

PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Kasus Kantor Cabang Pembantu Jambi Hayam Wuruk)

Eka Putri Yuniarti¹, Nisya Putri Safitri¹, Nuraini¹
Universitas Islam Mamba'ul Ulum Jambi, Indonesia¹
yuniartiekaputri38@gmail.com

Abstract:

This study aims to determine the quality of service and customer satisfaction in using mobile banking at PT. Bank Syariah Indonesia, a case study of the Jambi Hayam Wuruk branch office. It also aims to determine the influence of mobile banking service quality and customer satisfaction at PT. Bank Syariah Indonesia, a case study of the Jambi Hayam Wuruk branch office. The approach used in this study was quantitative descriptive analysis. The data analysis used simple linear regression, t-test, and coefficient of determination (r²). A total of 96 respondents were used in this study. Data were collected using a questionnaire. The results of this study indicate that the quality of mobile banking services significantly influences customer satisfaction at PT. Bank Syariah Indonesia, a case study of the Jambi Hayam Wuruk branch office. This is evidenced by the t-test results, which obtained a significant value for the variable quality of mobile banking services of $0.000 < 0.05$ ($t_{count} > t_{table}$ $13.807 > 1.985$).

Keywords: *mobile banking, service quality, customer satisfaction.*

Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran kualitas layanan dan kepuasan nasabah dalam penggunaan *mobile banking* di PT. Bank syariah indonesia studi kasus kantor cabang pembantu jambi hayam wuruk. Juga untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan *mobile banking* dan kepuasan nasabah di PT. bank syariah indonesia studi kasus kantor cabang pembantu jambi hayam wuruk. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif, analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana, uji t, koefisien determinasi (r²), responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 96 orang. Dan data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT. bank syariah indonesia studi kasus kantor cabang pembantu jambi hayam wuruk. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang memperoleh nilai sig untuk variabel kualitas layanan *mobile banking* $0,000 < 0,05$ t hitung $> t$ table $13, 807 > 1,985$.

Kata Kunci: kualitas layanan, *mobile banking*, kepuasan nasabah

PENDAHULUAN

Perbankan sekarang telah memberikan kemudahan dalam pelayanan yakni dengan cara memanfaatkan teknologi informasi yang aman, nyaman juga efektif melalui perbankan elektronik. Perbankan elektronik atau sering disebut dengan E-banking ini merupakan sebuah layanan untuk memungkinkan nasabah mendapatkan informasi, berkomunikasi dan juga bertransaksi dengan mudah tanpa harus datang ke bank yang antrian dengan nasabah lainnya. Bank Syari'ah Indonesia melalui webnya bsimobile.co.id memperkenalkan produk-produknya yang ada didalam *BSI Mobile. Mobile Banking* BSI tidak hanya menyediakan layanan transaksi seperti pengecekan saldo dan transfer, tetapi juga mempunyai banyak fitur lainnya untuk memudahkan saat digunakan dilengkapi dengan desain yang menarik dan sudah terjamin. Setelah peneliti melihat beberapa ulasan dari nasabah tentang penggunaan mobile banking, Terdapat adanya keluhan dikolom komentar Instagram @BSIMobile yang berisi tentang kritik atau komentar dari pihak nasabah mengenai pengaduan sistem. Yang dimana nasabah tersebut mengatakan atas kurangnya kepuasan dalam penggunaan *BSI Mobile* dikarenakan sering kali terjadi kegagalan dalam melakukan transaksi. idak hanya itu peneliti juga melakukan wawancara langsung kepada pengguna mobile banking BSI.

Berdasarkan paparan diatas mengenai adanya keluhan-keluhan atau komentar dari pihak nasabah mengenai kualitas *mobile banking* bank syariah indonesia. Maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di PT bank syariah Indonesia (studi kasus kantor cabang pembantu jambi hayam wuruk. Selain itu terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menemukan bahwa setiap variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah bank syariah. Judul yang digunakan dalam penelitian ini adalah "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Kantor Cabang Pembantu Jambi Hayam Wuruk)".

