

Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pagar Alam

Siska Anggriani¹, M. Agus Maryanto²

^{1,2}Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Islam Kota Pagar Alam

Email: magusmrynto@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the effect of mobile banking service features on customer satisfaction at Bank BNI Syariah Sub-Branch Office (KCP) Pagar Alam. The type of research used in this study is a quantitative type. Determination of the sample in this study used the slovin approach, from the results of calculating the number of samples taken in this study as many as 67 people who used the mobile banking service feature. The results of the F test show that the variables of speed, security, accuracy and trust together have a positive and significant effect on customer satisfaction at Bank BNI Syari'ah Sub-Branch Office (KCP) Pagar Alam with a significant value of 0.000. Judging from the t test, the variables that significantly influence customer satisfaction are the speed variable with a sig value of 0.026, the security variable with a sig value of 0.000, the accuracy variable with a sig value of 0.002, the trust variable with a sig value of 0.000. From these results it can be concluded that individually the four variables are stated to have a significant positive effect on customer satisfaction at Bank BNI Syariah KCP Pagar Alam.

Keywords: Mobile Banking; Service: Satisfaction

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fitur layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pagar Alam. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuantitatif. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan pendekatan slovin, dari hasil perhitungan jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 67 orang yang menggunakan fitur layanan mobile banking. Hasil Uji F menunjukkan bahwa variabel kecepatan, keamanan, akurasi dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Syari'ah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pagar Alam dengan nilai signifikan 0,000. Dilihat dari uji t, variabel yang mempengaruhi

kepuasan nasabah secara signifikan yaitu variabel kecepatan dengan nilai sig 0,026, variabel keamanan dengan nilai sig 0,000, variabel akurasi dengan nilai sig 0,002, variabel kepercayaan dengan nilai sig 0,000. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa secara individual ke empat variabel tersebut dinyatakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KCP Pagar Alam.

Kata Kunci: *Mobile Banking; Layanan: Kepuasan*

Pendahuluan

Dalam era globalisasi persaingan bisnis dan teknologi informasi menjadi sangat tajam baik di dunia perbankan maupun di bisnis lainnya. Untuk memenangkan suatu persaingan, bank harus mampu memberikan kepuasan fasilitas dan pelayanan kepada para nasabahnya. Dunia perbankan saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat dan meningkat sehingga persaingan antara bank syariah dan bank lainnya semakin ketat. Keadaan ini menuntut setiap bank menggunakan berbagai cara untuk mempertahankan nasabahnya dan menarik minat nasabah baru dengan cara meningkatkan upaya pelayanan dan fasilitas kenyamanan, dan kemudahan dalam proses bertransaksi (Supranto, 2011).

Salah satunya Bank dapat memanfaatkan perkembangan teknologi informasi yang canggih saat ini yang berbentuk aplikasi. Karena sudah hampir 99% orang menggunakan dan memiliki handphone canggih yang sudah mempunyai koneksi internet, diperbankan sudah mengembangkan layanan untuk membantu setiap kebutuhan nasabah. Layanan tersebut berupa aplikasi mobile banking yang bisa digunakan kapan saja dan dimana saja dan mempermudah untuk melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke Bank.

Mobile Banking merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah kepada pelanggan. *Mobile banking* juga merupakan satu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan transaksi non tunai perbankan. Keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi. M-banking tidak akan berjalan, jika tidak didukung oleh telepon seluler dan internet. Setiap orang yang memiliki ponsel dapat memanfaatkan fasilitas ini, untuk bertransaksi di mana saja dan kapan saja dengan mudah. Adanya berbagai kemudahan layanan perbankan tersebut, diharapkan nasabah merasa puas dalam menggunakan berbagai macam jasa yang diberikan oleh pihak Bank (Yogi, 2017).

Mobile banking merupakan salah satu cara perbankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada para nasabah, karena pelayanan

yang baik dapat memberikan rasa puas dan menumbuhkan lebih banyak lagi rasa kepercayaan nasabah terhadap perbankan. Bank harus memenuhi fasilitas dan pelayanan tersebut dengan baik (Edi, 2017).

Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kota Pagar Alam merupakan salah satu Bank yang menyediakan layanan m-banking dimana layanan ini bisa digunakan bagi seluruh nasabah Bank BNI Syariah KCP Kota Pagar Alam dimanapun nasabah berada namun dalam layanan m-banking ini untuk menggunakannya dibutuhkan sinyal internet yang kuat (www.bnisyariah.com).

