

Pengaruh Implementasi Sistem Mobile Banking Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BRIMO Di Gorontalo

Ismail Nuradha, Mohamad Agus Salim Monoarfa, Rezkiawan Tantawi

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo, Kota Gorontalo, Provinsi Gorontalo, Indonesia

Info Artikel	ABSTRACT
Histori Artikel: Dikirim 5 Jun, 2025 Direvisi 23 Jul, 2025 Diterima 6 Agust, 2025	This study aims to analyze the effect of mobile banking system implementation on customer satisfaction in the banking sector in Gorontalo, with a case study on BRIMO application users. The research involved 97 respondents, all of whom were active users of BRI Mobile. The sampling technique employed was snowball sampling, considering that the actual population size was unknown. To determine the sample size, this study applied Cochran's formula, and the data collected were primary in nature. The research method used was quantitative. The findings indicate that the implementation of the mobile banking system has a positive and significant effect on customer satisfaction in Gorontalo's banking sector. This is evidenced by the t-statistic value of 2.026 with a significance level of 0.046. Furthermore, the coefficient of determination (R^2) of 0.203 implies that 20.3% of the variation in customer satisfaction can be explained by the quality of mobile banking system implementation. Thus, the independent variable under investigation contributes 20.3% to customer satisfaction, while the remaining 79.7% is influenced by other factors beyond the scope of this study.
Kata Kunci: Implementasi Sistem Kepuasan Pengguna	
<i>Copyright © 2025 Author This open access article is distributed under a Creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 International License</i>	
ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi sistem mobile banking terhadap kepuasan pengguna perbankan di Gorontalo, dengan studi kasus pada pengguna aplikasi BRIMO. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 97 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi BRI Mobile. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode snowball sampling, mengingat jumlah populasi yang sebenarnya tidak diketahui. Untuk menentukan jumlah sampel, penelitian ini menggunakan rumus Cochran, dengan data yang diperoleh melalui sumber primer. Metode penelitian yang diterapkan adalah metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan perbankan di Gorontalo. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t-hitung sebesar 2,026 dengan tingkat signifikansi 0,046. Selanjutnya, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,203 menunjukkan bahwa 20,3% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas implementasi sistem mobile banking. Dengan demikian, variabel independen yang diteliti memberikan kontribusi sebesar 20,3% terhadap kepuasan pelanggan, sementara sisanya yaitu 79,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti.	
Korespondensi: ismailnuradha@gmail.com	

1. PENDAHULUAN

Bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki peran sentral dalam perekonomian, yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit maupun layanan jasa keuangan lainnya. Di Indonesia, perbankan menyediakan berbagai produk dan layanan, antara lain giro,

deposito, tabungan, serta berbagai fasilitas jasa perbankan yang terus berkembang mengikuti kebutuhan masyarakat. Seiring dengan meningkatnya kompleksitas kebutuhan keuangan, bank tidak hanya berfungsi sebagai tempat menyimpan dan menyalurkan dana, tetapi juga sebagai penyedia layanan keuangan terpadu (Financial Service Provider).

Persaingan industri perbankan, baik di tingkat domestik maupun global, semakin ketat. Untuk memperoleh keunggulan kompetitif, bank dituntut memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan kompetitornya. Kepuasan nasabah menjadi indikator penting keberhasilan layanan perbankan, sebab nasabah yang puas cenderung melakukan penggunaan ulang (repeat usage) serta memberikan rekomendasi positif kepada calon nasabah lainnya. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang prima akan berdampak signifikan, baik dalam jangka pendek berupa loyalitas nasabah, maupun dalam jangka panjang berupa keberlanjutan bisnis (Axel & Felix, 2022).

Selain kualitas pelayanan yang bersumber dari faktor internal organisasi seperti lingkungan kerja, sarana dan prasarana, serta hubungan antarkaryawan yang baik (Podungge, 2020), perkembangan teknologi digital juga menjadi penentu utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Era digitalisasi telah mendorong bank untuk berinovasi melalui berbagai layanan berbasis teknologi, salah satunya mobile banking. Kehadiran layanan transaksi elektronik, seperti pembayaran berbasis QR code, dompet digital, hingga sistem tagihan otomatis (account billing) melalui smartphone, telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam bertransaksi tanpa harus membawa uang tunai dalam jumlah besar.

