



**PENGARUH DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI *SELF SERVICE*
TECHNOLOGY TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PENGGUNA
LAYANAN DIGITAL BANK SYARIAH**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

Rahma Novita Zahrotul Ula

NPM 21801083077



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PRODI PERBANKAN SYARIAH

MALANG

2022



**PENGARUH DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI *SELF SERVICE*
TECHNOLOGY TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PENGGUNA
LAYANAN DIGITAL BANK SYARIAH**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

Rahma Novita Zahrotul Ula

NPM 21801083077



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PRODI PERBANKAN SYARIAH

MALANG

2022

**PENGAUH DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI *SELF SERVICE*
TECHNOLOGY TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PENGGUNA
LAYANAN DIGITAL BANK SYARIAH**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh:

RAHMA NOVITA ZAHROTUL ULA

NPM: 21801083077



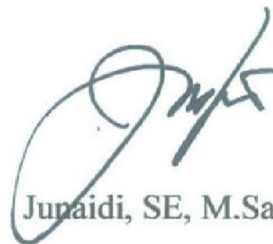
Telah disetujui Hari/Tanggal : Minggu, 16 Oktober 2022

Dosen Pembimbing I



Maslichah, SE., M.Si., Ak., CA

Dosen Pembimbing II



Jupaidi, SE, M.Sa

ABSTRAK:

Perbankan sudah mulai bervolusi dengan mengembangkan layanan perbankan melalui *self service technology* terhadap kepuasan nasabah salah satunya yaitu mahasiswa. *Self service technology* berupa *Automatted Teller Machine/ ATM, Mobile Banking* dan *Internet Banking* yang dilayankan melalui elektronik dan memanfaatkan internet. Dengan demikian, dari pihak perbankan maupun nasabah sangat diuntungkan karena tidak menyia-nyiakan waktu dan tenaga hanya untuk mengantri ke teller ataupun *customer service*. Oleh sebab itu, dengan menggunakan layanan *self service technology* mahasiswa bisa menggunakan kapanpun dan dimanapun. Tujuan penelitian ini adalah Untuk menguji seberapa besar pengaruh layanan *Automatic Teller Machine (ATM), Mobile Banking* , dan *Internet Banking* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisa regresi linier berganda. Hasil penelitian Secara simultan (uji F) menunjukkan bahwa *self service technology (ATM, Mobile Banking dan Internet Banking)* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah. Dan secara parsial (uji t) menunjukkan a) Variabel ATM secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan bank syariah. b) Variabel *Mobile Banking* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan bank syariah. c) Variabel *Internet Banking* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan bank syariah

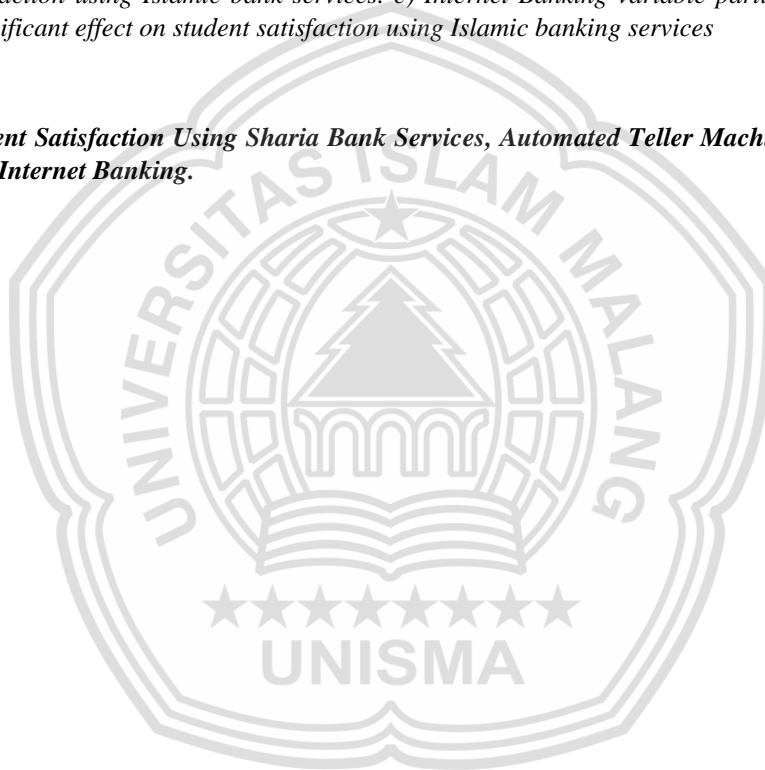
Kata Kunci: *Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Bank Syariah, Automatted Teller Machine/ ATM, Mobile Banking, Internet Banking.*