Dalam hal ini, peneliti mendapatkan bahwa sudah banyak nasabah yang menabung di Bank BNI Syariah dan hampir semuanya diarahkan untuk memiliki aplikasi layanan m-banking. Adapun kelemahan yang menghambat kinerja dalam menggunakan m-banking, salah satu nya ialah ketika menggunakan aplikasi m-banking nasabah harus beradah di wilayah yang terdapat akses internet, baik menggunakan paket data seluler maupun wifi, layanan *mobile banking* tidak bisa digunakan jika tidak ada jangkauan internet, hal tersebut bukan merupakan tanggung jawab pihak bank melainkan tanggung jawab penyedia operator seluler dan internet provider yang di gunakan oleh nasabah untuk mengakses layanan m-banking.

Kepercayaan nasabah masih kurang untuk menggunakan m-banking karena dengan berkembangnya teknologi informasi masyarakat takut kalau data rahasianya bocor terkena virus, dan di *hacker*. Oleh sebab itu, nasabah takut resiko keamanan bertransaksi di m-banking terancam oleh perkembangan zaman. Jika nasabah tidak mempunyai kepercayaan seperti yang dijesakan diatas dalam menggunakan m-banking bagaimana Bank bisa menimbulkan kepuasan kepada nasabah.

Bagi Bank, khususnya BNI Syari'ah Cabang Pagar Alam sangat penting sekali untuk mengetahui sejauh mana persepsi nasabah terhadap layanan m-banking dan dengan adanya layanan ini akan mendatangkan keuntungan bagi nasabah. Karena hal terpenting bagi nasabah adalah kemudahan-kemudahan memperoleh informasi keuangan dan bertransaksi secara *on-line*, tanpa harus datang mengunjungi Bank tempat mereka menjadi nasabah.

Penelitian ini menitik beratkan pada pengaruh layanan mobile banking ditinjau dari Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pagar Alam sebagai penyedia layanan mobile banking dalam bertransaksi terhadap kepuasan nasabah tersebut. Berdasarkan penelitian terdahulu yang meneliti pada Bank terbesar di Indonesia serta dikemukakan oleh Gummeson dan Lovelock bahwa ketidakpuasan nasabah dipengaruhi oleh layanan *speed* (kecepatan), *security* (keamanan), *acuracy*, dan *trust*

(kepercayaan) (Aditia, 2020). Namun pada penelitian ini peneliti hanya meneliti pada satu Bank yaitu BNI Syariah dan yang digunakan adalah: kecepatan, keamanan, keakurasian, dan kepercayaan. Kepuasan nasabah atas layanan mobile banking

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuantitatif. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kota Pagar Alam, yang beralamat di Jl. Kapten Sanap No. 35 Kelurahan Pagar Alam Kecamatan Pagar Alam Utara. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April 2019. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kota Pagar Alam yang menggunakan fitur layanan mobile banking berjumlah 200 orang. Penentuan sampel pada penelitian ini digunakan rumus slovin hasil perhitungan menunjukkan jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 67 orang (Mamang, 2010).

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini antara lain uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji ketetapan model yang semuanya dilakukan dengan menggunakan program SPSS 24. Dalam penelitian ini regresi linier berganda dimaksudkan untuk mengetahui hubungan yang ada antara variabel independen dengan variabel dependen (Singging, 1999). Adapun persamaan umum regresi linear berganda adalah: $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4$ dimana Y adalah tingkat kepuasan nasabah, X_1 adalah kecepatan, X_2 adalah keamanan, X_3 adalah akurasi, dan X_4 adalah kepercayaan.

Hasil Dan Pembahasan

1. Hasil Instrumen Penelitian

Uji Validitas adalah bukti bahwa instrument, teknik atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep yang benar benar dimaksudkan. Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pertanyaan. Kriteria yang dinyatakan valid $r_{hitung} > r_{tabel}$, atau nilai signifikan $< 0,05$. Teknik ini membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} , r_{tabel} dicari pada signifikan 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data (n) = 67, $df = n - 2$ maka didapat r_{tabel} sebesar 0,244.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation (r_{hitung})	R tabel	Keterangan
Kecepatan	X1	0,650	0,244	Valid