Mobile banking hadir sebagai salah satu bentuk inovasi layanan perbankan modern yang hanya dapat diakses oleh nasabah yang memiliki rekening. Layanan ini memberikan kemudahan, efisiensi, efektivitas, dan produktivitas terutama bagi nasabah dengan aktivitas padat. Fasilitas yang ditawarkan meliputi transfer dana antar rekening bank, pengecekan saldo, riwayat transaksi, hingga pembayaran tagihan rutin seperti listrik, air, telepon, angsuran kredit, dan asuransi. Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014), mobile banking merupakan salah satu infrastruktur layanan perbankan yang berbasis perangkat telepon genggam, sementara Tirta dan Sari (2014) menegaskan bahwa mobile banking merupakan tahap awal transformasi bank menjadi penyedia layanan keuangan (Financial Service Provider).

Kepuasan nasabah dalam konteks layanan mobile banking dipahami sebagai perasaan yang muncul setelah nasabah membandingkan harapan dengan kinerja layanan yang diterima. Azmi dan Yudi (2015) menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah kondisi psikologis ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan. Sejalan dengan itu, Tjiptono (2016) menjelaskan bahwa kepuasan tercapai apabila harapan nasabah terpenuhi, menghasilkan pengalaman pelayanan yang optimal.

Dalam konteks perbankan di Gorontalo, implementasi aplikasi BRIMO (BRI Mobile) menjadi salah satu layanan strategis yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan transaksi digital masyarakat. Aplikasi ini memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan dengan cepat, mudah, dan aman. Namun, efektivitas implementasi mobile banking dalam meningkatkan kepuasan pengguna perlu diteliti lebih lanjut, mengingat masih adanya keluhan terkait aspek teknis, aksesibilitas, maupun kualitas pelayanan digital yang disediakan. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh implementasi sistem mobile banking terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRIMO di Gorontalo menjadi penting untuk dilakukan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017), penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan pengumpulan data yang dilakukan melalui instrumen penelitian serta analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan utama untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam konteks penelitian ini, data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari pengguna aplikasi BRIMO di Kota Gorontalo melalui penyebaran kuesioner, wawancara, serta dokumentasi.

Lokasi penelitian difokuskan di Kota Gorontalo, dengan objek penelitian yaitu para pengguna aplikasi BRIMO. Penelitian dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu yang mencakup tahap persiapan instrumen, penyebaran kuesioner kepada responden, pengumpulan dokumentasi, hingga analisis data menggunakan perangkat lunak statistik. Data yang diperoleh dari lapangan kemudian diolah dengan bantuan program SPSS, di mana teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh implementasi sistem mobile banking terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRIMO.

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pengguna aplikasi BRIMO di Kota Gorontalo. Namun demikian, jumlah populasi tersebut tidak diketahui secara pasti sehingga termasuk dalam kategori populasi yang tidak teridentifikasi secara jelas. Menurut Sugiyono (2017), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Mengingat jumlah populasi yang tidak diketahui, peneliti menetapkan sampel penelitian dengan menggunakan teknik snowball sampling. Sugiyono (2017)

menyatakan bahwa sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, sehingga bila populasi terlalu besar dan sulit dijangkau, peneliti dapat mengambil sampel dengan memperhatikan keterbatasan dana, tenaga, dan waktu.

