



PENGARUH PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI PADA KARYAWAN DAN MAHASISWA POLITEKNIK 'AISYIYAH SUMATERA BARAT')

THE EFFECT OF MOBILE BANKING ON CUSTOMER SATISFACTION OF BANK SYARIAH INDONESIA (STUDY ON EMPLOYEES AND STUDENTS OF 'AISYIYAH POLYTECHNIC, WEST SUMATRA')

Sri Nova Deltu^{a*}, Qumil Laila Arham^b, Chintia Pratama Putri^c, Puja Lestari^d

^{a,b,c,d}Program Studi DIV Bisnis Jasa Makanan Politeknik 'Aisyiyah Sumatera Barat, Indonesia

srinovadeltu@yahoo.co.id

Info Artikel

Article history:

Submit : 23 Januari 2024

Revisi : 25 Januari 2024

Diterima : 15 Februari 2024

Keywords:

Mobile Banking

Customer Satisfaction

Bank Syariah Indonesia

Kata Kunci:

Mobile Banking

Kepuasan

Bank Syariah Indonesia

ABSTRACT

This research aims to see how much influence the use of mobile banking has on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia (Study on employees and students of the Politeknik 'Aisyiyah Sumatera Barat). The research method used in this research is quantitative with an analytical research design to determine or compare the influence or relationship between one variable and another, the data collection method uses a questionnaire. Data analysis was carried out in this research using multiple regression tests and to prove the hypothesis using the F test and t test. The results of this research show that the use of mobile banking has a high coefficient of 0.371. This explains that the use of mobile banking has a large influence on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia. The F test value is 3.826 with a significant value of 0.000, indicating that the mobile banking variable has an influence on satisfaction. From the results of the t test, the significant value of mobile banking is $0.003 < 0.05$ and the value of $r_{hitung} > r_{tabel}$ is $2.491 > 2.262$, meaning it has a significant effect on customer satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi pada karyawan dan mahasiswa Politeknik 'Aisyiyah Sumatera Barat). Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain penelitian analitik untuk mengetahui atau membandingkan pengaruh atau hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisa data dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan uji regresi berganda dan untuk pembuktian hipotesis menggunakan uji F dan uji t. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan *mobile banking* memiliki koefisien yang tinggi sebesar 0,371 hal tersebut menjelaskan bahwa penggunaan *mobile banking* memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. Nilai uji F sebesar 3,826 dengan nilai signifikannya sebesar 0,000 menunjukan bahwa variabel *mobile banking* memiliki pengaruh terhadap kepuasan. Dari hasil uji t memiliki nilai signifikan dari *mobile banking* sebesar $0,003 < 0,05$ dan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ adalah sebesar $2,491 > 2,262$ artinya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Korespondensi Penulis:

Sri Nova Deltu

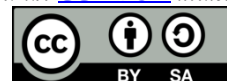
Program Studi DIV Bisnis Jasa

Makanan

Politeknik 'Aisyiyah Sumatera Barat

srinovadeltu@yahoo.co.id

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.





1. PENDAHULUAN

Pada saat sekarang ini dimana perkembangan teknologi dan globalisasi sangat pesat, persaingan bisnis terjadi sangat ketat semua pelaku bisnis berlomba-lomba menyasar segala macam cara agar usaha tetap berjalan lancar termasuk didalamnya menggunakan pemasaran online. Demikian juga yang terjadi di dunia perbankan persaingan semakin ketat baik dipasar domestik maupun pasar internasional. Setiap bank harus memberikan pelayanan yang terbaik dan prima terhadap nasabah jika tetap ingin berkembang dan diminati oleh nasabah. Rasa aman, kepercayaan, keyakinan, kemudahan dan kepuasan nasabah menjadi faktor penentu keberhasilan suatu bank menjadi bank yang unggul dibandingkan kompetitor yang lain.