(X1)	X2	0,722	0,244	Valid
	X3	0,555	0,244	Valid
	X4	0,767	0,244	Valid
	X5	0,469	0,244	Valid
Keamanan (X2)	X6	0,752	0,244	Valid
	X7	0,752	0,244	Valid
	X8	0,763	0,244	Valid
	X9	0,788	0,244	Valid
	X10	0,805	0,244	Valid
Akurasi (X3)	X11	0,805	0,244	Valid
	X12	0,645	0,244	Valid
	X13	0,720	0,244	Valid
	X15	0,674	0,244	Valid
	X15	0,584	0,244	Valid
Kepercayaan-an (X4)	X16	0,842	0,244	Valid
	X17	0,459	0,244	Valid
	X18	0,842	0,244	Valid
	X19	0,477	0,244	Valid
	X20	0,539	0,244	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,744	0,244	Valid
	Y2	0,527	0,244	Valid
	Y3	0,621	0,244	Valid
	Y4	0,792	0,244	Valid
	Y5	0,608	0,244	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Pada Tabel 1 nilai *corrected item-total correlation* yang kurang dari r_{tabel} menunjukkan bahwa pertanyaan tidak valid, apabila $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ maka pertanyaan tersebut valid. Dilihat dari hasil Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai korelasi dari tiap skor butir pertanyaan variabel yang ada dalam penelitian di atas r_{tabel} yaitu 0,244 yang berarti valid. Artinya semua item pertanyaan mampu mengukur variabel kecepatan, keamanan, akurasi, kepercayaan, dan kepuasan nasabah.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur. Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Uji reliabilitas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2. Uji Reliabilitas

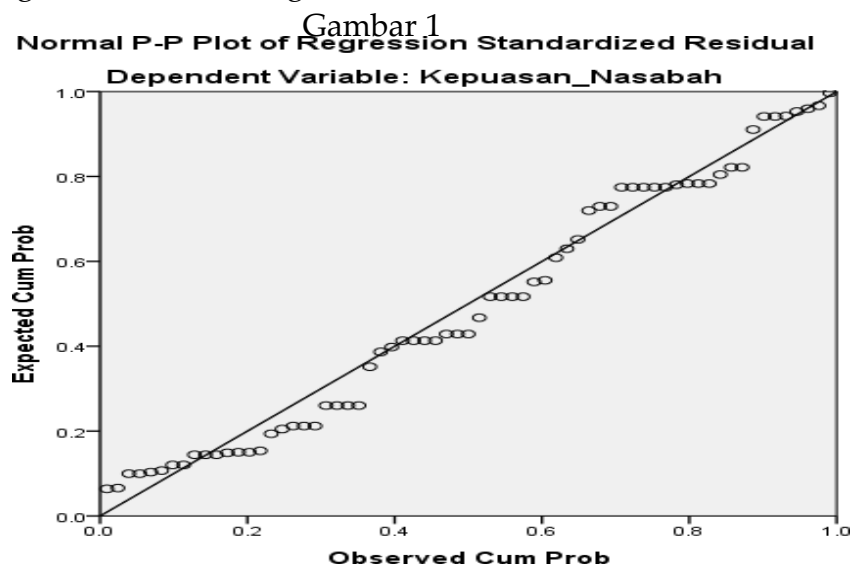
No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kecepatan (X1)	0,626	Realabel
2	Keamanan (X2)	0,825	Realabel
3	Akurasi (X3)	0,713	Realabel
4	Kepercayaan (X4)	0,642	Realabel
5	Kepuasan nasabah (Y)	0,677	Realabel

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Dilihat dari Tabel 2 diatas menjelaskan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk reliabilitas kecepatan 0,626, keamanan 0,825, akurasi 0,713, kepercayaan 0,642, yang berarti variabel tersebut reliabel karena $>0,60$. Jadi disimpulkan bahwa variabel penelitian di atas reliabel. Dan untuk uji reabilitas kepuasan nasabah sebesar 0,677 yang berarti variabel kepuasan nasabah reliabel karena $0,677 > 0,60$. Maka variabel dalam penelitian ini reliabel layak di uji.

2. Uji Asumsi Klasik

- a. Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk meendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak maka digunakan analisis grafik, pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik). Pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dapat dilihat dengan Gambar 1 sebagai berikut:



Sumber : Data Diolah, 2019

Dari hasil Gambar 1 diatas menjelaskan bahwa *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual* dari output di atas dapat dilihat bahwa titik-titik yang ada selalu mengikuti dan mendekati garis diagonalnya. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal sehingga syarat normalitas untuk analisis regresi dapat terpenuhi.