Untuk menentukan jumlah sampel, penelitian ini menggunakan rumus Cochran yang dirancang khusus bagi populasi yang jumlahnya tidak diketahui. Berdasarkan perhitungan tersebut, ditetapkan sebanyak 97 responden sebagai sampel penelitian. Dengan demikian, hasil yang diperoleh dari analisis data ini diharapkan dapat menggambarkan pengaruh implementasi sistem mobile banking terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRIMO di Kota Gorontalo secara representatif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

3.1.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengujian validitas, seluruh indikator pernyataan pada variabel Sistem Mobile Banking (X) yang terdapat dalam instrumen kuesioner dinyatakan valid. Hal ini ditunjukkan oleh nilai r_{hitung} yang lebih besar dibandingkan dengan r_{tabel} sebesar 0,1689. Nilai r_{tabel} tersebut ditentukan berdasarkan jumlah responden penelitian, sesuai dengan ketentuan dalam uji validitas. Dengan demikian, seluruh indikator variabel Sistem Mobile Banking dapat digunakan pada tahap analisis selanjutnya.

Hal yang sama juga berlaku pada variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh indikator pernyataan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,1689), sehingga instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel ini dinyatakan valid. Oleh karena itu, seluruh indikator kepuasan pelanggan layak digunakan sebagai alat ukur penelitian.

Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari r_{tabel} (0,1689). Hal ini berarti instrumen penelitian yang digunakan reliabel, sehingga konsistensi jawaban responden atas indikator-indikator dalam kuesioner dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, seluruh indikator pada variabel Sistem Mobile Banking maupun Kepuasan Pelanggan dinyatakan valid dan reliabel, serta layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

3.1.2 Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah data penelitian berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Normalitas data sangat penting karena menjadi salah satu asumsi dasar dalam analisis regresi linier. Melalui uji normalitas, peneliti dapat memastikan apakah model regresi yang digunakan memenuhi syarat distribusi normal, sehingga hasil pengujian hipotesis dapat diinterpretasikan secara tepat.

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.49574925
Most Extreme Differences	Absolute	.350
	Positive	.280
	Negative	-.350
Test Statistic		.350
Asymp. Sig. (2-tailed)		.456 ^c

Sumber: Data diolah (2025)

Kriteria pengambilan keputusan dalam uji normalitas ditentukan berdasarkan nilai signifikansi (Sig.) pada taraf kepercayaan 5% ($\alpha = 0,05$). Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka data dinyatakan berdistribusi normal. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka data dianggap tidak berdistribusi normal. Berdasarkan output uji normalitas, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,456. Nilai ini lebih besar dari $\alpha = 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal. Hasil ini juga diperkuat dengan tampilan grafik Normal P-P Plot, di mana titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa data terdistribusi normal dan layak digunakan untuk analisis regresi lebih lanjut.

3.1.3 Model Regresi Sederhana

Hasil analisis regresi yang diperoleh dengan menggunakan bantuan SPSS adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,793	11,836		1.233	.686
	Sistem Mobile Banking	,455	,225	.457	2.026	.046

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah (2025)

Berdasarkan hasil analisis diatas maka model regresi antara Sistem Mobile Banking dengan Kepuasan Pelanggan adalah sebagai berikut:

$$Y = 4,793 + 0,455 X$$

Dari hasil diatas dapat diinterpretasikan beberapa hal berikut:

- Tanda koefisien regresi untuk variabel X yang positif menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dari Sistem Mobile Banking (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
- Semakin baik Sistem Mobile Banking maka akan memberikan dampak terhadap Kepuasan Pelanggan. Setiap peningkatan Sistem Mobile Banking sebesar satu satuan akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan sebesar 0.455 satuan.

3.1.4 Hasil Uji T

Uji t atau uji parsial dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh suatu variable independen secara parsial terhadap variasi variable dependen.

Tabel 3. Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,793	11,836		1.233	.686
	Sistem Mobile Banking	,455	,225	.457	2.026	.046

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah (2025)

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel Sistem Mobile Banking sebesar 2,026 dengan nilai signifikansi 0,046. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil daripada taraf kepercayaan 5% ($\alpha = 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Sistem Mobile Banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan. Dengan kata lain, semakin baik implementasi sistem mobile banking, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi BRIMO di Kota Gorontalo.

