

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI WONDR BY
BNI DENGAN PENDEKATAN METODE *GOOGLE’S HEART
METRICS* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(IPA)**

SKRIPSI



Diajukan oleh:

DEWI AISARUNNISA' MAUNAH

21032010030

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2025

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI WONDR BY BNI
DENGAN PENDEKATAN METODE *GOOGLE'S HEART METRICS* DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Program Studi Teknik Industri



Diajukan Oleh:

DEWI AISARUNNISA' MAUNAH
NPM. 21032010030

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
SURABAYA**

2025

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI WONDR BY BNI
DENGAN PENDEKATAN METODE *GOOGLE'S HEART METRICS* DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

Disusun Oleh:

DEWI AISARUNNISA' MAUNAH

21032010030

**Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi dan diterima oleh
Publikasi Jurnal Akreditasi Sinta 1-3
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya
Pada Tanggal : 24 Oktober 2025**

Tim Penguji :

1.

Ir. Sumiati, MT.
NIP. 196012131991032001

2.

Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT.
NIP. 196304061989031601

Pembimbing :

1.

Ir. Rr. Rochmoeljati, MMT.
NIP. 196110291991032001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik dan Sains

**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Surabaya**

Prof. Dr. Dra. Jarivah, M.P.
NIP. 19650403 199103 2 001



KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Dewi Aisarunnisa' Maunah

NPM : 21032010030

Program Studi : ~~Teknik Kimia~~ / Teknik Industri / ~~Teknologi Pangan~~ /
~~Teknik Lingkungan~~ / Teknik Sipil

Telah telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi~~ *) ~~PRA-RENCANA (DESAIN)~~ /
~~SKRIPSI / TUGAS AKHIR~~ Ujian Lisan Periode Oktober, TA 2025/2026.

Dengan judul : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI WONDR
BY BNI DENGAN PENDEKATAN METODE *GOOGLE'S*
HEART METRICS DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS (IPA)

Dosen yang memerintahkan revisi

1. Ir. Rr. Rochmoeljati, MMT.
2. Ir. Sumiati, MT.
3. Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT.

Surabaya, 24 Oktober 2025

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Ir. Rr. Rochmoeljati, MMT.
NIP. 196110291991032001

Catatan: *) coret yang tidak perlu

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Aisarunnisa' Maunah
NPM : 21032010030
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Sains

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 29 Oktober 2025

Yang Membuat Pernyataan



Dewi Aisarunnisa' Maunah
NPM. 21032010030

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufiq, hidayah, dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Wondr by BNI dengan Pendekatan Metode *Google’s HEART Metrics* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*”.

Laporan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) bagi setiap mahasiswa Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, IPU., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Jariyah, MP., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ir. Rusindiyanto, MT., selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Ir. Rr. Rochmoeljati, MMT., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, perhatian, arahan, dan doa yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Ir. Sumiati, MT., Ibu Dr. Farida Pulansari ST., MT., CSCM., CIIQA., IPM., dan Bapak Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT., selaku dosen penguji yang

telah memberikan saran, penilaian, dan bimbingan demi penyempurnaan skripsi ini.

6. Seluruh dosen dan tenaga pendidik Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu dan pengalaman berharga kepada penulis selama menjalani perkuliahan.
7. Teristimewa, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada ibu tercinta, Ibu Farocha atas doa, kasih sayang, serta dukungan yang tiada pernah putus. Segala pengorbanan, motivasi, dan cinta tulus yang telah diberikan menjadi sumber kekuatan terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada adik penulis, Muhammad Ainur Rosyidi, yang meskipun kadang jahil, tetap memberikan dukungan dan semangat di tengah proses penyusunan skripsi ini.
9. Untuk keluarga besar Bani Munawar dan Bani Mustaqim, terima kasih atas doa yang tiada henti, dukungan yang tak pernah pudar, serta kehangatan yang selalu menguatkan penulis di setiap langkah perjalanan menyelesaikan skripsi ini.
10. Untuk teman-teman Teknik Industri Angkatan 2021, yang telah berbagi ilmu dan pengalaman berharga selama proses perkuliahan. Semoga ilmu yang telah kita dapatkan bermanfaat dan membawa kesuksesan untuk kita semua. Penulis berharap kesuksesan selalu menyertai langkah kalian ke depan.
11. Terima kasih kepada diriku sendiri yang telah berjuang dalam diam, menahan lelah, bahkan air mata, tetapi tetap memilih untuk melangkah maju.

Perjalanan ini mungkin tak mudah, tapi berhasil dilalui dengan hati yang kuat.

Semoga esok penuh dengan kebahagiaan dan keberhasilan.

Sebagai penutup, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan selama proses studi dan penyusunan skripsi ini, meskipun tidak dapat disebutkan satu per satu. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, sehingga saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi pembaca.