Kualitas pelayanan merupakan kunci dari ukuran kepuasan nasabah. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan maka pelanggan tidak akan puas. Namun jika kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan maka pelanggan akan puas, jika kinerja melebihi ekspektasi pelanggan maka pelanggan akan sangat puas dan senang (Kotler & Keller, 2009).

Untuk memenuhi rasa aman, kepercayaan, keyakinan, kemudahan dan kepuasan nasabah, bank harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan. Kepuasan nasabah akan memberikan dampak yang positif bagi bank, bukan hanya memberikan manfaat dalam jangka pendek tetapi juga memberikan manfaat jangka panjang. Nasabah yang puas akan pelayanan yang diberikan bank kecil kemungkinan akan berpindah ke bank lain, begitu juga sebaliknya jika nasabah tidak puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan besar kemungkinan mereka akan berpindah ke bank lain.

Bank dituntut untuk selalu melakukan terobosan-terobosan baru dalam produk ataupun jasa dengan memanfaatkan teknologi yang semakin canggih sehingga memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan, diantaranya melalui media elektronik atau dikenal dengan *mobile banking*.

Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *mobile banking* dapat digunakan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh atau diinstal oleh nasabah. Fitur-fitur layanan *mobile banking* antara lain informasi (saldo, mutasi rekening, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat), layanan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, internet), pembelian pulsa, dan berbagai fitur lainnya. Transaksi *mobile banking* dapat dilakukan dimana saja dan

kapan saja selama 24 jam tanpa harus datang ke bank / ATM kecuali setoran dan tarik tunai (Supriyono, 2011).

Hasil analisis diperoleh hasil uji Ttest yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dan kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan dalam hasil uji Ftest menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel kualitas layanan, kualitas informasi dan kualitas sistem berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Hernandez, 2022).

Hasil penelitian (Marginingsih, 2020) diperoleh faktor kualitas pelayanan secara parsial dan simultan dengan menggunakan variabel *reliability and responsiveness, assurance and security, convenience in banking, mobile banking efficiency* dan *easy to use* terhadap Kepuasan Nasabah memperoleh hasil yang positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik menjadi salah satu kunci keberhasilan sebuah organisasi.

Hasil penelitian (Dwinurpitasari, 2019) menunjukkan bahwa: (1) Kualitas layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah KCP Ponorogo. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang memperoleh nilai sig untuk variabel kualitas layanan mobile banking sebesar $0,000 < 0,05$ ($\text{sig} < \alpha = 5\%$). (2) Kualitas produk mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah KCP Ponorogo. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang memperoleh nilai sig untuk variabel kualitas produk mobile banking sebesar $0,004 < 0,05$ ($\text{sig} < \alpha = 5\%$). (3) Kualitas layanan mobile banking dan kualitas produk mobile banking secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah KCP Ponorogo. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji F yang memperoleh nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$ ($\text{sig} < \alpha = 5\%$).

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu bank yang berada dalam perindustrian perbankan dengan menyediakan berbagai fitur layanan *mobile banking*. Layanan *mobile banking* yang disediakan oleh BSI bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Fitur yang tersedia dari *mobile banking* BSI diantaranya Pengecekan Saldo Rekening, Daftar Mutasi, Transfer, Pembelian, Pembayaran, Layanan Islami, Berbagai Ziswaf (infaq, wakaf, dan zakat secara online), Emas, Tarik Tunai, Top Up eWale, E-Commerce, QRIS (*Quick Response Indonesian Standard*), dan berbagai fitur lainnya. Pada dasarnya bank sangat penting untuk mengetahui sejauh mana persepsi konsumen atau nasabah terhadap layanan *mobile banking* yang diberikan



apakah memberikan keuntungan dan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi tanpa perlumendatangi bank tersebut atau sebaliknya.