- b. Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas pada Tabel 3 digunakan untuk membuktikan terjadi atau tidaknya multikolinearitas. Berdasarkan Tabel 3 maka dapat diketahui nilai VIF untuk semua variabel bebas nilai VIFnya < 10 dan toleransinya $> 0,01$ sehingga model regresi dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

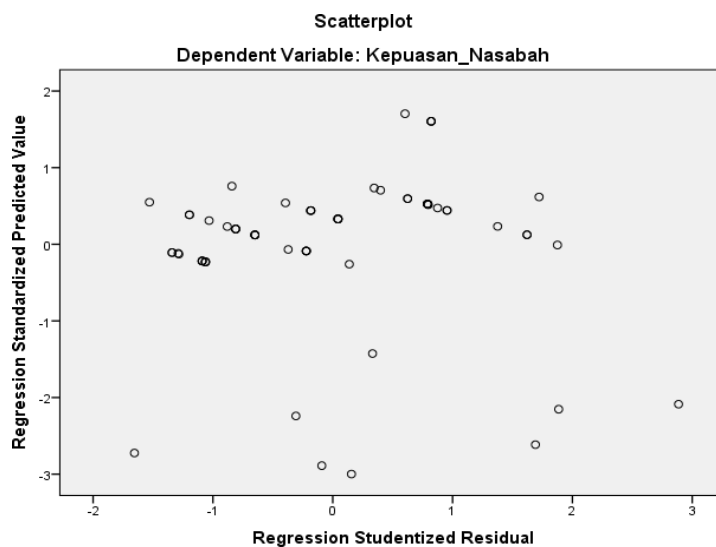
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kecepatan	0,469	2.133
Keamanan	0,328	3.053
Akurasi	0,234	4.272
Kepercayaan	0,372	2.692

Sumber : *Data Diolah, 2019*

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi adanya Heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependent) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Adapun hasil dari *output* program SPSS versi 24.0 dapat dilihat pada Gambar 2.

Sumber : Data Diolah, 2019



Berdasarkan Gambar 2 diatas bahwa model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas karena dapat dilihat titik-titik yang ada digambar tidak berbentuk pola melainkan titik-titik tersebut menyebar itu artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Regresi Linier Berganda

Pengaruh layanan mobile banking yang terdiri dari kecepatan, keamanan, akurasi, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah KCP Kota Pagar Alam dapat dilihat pada Tabel 4 berikut dimana hasil perhitungan menggunakan program SPSS 24.0

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.902 ^a	.813	.801	.904	
a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Keamanan, Kecepatan, Akurasi					
b. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah					
ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	220.751	4	55.188	67.551	.000 ^b
Residual	50.652	62	.817		
Total	271.403	66			
a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah					
b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Keamanan, Kecepatan, Akurasi					

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.967	1.422		2.086	.041
	Kecepatan	-.200	.088	-.183	-2.281	.026
	Keamanan	.320	.077	.400	4.169	.000
	Akurasi	.342	.104	.373	3.291	.002
	Kepercayaan	.382	.092	.375	4.166	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah						

Sumber : Data Diolah, 2019

Dari hasil analisis pada Tabel 4 diatas pengaruh kecepatan, keamanan, akurasi, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dapat disusun dalam satu model regresi linear berganda sebagai berikut $Y = 2,967 - 0,200X_1 + 0,320X_2 + 0,342X_3 + 0,382X_4$. Dari hasil analisis juga didapat hasil uji koefisien korelasi sebesar 0,902 atau 90,2 persen yang menunjukkan hubungan yang sangat kuat antar variabel. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,813 atau 81,3 persen, dengan demikian besarnya pengaruh variabel X1, X2, X3 dan X4 terhadap variabel Y adalah sebesar 81,3 persen adapun sisanya sebesar 18,7 persen dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dari hasil uji f silmutan diatas bahwa dapat disimpulkan sebagai

berikut : Nilai signifikan dari tabel f $0,000 < 0,05$ berarti variabel kecepatan, keamanan, Akurasi, dan kepercayaan (X) secara silmutan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah (Y). Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kecepatan, keamanan, akurasi dan kepercayaan secara persial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank BNI Syariah KCP Pagar Alam. Hasil ini sekaligus menerima dan membuktikan kebenaran hipotesis penelitian.

Berdasarkan Tabel 4 diatas maka hasil uji t dalam penelitian dapat dijelaskan bahwa Variabel kecepatan (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah hal ini dapat dilihat dari koefisien regresi dengan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} ($-2,281 < -1,670$) atau hasil nilai sig dan α ($0,026 < 0,05$) berarti variabel kecepatan (X) secara persial berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah (Y) di Bank BNI Syariah KCP Pagar Alam. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wardhana Aditya (2015) dan Wasilah Hakimatul (2016) yang menyatakan bahwa variabel kecepatan (*speed*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel keamanan (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah KCP Pagar Alam hal ini dapat dilihat dari koefisien regresi dengan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} ($4.169 > 1,670$) atau sig dan α ($0,000 < 0,05$). Ini juga sejalan dengan hasil penelitian Umam Nasihul (2019), Wardhana Aditya (2015), dan Marginingsih Ratnawaty (2020) yang mendapatkan pengaruh positif antara keamanan dengan kepuasan nasabah dimana ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi keamanan oleh nasabah, maka tingkat penggunaan layanan mobile banking akan lebih tinggi. Syamsul Hadi (2011) menyatakan bahwa semakin besar keamanan yang di ciptakan oleh Bank maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah. Begitu juga sebaliknya semakin kurang keamanan maka semakin menurun pula kepuasan nasabah yang diterima.