ABSTRACT:

Banking has begun to evolve by developing banking services through self-service technology towards customer satisfaction, one of which is students. Self-service technology with the aim of Automated Teller Machine/ATM, Mobile Banking, and Internet Banking which are served electronically and using the internet. Thus, both the bank and the customer will benefit greatly because they do not waste time and energy just waiting in line for the teller or customer service. Therefore, by using self-service technology, students can use it anytime and anywhere. The purpose of this study is to examine how much influence the Automatic Teller Machine (ATM), Mobile Banking, and Internet Banking services have on student satisfaction with Islamic bank digital service users. The technique used in this study is to use multiple linear regression analysis. Simultaneous research results (F test) show that self-service technology (ATM, Mobile Banking, and Internet Banking) affects student satisfaction using Islamic banking digital services. And partially (t-test) shows a) ATM variable partially has a positive and significant effect on student satisfaction using Islamic bank services. b) The Mobile Banking variable partially has a positive and significant effect on student satisfaction using Islamic bank services. c) Internet Banking variable partially has a positive and significant effect on student satisfaction using Islamic banking services

Keywords: *Student Satisfaction Using Sharia Bank Services, Automated Teller Machine/ ATM, Mobile Banking, Internet Banking.*



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital saat ini, teknologi merupakan metode untuk memaksimalkan kinerja suatu perusahaan atau entitas tertentu, khususnya bank. Dengan pesatnya perkembangan teknologi, Maka berdampak besar pada setiap aspek kehidupan manusia. Perkembangan teknologi informasi berbasis sistem khususnya internet berdampak sangat pesat terhadap proses bisnis di industri perbankan. Sektor perbankan sendiri merupakan sektor industri yang banyak memanfaatkan teknologi informasi. Penerapan teknologi informasi perbankan memudahkan operasional dan layanan mereka bagi nasabah dan masyarakat (Angela, 2014).

Digitalisasi sudah terhubung dengan sendi kehidupan, semua hal bisa dilakukan dengan mudah dan efisien oleh masyarakat. Dampak yang dirasakan oleh perbankan bukan lagi tentang pilihan melainkan suatu keharusan yang dilakukan yang bisa memengaruhi penurunan biaya (Marlina & Bimo, 2018). Perubahan digitalisasi pada dunia perbankan kian meningkat dengan gesit, hingga muncul kecanggihan layanan digital perbankan juga kemunculan bank digital yang menjadikan orang berekspektasi berlebihan terhadap kehadiran tersebut. Salah satu yang menjadikan keunggulan layanan digital yaitu efisiensinya. Manfaat dari digitalisasi sangat berpengaruh dengan penurunan biaya operasional. Perkembangan ini juga termasuk investasi jangka panjang dengan

mempermudah jangkauan pasar lebih luas dengan penurunan anggaran investasi pembukaan perbankan cabang pembantu dan perbankan kas kecil. Perubahan yang harus dilakukan terlebih dahulu dengan bertransformasi infrastruktur IT.