3.1.5 Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi merupakan suatu nilai yang besarnya berkisar antara 0% - 100%. Untuk mengetahui besarnya koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.203 ^a	.041	.031	5,30262

a. Predictors: (Constant), Sistem Mobile Banking

Sumber: Data diolah (2025)

Dari analisis di atas terlihat nilai koefisien determinasi dari model regresi yang telah diperoleh sebelumnya sebesar 0.203. Nilai ini berarti bahwa sebesar 20.3% Kepuasan Pelanggan dapat diterangkan oleh baik buruknya Sistem Mobile Banking. Variabel independen yang diteliti memiliki pengaruh kontribusi sebesar 20.9% terhadap variabel Kepuasan Pelanggan, sedangkan 79.7% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel yang diteliti.

3.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel Sistem Mobile Banking sebesar 2,026 dengan tingkat signifikansi 0,046. Nilai signifikansi ini lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$, sehingga hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Dengan demikian, pada tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di perbankan Gorontalo.

Selanjutnya, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,203. Nilai ini mengindikasikan bahwa 20,3% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel Sistem Mobile Banking, sedangkan sisanya sebesar 79,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti. Dengan demikian, meskipun kontribusi variabel mobile banking cukup berarti, masih terdapat faktor lain yang juga memengaruhi kepuasan pelanggan, seperti kualitas layanan langsung, kepercayaan, keamanan transaksi, dan inovasi produk perbankan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Abdillah (2019) yang meneliti pengaruh layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa layanan mobile banking berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, sehingga memperkuat kesimpulan bahwa digitalisasi layanan perbankan melalui mobile banking berperan penting dalam menciptakan pengalaman nasabah yang lebih baik.

Secara konseptual, kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan utama dalam aktivitas bisnis dan pemasaran. Menurut Gerson (2017), kepuasan berasal dari kata Latin *satis* (cukup/memadai) dan *facio* (membuat atau melakukan), yang secara sederhana dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan atau menjadikan sesuatu memadai. Indrasari (2019) menambahkan bahwa kepuasan pelanggan adalah evaluasi kognitif yang dilakukan secara sadar terkait kinerja produk atau jasa, apakah sesuai dengan tujuan dan harapan pemakainya. Dalam konteks perbankan, nasabah didefinisikan sebagai individu atau badan hukum yang memiliki hubungan rekening simpanan maupun pinjaman, sehingga kepuasan mereka terhadap layanan perbankan menjadi faktor kunci dalam membangun loyalitas dan kepercayaan.

Kepuasan pelanggan juga memiliki implikasi yang luas terhadap perilaku konsumen. Menurut Arman (2019), pelanggan yang puas cenderung akan melakukan pembelian ulang dan memberikan rekomendasi positif kepada orang lain. Sebaliknya, pelanggan yang tidak puas berpotensi menimbulkan citra negatif, mengurangi loyalitas, melakukan perpindahan merek, hingga menyampaikan keluhan.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah salah satunya dipengaruhi oleh layanan berbasis mobile banking. Melalui aplikasi BRIMO, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi secara mandiri tanpa harus datang ke kantor atau unit BRI terdekat. Transaksi dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja sesuai kebutuhan nasabah, sehingga layanan mobile banking menjadi faktor penting dalam meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan pada akhirnya kepuasan pelanggan di sektor perbankan Gorontalo.

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Sistem Mobile Banking memberikan dampak nyata dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di perbankan Gorontalo. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas layanan mobile banking yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Kepuasan tersebut lahir dari kemudahan, kecepatan, dan fleksibilitas transaksi yang ditawarkan mobile banking, sehingga mampu mengurangi ketergantungan nasabah terhadap layanan tatap muka di kantor cabang. Dengan demikian, bank perlu terus berinovasi dalam memperkuat fitur, keamanan, dan kenyamanan penggunaan mobile banking agar dapat mempertahankan loyalitas nasabah serta memperluas daya saing di tengah industri perbankan digital yang semakin kompetitif.

