

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA PENGGUNA  
APLIKASI WONDR BY BNI KOTA PADANG)**

**SKRIPSI**



**OLEH:**

**M.HAFISZ**

**2110011211119**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen*

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BUNG HATTA  
PADANG  
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA PENGGUNA  
APLIKASI WONDR BY BNI KOTA PADANG)

Oleh:

Nama : M.Hafisz

NPM : 2110011211119

Tim Penguji

Ketua



( Elfitra Azliyanti, S.E., M.Sc )

Sekretaris



( Reni Yuliviona, S.E., MM., Ph.D )

Anggota



( Tyara Dwi Putri, S.E., M.Sc )

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada tanggal 10 September 2025

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Bung Hatta



Dekan

( Dr. Ernio Febrian Harahap, S.E., M.Si )

**JUDUL SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA PENGGUNA  
APLIKASI WONDR BY BNI KOTA PADANG)**

Oleh:

Nama : M.Hafisz

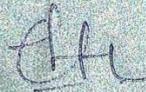
NPM : 2110011211119

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal 10 September 2025

Menyetujui

Pembimbing



( Elfitra Azliyanti, S.E., M.Sc )

Ketua Program Studi



( Linda Wati, S.E., M.Si )

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Penulis ucapkan syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-nya, dan Nabi Muhammad yang selalu menjadi suri tauladan bagi kehidupan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang diberi judul “Pengaruh Kualitas layanan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah (studi pada pengguna aplikasi Wondr By BNI Kota Padang)”. Penulisan skripsi ini adalah salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.

Penulis sudah berusaha sebaik mungkin dalam melakukan penulisan skripsi ini untuk menambah pengembangan wawasan dan studi. Akan tetapi penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk membantu penulis memperbaiki dan menyempurnakan karya ilmiah ini.

Penulis banyak mendapatkan dukungan, motivasi, bantuan, dan bimbingan baik secara langsung maupun tidak langsung selama proses penulisan skripsi ini. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih dan menggunakan kesempatan ini untuk mengucapkan rasa hormat yang sangat mendalam kepada:

1. Allah SWT, yang telah menolong, memudahkan dan memperlancar semua tugas di saat perkuliahan serta mewujudkan dan mengabulkan semua doa-doa, sehingga menjadikan penulis sebagai seorang Sarjana Manajemen dan makhluk yang berakal dan beriman dengan menggunakan Al-Qur'an sebagai patokan dalam hidup.

2. Ibu Prof. Dr. Diana Kartika, selaku Rektor Universitas Bung Hatta
3. Ibu Dr. Erni Febrina Harahap, S.E., M. Si., sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta, yang telah menolong serta membantu saya dalam proses pemberian izin penelitian.
4. Ibu Dr. Hj. Listiana Sri Mulatsih, sebagai Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
5. Ibu Lindawati, S. E., M. Sc., sebagai Ketua dari Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
6. Ibu Wiry Utami, S. E., M. Sc., sebagai Sekretaris dari Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
7. Ibu Rika Desiyanti, S. E., M. Si., Ph. D., sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya serta pengarahan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis dengan kesabaran yang penuh, baik disaat masa perkuliahan maupun selama proses bimbingan untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Para Dosen dan Karyawan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
9. Untuk orang tua tercinta yakni, Lukman dan Elida. Terima kasih atas segala pengorbanan yang tulus dan kasih sayang yang diberikan. Beliau memang tidak sempat menemani penulis dalam membuat penelitian ini, namun mereka selalu memberikan dukungan dan perhatian, serta tak kenal lelah mendoakan hingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai gelar sarjana. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis.