Beberapa penelitian terdahulu yang mengkaji tentang kepuasan nasabah terhadap penggunaan *mobile banking* diantaranya; (Nurdin, dkk.2020) berdasarkan hasil penelitiannya variabel independen (Kecepatan, Keamanan, akurasi data, dan Kepercayaan) dapat menjelaskan variabel dependen (Kepuasan nasabah) sebesar 601%, sedangkan sisanya diterangkan oleh faktor lain yang tidak diteliti. (Fernos J,2020) menyatakan *Tangible* dalam pengujian hipotesis tidak berpengaruh signifikan terhadapkepuasan nasabah *Mobile bank* nagari Cabang Padang. *Reliability* dalam pengujian hipotesis berpengaruh signifikan terhadapkepuasan nasabah *Mobile bank* nagari Cabang Padang. *Responsiveness* dalam pengujian hipotesis berpengaruh signifikan terhadapkepuasan nasabah *Mobile bank* nagari Cabang Padang. *Assurance* dalam pengujian hipotesis berpengaruh signifikan terhadapkepuasan nasabah *Mobile bank* nagari Cabang Padang. *Empathy* dalam pengujian hipotesis tidak berpengaruh signifikan terhadapkepuasannasabah *Mobilebank* nagari Cabang Padang.

Hasil penelitian (Wardhana, 2015) ditinjau dari kelima unsur kualitas layanan m-banking yaitu: *speed*, *security*, *accuracy* dan *trust* maka disimpulkan bahwa institusi perbankan Indonesia sudah memiliki fasilitas layanan *m-banking* yang memiliki kecepatan sesuai dengan kebutuhan nasabahnya, dapat memberikan jaminan keamanan bagi nasabah pengguna layanan *m-banking*, telah memenuhi aspek akurasi yang harus diberikan kepada nasabahnya, dan telah memberikan kepercayaan bagi nasabah pengguna layanan *m-banking* yang memang dibutuhkan oleh nasabahnya. (Akob & Sukarno, 2022) kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, sedangkan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mereka.

Berdasarkan uraian diatas tujuan dari penelitian ini adalah menitikberatkan pada “Pengaruh Penggunaan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Karyawan dan Mahasiswa Politeknik ‘Aisyiyah Sumatera Barat)”.

2. METODE

Penelitian menggunakan desain penelitian analitik. Penelitian analitik adalah penelitian yang memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya, maupun membandingkan atau mengetahui perbedaan

satu variabel atau lebih dilihat dari berbagai sudut pandang dan aspek lainnya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner (Sugiyono, 2018).

Penelitian ini dilakukan di Politeknik ‘Aisyiyah Sumatera Barat yang terletak di Jl. Gajah Mada Komplek Kesehatan Gunung Pangilun Kota Padang. Objek penelitian ini adalah 30 orang yang terdiri dari karyawan dan mahasiswa yang memiliki rekening bank BSI.

Teknik analisa data yang digunakan adalah analisa kuantitatif yaitu proses analisis terhadap data-data yang berbentuk angka dengan cara perhitungan secara statistik untuk mengukur kualitas produk dan desain terhadap keputusan pembelian produk. Analisa data dilakukan dengan menggunakan uji regresi berganda untuk pembuktian hipotesis menggunakan uji F dan uji t.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Gambaran Umum Subjek Penelitian

Penelitian mengenai “Pengaruh Penggunaan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Karyawan dan Mahasiswa Politeknik ‘Aisyiyah Sumatera Barat)” dilakukan pada karyawan dan mahasiswa dilingkungan Politeknik ‘Aisyiyah Sumatera Barat yang beralamatkan di Jl. Gajah Mada Komplek Kesehatan Gunung Pangilun Kota Padang. Pengumpulan data penelitian menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada karyawan dan mahasiswa yang memiliki rekening bank BSI. Berikut deskripsi kuesioner penelitian.

Tabel 1. Deskripsi Kuesioner

Jumlah Sampel	Kuesioner Disebar	Kuesioner Kembali	Kuesioner Diolah	Persentase
30	30	30	30	100%

Sumber: Data Diolah, 2023.

