



**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEAMANAN DAN KEMUDAHAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA *QUICK RESPONSE CODE*
*INDONESIAN STANDARD (QRIS) BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)***

(Studi Pada Masyarakat Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

ABD. HADY

NPM. 21901083003



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

2023

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi manfaat, keamanan dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat kota Malang. Penelitian ini termasuk *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling*, sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan penyebaran kuesioner secara langsung dan melalui *google form*. Hasil dalam penelitian ini secara parsial menunjukkan bahwa persepsi manfaat, keamanan dan kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Semua variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan Dan Kemudahan, Kepuasan Nasabah.



ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of perceived benefits, safety and convenience on customer satisfaction. The population in this research is the people of Malang city. This research includes explanatory research with a quantitative approach. The sample used was purposive sampling, the sample used was 100 respondents. The data collection technique uses questionnaires directly and through the Google form. The results in this study partially show that perceived benefits, safety and convenience affect customer satisfaction. All independent variables simultaneously influence customer satisfaction.

Keywords: *Effect of Perceived Benefits, Security and Convenience, Customer Satisfaction.*



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan fenomena digitalisasi yang ditandai dengan urgensi literasi digital atau teknologi informasi, maka berbagai sektor pelayanan jasa keuangan semakin ditantang untuk menghadapi perubahan tata cara dalam berbisnis yaitu dari model konvensional ke digital. Perkembangan internet dan digital telah mendorong transformasi dunia industri sekarang karena semakin banyak perusahaan yang menerapkan Fintech (*Financial Technology*). Era digital saat ini mengharuskan masyarakat untuk cerdas dalam memanfaatkan kemudahan dan keefektifan dalam bertransaksi. Saat ini, muncul beberapa aplikasi layanan pembayaran digital yang memungkinkan masyarakat untuk tetap melakukan transaksi finansial tanpa menggunakan uang tunai.

Transaksi tidak terlepas dalam kegiatan sehari-hari. Transaksi juga memerlukan alat bayar seperti uang dan apabila seseorang ingin bertransaksi, kedua belah pihak harus bertemu secara langsung. Tetapi saat ini berbeda dengan dahulu, saat ini banyak pelayanan yang disediakan oleh bank demi mempermudah nasabah menjalankan transaksi. Teknologi saat ini semakin canggih, keseluruhan jenis transaksi dapat dilakukan menggunakan media elektronik tanpa kedua belah pihak bertemu tatap muka secara langsung untuk melakukan transaksi.

Transaksi *mobile* saat ini ramai digunakan dalam dunia perbankan, hal ini terjadi karena mudah digunakan dan sangat sederhana, semakin lama tata caranya mulai meningkat. Nasabah mulai menekan kemudahan dan tidak mau

menggunakan tata cara yang membuang waktu sangat banyak. Hal ini menimbulkan banyaknya nasabah beralih kebiasaan dari Anjungan Tunai Mandiri (ATM), namun sekarang kepuasan tersebut cepat menghilang dikarenakan bertransaksi menggunakan ATM tidak jauh berbeda dengan datang langsung ke bank, bahkan nasabah harus tetap mengantri untuk menunggu gilirannya tiba. Dilain sisi tingginya tingkat kriminalitas yang melahirkan kebutuhan masyarakat dan akan keamanan dan kepraktisan dalam melakukan transaksi sehari-hari.

Hal ini menyebabkan dunia perbankan mulai memutar otak dan menggagas formula untuk mengembangkan dan membuka jaringan untuk pelayanan kepada nasabah berupa layanan *mobile banking*. Layanan *mobile banking* membuka kesempatan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui perangkat *handphone*.

Masyarakat Kota Malang merupakan salah satu industri perbankan yang tidak lepas dari fenomena perubahan yang timbul dari intensitas persaingan untuk mendapatkan hati nasabah mereka, terlihat dari upaya BSI mulai mengimplentasikan kode QR berstandar nasional atau *Quick Response Code Indonesian Standar (QRIS)*.

Produk *mobile banking* merupakan layanan tambahan kepada nasabah yang sudah memiliki rekening di bank. Layanan *mobile banking* bank syariah adalah pengembangan dari dua bentuk inovasi bank syariah sebelumnya yaitu *short message service (SMS) banking* dan *internet banking*. Layanan *mobile banking* digunakan dengan perangkat *smart phone* seperti Blackberry, Apple,

dan HP dengan sistem operasi berbasis android serta windows (Yusmad, 2018:79).