10. Untuk saudari kandungku, Lusy Novliza, Yosa Febriani, dan Vina Afridela, yang selalu memberikan dorongan dan motivasi hingga penulis bisa sampai ke tahap ini. Semoga selalu diberikan kebahagiaan dan kesehatan bagi kita semua.
11. Aprilla Utami Putri, selaku teman penulis yang berkontribusi dalam penulisan skripsi ini, terima kasih telah menemani penulis dan telah menjadi bagian dalam perjalanan semasa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini selesai.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Kepada diri saya sendiri M.Hafisz, terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha walau kadang merasa putus asa atas apa yang didapatkan, namun tetap menjadi manusia yang tidak pernah lelah mencoba. Terima kasih telah memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini, karena ini merupakan pencapaian bagi diri sendiri dan patut di apresiasi.

Padang, 5 Agustus 2025

M.Hafisz

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH

(Studi Pada Pengguna Aplikasi Wondr By BNI  
Kota Padang)

M.Hafisz<sup>1</sup>

E-mail : [muhammadhafisz906@gmail.com](mailto:muhammadhafisz906@gmail.com),

#### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah (studi pada pengguna aplikasi Wondr By BNI Kota Padang), dengan jumlah sampel 80 nasabah. Metode analisis yang digunakan adalah confirmatory Factor Analisis (CFA), sementara analisis regresi berganda dengan menggunakan STATA12 yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Penelitian ini menjelaskan bahwa kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sedangkan kualitas layanan dan keamanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

**Kata kunci : Kepuasan Nasabah, Kualitas Layanan, Kemudahan, Keamanan**

#### *Abstract*

*This study aims to analyze the effect of service quality, ease of use, and security on customer satisfaction (a study on users of the Wondr By BNI application in Padang City), with a sample size of 80 customers. The analysis method used is Confirmatory Factor Analysis (CFA), while multiple regression analysis using STATA12 is applied to test the research hypotheses. This study explains that ease of use does not affect customer satisfaction, while service quality and security have an influence on customer satisfaction.*

***Keywords : Customer Satisfaction, Service Quality, Ease of Use, Security***

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK ..</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>9</b>
2.1 Kajian Literatur .....	9
2.2 Pengembangan Hipotesis .....	15
2.3 Kerangka Konseptual .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	19
3.2 Objek, Populasi dan Sampel Penelitian.....	19
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	20
3.4 Operasional Variabel Penelitian .....	20
3.5 Metode Analisis Data .....	22
3.6 Metode Pengujian Hipotesis.....	25
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>28</b>

4.1 Hasil Penelitian .....	28
4.2 Pengujian Intrumen Penelitian .....	30
4.3 Analisis Statistik Deskriptif .....	34
4.4 Uji Hipotesis .....	37
4.5 Pembahasan .....	39
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>44</b>
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran .....	45
5.3 Keterbatasan .....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>47</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>53</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Mobile Banking Terpopuler Di Indonesia .....	2
Tabel 1.2 Pengguna Aplikasi BNI Mobile Banking Dan Wondr By BNI.....	4
Tabel 1.3 Survei Awal Penelitian .....	5
Tabel 3.1 Tingkat Capaian Responden (TCR).....	25
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner .....	28
Tabel 4.2 Karakteristik Responden.....	29
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah.....	30
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	31
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kemudahan.....	31
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Keamanan Tahap 1 .....	32
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Keamanan Tahap 2 .....	32
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas .....	33
Tabel 4.9 TCR Kepuasan Nasabah.....	34
Tabel 4.10 TCR Kualitas Layanan.....	35
Tabel 4.11 TCR Kemudahan.....	36
Tabel 4.12 TCR Keamanan.....	37
Tabel 4.13 Regresi Linear Berganda.....	38

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	18
--------------------------------------	----

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Bank merupakan lembaga keuangan yang fungsi utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman. Bank juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa-jasa perbankan guna membantu masyarakat dalam melakukan transaksi atau penukaran uang. Dunia perbankan melihat bahwa perkembangan teknologi informasi dapat menciptakan jenis dan peluang bisnis baru yakni transaksi-transaksi bisnis yang dilakukan secara elektronik dengan terhubung ke internet. Transaksi bisnis elektronik dengan internet merupakan wujud pemanfaatan perkembangan teknologi informasi oleh dunia perbankan, sebagai bentuk inovasi layanan baru yang dapat menarik minat nasabah karena mampu memberikan layanan yang nyaman, aman, dan mudah.

