

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kepercayaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan elektronik terhadap loyalitas pengguna aplikasi Wondr by BNI, dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening. Latar belakang penelitian ini dilandasi oleh rendahnya loyalitas pengguna terhadap aplikasi Wondr, sebagaimana terlihat dari hasil survei awal dan peringkat aplikasi yang belum maksimal. Dalam era digital yang sangat kompetitif, pengembangan layanan mobile banking yang responsif, informatif, dan terpercaya menjadi kunci dalam mempertahankan pelanggan dan meningkatkan loyalitas.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi Wondr by BNI dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Analisis data dilakukan menggunakan teknik *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Squares* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan dan kualitas layanan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan. Kepuasan pengguna sendiri terbukti berpengaruh kuat terhadap loyalitas pengguna.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan dan kualitas pelayanan elektronik berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pengguna, sedangkan untuk kualitas informasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selain itu kepercayaan dan kualitas pelayanan elektronik berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas pengguna melalui kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi tidak memiliki pengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas pengguna melalui kepuasan pengguna. Kualitas informasi yang belum memberikan pengaruh signifikan perlu dievaluasi ulang agar penyajiannya lebih relevan, jelas, dan mendukung kebutuhan pengguna.

Kata Kunci : Kepercayaan, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Elektronik, Kepuasan Pengguna, Loyalitas Pengguna