Mobile banking sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas bagi masyarakat khususnya diperkotaan yang memiliki aktivitas yang padat. Penyediaan layanan perbankan syariah berbasis internet memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi keuangan tanpa harus mendatangi kantor bank syariah. Jenis-jenis layanan perbankan syariah yang terdapat pada *mobile banking* relatif sama dengan internet banking seperti *transfer* dana antar rekening atau ke bank lain, informasi saldo dan mutasi rekening, pembayaran tagihan kartu kredit, angsuran, asuransi, rekening listrik, air, telepon, TV kabel, zakat, dan lain-lain, pembelian tiket transportasi, token listrik, pulsa HP, kuota data, dan lain-lain, dan layanan lainnya seperti informasi notifikasi rekening dan *kurs valuta asing*.

Mobile banking terdapat yang namanya kode QR, kode QR adalah pengembangan teknologi yang membantu perangkat dalam mentransfer sejumlah data agar kegiatan yang dilakukan bisa terlaksana dengan cepat efisien, dan simpel. Dengan adanya QRIS, maka sekarang seluruh transaksi pembayaran yang menggunakan kode QR hanya memerlukan satu kode QR saja, karena kode QR itu yang sudah terintegrasi dengan seluruh aplikasi yang menyediakan dan/atau menerima pembayaran dengan kode QR.

QRIS dirancang oleh Bank Indonesia yang bekerjasama dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) dengan menggunakan *standard internasional EMV*. Tujuannya agar pembayaran digital menjadi lebih mudah dan dapat diawasi oleh regulator satu pintu. Kehadiran QRIS memungkinkan

berbagai Penyediaan Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) berbasis QR dapat diakses hanya dalam 1 kode QR. Artinya, meskipun aplikasi pembayaran digital yang digunakan oleh konsumen berbeda-beda, namun pihak toko cukup menyediakan 1 kode QR saja. Tidak di pungkiri, sekarang terdapat berbagai jenis aplikasi pembayaran yang aktif digunakan masyarakat Indonesia. Bahkan, saat ini terdapat 38 *e-wallet* yang telah mendapat lisensi resmi di Indonesia. Ini menunjukkan *cashless society* (suatu masyarakat yang tidak lagi memanfaatkan uang tunai ketika melakukan transaksi keuangan) di Indonesia semakin luas dan kebutuhan akan satu standar kode QR nasional pun semakin besar.

Mulai 1 januari 2020, BI mewajibkan seluruh penyedia layanan pembayaran *non tunai* menggunakan QRIS. Tujuannya agar transaksi pembayaran lebih murah dan efisien, inklusi keuangan berjalan lebih cepat, UMKM lebih maju, dan pada akhirnya bisa mendorong pertumbuhan ekonomi secara maksimal. BI sendiri mengusung tema semangat “UNGGUL” dari adanya QRIS, yaitu: (1) *Universal*, yakni QRIS bersifat inklusif, digunakan untuk seluruh lapisan masyarakat dan bisa digunakan untuk transaksi pembayaran di domestic maupun luar negeri, (2) *Gampang*, yakni masyarakat bisa bertransaksi dengan mudah dan aman dalam genggam ponsel, (3) *Untung*, yakni transaksi dengan QRIS menguntungkan pembeli dan penjual, karena transaksi langsung efisien melalui satu kode QR yang bisa digunakan untuk semua aplikasi pembayaran pada ponsel, (4) *Langsung*, artinya transaksi QRIS langsung terjadi, karena prosesnya cepat dan terjadi seketika, sehingga mendukung kelancaran sistem pembayaran (BI.QRIS).

Tidak hanya BI saja yang mempunyai keunggulan dari adanya QRIS bank syariah Indonesia (BSI) juga mempunyai keunggulan dalam adanya QRIS, yaitu: (1) mudah dan aman, yakni QRIS memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabah pengguna BSI *mobile* dalam bertransaksi menggunakan BSI QR dengan cepat, mudah, dan aman, (2) sistematis, yakni bertransaksi menggunakan QRIS transaksi menjadi cepat, sistematis, dan otomatis, (3) ringkas, yakni membayar menggunakan QRIS tidak memerlukan uang kembalian (bankbsi.produk&layanan).

Dalam *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) ada juga fitur-fitur keunggulan selain QRIS dan fitur ini tidak ada di bank lainnya, yaitu: (1) sahabat finansial, lebih mudah atur keuanganmu mulai saat ini dengan berbagai fitur finansial BSI *mobile* seperti transaksi terjadwal, (2) sahabat spiritual, layanan islami seperti fitur lokasi masjid, waktu shalat, dana rah kiblat membuat ibadah lebih mudah, (3) sahabat social, berbagi dengan orang terdekat sekarang lebih mudah di BSI *mobile* melalui fitur berbagi ziswaf, dan masih banyak lagi fitur menarik lainnya (bankbsi.produk&layanan).

Pada saat ini yang kita alami semua teknologi maju begitu pesat dan hampir keseluruhan menggunakan digital, dengan adanya metode pembayaran digital (*Non* tunai) hal ini memudahkan orang bertransaksi tanpa bersentuhan dengan orang ataupun alat pembayaran di *merchant*. Pembayaran menggunakan metode kode QR merupakan cara pembayaran digital tanpa kontak fisik antara penjual dan pembeli. Tidak hanya itu, dengan adanya QRIS mempermudah dalam melakukan berbagai macam transaksi pembayaran. Penelitian ini menitik beratkan pada pengaruh penerapan QRIS ditinjau dari

prespektif nasabah masyarakat Kota Malang sebagai pengguna *mobile banking* dalam kepuasan melakukan transaksi.

Persepsi manfaat merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan dapat menambah produktifitas dan efektifitas kerja orang tersebut (Koeswoyo, 2006). *Perceived usefulness* merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan (Budiartha, 2016). Disimpulkan bahwa apabila seorang konsumen atau nasabah percaya dalam penggunaan suatu teknologi atau sebuah produk seperti QRIS dan teknologi atau QRIS tersebut memiliki manfaat dan dapat meningkatkan kinerjanya, maka konsumen atau nasabah akan memutuskan menggunakan produk tersebut dan merasa puas dengan manfaat yang didapat. Davis (1989) mengemukakan *perceived usefulness* sebagai kepercayaan yang dimiliki seseorang dalam menggunakan teknologi dapat bermanfaat untuk meningkatkan suatu kinerja. Persepsi kegunaan menurut Davis (1989) dapat diukur melalui *work more quickly, useful, increase productivity, enhance effectiveness, and improve job performance*.

Menurut Prilano (2020) Keamanan adalah dimana konsumen merasa aman dalam melakukan transaksi *online*. Menurut Arasu (2011), indikator keamanan meliputi: Jaminan keamanan adalah menjamin keadaan bebas dari bahaya. Istilah ini bisa digunakan dengan hubungan kepada kejahatan, segala bentuk kecelakaan, dan lain-lain. Kerahasiaan data adalah praktik pertukaran informasi antara sekelompok orang, bisa hanya sebanyak satu orang, dan menyembunyikannya terhadap orang lain yang bukan anggota kelompok tersebut.

Tak hanya keamanan kemudahannya menjadi pertimbangan nasabah untuk merasakan kepuasan. Kemudahan dapat disebut sebagai acuan sejauhmana pelanggan mengakui bahwa QRIS mudah di mengerti dan digunakan. Selain itu menurut Tanjung (2020) semakin mudahnya penggunaan layanan perbankan elektronik ditambah dengan makin bagus kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank, maka makin tinggi tingkat kepuasan *customer* terhadap bank yang bersangkutan. Akan ada rasa kepercayaan yang besar serta kesetiaan yang melekat pada nasabah tersebut. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kemudahan adalah suatu kepercayaan menuju kepuasan konsumen atau nasabah.

Menurut Tanjung (2020) dalam jurnalnya Kepuasan pelanggan ialah wacana bisnis dan manajemen, pelanggan ialah konsentrasi prioritas pembahasan terkait kualitas jasa. Oleh karenanya *customer* memegang peran penting dalam mengukur kepuasan produk & pelayanan sektor. Menurut Kotler, kepuasan *customer* yaitu rasa senang, kecewa yang timbul setelah membandingkan hasil produk yang muncul setelah membandingkan kinerja.

Apabila kinerja di bawah harapan, *customer* tidak puas. Sedangkan jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan merasa senang atau puas. Karenanya kepuasan nasabah ialah tolak ukur kesuksesan bank pada proses pelayanannya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, peneliti dapat mengambil sebuah permasalahan yang menarik untuk diangkat sebagai penelitian yaitu dengan judul yang diambil dalam penelitian ini adalah: **“Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan dan Kemudahan terhadap**

Kepuasan Nasabah Pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Bank Syariah Indonesia (BSI)” (Studi Masyarakat Kota Malang).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu

1. Apakah Persepsi manfaat, keamanan dan kemudahan simultan mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna QRIS Bank Syariah Indonesia pada masyarakat kota Malang?
2. Apakah Persepsi manfaat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna QRIS Bank Syariah Indonesia pada masyarakat kota Malang?
3. Apakah keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna QRIS Bank Syariah Indonesia pada masyarakat kota Malang?
4. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna QRIS Bank Syariah Indonesia pada masyarakat kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini, yaitu

1. Menganalisis pengaruh Persepsi manfaat, keamanan dan kemudahan secara simultan mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna QRIS Bank Syariah Indonesia pada masyarakat kota Malang
2. Menganalisis pengaruh Persepsi manfaat terhadap kepuasan nasabah pengguna QRIS Bank Syariah Indonesia pada masyarakat kota Malang
3. Menganalisis keamanan terhadap kepuasan nasabah pengguna QRIS Bank Syariah Indonesia pada masyarakat kota Malang

4. Menganalisis kemudahan terhadap kepuasan nasabah pengguna QRIS Bank Syariah Indonesia pada masyarakat kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dan bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis, manfaat tersebut diuraikan sebagai berikut:

1. Secara umum hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau evaluasi serta rekomendasi dalam pengambilan keputusan dan kebijakan oleh perusahaan yang berkaitan dengan Persepsi Manfaat, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard* Bank Syariah Indonesia, khususnya dalam peningkatan kinerja perusahaan
2. Sebagai pandangan atau gambaran bagi nasabah bank syariah Indonesia di kota Malang khususnya, terhadap kepuasan pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard* dalam Perspektif Manfaat, Keamanan dan Kemudahan
3. Sebagai peningkatan dan pengimplementasian ilmu pengetahuan serta sebagai acuan untuk diri sendiri maupun penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan *Quick Response Code Indonesian Standard*.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

1.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, hasil analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya terhadap kepuasan nasabah pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* Bank Syariah Indonesia (BSI) pada masyarakat kota Malang. Mengenai persepsi manfaat, keamanan dan kemudahan maka dapat ditarik kesimpulan dari keseluruhan hasil analisis sebagai berikut:

1. Persepsi manfaat, keamanan dan kemudahan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pada nasabah pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* Bank Syariah Indonesia (BSI) di kota Malang.
2. Persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada nasabah pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* Bank Syariah Indonesia (BSI) di kota Malang.
3. Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada nasabah pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* Bank Syariah Indonesia (BSI) di kota Malang.
4. Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada nasabah pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* Bank Syariah Indonesia (BSI) di kota Malang.

1.2 Keterbatasan Masalah

Adanya keterbatasan-keterbatasan dalam pengerjaan penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini hanya menggunakan variabel persepsi manfaat, keamanan dan kemudahan sebagai variabel bebas dan kepuasan sebagai variabel terikat.
2. Jumlah responden yang sedikit, tentunya masih kurang menggambarkan keadaan sesungguhnya.

1.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, berikut ini beberapa saran, diantaranya:

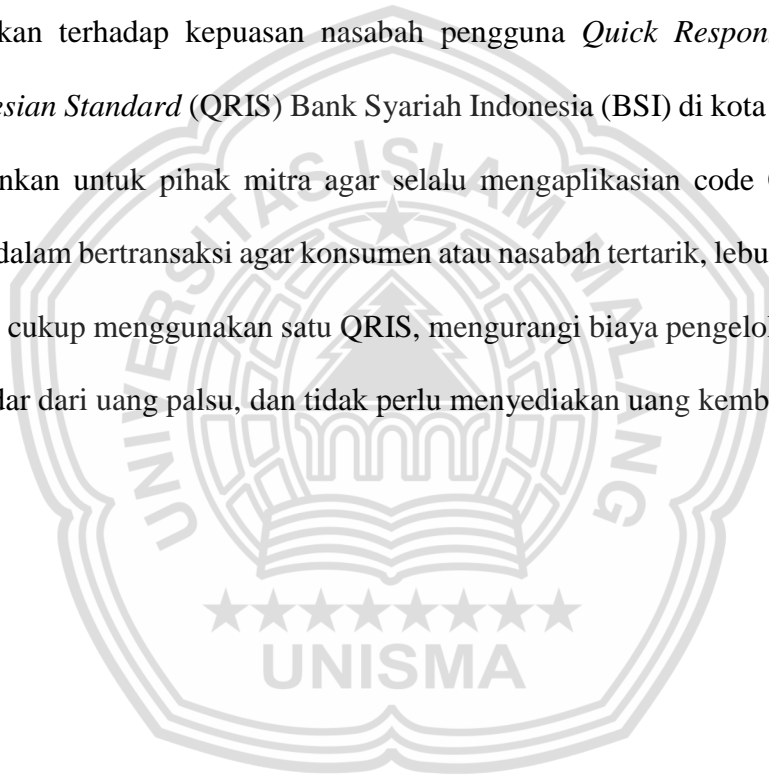
1. Bagi Peneliti:
 - a) Bagi peneliti selanjutnya diharapkan menambah variabel dalam penelitian sehingga lebih banyak wawasan baru yang diterima
 - b) Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah responden yang lebih besar dari penelitian ini agar menghasilkan data yang akurat dan lebih sempurna.
 - c) Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah pertanyaan dan memastikan agar pertanyaan yang disebarkan tidak ambigu atau samar untuk mendapatkan jawaban responden.
2. Bagi Perusahaan dan Mitra
 - a) Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan, menunjukkan bahwa persepsi manfaat, keamanan dan kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Bank Syariah Indonesia (BSI) di kota Malang.

Peneliti memberikan saran kepada pihak Bank Syariah Indonesia untuk tetap mempertahankan persepsi manfaat, keamanan dan kemudahan untuk bisa mengoptimalkan kepuasan nasabah pengguna QRIS dan memberikan manfaat yang lebih banyak untuk kepuasan nasabah.

b) Bagi Mitra

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan, menunjukkan bahwa persepsi manfaat, keamanan dan kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Bank Syariah Indonesia (BSI) di kota Malang. Disarankan untuk pihak mitra agar selalu mengaplikasikan code QR atau QRIS dalam bertransaksi agar konsumen atau nasabah tertarik, lebih praktis karena cukup menggunakan satu QRIS, mengurangi biaya pengelolaan kas, terhindar dari uang palsu, dan tidak perlu menyediakan uang kembalian.



DAFTAR PUSTAKA

- Amilia, S. (2020). Pengaruh Akses/Keterjangkauan dan Keamanan/Kenyamanan terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Hutan Mangrove Kota Langsa. *Jurnal Samudra Ekonomika*, 4(1), 31–40.
- Asrizal Efendy Nasution, & Nasution, S. M. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Faktor Emosional Biaya Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek Di Medan. *Proceeding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 2(1), 2021, Hal 142- 155, 2(: Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, Biaya dan Kemudahan, keinginan konsumen), 14 pages. file:///C:/Users/Asus/Downloads/jurnal tm metopen/5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Faktor Emosional Biaya 2021.pdf
- Ava Dianta, I., Zusrony, E., & Tinggi Elektronika dan Komputer, S. (2019). Analisis Pengaruh Sistem Keamanan Informasi Perbankan pada Nasabah Pengguna *Internet Banking Analysis of Influence of Banking Information Security System to Internet Banking User Customer. Intensif*, 3(1), 2549–6824.
- Bank Indonesia. (n.d.). *QR Code Indonesian Standard (QRIS)*. Kanal Dan Layanan. <https://www.bi.go.id/QRIS/default.aspx>
- Br, G. D., & Andre, N. (2019). Analisis Pengaruh Citra Merek, Promosi, Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Sakuku Bca. *Media Informatika*, 18(1), 42–61.
- Budiman, F. (2020). Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Boyolali. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 2(5), 142–166.
- Chusnah, & Indriana, K. T. (2020). Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi DANA). 3(1), 1–9.
- Fauzi, F., & Putra, P. (2020). Analisis Jalur Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening di Bank BNI Syariah. *Maslahah (Jurnal Hukum Islam Dan Perbankan Syariah)*, 11(1), 33–41. <https://doi.org/10.33558/maslahah.v11i1.2758>
- Firdaus. (2009). Analisis Kepuasan Nasabah Melalui Kepercayaan Nasabah, Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk (Studi Kasus Pada Kospin Jasa Cabang Weleri) Firdaus. 2004, 1–15.
- Kamarudin, J., & Novianti, M. (2022). Pengaruh Faktor Kemudahan , Keamanan , dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju) *The Influence*

Of Convenience , Security And Risk Factors On Customer Satisfaction In Using Mobile. 1(2), 11–18.