Peran teknologi informasi menjadi sangat penting. Hal ini juga didukung dengan meningkatnya penggunaan jaringan internet di Indonesia dan selanjutnya perluasan pembangunan infrastruktur jaringan internet. Penggunaan teknologi informasi merupakan salah satu prasyarat bagi bank untuk menyediakan jasa keuangan. Bank dapat menggunakan teknologi informasi melalui pengembangan infrastruktur pendukungnya secara mandiri atau melalui kerjasama dengan mitra perbankan. Perbankan diharapkan memanfaatkan teknologi informasi untuk menyediakan layanan yang menawarkan kenyamanan maksimal sesuai selera nasabah, tanpa batasan ruang dan waktu, dan dengan biaya minimal. Tujuan digitalisasi perbankan yaitu memperoleh kepuasan dari nasabah. Dalam jasa keuangan nasabah sangat diprioritaskan sehingga target perbankan yakni memperoleh kepuasan nasabah. Dengan mudah nasabah berpindah ke bank lain jika tidak merasakan kepuasan dan nyaman yang diberi oleh bank OJK, 2018).

Menurut Otoritas jasa keuangan atau OJK (2017) Bank merupakan lembaga keuangan yang berfungsi untuk menghimpun, mengelola, dan mengatur seluruh hal yang berkaitan dengan keuangan. Keberhasilan pembangunan pertumbuhan ekonomi ditandai dengan sistem keuangan yang stabil dan yang dapat memberikan kesejahteraan kepada masyarakat. Perbankan menjadi penggerak yang sangat dibutuhkan dan diutamakan

untuk menjadi salah satu yang menciptakan keberhasilan pembangunan pertumbuhan (Hendra, 2018). Banyaknya perbankan yang ada menjadikan persaingan yang ketat dan berkompetisi antar bank untuk menarik nasabah dengan meyakinkan produk yang sangat canggih dan berkualitas. Dengan upaya yang sangat maksimal agar bisa memberikan kepuasan tersendiri kepada nasabah untuk memenangkan persaingan yang ada di dunia perbankan.

Meningkatnya penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah secara pribadi membawa bank ke era baru, era perbankan digital. Pelayanan personal bagi nasabah di era digital banking dapat dilakukan dari awal hingga akhir hubungan bisnis antara nasabah dengan bank. Layanan digital ini sudah bisa digunakan dari pembukaan rekening simpanan, eksekusi transaksi keuangan, hingga penutupan rekening simpanan dapat dilakukan dengan menggunakan teknologi informasi (OJK, 2018).

Menurut Bank Indonesia (2020) jumlah uang elektronik yang beredar untuk bertransaksi *e-money* pada tahun 2021 bulan oktober mencapai 544,192,781 triliun dari 432,281,380 di tahun 2020. Oleh karena itu, lembaga keuangan menjadi salah satu sektor bisnis yang diunggulkan untuk berinovasi digital agar tetap memenangkan kompetisi untuk memenangkan perolehan nasabah dari jalur digital. Disrupsi yang di depan perbankan yaitu bisa meningkatkan nasabah (Sugiarsono, 2018).

Internet Banking adalah sebuah produk dari jasa perbankan yang mempermudah nasabah untuk menggali informasi dan melakukan transaksi

menggunakan jaringan internet yang sudah disediakan melalui *website* milik bank (OJK, 2016). Hadirnya layanan e-banking menjadikan perbaikan bagi perbankan karena bisa memperbaiki pelayanan untuk nasabah. Kenyataan yang ada jika nasabah pergi mengantri membutuhkan waktu 10-15 menit dalam bertransaksi, jika komputer mengalami kendala berjam-jam menunggu. Nasabah merasa membuang waktu yang sia-sia hanya karena antri untuk bertransaksi di bank. Dengan disediakan jasa elektronik berupa e-banking bisa menjawab semua kerisauhan nasabah dengan layanan cepat, aman, nyama, dan bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun.

Perbankan sudah menawarkan berbagai layanan yang telah disediakan oleh bank, berdasarkan yang tertera di laman OJK, popularitas e-banking (*SMS banking, Phone Banking, Mobile Banking, dan Internet Banking*) melonjak pesat sebesar 270% dari 13,6 juta nasabah pada tahun 2012 menjadi 50,4 juta nasabah pada tahun 2016. Sementara frekuensi transaksi dalam penggunaan e-banking melonjak sebesar 169% dari 150,8 juta transaksi pada tahun 2012 menjadi 405,4 juta transaksi ditahun 2016 (OJK, 2017). Pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah merupakan suatu kepuasan bagi nasabah dalam tetap selalu loyal kepada bank dalam menggunakan produk dan jasa yang dipasarkan baik berupa produk penghimpun dana , penyaluran dana , hingga pelayanan digital *i-banking* , Maka kelayakan nasabah tergantung dari pelayanan bank (Yullya Ramadonna, 2019).