Industri perbankan dan jasa keuangan saat ini dihadapkan pada persaingan yang sangat ketat, kompleks dan perubahan lingkungan bisnis yang cepat. Hal ini karena sektor jasa merupakan sektor yang paling besar mengalami perubahan akibat dari cepatnya perkembangan teknologi yang secara langsung menaikkan iklim kompetisi di dalam industri perbankan. Persaingan yang nyata di dalam industri perbankan menuntut suatu tindakan yang nyata agar para nasabah dapat dipertahankan sehingga tidak meninggalkan bank dan beralih ke bank pesaing lainnya. Persaingan antar bank yang sangat ketat menuntut adanya perbaikan fasilitas-fasilitas pelayanan baru, yang sengaja diciptakan untuk menarik nasabah bank maupun mempertahankan nasabah lama.

Di Indonesia, *mobile banking* telah diperkenalkan pada konsumen perbankan sejak beberapa tahun lalu. Berbagai bank, baik milik pemerintah atau swasta Indonesia telah

menyediakan layanan *mobile banking* antara lain: Bank Mandiri, Bank BNI, Bank BRI, Bank BCA, Bank Danamon, Bank Mega, Bank Permata dan masih banyak bank lainnya. Fitur-fitur yang ditawarkan dalam layanan *mobile banking* secara umum adalah melihat saldo rekening, riwayat transaksi, membayar tagihan, pemindahan dana antar rekening, pemindahan dana ke rekening bank lainnya, pemindahan dana ke rekening di luar negeri, dan masih ada fitur-fitur lainnya.

**Tabel 1.1**

**Mobile Banking Terpopuler Di Indonesia Tahun 2024**

Mobile Banking App	Percentage (%)
BCA Mobile	38%
BRIimo	26%
Livin by Mandiri	15%
BNI Mobile Banking	10%
BSI Mobile	5%
Octo Mobile	2%
BTN Mobile	1%

Sumber: <https://data.goodstats.id>

Berdasarkan data yang disajikan dalam tabel, dapat dilihat bahwa BCA Mobile mendominasi pasar aplikasi *mobile banking* di Indonesia dengan persentase penggunaan sebesar 38%. Posisi kedua ditempati oleh BRIimo dari Bank BRI dengan persentase 26%, Livin by Mandiri berada di posisi ketiga dengan pangsa pasar 15%, diikuti oleh BNI Mobile Banking dengan persentase 10%. BSI Mobile juga mencatat persentase penggunaan sebesar 5%, sementara Octo Mobile dan BTN Mobile memiliki persentase yang relatif kecil, masing-masing 2% dan 1%. Data ini mencerminkan dominasi bank-bank besar di Indonesia dalam layanan perbankan digital, Tren ini juga menggambarkan preferensi konsumen Indonesia dalam

menggunakan layanan perbankan digital, di mana aplikasi dari bank konvensional besar masih menjadi pilihan utama nasabah.

Dalam upaya untuk menyaingi bank-bank besar yang sudah mendominasi di pasar layanan perbankan digital, Bank BNI mengambil langkah strategis dengan melakukan *rebranding* aplikasi BNI Mobile Banking menjadi Wondr by BNI di tahun 2024. Keputusan ini dilakukan sebagai respon terhadap persaingan yang semakin ketat di pasar perbankan digital Indonesia, di mana BNI berada di posisi keempat dengan pangsa pasar sekitar 10%, tertinggal jauh dari kompetitor utama seperti BCA Mobile dan BRImo.

