



**PENGARUH KUALITAS *INTERNET BANKING*, *MOBILE BANKING* DAN
AUTOMATIC TELLER MACHINE (ATM) TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK BRI
(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia KCP Tumpang)**

SKRIPSI
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

Misbakhus Sudur
NPM. 21801081550



UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MALANG
JUNI 2023

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Internet Banking*, *Mobile Banking* dan fasilitas ATM terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI KCP Tumpang. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan layanan *Internet Banking*, *Mobile Banking* dan fasilitas ATM pada Bank BRI KCP Tumpang. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *simple random sampling*. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner. Metode analisis data menggunakan metode kuantitatif yaitu analisis regresi linier berganda dengan tingkat signifikan 0,05. Hasil uji F menunjukkan bahwa *Internet Banking*, *Mobile Banking* dan ATM secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI KCP Tumpang. Berdasarkan pada pengujian koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa nilai *adjust R Square* sebesar 0,635 berarti 63,5% faktor-faktor Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh *Internet Banking*, *Mobile Banking* dan fasilitas ATM. Sedangkan sisanya sebesar 36,5% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : *internet banking*, *mobile banking*, fasilitas ATM dan kepuasan nasabah.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of Internet Banking, Mobile Banking and ATM facilities on Customer Satisfaction at Bank BRI KCP Tumpang. This research is a type of quantitative research. The population in this study are customers who use Internet Banking, Mobile Banking and ATM facilities at Bank BRI KCP Tumpang. The sampling method in this study used a simple random sampling method. The data collection method in this study was a questionnaire. Methods of data analysis using quantitative methods, namely multiple linear regression analysis with a significant level of 0.05. The results of the F test show that Internet Banking, Mobile Banking and ATM simultaneously have a positive and significant effect on Customer Satisfaction at Bank BRI KCP Tumpang. Based on the test of the coefficient of determination (R^2) it shows that the adjusted R Square value is 0.635 meaning that 63.5% of the Customer Satisfaction factors can be explained by Internet Banking, Mobile Banking and ATM facilities. While the remaining 36.5% is explained by other factors not examined in this study.

Keywords: *internet banking, mobile banking, ATM facilities and customer satisfaction.*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak deregulasi, perkembangan perbankan di Indonesia membuat persaingan semakin ketat. Hal ini tentunya memerlukan proses pendewasaan perbankan Indonesia menuju profesionalisme, yang dilakukan melalui pembentukan lingkungan persaingan yang sehat antar perbankan Indonesia, baik bank pemerintah, bank umum nasional, maupun bank asing (Widiastuti, 2010).

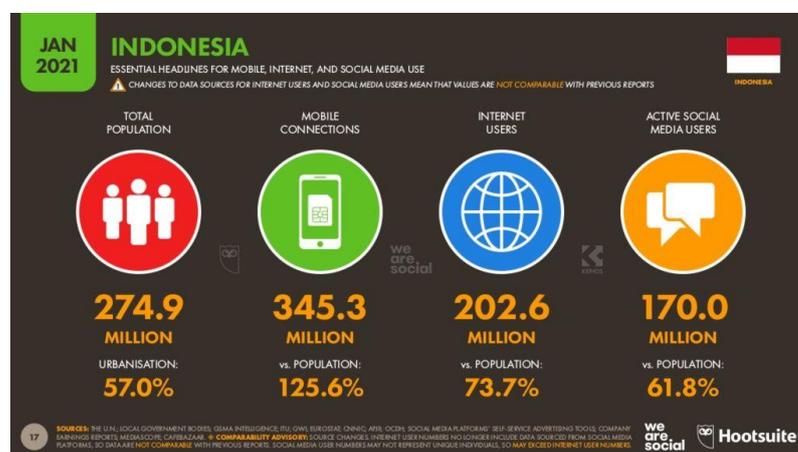
Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 1992, yang menyatakan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun uang dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat luas. Kemudian, menurut UU RI No. 10 Tahun 1998, bank juga melakukan usaha uang sebagai bank kustodian melalui bank yang meneruskan surat atau surat berupa giro, deposito, dan tabungan. Bank adalah perusahaan yang bergerak di bidang industri keuangan, oleh karena itu perbankan biasanya dikaitkan dengan masalah sektor keuangan.