Perbankan perlu mengulik kepuasan dan kebutuhan nasabah terhadap penggunaan *Internet Banking* untuk digunakan bertransaksi.

Kepuasan nasabah sangat diperlukan untuk mahasiswa menjadi kalangan terbesar pengguna jasa perbankan salah satu faktor karena perantauan karena menempuh perkuliahan di berbagai daerah yang jauh dari tempat tinggalnya. Mahasiswa saat ini sudah melengkapi kehidupannya dengan teknologi 24 jam. Salah satunya jasa perbankan. Perbankan memberikan upaya mereka yang terbaik untuk para nasabahnya. Tak terkecuali bank syariah yang merupakan pendongkrak ekonomi umat islam di Indonesia (Nasrullah, 2019). Perbankan menjadi alternatif mahasiswa untuk mencukupi kehidupannya. Saat ini perguruan tinggi juga mulai bekerjasama dengan perbankan dalam pengelolaan transaksi keuangan tak terkecuali Universitas Islam Malang, pembayaran UKT, pembayaran KKN, dan lain sebagainya. Adanya layanan *Automatic Teller Machine*, *Mobile Banking* dan *Internet Banking* mahasiswa dengan mudah melakukan segala transaksi perbankan. Hanya perlu internet untuk melakukan transaksi tanpa harus bertemu fisik ke Kantor cabang perbankan. Layanan *self service technology* ialah layanan yang bersifat mandiri tanpa layanan dari teller atau *costumer service*. Layanan *self service technology* yang bisa digunakan dimanapun dan kapanpun menjadikan mudah dan cepat. Penggunaan layanan digital yang sudah disediakan oleh perbankan juga harus membuat nasabah atau mahasiswa merasa percaya dan aman terhadap transaksi yang telah dilakukan. Namun, masih banyak juga mahasiswa yang tidak menggunakan layanan digital yang sudah disediakan oleh perbankan karena berbagai alasan salah satunya yaitu, merasa kurang aman dalam penggunaan layanan digital tersebut dan takut transaksi gagal (Saputri, 2020).

Persaingan antara bank melalui *self service technology* dengan kata lain pelayanan perbankan kepada nasabah yang dilakukan secara mandiri yang berupa, ATM (*Automatic Teller Machine*) yaitu sebuah alat elektronik berupa kartu yang digunakan untuk mengecek informasi saldo, penarikan uang dan lain-lain yang memerlukan PIN yang bisa digunakan di mesin ATM yang saat ini sudah sangat mudah untuk ditemukan ditempat yang strategis, seperti pusat perbelanjaan, restoran, dan lain sebagainya (Kurniawan, 2021). Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menurut (Solikah, 2020) yaitu salah satunya *self Service Technology* berupa ATM dan *Mobile Banking*. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara ATM dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah.

Mobile Banking adalah layanan yang disediakan perbankan melalui ponsel atau smartphone. Berupa aplikasi yang diunduh di ponsel dan sudah tertera menu yang sudah tersedia. Layanan *Mobile Banking* lebih mudah jika dibanding dengan *sms banking* (Otoritas Jasa Keuangan, 2015). Terakhir ada *Internet Banking* yaitu layanan yang cara penggunaannya dengan menggunakan jaringan internet, untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi lainnya melalui website milik bank (Otoritas Jasa Keuangan, 2015).

Dari tiga layanan yang sudah disediakan oleh perbankan diatas, bisa diukur bagaimana kepuasan nasabah dalam penggunaan yang dilakukan secara mandiri dengan mempermudah bertransaksi. Menurut Tjiptono (2012) kepuasan konsumen adalah keadaan atau situasi yang ditunjukkan konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya

sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Perbankan menargetkan kepuasan nasabah tinggi karena persaingan perebutan nasabah antar bank adalah berhasilnya menciptakan kesetiaan nasabah dalam penggunaan produk yang sudah disediakan perbankan.

