaction, Insight & Growth*. Mengedepankan *Hyper-Personalization* dengan memanfaatkan data dan *analytics* untuk menawarkan layanan yang lebih personal dan disesuaikan dengan kebutuhan setiap Nasabah. Aplikasi Wondr by BNI memiliki tiga dimensi keuangan utama, yaitu *Transaction*, *Insight*, dan *Growth*, yang merepresentasikan aspek masa kini, masa lalu, serta masa depan. untuk dapat memberikan pengalaman perbankan terbaik dalam bertransaksi dan merencanakan masa depan.

Sumber: Laporan Tahunan BNI (2024)



Gambar 1. 1 wondr by BNI

1.2 Rumusan Masalah

Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan digital terhadap sikap nasabah dalam menggunakan teknologi pada aplikasi wondr by BNI?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan digital berpengaruh terhadap sikap nasabah dalam menggunakan aplikasi Wondr by BNI di Kota Yogyakarta.

1.4 Kontribusi Penelitian

Penelitian ini memberikan kontribusi bagi pihak BNI agar dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen BNI dalam memahami faktor-faktor yang membentuk sikap nasabah terhadap aplikasi wondr by BNI.

1.5 Batasan Penelitian

Supaya pembahasan tetap relevan dengan rumusan masalah, penelitian ini dibatasi pada nasabah BNI di Kota Yogyakarta.

DUTA WACANA

BAB V
KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN PENELITIAN SELANJUTNYA

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap penggunaan teknologi pada aplikasi Wondr by BNI. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan digital yang dirasakan oleh nasabah, maka semakin positif pula sikap mereka dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Kualitas layanan digital dalam penelitian ini yang mencakup aspek kemudahan penggunaan, kemanfaatan, efisiensi, keandalan sistem, serta keamanan terbukti mampu membentuk persepsi positif pengguna. Persepsi tersebut selanjutnya membentuk sikap sebagai bagian dari *behavioral beliefs* dalam kerangka *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikemukakan oleh Ajzen (1991). Dengan demikian, temuan penelitian ini memperkuat bahwa sikap pengguna terhadap teknologi dipengaruhi oleh evaluasi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Selain itu, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa karakteristik responden yang didominasi oleh pengguna muda dan adaptif terhadap teknologi di Kota Yogyakarta turut memperkuat hubungan antara kualitas layanan digital dan sikap penggunaan. Kelompok responden ini cenderung memiliki ekspektasi tinggi terhadap layanan yang cepat, mudah, dan aman, sehingga kualitas layanan digital menjadi faktor yang sangat menentukan dalam membentuk sikap mereka terhadap penggunaan aplikasi Wondr by BNI.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa kualitas layanan digital merupakan faktor penting dalam membentuk sikap pengguna terhadap teknologi, serta menjadi elemen strategis bagi perbankan dalam meningkatkan penerimaan dan penggunaan layanan digital oleh nasabah.

5.2 Keterbatasan

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan, diantara lain lingkup penelitian yang terbatas pada nasabah BNI di wilayah Kota Yogyakarta menyebabkan hasil penelitian ini belum tentu dapat menggambarkan kondisi nasabah di daerah lain dengan karakteristik yang berbeda dan penggunaan kuesioner juga tidak terlepas dari kemungkinan bias, karena jawaban yang diberikan sangat bergantung pada persepsi dan kejujuran masing-masing responden.

5.3 Saran

Pada penelitian selanjutnya bisa menambah cakupan wilayah penelitian agar hasil yang diperoleh dapat digeneralisasikan dengan lebih baik.

DUTA WACANA

DAFTAR PUSTAKA

Indah, R., Huda, U. R., & Asmeru, A. P. (2023). Perubahan bank di Indonesia dari bank konvensial menjadi bank digitalisasi di era evaluasi industri 4.0. *Student Research Journal*, *1*(3), 168-175.

Alidha, M., Sari, A. P., Sopiatunnisa, R., Azzahra, A., & Nurhalizah, L. (2024). Analisis Dampak Digitalisasi Layanan Perbankan terhadap Loyalitas Nasabah di Era Revolusi Industri 4.0. *Contemporary Journal of Applied Sciences*, *2*(3).

Kantika, K., Kurniasari, F., & Mulyono, M. (2022). The factors affecting digital bank services adoption using trust as mediating variable. *Journal of Business and Management Review*, *3*(10), 690-704.

Susanto, S. A., Manek, M. V., Setiawan, R. A., & Mustikasari, F. (2023). Customer experience in digital banking: The influence of convenience, security, and usefulness on customer satisfaction and customer loyalty in Indonesia. *Devotion: Journal of Research and Community Service*, *4*(8), 1671-1685.

Marlina, A., & Humairah, F. (2018). Peran Digital Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Kredit (Studi Kasus PT. Bank Tabungan Negara Syariah). *Moneter: Jurnal Keuangan dan Perbankan*, *6*(2), 37-44.

Abdillah, L., Asnawi, N., & Yuliana, I. (2024). Building a customer benefit model driven by customer satisfaction and customer loyalty based on digital experience. *El Dinar: Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah*, *12*(1), 40-63.

Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., & Rana, N. P. (2017). Factors influencing adoption of mobile banking by Jordanian bank customers: Extending UTAUT2 with trust. *International journal of information management*, *37*(3), 99-110.

Davis, Fred & Davis, Fred. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. MIS Quarterly. 13. 319-. 10.2307/249008.

Venkatesh, Viswanath & Davis, Fred. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. Management Science. 46. 186-204. 10.1287/mnsc.46.2.186.11926.

Tran, P. T. T., Le, T. T. H., & Phan, N. H. T. (2023). Digital transformation of the banking industry in developing countries. International Journal of Professional Business Review, 8(5), 1–24.

Paul Newbold, W. L. (2002). STATISTIC FOR BUSINESS AND ECONOMIC.

DUTA WACANA