Perkembangan perbankan saat ini memberikan kemudahan kepada nasabah melalui layanan fungsional yang sangat serba guna, dalam layanan perbankan *online (electronic banking)*, yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Layanan perbankan online adalah layanan yang memungkinkan

nasabah bank untuk memperoleh informasi, berkomunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui sarana elektronik seperti anjungan tunai mandiri (ATM), pengumpulan data elektronik (EDC)/*point of sale* (POS), perbankan *online*, Perbankan SMS, perbankan seluler, belanja *online*, perbankan telepon, dan perbankan video.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank utama milik negara di Indonesia, yang menyediakan layanan perbankan online seperti *internet banking*, *mobile banking*, dan ATM. Sebuah aplikasi yang memungkinkan melakukan layanan perbankan di ponsel cerdas dengan aman, cepat, dan mudah, kapan pun dan dari lokasi mana pun sehingga tidak perlu mengunjungi bank secara langsung.

Perkembangan internet di Indonesia telah menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan. Menurut kajian ‘*Hootsuite dan We Are Social Digital*’ untuk wilayah Indonesia rata-rata kecepatan unduh yang diterima pengguna internet seluler adalah 17,26 Mbps, meningkat 24,8 persen year on year (YoY). Sementara itu, kecepatan *fixed broadband* rata-rata mencapai 23,32 Mbps, meningkat 16 persen *year on year*. (Riyanto, 2022)



Gambar 1.1 Indonesia Internet Users Tahun 2021

Agen layanan manajemen konten dan pemasaran mengumumkan bahwa pada Januari 2021, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 202,6 juta jiwa atau 73,7 % dari total penduduk 274,9 juta jiwa. 195,3 juta atau 96,4 % mengakses Internet melalui perangkat seluler seperti telepon pintar dan telepon biasa. Mereka mengakses Internet melalui koneksi seluler dan Wi-Fi. Rata-rata pengguna internet seluler berusia antara 16 dan 64 tahun dan menggunakan internet selama 5 jam 4 menit sehari. Akibatnya, bank harus mampu meningkatkan kualitas layanannya melalui pemanfaatan teknologi internet. Persyaratan informasi pelanggan tumbuh seiring dengan pertumbuhan pengguna internet.

Internet banking lebih adaptif dibandingkan layanan sistem *over-the-counter* karena tidak dibatasi oleh waktu dan tempat (Bank Indonesia, 2003). *Internet banking* adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi, berkomunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui internet; bukan bank yang hanya menyediakan layanan perbankan melalui internet, dan pendirian serta pengoperasian bank khusus internet (Arif et al., 2020).

Menurut temuan Herawati dkk (2011) mengemukakan bahwa dimensi *internet banking* seperti kualitas layanan online, kualitas sistem informasi online, dan kualitas produk layanan perbankan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada bank yang menawarkan internet banking. Selanjutnya, kepercayaan nasabah terhadap bank yang bersangkutan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. *Internet Banking* harus

menyediakan perangkat lunak yang layak yang bebas dari hambatan. Nasabah mengeluh kepada peneliti mengenai BRI *Internet Banking* bahwa login mereka tidak berjalan dengan baik, dan login juga cukup rumit.



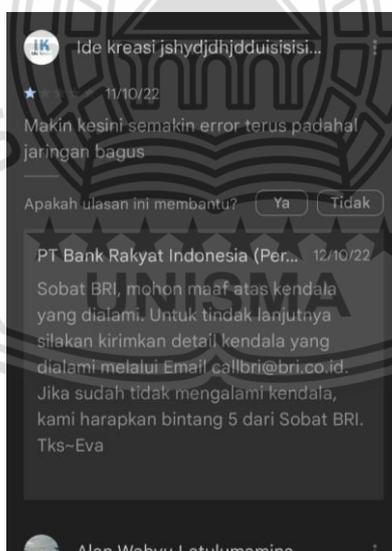
Gambar 1.2 Keluhan tentang *Internet Banking*

Riswandi (2005) menjelaskan *Mobile banking* adalah layanan baru yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pelanggan untuk melakukan transaksi keuangan menggunakan ponsel mereka. *Mobile banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai hal dengan mudah, aman, mudah dan cepat secara langsung melalui *smartphone*. Bank meyakini bahwa banyaknya nasabah yang menggunakan teknologi ini akan mengurangi transaksi langsung.