Surabaya, 24 Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Asumsi Penelitian	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.7 Sistematika Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kepuasan Pelanggan	11
2.2 Konsep Jasa.....	12
2.2.1 Karakteristik Jasa	13
2.2.2 Kualitas Pelayanan	14
2.3 Pengalaman Pengguna	15

2.4	<i>HEART Metrics</i>	16
2.4.1	<i>Level of Usability</i>	19
2.5	<i>Importance Performance Analysis</i>	20
2.5.1	Langkah-Langkah <i>Importance Performance Analysis</i>	21
2.6	<i>Aplikasi Mobile Banking</i>	26
2.6.1	Wondr by BNI	28
2.7	Perbandingan Metode	30
2.8	Pengukuran Faktor Penilaian	35
2.8.1	Kuesioner	35
2.8.2	Skala Likert	35
2.8.3	Teknik Sampling	36
2.8.4	Uji Kecukupan Data	37
2.8.5	Uji Validitas	37
2.8.6	Uji Reliabilitas	38
2.9	Populasi	39
2.10	Penentuan Jumlah Sampel	39
2.11	Penelitian Terdahulu	43
BAB III METODE PENELITIAN		49
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	49
3.2	Identifikasi Variabel	49
3.2.1	Variabel Terikat	49
3.2.2	Variabel Bebas	50
3.3	Langkah-Langkah Pemecahan Masalah	52

3.4	Metode Pengumpulan Data	58
3.5	Metode Analisis Data	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		60
4.1	Pengumpulan Data	60
4.1.1	Penyusunan Kuesioner	60
4.1.2	Penentuan Sampel	61
4.1.3	Penyebaran Kuesioner.....	61
4.1.4	Rekapitulasi Kuesioner	62
4.2	Pengujian Data	67
4.2.1	Uji Kecukupan Data	67
4.2.2	Uji Validitas.....	68
4.2.3	Uji Reliabilitas	70
4.3	Pengolahan Data <i>HEART Metrics</i>	71
4.4	Pengolahan Data <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	74
4.5	Rekomendasi Perbaikan	83
4.6	Hasil dan Pembahasan.....	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		92
5.1	Kesimpulan	92
5.2	Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....		96
LAMPIRAN.....		105

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 <i>Set Goals-Signal-Metrics</i>	16
Tabel 2. 2 <i>Set Goals-Signal-Metrics</i> dalam Penelitian.....	18
Tabel 2. 3 <i>Level of Usability</i>	20
Tabel 2. 4 Skala Likert	22
Tabel 3. 1 Atribut yang Digunakan Dalam Penelitian.....	51
Tabel 4. 1 Rekapitulasi Kuesioner Profil Responden.....	62
Tabel 4. 2 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner.....	64
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas	68
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas	71
Tabel 4. 5 Nilai Total.....	72
Tabel 4. 6 Hasil Pengujian <i>HEART Metrics</i>	73
Tabel 4. 7 Tingkat Kesesuaian	76
Tabel 4. 8 Hasil Rata-Rata Kinerja dan Kepentingan	77
Tabel 4. 9 Atribut pada Kuadran II.....	81
Tabel 4. 10 Atribut pada Kuadran III	82
Tabel 4. 11 Strategi Pemeliharaan Atribut Kuadran II	83
Tabel 4. 12 Rekomendasi Perbaikan	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rating dan Ulasan Aplikasi Wondr by BNI	2
Gambar 1. 2 Rating dan Ulasan Aplikasi BNI <i>Mobile Banking</i>	3
Gambar 2. 1 Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>	24
Gambar 2. 2 Tampilan Aplikasi Wondr by BNI.....	28
Gambar 3. 1 Langkah-Langkah Pemecahan Masalah.....	54
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius.....	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Perhitungan Manual *HEART Metrics*

Lampiran 2 Perhitungan Manual *Importance Performance Analysis*

Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas SPSS

Lampiran 4 Tabel R

Lampiran 5 Ulasan Pengguna Aplikasi Wondr by BNI

Lampiran 6 Kuesioner

Lampiran 7 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner

Lampiran 8 Rekapitulasi Hasil Kuesioner

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital mendorong perbankan berinovasi melalui layanan keuangan berbasis aplikasi, salah satunya *Wondr by BNI* yang menggantikan *BNI Mobile Banking*. Meskipun menawarkan fitur dan tampilan modern, *rating* pengguna di Play Store mengalami penurunan disertai keluhan terkait keandalan sistem dan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan sekaligus memetakan prioritas perbaikan layanan dengan menggabungkan metode *HEART Metrics* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 385 responden pengguna *Wondr by BNI*. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh variabel *HEART* berada pada kategori tinggi hingga sangat tinggi, mencerminkan tingkat kepuasan pengguna yang baik, meskipun *Engagement* dan *Task Success* belum mencapai target 80%. Sementara itu, IPA mengungkap sebagian besar atribut berada di Kuadran II (Pertahankan Kinerja), sedangkan beberapa atribut di Kuadran III yaitu H5, E3, E4, R3, T5, T6, dan T7 tetap memerlukan perbaikan. Temuan ini diharapkan menjadi dasar strategi peningkatan layanan *Wondr by BNI* secara menyeluruh.

Kata kunci: *Heart Metrics*, *Importance Performance Analysis*, Kepuasan Pengguna, *Wondr by BNI*

ABSTRACT

The development of digital technology has encouraged banks to innovate through app-based financial services, one of which is Wondr by BNI, which replaces BNI Mobile Banking. Despite offering modern features and a modern interface, user ratings on the Play Store have declined, accompanied by complaints regarding system reliability and service quality. This study aims to determine satisfaction levels and map service improvement priorities by combining the HEART Metrics and Importance Performance Analysis (IPA) methods. Data were collected through questionnaires distributed to 385 Wondr by BNI user respondents. The analysis results indicate that all HEART variables are in the high to very high category, reflecting a good level of user satisfaction, although Engagement and Task Success have not yet reached the 80% target. Meanwhile, the IPA revealed that most attributes are in Quadrant II (Maintain Performance), while several attributes in Quadrant III, namely H5, E3, E4, R3, T5, T6, and T7, still require improvement. These findings are expected to serve as the basis for a comprehensive service enhancement strategy for Wondr by BNI.

Keywords: *Heart Metrics, Importance Performance Analysis, User Satisfaction, Wondr by BNI*