Pada tabel 1. Dapat dijelaskan bahwa jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 30 orang yang terdiri dari karyawan dan mahasiswa Politeknik ‘Aisyiyah Sumatera Barat. Data sampel dapat dijelaskan pada tabel dibawah.

Tabel 2. Jumlah Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	7	23,3%
2	Perempuan	23	76,7%
		30	100%

Sumber: Data Diolah,2023



Dalam tabel 2 menunjukkan bahwa sampel berjumlah 30 orang yang terdiri dari 7 orang berjenis kelamin laki-laki (23,3%) dan 23 orang dengan jenis kelamin perempuan (76,7%). Sampel pada penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin perempuan. Sampel terdiri dari karyawan dan mahasiswa dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Jumlah Sampel Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Karyawan	16	53,3%
2	Mahasiswa	14	46,7%
		30	100%

Sumber: Data Diolah, 2023

b. Uji Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Mobile banking	0,705	Reliabel

Sumber: Data Diolah, 2023

Tabel 4 menunjukkan bahwa *Mobile banking* dalam keadaan Reliabel dengan nilai *Cronbach's Alpha* yang telah di uji sebesar 0,705 mempunyai nilai lebih besar dari 0,6 (Ghozali, 2019).

c. Uji Multikolinieritas

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Kesimpulan
Mobile banking	0,589	1,596	Tidak terdapat multikolinieritas

Sumber: Data Diolah, 2023.

Tabel 5 menunjukkan bahwa pada data tidak terdapat multikolinieritas antar variabel bebas dikarenakan memiliki nilai VIF dari variabel sebesar 1,596 dan tidak lebih dari 10. Dengan nilai *tolerance* sebesar 0,589 yang artinya lebih besar dari 0,1.

d. Uji Regresi Berganda

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta	
(constant)	0,417	2,184		0,168
Mobile banking	0,329	0,086	0,371	2,491
F = 3,826 (sig = 0,000)				
R ² = 0,748				

Sumber: Data Diolah, 2023.

Dari tabel 5 bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil pengujian yang dilakukan maka dapat dibuat secara matematis persamaan regresi berganda yaitu;

$$Y = 0,417 + 0,371 X + e$$

Dari persamaan regresi berganda diatas dapat dijelaskan bahwa penggunaan *mobile banking* memiliki koefisien yang tinggi sebesar 0,371 hal tersebut menjelaskan bahwa penggunaan *mobile banking* memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia dalam penelitian ini studi kasus pada karyawan dan mahasiswa Politeknik 'Aisyiyah Sumatera Barat.

e. Uji F

Uji F ini digunakan untuk melihat besar pengaruh dari variabel *mobile banking*. Pada tabel 6 menunjukan bahwa nilai F sebesar 3,826 dengan nilai signifikannya sebesar 0,000. Berdasarkan hasil uji nilai F tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel *mobile banking* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia studi pada karyawan dan mahasiswa Politeknik 'Aisyiyah Sumatera Barat.

f. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Pada uji regresi berganda nilai t variabel bebas digunakan untuk membuktikan hasil hipotesis penelitian dengan pengambilan kesimpulan sebagai berikut; jika nilai sig. < 0,05 maka artinya variabel independen (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Jika nilai $r^{hitung} > r^{tabel}$ maka artinya variabel independen (X) secara parsial berpengaruh terhadap dependent (Y) (Ghozali, 2019).

Pada tabel 6 nilai signifikan dari *mobile banking* sebesar $0,003 < 0,05$ dan nilai $r^{hitung} > r^{tabel}$ adalah sebesar $2,491 > 2,262$ artinya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4. KESIMPULAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat seberapa besar pengaruh penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia studi pada karyawan dan mahasiswa Politeknik 'Aisyiyah Sumatera Barat.