Berdasarkan hasil survey sebelumnya yang dilakukan peneliti, terdapat 30 nasabah untuk tiap nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking*, *internet banking* dan ATM Bank BRI KCP Tumpang. Pengguna menuntut

layanan luar biasa dari bisnis seperti aplikasi *mobile banking*, yang harus memberikan program yang cerdas dan mudah saat melakukan bisnis agar *mobile banking* tersedia untuk semua pengguna.

Keluhan nasabah lain tentang *BRI Mobile Banking* adalah aplikasi tidak menyediakan program yang bagus, sederhana dan biaya transaksi tetap menggunakan pulsa nasabah yang cukup mahal. Selain itu, saat memperbarui aplikasi *Mobile Banking*, aplikasi ini seringkali tidak dapat dibuka untuk nasabah sehingga menunda transaksi operasional. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah BRI, nasabah BRI berharap untuk dapat memenuhi kebutuhan masing-masing nasabah secara umum, khususnya industri perbankan.



Gambar 1.3 Keluhan tentang *Mobile Banking*

Menurut Eviliyanto (2014) *Automatic Teller Machine (ATM)* adalah mesin yang dapat menangani permintaan nasabah secara otomatis setiap saat

selama 24 jam sehari, 7 hari seminggu, termasuk hari libur nasional. *Automatic Teller Machine* (ATM) menjadi alat pembayaran dan mencatat transaksi terbesar. Ketika Bank Niaga pertama kali diluncurkan pada tahun 1987, fungsi *Automatic Teller Machine* (ATM) hanya sebatas tarik tunai. Namun kini, pengoperasian *Automatic Teller Machine* (ATM) telah berhasil menggantikan uang tunai sebagai alat pembayaran. Nasabah dapat menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM) untuk membayar listrik, pajak bumi dan bangunan, telepon, pulsa, membeli barang secara mencicil dan belanja kebutuhan sehari-hari.

Peningkatan jumlah pengguna ATM tersebut disebabkan oleh banyaknya ATM dan bank yang tergabung dalam jaringan ATM tersebut. Tren teknologi perbankan terus menjadikan ATM sebagai pendekatan utama untuk menawarkan layanan kepada nasabah. Hal ini dilakukan baik untuk mendapatkan *fee income* (pendapatan bank dari layanan perbankan) maupun untuk memperluas jaringan. Keuntungan dari jaringan ini adalah produktivitas biaya yang lebih tinggi, yang membuat transaksi biaya lintas negara menjadi lebih mudah dan efisien. Keunggulan lainnya adalah trafik setelmen Bank Indonesia berkurang (Zulmaizar et al, 2019).

Nasabah mengeluhkan ATM BRI yang sering gagal sehingga tidak dapat melakukan operasional keuangan. Selain itu, ATM BRI cukup mengecewakan bagi nasabah karena di layar terlihat bahwa transaksi tidak dapat diproses saat nasabah melakukan penarikan. Ketika saldo diperiksa, ternyata saldo pelanggan telah berkurang sebanding dengan jumlah

pembayaran yang gagal sebelumnya. Nasabah mengantisipasi ATM BRI jauh lebih unggul dibandingkan jenis ATM lainnya.

Setiap Mau Transaksi, Beberapa ATM BRI Sering Terjadi Masalah

Epih Pahlapi 6 Februari 2023, 15:44 WIB



Gambar 1.4 Keluhan tentang ATM BRI

Kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh pertumbuhan layanan keuangan berbasis teknologi seperti *online banking* (*Internet banking*, *mobile banking* dan ATM). Hal itu dilakukan Bank BRI karena memanfaatkan tingkat perkembangan yang tinggi saat ini, terutama masyarakat luas yang menggunakan internet. Menurut Royne (1994) kualitas layanan merupakan faktor penting, karena produk utama bank yaitu kredit, merupakan tawaran yang tidak dapat dibedakan satu sama lain, dan layanan perbankan juga mudah untuk ditiru. Dengan demikian, persaingan sangat dipengaruhi oleh kemampuan bank untuk menawarkan pelayanan yang terbaik dibandingkan para pesaingnya.