Berdasarkan uraian diatas, bisa dijelaskan dalam penelitian ini bahwasanya pelayanan yang diberikan oleh perbankan dengan pemanfaatan teknologi sangatlah berpengaruh terhadap perilaku nasabah, dengan menambah kinerja kerja perbankan itu, Maka perlu dicermati lebih lanjut mengenai pengaruh layanan *Automatic Teller Machine/ATM*, *Mobile Banking* dan *Internet Banking* terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital perbankan yang dapat dioperasikan secara mandiri tersebut. Dengan demikian penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self service technology* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, Maka permasalahan yang menjadi perhatian utama dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah layanan *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital perbankan syariah?
2. Apakah layanan *Automatic Teller Machine (ATM)* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital perbankan syariah?

3. Apakah layanan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital perbankan syariah?
4. Apakah layanan *Internet Banking* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital perbankan syariah?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka dirumuskan tujuan sebagai berikut:

1.3.1 Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh layanan *Automatic Teller Machine* (ATM), *Mobile Banking*, dan *Internet Banking* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah
2. Untuk mengetahui pengaruh layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah.
3. Untuk mengetahui pengaruh layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah.
4. Untuk mengetahui pengaruh layanan *Internet Banking* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah.

1.3.2 Manfaat penelitian

1. Secara teoritis

Hasil dari penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan wawasan pengetahuan bagi masyarakat mengenai pengaruh pelayanan digital perbankan melalui *self service technology* yang meliputi fasilitas

Automatic Teller Machine (ATM), Mobile Banking dan Internet Banking terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah.

a. Manfaat bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan atau acuan bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan digitalisasi perbankan melalui *self service technology* yaitu dengan fasilitas *Automatic Teller Machine (ATM), Mobile Banking, dan Internet Banking*.

b. Manfaat bagi pengembang bidang ilmu

Hasil ini dapat menjadi acuan atau referensi bagi bidang ilmu dengan topik yang mempengaruhi faktor-faktor diperbankan syariah dengan salah satunya mata kuliah *Digital Marketing* di Perbankan Syariah.

2. Secara praktis

a. Manfaat bagi masyarakat

Penelitian ini dapat membantu nasabah perbankan syariah dalam memperoleh informasi mengenai digitalisasi perbankan dan tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan digital perbankan syariah. Dari penelitian ini masyarakat juga mempertimbangkan layanan digital bagaimana yang digunakan untuk memudahkan dalam bertransaksi di bank tersebut sesuai dengan keinginan dan kegunaannya.

b. Manfaat bagi perbankan

Hasil penelitian ini bisa dijadikan masukan dan evaluasi bagi para praktisi perbankan syariah dalam memberikan pelayanan dan ketertarikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan digital perbankan syariah yang ada.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ATM, *Mobile Banking* dan *Internet Banking* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna langganan digital bank syariah. Berdasarkan analisis data dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, Maka disimpulkan:

1. Secara simultan menunjukkan bahwa variabel ATM, *Mobile Banking* dan *Internet Banking* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah
2. Secara parsial (Uji t) menjelaskan sebagai berikut :
 - a) Variabel ATM secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan bank syariah.
 - b) Variabel *Mobile Banking* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan bank syariah
 - c) Variabel *Internet Banking* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan bank syariah

5.2 Keterbatasan

Keterbatasan yang ditemui oleh peneliti dalam proses penelitian adalah sebagai berikut:

- a) Penelitian ini hanya menggunakan 68 responden dari banyaknya mahasiswa Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang dan tidak pada Universitas di Kota Malang.
- b) Penelitian ini hanya menguji variabel *Automated Teller Machine / ATM, Mobile Banking* dan *Internet Banking* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah. sedangkan, masih ada variabel lainnya yang menjadi pertimbangan dalam menjadi kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah
- c) Data penelitian dari responden yang disampaikan menggunakan kuisisioner berupa *Google Form* mungkin mempengaruhi hasil validitas hasil. Menurut sukardi (2012) kekurangan metode kuisisioner yaitu peneliti tidak bisa melihat reaksiresponden ketika memberikan informasi melalui isian kuisisioner dan responden dapat saja memberikan jawabn asal-asalan. Persepsi responden belum tentu mencerminkan keadaan yang sebenarnya.

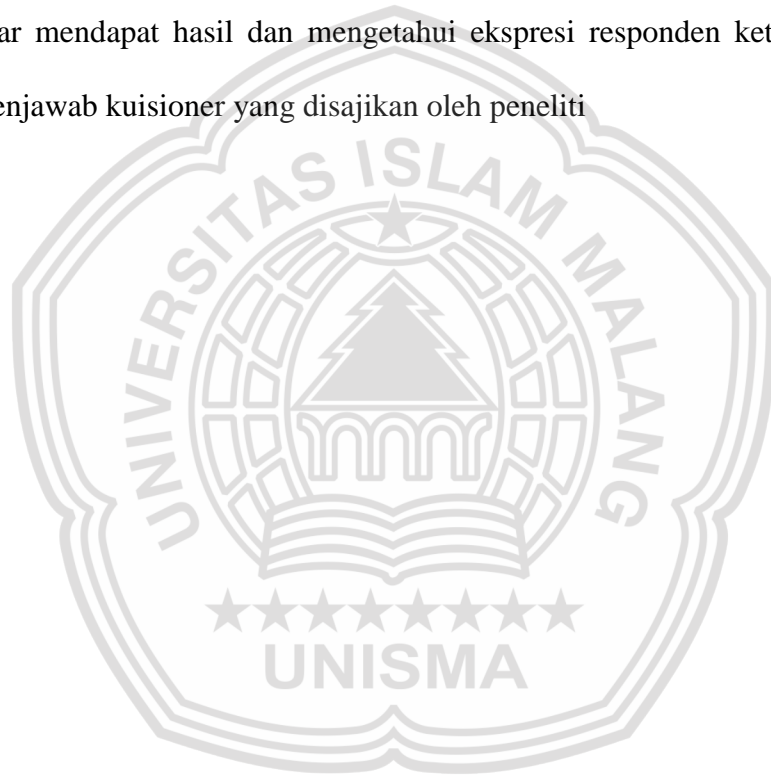
5.3 Saran

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Diharapkan menambah jumlah sampel agar hasil yang didapatkan lebih akurat dan lebih baik. Karena semakin banyak sampel yang digunakan akan semakin mewakili dari populasi yang ada dan data

yang dihasilkan akan *representative* (mewakili keadaan yang sebenarnya)

- b. Diharapkan bisa menambah variabel dari fasilitas *self service technology* yaitu *SMS Banking*, dan juga perbankan konvensional guna untuk mengetahui perbandingan dari fasilitas *self service technology* pada perbankan syariah dan perbankan konvensional
- c. Diharapkan menggunakan metode penelitian berupa wawancara, agar mendapat hasil dan mengetahui ekspresi responden ketika menjawab kuisioner yang disajikan oleh peneliti