- Lalu Agustino. (2021). Pengaruh Promosi, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Penggunaan *E-Wallet* Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengguna *E-Wallet* Di Kota Banjarmasin. *Kindai*, 17(3), 401–422. <https://doi.org/10.35972/kindai.v17i3.631>
- Meileny, F. dan T. I. W. (2020). Fitur Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Linkaja Di Indonesia. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 4(2), 1–9.
- Nainggolan, E. G. M., Silalahi, B. T. F., & Sinaga, E. M. (2022). Analisis Kepuasan Gen Z Dalam Menggunakan QRIS Di Kota Pematangsiantar. *Manajemen : Jurnal Ekonomi*, 4(1), 24–32. <https://doi.org/10.36985/manajemen.v4i1.351>
- Nawangasari, S., & Putri, N. D. (2020). Pengaruh *E-Service Quality* Dan *E-Trust* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni *Mobile Banking* Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 22(1), 55–63. <https://doi.org/10.33557/jurnalmatrik.v22i1.839>
- Pranoto, M. O., & Setianegara, R. G. (2020). Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran). *Keunis*, 8(1), 1. <https://doi.org/10.32497/keunis.v8i1.2117>
- Prilano, K., Sudarso, A., & Fajrillah. (2020). Pengaruh Harga , Keamanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Toko *Online* Lazada. *Jbe*, 1(1), 1–10.
- Purba, M., Samsir, & Arifin, K. (2020). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan kepercayaan terhadap kepuasan dan niat menggunakan kembali aplikasi ovo pada mahasiswa pascasarjana universitas riau. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, XII(1), 151–170. <https://jtmb.ejournal.unri.ac.id/index.php/JTMB/article/download/7857/6788>
- Rachmawati, I. K., Handoko, Y., Nuryanti, F., Wulan, M., & Hidayatullah, S. (2019). Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian *Online*. *Seminar Nasional Sistem Informasi 2019*, 3(September), 1617–1625.
- Rangkuti, F. (2013). *Costumer Service Satisfaction & Call Center* Berdasarkan Iso 9001. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,. <https://books.google.co.id/books?id=BqBLDwAAQBAJ&printsec=copyright&hl=id#v=onepage&q&f=false>

- Romdhoni, A. H. (2022). Analisis Faktor Kepercayaan , Manfaat Dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan *E-Money* Dalam Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat di Boyolali). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(02), 2195–2201. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie%0A>
- Sari, N. E., & Oswari, T. (2020). Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Pada Toko *Online* Tokopedia. *Creative Research Management Journal*, 3(2), 34. <https://doi.org/10.32663/crmj.v3i2.1550>
- Sibuea, S. J., Oktavianthy, D., & Rangkuti, A. E. (2021). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Ovo. Konferensi Nasional Sosial Dan *Engineering* Politeknik Negeri Medan, 635–645.
- Silalahi, P. R., Tambunan, K., & Batubara, T. R. (2022). Dampak Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Alat Transaksi. *Ulil Albab: Jurnal ...*, 1(2), 125.
- Slamet Jurusan Manajemen, A., & Ekonomi, F. (2017). *Management Analysis Journal* Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Di Rocket *Chicken* Purbalingga. *Management Analysis Journal*, 6(3). <http://maj.unnes.ac.id>
- Sugiyono. (2010). Metode penelitian Pendidikan. Alfabeta.
- Tanjung, B. J., & Nugraha, I. C. (2022). Pengaruh Kemudahan Perbankan Elektronik terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(1).
- Yudiana, F. E., & Setyono, J. (2016). *Analisis Corporate Social Responsibility, Loyalitas Nasabah, Corporate Image Dan Kepuasan Nasabah Pada Perbankan Syariah*. *Inferensi*, 10(1), 93. <https://doi.org/10.18326/infs13.v10i1.93-114>
- Yusmad, H. M. A. (2018). Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik - Muammar Arafat Yusmad - Google Buku. In CV Budi Utama. https://books.google.co.id/books?id=4oBJDwAAQBAJ&pg=PA38&dq=pengertian+mobile+banking&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwj2t5bj1tTuAhUowzgGHYgmAOIQ6AEwAnoECAIQAg#v=onepage&q=pengertian_mobile_banking&f=false