Dengan latar belakang tersebut, nasabah sangat mengharapkan pelayanan prima dari perusahaan seperti misalnya aplikasi *mobile banking*, *Internet banking* dan ATM harus menyediakan program yang canggih, bagus dan mudah dalam bertransaksi. Sehingga seluruh nasabah dapat menikmati *mobile banking*, *internet banking* dan ATM BRI. Nasabah juga mengharapkan agar perusahaan dapat memenuhi kebutuhan seluruh pelanggan pada umumnya, khususnya di bidang perbankan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas *Mobile Banking*, *Internet Banking* dan Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BRI KCP Tumpang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini diuraikan pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas *Internet Banking*, *Mobile Banking* dan ATM secara simultan berpengaruh terhadap tingkat Kepuasan Nasabah Bank BRI KCP Tumpang?
2. Apakah kualitas *Internet Banking* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank BRI KCP Tumpang?
3. Apakah kualitas *Mobile Banking* berpengaruh terhadap tingkat Kepuasan Nasabah Bank BRI KCP Tumpang?
4. Apakah kualitas ATM berpengaruh terhadap tingkat kepuasan Nasabah Bank BRI KCP Tumpang?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas *Mobile Banking*, *Internet Banking*, dan Fasilitas *Automatic Teller Machine/ATM* secara serempak terhadap kepuasan nasabah Bank BRI KCP Tumpang
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Internet Banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank BRI KCP Tumpang
3. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI KCP Tumpang
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank BRI KCP Tumpang

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara praktis

Dapat digunakan sebagai catatan perbaikan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas kinerja serta mengatasi kekurangan dan kelemahan. Bagi Bank BRI KCP Tumpang, penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk menentukan strategi dan isu-isu yang mendukung kemajuan bank.

2. Secara teoritis

Sebagai sumber untuk menambah pemahaman, mengembangkan pengetahuan, informasi atau kontribusi penelitian lebih lanjut, dan sebagai sumber yang mempraktikkan teori-teori yang diperoleh di industri



perbankan. Dan juga sebagai kontribusi bagi dunia perbankan untuk mengetahui status perkembangan bank-bank yang diperiksa berdasarkan hasil kajian ini.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini menjelaskan tentang analisis pengaruh layanan *internet banking*, *mobile banking*, dan ATM terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI KCP Tumpang. Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan penulis di awal dan hasil pengujian data yang telah dilakukan sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Layanan *internet banking*, *mobile banking*, dan Fasilitas ATM berpengaruh simultan terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI KCP Tumpang. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan hasil uji F dengan nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel layanan *internet banking*, *mobile banking*, dan ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI KCP Tumpang secara simultan.
2. Hasil pengujian menunjukkan bahwa layanan *internet banking* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI KCP Tumpang. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan hasil uji t dengan nilai sig sebesar $0,006 < 0,05$ sehingga H_{a2} diterima dan H_{02} ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *internet banking* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI KCP Tumpang.

3. Hasil pengujian menunjukkan bahwa layanan *mobile banking* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI KCP Tumpang. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan hasil uji t dengan nilai sig sebesar $0,000 > 0,05$ sehingga H_{a3} diterima dan H_{03} ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel layanan *mobile banking* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI KCP Tumpang.
4. Hasil pengujian menunjukkan bahwa Fasilitas ATM berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI KCP Tumpang. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan hasil uji t dengan nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga H_{a4} diterima dan H_{04} ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel layanan ATM berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI KCP Tumpang.

5.2 Keterbatasan

Dalam penelitian ini masih terdapat keterbatasan, namun dengan adanya keterbatasan ini diharapkan dapat dilakukan perbaikan untuk penelitian yang akan datang, adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. merangkai kata-kata ataupun menulis dan menyusun skripsi ini. Sehingga mohon dimaklumi bila terjadi kesalahan penulisan yang kurang tepat dan kurang baik.

2. Masih terdapat beberapa responden yang tidak lengkap dalam mengisi kuesioner, dan beberapa responden yang mengisi kuesioner dengan tidak serius.

5.3 Saran

A. Bagi Pihak Bank Rakyat Indonesia KCP Tumpang

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. KCP Tumpang sebagai tolak ukur evaluasi kerja untuk musyawarah dan pengambilan kebijakan guna meningkatkan kualitas layanan *mobile banking* dan *internet banking* dalam hal kepuasan nasabah guna mencapai kepuasan nasabah yang lebih baik.

B. Bagi Pihak Akademis

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi kalangan akademisi sebagai informasi dan referensi untuk memperkaya penelitian-penelitian mereka di bidang perbankan khususnya ekonomi, serta dapat digunakan sebagai tambahan ilmu untuk menyelesaikan tugas dan penelitian-penelitian selanjutnya. Selain itu, kampus berencana menambah referensi majalah dan buku tentang dampak kualitas internet banking, mobile banking dan ATM terhadap kepuasan nasabah.

C. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini bermanfaat sebagai bahan refleksi atau pengembangan lebih lanjut, serta menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan topik yang sama dengan variabel yang

berbeda atau variabel penelitian yang berpengaruh kuat terhadap kemajuan penelitian. meningkatkan. bank itu sendiri.



DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, Melfi. 2019. “Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa).” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9):1.
- Agus Riswandi, Budi. 2005. *Aspek Hukum Internet Banking*, (Yogyakarta: PT Raja Grafindo Persada).
- Antasari, A. S., Kertahadi., dan Riyadi. (2013). Pengaruh Penggunaan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah,. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 1 No. 2. hlm. 5. administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id.
- Anugrah L, Murni. 2018. *Layanan Jasa Perbankan*. Yogyakarta:KTSP
- Arif , Muhammad, Erni Masdupi. 2020. ”Pengaruh Internet Banking Terhadap Kinerja Perbankan”. Jakarta: Jurnal Ecogen (ONLINE ISSN 2654-8429), Vol. 3No. 4
- Arikunto, S. (2006). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Awamleh, R and Fernandes. 2015. *Internet Banking : An emprical investigation into the extent of adoption by banks and the determinants of customer satisfaction in the United Arab Emirates*, *Journal of Internet Banking and Commerce* (<http://www.arraydev.com/commerce/jibc/2005-02/raedcedwyn1.HTM>)
- Bank Indonesia, Tim Penelitian Pengaturan Perbankan. 2003. “Internet Banking Di Indonesia.” *Buletin Ekonomi Moneter Dan Perbankan* 5(1):37–64.
- Buchory, Herry dan Djasmin Saladin. 2016. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Linda Karya
- Carlson J., Furst K., Lang W. W. and Nolle D. E. (2017).“Internet Banking: Market Developments and Regulatory Issues”, Manuscript, the Society of Government Economists, Washington D.C.
- Dewanto, A. M., & Nurhayati, S. (t.t.). *PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN SPIRITUAL TERHADAP SIKAP ETIS DAN PRESTASI MAHASISWA AKUNTANSI (Studi Pada Perguruan Tinggi Di Kota Pekalongan)*.
- Duwi Priyanto, 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data SPSS 20*, Yogyakarta: Andi.

- Eviliyanto. 2014. "Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Perbankan Di Kota Surakarta." *Jurnal Edukasi* 1(1):49–62.
- Fandy, Tjiptono. 2016. Strategi Pemasaran Edisi 2. Yogyakarta: Andi -----.
2007. Strategi Pemasaran Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Febrianta, Andika dan Indrawati. (2016) Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA, *Jurnal EProceeding of Management*, Vol.03, No.03. Manado
- Fitria, Annisa, and Aang Munawar. 2021. "Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI." *Jurnal Informatika Kesatuan* 1(1):43–52.
- Ghozali, I. (2016) Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harrington Emerson dalam Phiffner John F dan Presthus Robert V. 5 Unsur Manajemen. 1960
- hasan. 2013. "Bab Ii Kajian Pustaka Bab Ii Kajian Pustaka 2.1." *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1* (2004):6–25.
- Hendarsyah, Decky. 2012. Keamanan Layanan Internet Banking Dalam Transaksi Perbankan. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, Vol 1 No. 1
- Herawati, Andry, and Indriani Dasaad Gautama. 2021. "Sikap Nasabah Dan Kinerja Atribut Produk Mobile Banking Andry Herawati, Sarwani, Indriani Dasaad Gautama *JIABI* – Vol. 5 No. 2. Tahun 2021." 5(2).
- Hootsuite and We Are Social. (2021). Digital in 2021 : Essential Insights Into Internet, Social Media, Mobile, and E-Commerce Use In Indonesia. Retrived <https://wearesocial.com/blog/2018/01/globaldigital-report-2018>.
- Ikatan Bankir Indonesia (2014). *Mengelola Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Imelda, Sri, and Hikmayanti Huwaida. 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Kcp Kayu Tangi Banjarmasin." *Jurnal INTEKNA : Informasi Teknik Dan Niaga* 19(2):101–9.

