

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan (quality), karakteristik tugas (task characteristics), dan jaminan struktural (structural assurance) dan juga kepercayaan (trust) terhadap kepuasan pelanggan (customer satisfaction) pada aplikasi Wondr by BNI. BNI meluncurkan Wondr sebagai super-app untuk mengintegrasikan berbagai layanan finansial dan gaya hidup, didorong oleh pertumbuhan pesat perbankan digital di Indonesia. Namun, tingkat adopsi dan kepuasan pengguna masih perlu ditingkatkan untuk memperkuat posisi Wondr di pasar yang kompetitif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel penelitian terdiri dari 400 pengguna aktif aplikasi Wondr by BNI yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner *online* dan dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM).

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Karakteristik Tugas, Jaminan Struktural, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan.