

**PENGARUH KEAMANAN, KENYAMANAN, KUALITAS  
LAYANAN DAN FITUR APLIKASI TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH BANK SYARIAH PENGGUNA MOBILE BANKING**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Disusun Oleh:

**SITTI NUR KHOTIJAH**

**NPM.21901083014**



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM MALANG**

**2023**

## ABSTRAK

Pemanfaatan teknologi merupakan upaya terpenting dalam mengembangkan perusahaan, termasuk dalam dunia perbankan seperti pemanfaatan aplikasi mobile banking. Salah satu permasalahan yang di alami para nasabah dalam mengaplikasikan mobile banking yaitu kurangnya pemahaman ketika menggunakan mobile banking. Berdasarkan paparan tersebut, peneliti berkeinginan untuk mengetahui pengaruh keamanan, kenyamanan, kualitas layanan dan fitur aplikasi terhadap kepuasan nasabaah. Penelitian ini menggunakan statistik deskriptif dan metode pendekatan kuantitatif dengan kuesioner sebagai instrument penelitian. Uji analisis yang digunakan adalah Uji kualitas data, Uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 24. Hasil penelitian berdasarkan uji t dan uji f membuktikan bahwa variabel keamanan, kenyamanan, kualitas layanan, fitur aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking. Diharapkan agar tetap menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah dengan melihat beberapa variabel keamanan, kenyamanan, kualitas layanan dan fitur aplikasi.

**Kata kunci: Keamanan, Kenyamanan, Kualitas layanan, Fitur aplikasi, Kepuasan nasabah**



## ABSTRACT

*The use of technology is the most important one in order to develop corporations, this phenomenon also cannot be separated in banking sector especially in the use of mobile banking application. One of the problems were faced by customers is the lack of understanding in using mobile banking. Based on the explanation above, the researcher conducted the study to know the effect of the security, comfort, service quality and application feature to the customers' satisfaction. This study used quantitative method through descriptive statistic. Questionnaire is used as the primary instrument, the test analysis used were; data test quality, classical assumption test and multiple linear regression analysis by using SPSS 24 version. The result of the study based on T and F test found that security, comfort, service quality and application feature effected to the customers' satisfaction who used mobile banking. Based on this result, expected to keep and develop customers' satisfaction by noticing security, comfort, service quality and application feature variables.*

**Key word:** *security, comfort, service quality, application feature, costumers' satisfaction.*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Di era zaman sekarang teknologi menjadi salah satu hal penting dalam mengembangkan suatu perusahaan. Perkembangannya dapat mempengaruhi aspek kehidupan, termasuk dalam dunia perbankan. Menurut Kasmir (2014:14), bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka untuk meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Perbankan sendiri merupakan lembaga keuangan yang mempunyai peran penting untuk membantu perekonomian pada setiap negara. Perbankan mempunyai fungsi sebagai lembaga intermediasi yang bisa mendorong pertumbuhan ekonomi, pendapatan, setara sebagai stabilitas sistem keuangan.

Bank syariah saat ini sedang menjadi sasaran pelaku bisnis, keberadaan bank syariah di Indonesia mendapatkan dukungan penuh dari pemerintah. Menurut Muhammad (2004:1), bank umum adalah bank yang dalam melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sedangkan bank syariah berdasarkan Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, merupakan bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah atau prinsip hukum islam. Meliputi, prinsip keadilan dan keseimbangan, kemaslahatan dan tidak mengandung *gharar* dan *maysir*.

Perbankan syariah atau yang disebut dengan bank tanpa bunga adalah bank yang tidak mengenal adanya riba atau bunga pinjaman karena segala kegiatan usahanya

dilandaskan pada Al-Quran dan Hadist. Prinsip syariah Islam tersebut menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam, misalnya dengan menjauhi praktik-praktik yang mengandung unsur riba dalam praktik perbankan (Perwataatmaja dan Antonio, 1992:2).

Masyarakat Indonesia mayoritas beragama Islam oleh karena itu di Indonesia bank syariah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Perkembangan teknologi berperan penting dalam kemajuan sistem perbankan. Salah satu fasilitas layanan yang dikeluarkan oleh bank syariah di era digital ini adalah meluncurkan aplikasi *mobile banking*. Dengan meningkatkan kualitas layanan seperti kemudahan, kenyamanan, manfaat, keamanan dan fitur aplikasi yang disediakan adalah salah satu cara agar nasabah tidak berpindah ke jasa lainnya. Pemakai sistem akan menggunakan sistem jika pertama merasa sistem tersebut mudah digunakan (Jogiyanto, 2007:112).

*Mobile banking* adalah salah satu fasilitas pelayanan dari perbankan untuk memudahkan nasabahnya melakukan transaksi seperti informasi saldo, transfer antar rekening dan pembayaran tagihan dengan menggunakan alat komunikasi seluler seperti *smartphone*. Layanan *mobile banking* merupakan pengembangan dari *SMS banking* dan *internet banking*. Salah satu keunggulan dari *mobile banking* adalah nasabah bisa melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang langsung ke kantor-kantor cabang bank. Layanan *e-banking* hadir melalui layanan pesan singkat (*SMS*), *internet browser*, dan aplikasi berbasis *mobile/mobile application*. Apabila layanan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan memuaskan (Kotler, 1997:56).

Pada awalnya, *mobile banking* hanya tersedia untuk nasabah tertentu (pebisnis). Namun, akhir-akhir ini banyak nasabah yang beralih ke layanan *mobile banking*. Karena

kenyamanan fasilitas yang membuat nasabah tidak perlu datang langsung ke bank untuk bertransaksi dan banyaknya minat pada *mobile banking*, maka nasabah beralih ke *mobile banking*. Dengan *mobile banking* nasabah memiliki keuntungan komparatif. *Mobile banking* disediakan oleh bank untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi tanpa harus bertatap muka langsung dengan bank yang bersangkutan.

Menurut Supriyono (2011:65), dengan adanya *mobile banking* ini jasa pelayanan bank kepada nasabah bisa ditingkatkan. Keuntungan bagi nasabah menggunakan layanan *mobile banking* adalah bisa bertransaksi 24 jam kapanpun dan dimanapun cukup menggunakan menu layanan yang ada pada *mobile banking* dengan menyambungkan ponsel atau *smartphone* ke jaringan internet tanpa perlu datang ke ATM (*Automated Teller Machine*) atau ke kantor cabang terdekat yang pada umumnya harus mengantri untuk bertransaksi, hal ini dapat memudahkan nasabah dan lebih menghemat waktu.

Salah satu kekurangan dari *mobile banking* adalah keamanan dari *mobile banking* itu sendiri yang mana pengguna *mobile banking* harus hati-hati saat mengatur *password* atau pin yang digunakan untuk mengakses ketika akan bertransaksi, maka dari itu *password* atau pin harus terjamin aman dan dirahasiakan agar terhindar dari tingkat kejahatan. Keamanan menjadi alasan kepercayaan nasabah menggunakan fasilitas *mobile banking*. Karena keamanan bersifat penting bagi sistem informasi dan teknologi terutama di dunia perbankan.

Keamanan adalah salah satu masalah bagi nasabah untuk melakukan transaksi menggunakan *mobile banking*. Karena data perusahaan dan nasabah bersifat sangat penting dan fatal jadi, untuk penyedia layanan *mobile banking* harus bisa menjaga keamanan data nasabah. Keamanan menjadi alasan kepercayaan nasabah menggunakan

fasilitas *mobile banking*. Karena keamanan bersifat penting bagi sistem informasi dan teknologi terutama di dunia perbankan.

Menurut Sartika (2012), kenyamanan dalam melakukan transaksi layanan *mobile banking* adalah faktor yang sangat penting untuk dipertimbangkan oleh nasabah dalam menggunakan layanan tersebut. Layanan kenyamanan yang dapat dirasakan yaitu dalam hal kenyamanan fleksibilitas bertransaksi seperti membayar tagihan, cek saldo, transfer dana, mengajukan pinjaman tanah atau kendaraan, serta pelayanan lengkap lainnya tidak peduli kapan dan dimana selagi terhubung dengan koneksi internet nasabah tidak perlu bertransaksi secara interpersonal yang harus keluar mencari ATM (*Automated Teller Machine*) atau datang langsung ke kantor cabang bank terdekat untuk mengantri bertransaksi.

Menurut Kotler (2009:410), kualitas pelayanan yang tinggi akan memperkuat *image* perusahaan mempertahankan pelanggan, menarik pelanggan potensial baru melalui kepuasan konsumen dan loyalitas. Dalam industri perbankan, pelanggan telah menempatkan kriteria kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan *mobile banking* yang disediakan oleh bank. Sebagai contoh: cepat dan efisien, kerahasiaan bank, kecepatan transaksi, akurasi tagihan, ketepatan waktu penagihan, kejelasan penagihan, biaya akses yang kompetitif, dan kualitas layanan merupakan faktor kunci yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan (Setiawan, 2016).

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan penggabungan atau hasil merger dari 3 bank syariah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT Bank BRI Syariah Tbk (BRIS), PT Bank Syariah Mandiri (BSM) dan PT Bank BNI syariah (BNIS). Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu bank yang meluncurkan aplikasi *mobile*

*banking* yang disebut *BSI Mobile*. Secara umum *BSI Mobile* diartikan sebagai saluran distribusi bank bagi nasabah untuk bisa mengakses rekening yang dimiliki nasabah dimana saja dan kapan saja dengan menggunakan teknologi seperti ponsel atau GPRS (*General Package Radio Service*). Seperti *mobile banking* bank lainnya, *mobile banking* BSI juga menawarkan berbagai fitur yang memudahkan nasabah melakukan pengecekan info rekening, hingga melakukan pembayaran penting lainnya (Febrianti, 2021).

Permasalahan atau resiko yang sering dialami oleh nasabah pengguna *mobile banking* adalah kurangnya pemahaman ketika menggunakan *mobile banking*. Mulai dari kesulitan *login* ke aplikasi *mobile banking*, koneksi internet hingga kesalahan memasukkan kode pin dan aplikasi yang sering eror. *Mobile banking* juga perlu adanya pengamanan yang baik agar nasabah merasa aman dan tidak mudah dibobol oleh para *cyber* yang merugikan nasabah. Banyaknya tindakan kejahatan pembajakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab secara online pada akun nasabah membuat ketidaknyamanan bagi nasabah menggunakan fasilitas layanan *mobile banking*. Variabel manfaat, keamanan, dan ketersediaan fitur berpengaruh positif terhadap penggunaan layanan *internet banking* sedangkan variabel kemudahan dan kenyamanan tidak berpengaruh positif terhadap pengguna layanan *internet banking* (Intan, 2017).

Penelitian yang dilakukan oleh Esther et al (2020), menjelaskan bahwa aspek keamanan dalam sebuah layanan *mobile banking* merupakan masalah umum bagi lembaga keuangan karena keamanan yang lemah dapat menyebabkan potensi kerugian yang tinggi. Sedangkan keamanan yang tinggi dapat membuat nasabah merasa puas dengan pelayanan *mobile banking*.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Fianto, dkk (2021), dimana penelitiannya menggunakan variabel bebas yaitu kenyamanan, keamanan, kemudahan penggunaan, desain dan sistem aplikasi. Sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah. Hasil dari penelitian ini adalah variabel kenyamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan, variabel keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan, variabel kemudahan penggunaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan, variabel desain berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan variabel sistem aplikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan.

Penelitian ini berbeda secara signifikan dibanding penelitian terdahulu. Dalam penelitian terdahulu belum memasukkan variabel fitur aplikasi ke dalam ruang lingkup *mobile banking* dan memisahkan komponen kualitas layanan dan fitur aplikasi. Sedangkan fitur aplikasi pada penelitian ini lebih ditekankan sebagai atribut produk dan juga keberagaman yang ada dalam aplikasi BSI *Mobile*. Penelitian ini penting untuk dilakukan untuk mengukur produk digital Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lawang dan dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang produk digital Bank Syariah Indonesia (BSI) yaitu BSI *Mobile*. Dalam menghadapi era digitalisasi Bank Syariah Indonesia menggunakan strategi meningkatkan stabilitas sistem *mobile*, menambah dan memperbaharui fitur-fitur dan fokus pada peningkatan pengalaman pengguna atau *user experience* yang menitikberatkan pengalaman menggunakan produk digital (Saleh, 2021).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengembangkan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Keamanan, Kenyamanan,**

## **Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking”**

### **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan rumusan masalah yang akan dibahas adalah:

1. Bagaimana pengaruh keamanan, kenyamanan, kualitas layanan dan fitur aplikasi terhadap kepuasan nasabah bank syariah pengguna *mobile banking*?
2. Bagaimana pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah pengguna *mobile banking*?
3. Bagaimana pengaruh kenyamanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah pengguna *mobile banking*?
4. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah pengguna *mobile banking*?
5. Bagaimana pengaruh fitur aplikasi terhadap kepuasan nasabah bank syariah pengguna *mobile banking*?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh keamanan, kenyamanan, kualitas layanan dan fitur aplikasi terhadap kepuasan nasabah bank syariah pengguna *mobile banking*

2. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah pengguna *mobile banking*
3. Untuk mengetahui pengaruh kenyamanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah pengguna *mobile banking*
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah pengguna *mobile banking*
5. Untuk mengetahui pengaruh fitur aplikasi terhadap kepuasan nasabah bank syariah pengguna *mobile banking*

### 1.3.2 Manfaat penelitian

#### 1. Manfaat Teoritis

##### a. Penelitian Selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dan bahan pertimbangan mengenai pengaruh keamanan, kenyamanan, kualitas layanan dan fitur aplikasi terhadap kepuasan nasabah bank syariah pengguna *mobile banking*. Penelitian selanjutnya juga bisa menyempurnakan atau mengembangkannya untuk penelitian lain

##### b. Bidang Ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah teori dalam bidang ilmu perbankan syariah, dan dapat menambah literatur kepustakaan dan menjadi pemecah masalah bagi nasabah agar mengetahui keamanan, kenyamanan, kualitas layanan dan fitur aplikasi terhadap kepuasan nasabah bank syariah pengguna *mobile banking*.

#### 2. Manfaat praktis

a. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan serta dapat menjadi tolak ukur perusahaan dalam meningkatkan faktor-faktor kepuasan nasabah dan mempertahankan keunggulan layanan *mobile banking*. Penelitian ini juga dapat dijadikan masukan bagi perusahaan untuk menyelesaikan permasalahan yang mungkin berhubungan dengan variabel keamanan, kenyamanan, kualitas layanan, fitur aplikasi terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking*.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat dijadikan acuan masyarakat tentang aplikasi *mobile banking* dan diharapkan memiliki dampak positif mengenai keamanan, kenyamanan, kualitas layanan dan fitur aplikasi terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking*.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian yang berjudul “Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna *Mobile Banking*”. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dan menggunakan *SPSS 24* sebagai alat uji hipotesis dan alat uji data dan berdasarkan data yang berjumlah 98 responden. Berdasarkan hasil uji hipotesis dan merujuk pada konsep penelitian ini, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil uji pertama menyatakan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dalam artian bahwa semakin tinggi tingkat keamanan pada *mobile banking* maka akan semakin meningkat kepuasan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile*.
2. Hasil uji kedua menyatakan bahwa kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan adanya kenyamanan maka semakin banyak nasabah yang merasa puas dengan kenyamanan saat menggunakan aplikasi *BSI Mobile*.
3. Hasil uji ketiga menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan kata lain semakin baik kualitas layanan yang diberikan *BSI Mobile* terhadap nasabah maka nasabah akan merasa puas dengan kualitas layanan *BSI Mobile*.
4. Hasil uji ke empat menyatakan bahwa fitur aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan kata lain semakin

banyak nasabah yang merasa nyaman dengan fitur-fitur yang disediakan di aplikasi BSI *Mobile* seperti kemudahan nasabah dalam mengakses semua fitur aplikasi BSI *Mobile*, keberagaman layanan fitur aplikasi BSI *Mobile* serta kelengkapan fitur aplikasi maka dapat meningkatkan terhadap kepuasan nasabah.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

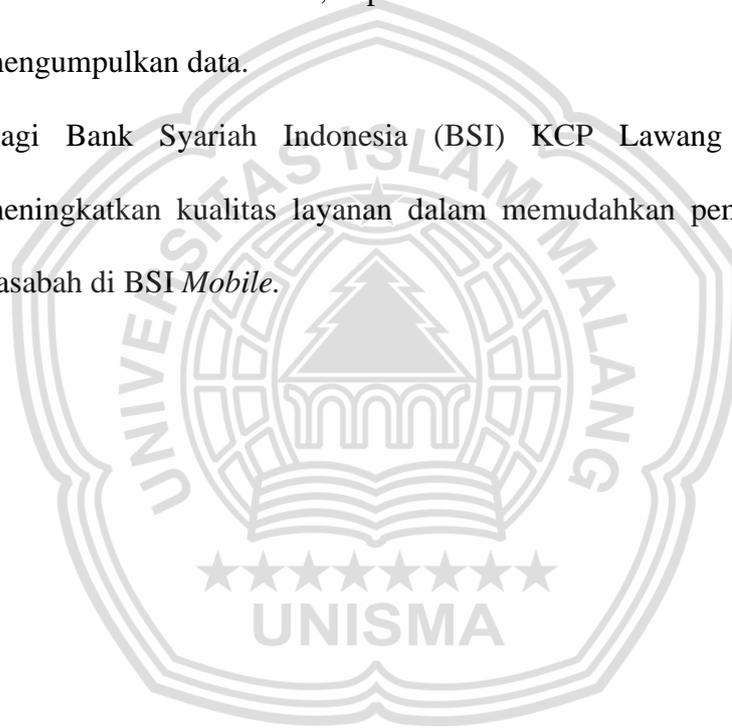
Pada penelitian ini juga terdapat batasan-batasan yang menjadi lingkup penelitian maupun kesalahan-kesalahan yang mungkin timbul sebagai berikut:

1. Objek penelitian hanya terbatas pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lawang.
2. Variabel hanya terbatas pada keamanan, kenyamanan, kualitas layanan dan fitur aplikasi. Penelitian selanjutnya bisa menambah variabel lain sehingga bisa memperluas hasil penelitian.
3. Data pada penelitian ini disampaikan secara *gform* sehingga mempengaruhi proses input data dan validitas hasil baik dari *human error* atau *system error*.
4. Hasil pada penelitian ini ditemukan bahwa pada variabel kualitas layanan dalam indikator kemudahan pembuatan akun BSI *Mobile* masih banyak nasabah yang kurang setuju.

## 5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan penelitian diatas, maka penulis akan memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya memperluas objek penelitian ke wilayah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia.
2. Menggunakan variabel lain seperti kemudahan penggunaan, manfaat dan citra (Evani, 2017).
3. Untuk penelitian selanjutnya, bisa menggunakan teknik pengumpulan data lain selain kuesioner, seperti wawancara atau metode lain dalam mengumpulkan data.
4. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lawang untuk terus meningkatkan kualitas layanan dalam memudahkan pembuatan akun nasabah di *BSI Mobile*.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahim, Ahim, Aji Erlangga dan Rizal Yaya. (2009). *Akuntansi Perbankan Syariah: Teori dan Praktik Kontemporer*. Jakarta: Salemba Empat.
- Adiwarman A. Karim. (2007). *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Afiyanti, Y., & Rahmawati, I. N. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Riset Keperawatan*. PT Raja Grafindo Persada Jakarta.
- Ali, Hasan, (2010). *Word of Mouth Marketing*. Jakarta: Medpress.
- Arif dan M. Nur Rianto. (2010). *Dasar – Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: ALFABETA.
- Baiq Hilwiyatul ahla, (2022) “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok,” Skripsi, Jakarta: IAIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Berliner & Gage. (1984). *Educational Psychology Third Edition*. USA, Houghton Mifflin Company.
- Dede Dzurotun Nisa, T. S. (2013). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Layanan Internet Banking Mandiri*. Jurnal Manajemen.
- Elsandro Yoga P. (2021) “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman” Skripsi, Ekonomi Islam Jurusan Studi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Esther, D., Kwame, OK, & Kofi, AB (2020). *Perilaku keamanan layanan keuangan seluler pengguna*. Di *Keamanan Informasi & Komputer*, <https://doi.org/10.1108/ICS-02 2020-0021>.
- Evani Khoirunnisa, (2017) “Pengaruh Penggunaan E-Banking, Kepercayaan (Trust), Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bni Syariah Kantor Cabang Surakarta” Skripsi, IAIN Salatiga.
- Fandy Tjiptono (2009), *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, cetakan ketujuh, Penerbit: Andi Offset, Yogyakarta
- Fandy Tjiptono. (2015). *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.
- Febrianti D. et al, (2021). *Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia)*. Jurnal akuntansi. Vol.5 No.2

- Fianto, B. A. (2021). *Mobile banking services quality and its impact on customer satisfaction of Indonesian Islamic banks*. *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, 7(1), 59–76. <https://doi.org/10.20885/jeki.vol7.iss1.art5>.
- Freddy Rangkuti. (2006). *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Friska Mastarida, dkk, (2019). *Servive Management*, Jakarta: Yayasan Kita Menulis. Hal. 59
- Garry Martin dan Joseph Pear (2015). *Modifikasi Perilaku Makna dan Penerapannya*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, edisi ke-10, hlm.3
- Ghozali, I. (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Program AMOS 24*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations*. Nueva York: Wiley.
- Intan Fitriani. (2017). *Analisis pengaruh manfaat produk, kemudahan, kenyamanan, keamanan dan ketersediaan fitur terhadap loyalitas pengguna internet banking (studi pada nasabah bank syariah mandiri kcp amabrukmo)*. Yogyakarta (ID): Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Skripsi.
- Irawan, Handi. (2003). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Isti Fahma Nur A. (2020) “*Pengaruh Fitur Layanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Uin Walisongo Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia*” Skripsi, Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo, Semarang.
- Jogiyanto, (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Jonathan, Sarwono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kasmir, (2014). *Analisis Laporan Keuangan*, cetakan ke-7. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kotler, K. (2009). *Manajemen Pemasaran 1*. Edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management 15/e*. In *Prentice Hall*. <https://doi.org/10.1080/08911760903022556>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *Manajemen pemasaran (13th ed.)*. Jakarta: Erlangga

- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Principles of Marketing), Edisi 14. Boston: Pearson Education.
- Kotler, Philip.(1997), *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia jilid satu. Jakarta: Prentice Hall.
- Larasati Dewi H dkk, (2020) “*Analisis Minat Menggunakan Bri Mobile (Survei Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kota Sukabumi)*” Fakultas Ilmu Administrasi dan Humaniora Universitas Muhammadiyah, E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. Hal. 525-538.
- Luthans, Fred. (2005). *Organizational Behaviour 10<sup>th</sup> edition*. New York: Mc Graw Hill International Editions.
- Muhammad, (2004).*Teknik Penghitungan Bagi Hasil dan Profit Margin Pada Bank Syariah*. Yogyakarta: UII Press.
- Mulyana, Deddy. (2014). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Cetakan ke 18. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Notoatmodjo, S. (2003). *Pendidikan dan perilaku kesehatan*, Jakarta: PT RinekaCipta.
- Nurastuti, Wiji, (2011), *Teknologi Perbankan*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- OJK. (2015). *Bijak Ber-EBanking*. Otoritas Jasa Keuangan. toritas Jasa Keuangan, ‘Bijak BerEbangking’, *Bijak Ber-Ebanking*, 2015, 6 <https://www.ojk.go.id/files/box/bukubijakber-ebanking.pdf>.
- Perwataatmadja, Karnaen A. dan M. Syafi’i Antonio. (1992). *Apa dan Bagaimana Bank Syari’ah*, Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf.
- Poon, W. C. (2008). *Users’ adoption of e-banking services*. Journal of Business & Industrial Marketing. Vol.23, No.1, hal.59–69. The Malaysian perspective.
- Purnaditya R. R., Rohman A. (2015). “*Pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak*”. Jurnal Diponegoro, Vol.4.
- Raharjo, Budi. (2015). *Belajar Otodidak Framework Code Igniter*. Bandung. Informatika.
- Roslina, (2010), *Citra Merek, Dimensi, Proses Serta Pengukurannya*. Jurnal Bisnis Manajemen, Vol.6 No.3, Mei 2010:333-346.
- Saleh, T. (2021). *Tren Digital, Bos Bank Syariah Indonesia Beberapa Strateginya*. <https://www.cnbcindonesia.com/syariah/20210806181152-29266794/trendigital-bos-bank-syariah-indonesia-beberkan-strateginya>.

- Sartika Sari Ayu Tjini dan Zaki Baridwan. (2012). *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Sistem Internet Banking*. Skripsi.
- Setiawan, Heri. (2016). “*Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking*”. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol.20, No.3 September hlm.518-528.
- Sihombing, dan Hauser, (2004). *Disertasi Hubungan Sikap dan Perilaku Memilih Satu Merek: Komparasi antara Theory of Planed Behavior dan Theory of Trying*. Universitas Gadjah mada yogyakarta.
- Singarimbun, M dan Efendi, (2000). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES.
- Soemitra, Andi. (2009), *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono (2011). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta
- Sugiyono, S. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabet.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: IKAPI
- Suhartini. (2017). *Aplikasi Alat BANTU Belajar Bahasa Inggris Sekolah Dasar Menggunakan Adobe Flash Cs.6 (Studi Kasus: Sdit Fathona Baturaja)*. *Jurnal Sistem Informasi Dan Komputererisasi Akuntansi (Jsk)*. Vol. 01. No. 01, Hal. 71-80, ISSN : 2579-4477.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supriyono, Maryanto, (2011). *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Susanto, A. et al., (2013). User acceptance of Internet banking in Indonesia: initial trust *Penggunaan Layanan Internet Banking*; Ellen Theresia Sihotang 36 formation. *Information Development*, 29(4), pp.309– 322. Available at: <http://idv.sagepub.com/cgi/doi/10.1177/0266666912467449>.
- Tampubolon, Nelson, Irwan Lubis, dan Agus E. Siregar. (2015). *Bijak Berbanking*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.

- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2012) *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang-Undang No. 21 Tahun (2008), Tentang Perbankan Syariah, Pasal 1 butir 23.
- Wasilah, Hikmatul. (2016). *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah cabang Mataram*. Skripsi.
- Wuri Yuliantari, (2008). *Perilaku Konsumtif Mahasiswa Pengguna Kartu ATM*, Skripsi Universitas Sebelas Maret (Semarang, 2008) hlm. 10-11.
- Yogi Yuliansyah, (2017) "Analisis Pengaruh Layanan Mobile banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta," Skripsi, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Yousafzai, S.Y., Pallister, J.G., dan Foxall, G.R. (2007). "A Proposed Model of E-Trust for Electronic Banking". *Journal of Marketing*. Pp.847-860.