Variabel akurasi (X3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah hal ini dapat dilihat dari koefisien regresi dengan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} ($3.291 > 1,670$) atau nilai sig dan α ($0,002 < 0,05$). Hasil penelitian ini relavan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wardhana Aditia (2015) dan Umam Nasihul (2019) yang menyatakan bahwa secara parsial variabel akurasi berpengaruh positif signifikan, dimana kekuratan pada layanan mobile banking memberikan jaminan kualitas yang baik, kesesuaian informasi yang diterima nasabah sama dengan yang di Bank, keakuratan dalam catatan transaksi dan kejelasan informasi yang diterima. Dengan keakuratan nasabah lebih terbantu dan mudah untuk mengetahui informasi-informasi tentang pembaharuan produk dan fitur-fitur layanan mobile banking yang ada sehingga hal tersebut dapat mempertahankan

kepuasan nasabah. Variabel kepercayaan (X4) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah KCP Pagar Alam hal ini dapat dilihat dari koefisien regresi dengan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} ($4.166 > 1,670$) atau nilai sig dan α ($0,000 < 0,05$). Indikator kepercayaan dalam menggunakan mobile banking akan menjadi daya tarik yang lebih besar kepada nasabah untuk melakukan transaksi mobile banking yang disediakan oleh Bank. Lembaga perbankan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk menjaga kepercayaan nasabahnya, terutama dalam layanan mobile banking. Karena nasabah dilayani melalui sistem, karena dikhawatirkan jika terjadinya gangguan atau eror pada salah satu fasilitas yang terdapat pada layanan m- banking maka dikhawatirkan nasabah akan beralih. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Nasihul Umam, Wasilah Hikmatul (2016), dan Aditia Wardana (2015).

Simpulan

Hasil uji simultan f menunjukkan nilai f hitung sebesar 67,551 dan sig 0,000 menunjukkan bahwa variabel kecepatan, keamanan, akurasi dan kepercayaan, berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Syari'ah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pagar Alam. Hasil dari uji parsial t menunjukkan variabel keamanan, variabel akurasi dan variabel kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Syari'ah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pagar Alam dengan nilai masing-masing adalah t hitung 4.169 dan sig 0,000, t hitung 3.291 dan sig 0,002, t hitung 4.166 dan sig 0,000. Sedangkan variabel kecepatan berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t hitung -2.281 dan sig 0,026.

Daftar Pustaka

- Juliansyah Yogi. (2017). *Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kcp Kaliurang Yogyakarta*. Yogyakarta : UIN Suka. Diakses tgl 13/12/2022 Pukul 11:30 WIB
- Marginingsih, Ratnawaty. (2020). Kualitas mobile Banking terhadap kepuasan nasabah bank BRI (Studi pada pengguna BRI mobile di Kota Depok). *Moneter: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 7, No.1, 24-31
- Sangadji, Etta Mamang. (2010). *Metodelogi Penelitian Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*. Yogyakarta: CV.Andi Offset.

- Santoso Singging. (1999). *SPSS: Pengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Umam, Nasihul (2019). Analisis Perbandingan kualitas Layanan BRI Mobile Banking dan BSM Mobile Banking (Studi pada Mahasiswa FEBI dan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung Angkatan 2014). Repository UIN Raden Intan. <http://repository.radenintan.ac.id/view/creators/Umam=3ANasihul=3A=3A.default.html>
- Wardana, Aditia. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia* [Effect Of Mobile Banking (M-Banking) Service Quality On Customer Satisfaction in Indonesia]. DeReMa Jurnal Manajemen, No. 2, Vol. 10, 273-284
- Wasilah, Hikmatul. (2016). Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah Cabang Mataram. Repository UIN Mataram. <http://etheses.uinmataram.ac.id/225/1/Hikmatul%20Wasilah151115045.pdf>
- www.bnisyariah.co.id diakses 17 desember 2019 pukul 09.10 Wib
- Yulianto, Edi. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan*. Universitas Brawijaya Malang. Diakses tgl 19/12/2022 Pukul 12:00 WIB