*Rebranding* ini tidak hanya sekadar pergantian nama, tetapi merupakan transformasi menyeluruh yang mencakup pembaruan identitas visual, peningkatan teknologi, pengembangan *user experience* serta fitur-fitur inovatif lainnya. Upaya ini bertujuan untuk memastikan transisi yang mulus dan penerimaan yang positif dari nasabah terhadap platform baru sehingga nasabah merasa yakin untuk meninggalkan platform yang lama. Tidak hanya mempertahankan nasabah, BNI juga ingin menjangkau segmen nasabah baru terutama dari kalangan milenial dan Gen Z. Segmentasi ini menyasar berbagai kelompok berdasarkan usia dan profil finansial seperti mahasiswa, ibu rumah tangga, dan pengusaha kecil. Dengan strategi ini BNI berharap dapat meningkatkan frekuensi penggunaan aplikasi mereka, serta membangun ekosistem digital yang berfokus pada nasabah yang ingin mengelola keuangan secara lebih baik

**Tabel 1.2**

**Pengguna Aplikasi BNI Mobile Banking Dan Wondr By BNI Tahun 2024**

<b>Metrik</b>	<b>Q1-2024</b>	<b>Q3-2024</b>	<b>Perubahan</b>
Pengguna	16,9 juta (BNI Mobile Banking)	17,9 juta (BNI Mobile Banking dan Wondr by BNI)	+1 juta (+5,9%)

Nilai Transaksi	Rp347 triliun	Rp1.104 triliun	+Rp757 triliun (+218%)
Jumlah Transaksi	318 juta	1,04 miliar	+722 juta (+227%)

Sumber: <https://keuangan.kontan.co.id>

Dari tabel diatas, terlihat peningkatan layanan digital BNI sepanjang tahun 2024, dengan penambahan pengguna sebanyak 1 juta dari kuartal I ke kuartal III. Peningkatan signifikan juga terlihat pada jumlah transaksi yang bertambah drastis hingga lebih dari 1 miliar transaksi di kuartal III, serta nilai transaksi yang menembus angka Rp1.104 triliun. Hal ini menunjukkan aplikasi Wondr by BNI berpotensi menjadi katalisator untuk meningkatkan posisi BNI dalam pasar persaingan perbankan digital Indonesia dan mendorong pertumbuhan pangsa pasarnya dari 10% menjadi lebih signifikan di masa depan.

Oleh karena itu, dalam upaya untuk tetap relevan dan kompetitif, Bank BNI perlu melakukan pendekatan pemasaran yang berorientasi pada kepuasan nasabah Wondr by BNI. Penelitian menjadi alat penting bagi Bank BNI untuk memahami preferensi, kebutuhan, dan perilaku nasabah mereka. Hal ini berhubungan dengan salah satu variabel dalam penelitian ini yaitu kepuasan nasabah. Menurut (Zakiy & Azzahroh, 2017) mendefinisikan kepuasan nasabah sebagai keadaan psikologis yang dirasakan oleh nasabah terhadap layanan yang ditentukan oleh perbedaan antara harapan yang dimiliki nasabah dengan pengalaman menggunakan layanan tersebut. Menurut (Satria & Diah, 2023) rasa puas atau kecewa seseorang didasarkan pada perbandingan antara apa yang sebenarnya diterima dengan harapan mereka.

**Tabel 1.3**

**Survei Awal Penelitian Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Wonder By BNI Kota Padang**

No	Pernyataan	Jawaban					Skor	Rata-rata
		STS	TS	N	S	SS		

1	Saya menerima kemudahan saat bertransaksi dengan Wondr by BNI	2	2	6	8	12	116	3,87%
2	Saya menerima layanan Wondr by BNI dengan cepat	0	2	5	13	10	121	4,0%
3	Saya lebih sering menggunakan layanan Wondr by BNI untuk bertransaksi	1	4	6	9	10	113	3,77%
4	Dengan adanya layanan Wondr by BNI saya sudah sangat jarang melakukan transaksi di ATM BNI	3	5	8	10	4	97	3,23%
5	Saya merekomendasikan orang lain untuk menjadi nasabah di BNI terutama menggunakan aplikasi Wondr by BNI	0	4	12	9	5	105	3,5 %
6	Saya merekomendasikan dan mendorong orang lain untuk menggunakan jasa BNI terutama aplikasi Wondr by BNI	3	1	9	8	9	109	3,63 %
Rata- rata								3,67
Tingkat Capaian Responden								73,4 %