- Irawan. 2013. “Kualitas Produk, Kepuasan Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9):10.
- Junaidi, J. (2015). *Memahami Skala-Skala Pengukuran*.
- Khoirini. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Electronic Channel (E-Channel) Terhadap Kepuasan Nasabah”
- Kiling, Indria Stevani dkk. 2016. “Analisis Faktor-Faktor Kunci Penggunaan Internet Banking (Studi Kasus Pada Pt. Bni (Persero) Tbk. Kantor Cabang Manado).” *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 4(3):522–30.
- Kotler, Philip 1997, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Edisi Bahasa Indonesia Jilid 2, Jakarta: Salemba empat – Prentice Hall, hal 83-92.
- Kurniawati, Hanif Astika, dkk. 2017. Analisis Minat Penggunaan Mobile Bankig Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) yang Telah Dimodifikasi, *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntans* Vol. 4 No. 1. Jember 2017.
- Mainata, Dedy. 2019. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Performa Automatic Teller Machine (ATM) Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tenggaraong Seberang.” *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan* 3(2):259.
- Marginingsih, Ratnawaty. 2020. “Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile Di Kota Depok).” *Moneter - Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 7(1):24–31.
- Maulana, Ade Syarif. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah PT. TOI.” *Jurnal Ekonomi Volume* 7(2):113–25.
- Maulana, Rian, Iskandar Iskandar, and Masrura Mailany. 2019. “Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model.” *Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi* 2(2):146.
- Muhammad Arif, Erni Masdupi. 2020. “Pengaruh Internet Banking Terhadap Kinerja Perbankan” *Jurnal Ecogen (ONLINE ISSN 2654-8429)* 3(4).
- Muhammad Muzani Zulmaizar & Abd Rahman. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (Kcp) Polewali Mandar Kecamatan

Wonomulyo”, *Jurnal ALIF Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah dan Sosial Budaya Islam* 4(1).

Nilamsari, N. (2014). *MEMAHAMI STUDI DOKUMEN DALAM PENELITIAN KUALITATIF* (Nomor 2). <http://fisip.untirta.ac.id/teguh/?p=16/>

Ningtyas, MN. 20014. “Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian.” *Metode Penelitian* 32–41.

Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1985. “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”. *Journal of Marketing*, Vol; 49 (Fall), pp. 41-50.

Philip Kotler & Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prenhalindo

Rahmadana. 2019. “Pengaruh Kualitas Mobile Banking, Internet Banking Dan Fasilitas Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BRI Cabang Iskandar Muda Medan.” 79–89.

Rangkuti, F. 2016. *Personal SWOT Analysis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Riyadi, Selamat. (2006). *Banking Assets and Liability Management*, Edisi Ketiga. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia

Rochmah, Siti, and Fidyah Yuli Ernawati. 2022. “Pengaruh Layanan Automatic Teller Machine (ATM), Internet Banking, Dan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah.” *Jurnal Ilmiah Infokam* 18(1):18–27.

Sabiyatunnadhif, Ana Rijeki. 2016. *Pengaruh Internet Banking, Mobile Banking, Dan Automatic Teller Machine (Atm) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung*”. Skripsi Universitas Agama Islam Negeri Tulungagung.

Shareef, Mahmud Akhter., Kumar, Vinod., Kumar, Uma., & Dwivedi, Y. K. 2014. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Pandanaran Semarang.” *Journal of Enterprise Infation Management* 27:385–401.

Siregar, Syofian. 2015. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sudaryono. (2018). *Metode Penelitian*. Depok: PT RajaGrafindo Persada

- Sudjarwo dan Basrowi, *Manajemen Penelitian Sosial*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 2009), h. 255
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: CV Alfabeta, 2007),
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : PT Rineka Cipta, 2010), h. 194
- Sujarweni, V, W. (2015). *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka baru Press.
- Supriyono, M. (2011). *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: ANDI
- Triyanti, Debi, Reny Fitriana Kaban, and Muhammad Iqbal. 2021. "Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tomang)." *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis* 2(1):51.
- Wahyuningsih, N., Jannah, N. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada bank Muamalat. *Jurnal Al-Amwal*, 10(2), 295-394
- Widya Santi, Deni. 2021. "Layanan Jasa *Mobile Banking* Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu." 1-68.
- Wulandari, Dwitya Pratiwi. 2018. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam." *Skripsi* 1.
- Wulandari, Wulandari. 2021. "Pengaruh Fasilitas Unit Mesin Anjungan Tunai Mandiri (Atm) Terhadap Minat Masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi Menabung Di Bank Bri Syariah Kcp. Kuansing Ahmad Yani"." *Juhanperak* 2(3):854-67.
- Yuliansyah, Yogi. 2017 *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta*. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.