REFERENSI

- [1] Abdillah, M & Lilik N. (2019). Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Ekonomi Islam*, 12 (2), 243-256.
- [2] Abdullah, T. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- [3] Adelia, M. (2019). Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa). *Journal of Chemical Information and Modeling*. 53 (9).
- [4] Arman, Elizamiharti, & Saf'an, M. (2019). Analisa dan Perancangan Aplikasi Penjualan Tanaman Hias Berbasis Online Sebagai Media Promosi Bagi Salman KS Flowers. *Jurnal Teknologi Informasi & Komunikasi Digital Zone*, Volume 10 Nomor 1 Mei, 64-76.
- [5] Axel, H & Felix, D. (2022). Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-Hari. *Jurnal Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 1 (1), 17-24.
- [6] Azmi, M & Yudi, S. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1 (2).

- [7] Baabdullah, A. M., Alalwan, A. A., Rana, N. P., Kizgin, H., & Patil, P. (2019). Consumer use of mobile banking (M-Banking) in Saudi Arabia: Towards an integrated model. *International Journal of Information Management*, 44, 38–52.
- [8] Banking Bri Di Surabaya. *Journal of Business & Banking*, 8(1), 109–120. <https://doi.org/10.14414/jbb.v8i1.1557>
- [9] Basaria, N. (2021). *Perbankan Syariah Di Indonesia*. Jakarta: PT. RajaGrafindo.
- [10] Basoeky, Panggabean, Wardhana, Hoeronis, Maisarah, Sudirman. (2021). *Pemanfaatan teknologi Digital dalam Berbagai Aspek kehidupan Masyarakat*. Bandung: CV Media Sains Indonesia
- [11] Dwinurpitasari, A. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syariah KCP Ponorogo*. Skripsi, IAIN Ponorogo.
- [12] Fahmi, I. (2018). *Analisis Kinerja Keuangan: Panduan bagi Akademisi, Manajer, dan Investor dan Menganalisis Bisnis dari Aspek Keuangan*. Alfabeta.
- [13] Gerson, F. Richard, 2017. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PPM.
- [14] Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*.
- [15] Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- [16] Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- [17] Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- [18] Indrawati & Febrianta, A. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Kota Bandung (Influence Of Mobile banking Service Quality To Customer Satisfaction Bank BCA In Bandung)*. *Journal: e- Proceeding Of Management*. 3 (3).
- [19] Intan, D. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Di Kecamatan Kuta Alam*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- [20] Iriani, A. (2018). *Minat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo*. *Journal of Islamic Management and Bussines*, 2 (2).
- [21] Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo.
- [22] Kotler dan Keller. (2017). *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga.
- [23] Kurniaputra, A. Y., & Nurhadi, M. (2018). *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko Dan Manfaat Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile*
- [24] Maspaitella, N. (2014). *Faktor Penentu Kepuasan Layanan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Lion Air di Makassar*, *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial*, 4 (8), 423–431.
- [25] Mayang A, Abdullah S & Arfan H. (2022). *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Binjai*. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 3 (2), 16-43.
- [26] Mukhtisar, E & Ismail, R. (2021). *Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)*. *JHIBIZ*, 3 (1), 56–72.
- [27] Nofiani, P.W., & Mursid, M.C. (2021). *Pentingnya Perilaku Organisasi Dan Strategi Pemasaran Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis di Era Digital*. *Jurnal Logistik Bisnis*, 11(2), 71–77.
- [28] Pyka, A. (2023). *Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank*. *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai*, 9(1), 21-28.
- [29] Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- [30] Syafril. (2020). *Bank & Lembaga Keuangan Modern Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- [31] Syarif, M. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI*. *Jurnal Ekonomi*, 7 (2).
- [32] Tirtana & Sari. (2014). *Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking*. *Seminar Nasional Dan Call For Paper. Program Studi Akuntansi-FEB UMS*
- [33] Tjiptono. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- [34] Wahyu, A. (2017). *Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi (Analysis Behavioral Intention to Uses of Mobile*

- Banking Technology Acceptance Model (TAM) Approach Modified). *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 4 (1), 24-29.
- [35] Wardhana, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia. *Jurnal Derema (Development Res. Manag)*, 10 (2), 271–284.
-