Sumber: penyebaran kuesioner

Berdasarkan hasil survei awal terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Wondr by BNI, diperoleh nilai rata-rata dari enam item pernyataan sebesar 3,67. Nilai ini mencerminkan bahwa tanggapan responden berada pada kategori cukup baik. Sementara itu, Tingkat Capaian Responden (TCR) yang dihitung dari rata-rata skor keseluruhan mencapai 73,4%, yang juga menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kepuasan serta pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi Wondr by BNI. Nilai ini menjadi indikator awal bahwa aplikasi tersebut cukup diterima dan dinilai baik oleh penggunannya.

Dengan pemahaman yang mendalam tentang pentingnya kepuasan nasabah guna menunjang keberhasilan aplikasi Wondr by BNI, Bank BNI juga perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi puas atau tidaknya nasabah saat menggunakan aplikasi

tersebut. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu kualitas layanan. Menurut (Fandi, 2019) layanan dapat diartikan sebagai jasa yang ditawarkan dari perusahaan kepada masyarakat yang berupa kemampuan dalam memberi bantuan, kecepatan serta bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada konsumennya. Menurut (Palupi, 2023) kualitas layanan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi seseorang atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan (*expected service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka dikatakan tidak bermutu. Dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan.

Ada juga faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu kemudahan. Menurut (Permatasari, 2022) kemudahan adalah kepercayaan seseorang bahwa pada saat menggunakan sistem teknologi informasi seseorang tidak akan direpotkan dan tidak diperlukan suatu usaha yang besar pada saat digunakan. Menurut (Atieq & Nurpiani, 2022) kemudahan penggunaan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang untuk mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya bukan untuk menyulitkan pemakainya. Dengan kata lain, seseorang yang menggunakan sistem akan bekerja lebih mudah dibandingkan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau bekerja secara manual.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu keamanan. Menurut (Mukhtisar, 2021) keamanan adalah suatu kemampuan untuk menyimpan informasi atau data nasabah dari tindak penipuan dan pencurian dalam internet banking. Menurut (Junaedi & Neneng, 2023) keamanan diartikan sebagai kepercayaan konsumen bahwa informasi pribadi mereka tidak dapat dilihat oleh pihak lain kecuali dirinya sendiri, karena informasi mereka sudah disimpan dan tidak

dapat dimanipulasi oleh pihak lain. Sehingga mereka dapat memiliki kepercayaan untuk menggunakan teknologi yang sudah terjamin tingkat keamanannya.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan melakukan pengembangan terhadap penelitian awal (Husni, 2023) dimana kualitas layanan dan kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Peneliti ini menambahkan variabel keamanan dengan mempertimbangkan penelitian yang diteliti oleh (Oktariani, 2024) yaitu keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berpedoman pada uraian di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah disampaikan sebelumnya dapat dikemukakan perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah?
2. Bagaimana pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah?
3. Bagaimana pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menjelaskan hubungan kausal antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah.
2. Menjelaskan hubungan kausal antara kemudahan dengan kepuasan nasabah.
3. Menjelaskan hubungan kausal antara keamanan dengan kepuasan nasabah.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Memberikan wawasan kepada perusahaan tentang pentingnya kualitas layanan, kemudahan

dan keamanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Membantu perusahaan merancang strategi pemasaran yang lebih efektif dan memperluas pangsa pasar mereka, serta menjadi landasan untuk penelitian lanjutan dalam bidang manajemen bisnis.

## 2. Manfaat Praktis

Dapat memberikan manfaat yang bisa langsung di aplikasikan dan berdampak nyata dalam kehidupan sehari-hari untuk memberikan solusi atau perbaikan. Bagi peneliti sebagai salah satu pengalaman belajar dalam kegiatan penelitian, sehingga dapat melakukan komparasi antara teori dan kenyataan.