DAFTAR PUSTAKA

- Angela, M. (2014). Faktor - faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan *Internet Banking* pada PT BRI cabang Ahmad Yani Makassar. *Skripsi*.
- Bank Indonesia. (2020). Jumlah Uang Elektronik Beredar Tahun 2020. *Bi.Go.Id, April 2009, 2020*. <https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi-keuangan/ssp/uang-elektronik-jumlah.aspx>
- Dharmawan, S. A. (2018). Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self- Prioritas. *Ekonomi*, 572–578.
- Hartawan, D. (2018). Pengaruh *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang). *I-ECONOMICS: A Research Journal on Islamic Economics*, 3(2), 149. <https://doi.org/10.19109/ieconomics.v3i2.1457>
- Hendra. (2018). Vol. 1 No.1 Edisi 2 Oktober 2018 <http://jurnal.ensiklopediaku.org> Ensiklopedia of Journal. *Ensiklopedia Of Journal*, 1(1), 1–5.
- Iqbal, M. S. dkk. (2018). *Impact of self-service technology (SST) service quality on customer loyalty and behavioral intention: The mediating role of customer satisfaction*. *Cogent Business and Management*, 5(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2018.1423770>
- Jauhariyah, I. (2020). *Pengaruh Self-Service Technology (SST) terhadap kepuasan nasabah pada bank umum syariah di Indonesia*. <http://etheses.uin-malang.ac.id/22374/>
- Khusna, I. (2020). pengaruh kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah. *Orphanet Journal of Rare Diseases*, 21(1), 1–9.
- Kurniawan, A. (2021). *Mengenal Kepanjangan ATM beserta Jenis-jenisnya, Begini Cara Aman Menggunakannya*. Merdeka.Com. <https://www.merdeka.com/jabar/mengenal-kepanjangan-atm-beserta-jenis-jenisnya-begini-cara-aman-menggunakannya-klm.html>
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen pemasaran jasa : teori dan praktik* (2nd ed.). Salemba.
- Mahrin, R. S. (2020). *Pengaruh Self service technology dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah: Studi pada Erahn*. id. 1–118. <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/23516>
- Makmur T. (2019). *teknologi informasi*. Widuri.Raharja.Info.

https://widuri.raharja.info/index.php?title=Teknologi_Informasi

- Nasrullah, A. (2019). *Dorong Ekonomi Umat, Bank Syariah Ini Buat Layanan Serba Digital*. DetikFinance. <https://finance.detik.com/moneter/d-4537432/dorong-ekonomi-umat-bank-syariah-ini-buat-layanan-serba-digital>
- OJK. (n.d.). *Yuk! Ketahui Perkembangan Layanan Perbankan Di Era Serba Digital*. Ojk.Go.Id. Retrieved January 26, 2022, from <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/20660>
- OJK. (2016). *Yuk mengenal FinTech! Keuangan Digital Yang Tengah Naik Daun ...: SIKAPI ...*. Ojk.Go.Id. <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/10468>
- OJK. (2017). *Lembaga Perbankan*. Ojk.Go.Id. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/ikhtisar-perbankan/Pages/Lembaga-Perbankan.aspx>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2015). *Bijak Ber-ebanking. Bijak Ber-Ebanking*, 6. https://www.ojk.go.id/Files/box/buku_bijak_ber-ebanking.pdf.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2017). *Ojk Terbitkan Panduan Digital Banking ...: SIKAPI ...*. Ojk.Go.Id. <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/348>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2018). *POJK Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum. Ojk RI, I, 1–55*. [http://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/regulasi/lembaga-keuangan-mikro/peraturan-ojk/Documents/SAL-POJK Perizinan Final F.pdf](http://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/regulasi/lembaga-keuangan-mikro/peraturan-ojk/Documents/SAL-POJK_Perizinan_Final_F.pdf)
- prakoso, galuh dwi. (2020). *Self service technology, Inovasi Perusahaan di Masa Pandemi*. Viva.Co.Id. <https://www.viva.co.id/vstory/opini-vstory/1335210-self-service-technology-inovasi-perusahaan-di-masa-pandemi>
- Rahmawati, D. (2020). *Peranan_Sistem_Informasi_dalam_Organisas*.
- Saputri, E. D. (2020). *Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self service technology Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Bank Syariah. Skripsi*.
- Solikhah, M. (2020). *Pengaruh Automatic Teller Machine(ATM) Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Syariah Kc Madiun. 2507(February), 1–9*.
- Somadi, M et, all. (2021). *Pengaruh Internet Banking, Mobile Banking Dan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Bsi Kc Palembang Simpang Patal. 1(2), 82–96*.
- Sugiarsono, Joko. (2018). *Survei Corporate Digital Strategy: Potret Kematangan*

Digital Korporasi Indonesia. Www.Swa.Co.Id.

Yullya Ramadonna, N. Z. (2019). *The Effect Of Customer Relationship Management And Customer Value On Customer Satisfaction Of Services Andits Impact On Customer Loyaltyin Pt. Bpr Rangkang Aur. Menara Ekonomi, V(1), 103–115.*