Hasil penengolahan data pada uji *Reliabilitas* menunjukkan bahwa *Mobile banking* dalam keadaan *Reliabel* dengan nilai *Cronbach's Alpha* yang telah di uji sebesar 0,705 mempunyai nilai lebih besar dari 0,6.

Untuk uji multikolinieritas menunjukkan bahwa pada data tidak terdapat multikolinieritas antar variabel bebas dikarenakan memiliki nilai VIF dari variabel sebesar 1,596 dan tidak lebih dari 10. Dengan nilai *tolerance* sebesar 0,589 yang artinya lebih besar dari 0,1.

Dari persamaan regresi berganda dapat disimpulkan bahwa penggunaan *mobile banking* memiliki koefisien yang tinggi sebesar 0,371 hal tersebut menjelaskan bahwa penggunaan *mobile banking* memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

Nilai uji F sebesar 3,826 dengan nilai signifikannya sebesar 0,000. Berdasarkan hasil uji nilai F tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel *mobile banking* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

Hasil uji t nilai signifikan dari *mobile banking* sebesar $0,003 < 0,05$ dan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ adalah sebesar $2,491 > 2,262$ artinya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Ungkapan syukur tak henti-hentinya penulis sampaikan kepada Allah SWT, karena tanpa pertolongan-Nya tulisan ini tidak berarti apa-apa. Seterusnya ungkapan terimakasih sebesarbesarnya kepada kedua orang tua, saudara, dan civitas akademika Politeknik 'Aisiyah Sumatera Barat serta pihak yang terlibat dalam memberikan dukungan selama penulisan artikel ini.

6. REFERENSI

- Adela, M. (2020). *Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Bni Syariah Kcp Rajabasa)* (Doctoral dissertation, IAIN Metro).
- Akob, R. A., & Sukarno, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 11(2), 269-283.
- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Fitur dan Keamanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep. *Alkasb: Journal of Islamic Economics*, 1(1), 70-89.
- Dwinurpitasari, Y. A. (2019). *pengaruh kualitas layanan dan produk mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada bri syariah kcp ponorogo* (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- Febrianta, A., & Indrawati, I. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bca Di Kota Bandung. *eProceedings of Management*, 3(3).
- Fernos, J., & Gietricen, G. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking pada Bank Pembangunan Daerah Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Pundi*, 3(2), 137-150.
- Fitria, A., Munawar, A., & Pratama, P. P. (2021). Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 1(1), 43-52.
- Ghozali, I. (2019). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi 4*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hariansyah, F. A., Wardani, N. H., & Herlambang, A. D. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(5), 4267-4275.
- Hernandez, A., & David, F. (2022). Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-Hari. *IT-Explore: Jurnal Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 1(1), 17-32.
- Imelda, S., & Huwaida, H. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Kcp Kayu Tangi Banjarmasin. *Jurnal INTEKNA: Informasi Teknik Dan Niaga*, 19(2), 101-109.
- Khumaini, S., Fahrudin, F., & Samsuri, S. (2022). Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia



- Kantor Cabang Tangerang. *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking*, 3(2), 143-153.
- Kotler & Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran*. Molan B, penerjemah; Jakarta: Prehalindo. Terjemahan dari: Marketing Management.
- Marginingsih, R. (2020). Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok). *Moneter-Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 7(1), 24-31.
- Nurdin, N., Musyawah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87-104.
- Rizal, S., & Munawir, M. (2017).Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Menggunakan Mobile Banking (M-Banking) Pada Bank BCA Cabang Banda Aceh. *Jurnal Emt Kita*, 1(2), 68-78.
- Setiawan, H. (2016). Pengaruh kualitas layanan, persepsi nilai dan kepercayaan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna layanan mobile banking. *Jurnal keuangan dan perbankan*, 20(3), 112487.
- Sugiyono.(2018). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta. Bandung.
- Supriyono, M. (2011). Buku Pintar Perbankan. Andi. Yogyakarta.
- Wardhana, A. (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 (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 10(2), 273-284.