Berdasarkan masalah dan tujuan yang ingin diperoleh, maka perumusan masalahnya berupa bagaimana gambaran kualitas layanan mobile banking di PT. bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu jamb hayam wuruk, bagaimana gambaran kepuasan nasabah di PT. bank syariah indonesia kantor cabang pembantu jambi hayam wuruk, bagaimana pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di PT. bank syariah indonesia kantor cabang pembantu jambi hayam wuruk. Dan tujuannya

berupa Untuk mengetahui bagaimana gambaran kualitas layanan *mobile banking* di PT. bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu jambi

hayam wuruk, untuk mengetahui bagaimana gambaran kepuasan nasabah di PT.

bank syariah indonesia kantor cabang pembantu jambi hayam wuruk, terakhir untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di PT. bank syariah indonesia kantor cabang pembantu jambi hayam wuruk.

METODE

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono, metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.³²

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif, Adapun menurut Sugiyono, metode penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel independent tanpa membuat perbandingan atau menggabungkan antara variabel satu dengan lainnya. Metode penelitian kuantitatif memiliki ciri khas yang berhubungan dengan data numerik dan data yang bersifat objektif. Fakta atau fenomena yang diamati realitas objektif yang bisa diukur, variabel-variabel penelitian dapat diidentifikasi dan diukur.³⁵

Sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer merupakan sebuah sumber data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti sendiri dari sumber pertama atau tempat objek dalam penelitian yang dilakukan.³⁸ Dan data primer ini diperoleh secara langsung dari responden berupa jawaban terhadap pertanyaan yang berkaitan dalam kuesioner.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung atau penelitian arsip yang berisi peristiwa pada masa lalu.³⁹ Data sekunder dapat diperoleh melalui dokumen-dokumen, jurnal, buku referensi dan literatur-literatur yang berhubungan dengan penelitian. Dengan teknik pengumpulan data ini peneliti dapat mengumpulkan data kemudian menganalisisnya dan hasil tersebut akan menjawab

pertanyaan tertentu, menguji hipotesis dan menganalisis hasil. Dan dalam penelitian ini peneliti menggumpulkan data dengan menggunakan kuesioer . Adapun beberapa Teknik validasi instrument dalam penelitian ini digunakan untuk mengelola hasil penelitian untuk mendapatkan suatu kesimpulan. Yaitu dengan menggunakan instrumen uji validitas dan intrumen uji reliabilitas. Metode analisis data dalam penelitian ini yakni, Analisis Deskriptif analisis ini digunakan untuk menawab pertanyaan dalam rumusan masalah tentang kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di PT. bank syariah indonesia (studi kasus kantor cabang pembantu jambi hayam wuruk). Dalam analisis ini mengemukakan data-data dari responden yaitu usia jenis kelamin. Selanjutnya menggunakan metode analisis regresi linear sederhana Dalam penelitian berupa jawaban responden atas angket yang dibagikan lalu dikumpulkan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan berpedoman pada analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan rumus. Kemudian menggunakan metode analisis data uji t dan yang terkhir dengan menggunakan metode analisis data koefisien determinasi (uji r2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner adapun responden dalam penelitian ini berjumlah 96 nasabah, responden teersebut merupakan nasabah dari bank syariah kantor cabang pembantu jambi hayam wuruk, Adapun karateristik dari respoden yang digunakan dalam penelitian ini adalah karateristik responen nasabah meliputi jenis kelamin dan umur.

Tabel 1 Karateristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentasi
Laki-Laki	40	40%
Perempuan	56	56%
Total	96	96%

(Sumber :Data Diolah Tahun 2025)

Berdasarkan tabel 1, di atas dapat diketahui responden laki-laki berjumlah 40 orang nasabah dan responden perempuan berjumlah 50. Sehingga total keseluruhannnya berjumlah 96 responden yang didominasi oleh nasabah yang

berjenis kelamin perempuan. Sedangkan diketahui bahwa jumlah nasabah lebih banyak berjenis kelamin Perempuan sebanyak 56 orang atau dengan persentasi 96%.

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan Usia	Jumlah	Persentasi
≤ 24 tahun	63	65,5%
25-39 tahun	28	29,2%
40-50 tahun	5	5,2%
≥ 59 tahun	0	0
Jumlah		96

(Sumber : Data Diolah Tahun 2025)

Dari table 2, diatas disimpulkan bahwa jumlah responden yang berusia ≤ 24 tahun yang berjumlah 63 orang (65,5%) merupakan mayoritas nasabah tersebut adalah generasi Gen Z, sedangkan dari responden yang berusia 25-39 tahu itu merupakan generasi milenial seyang berjumlah 28 orang nasabah (29,2%). Dan yang terakhir itu adalah responden 40-50 tahun keatas merupakan generasi X yang berjumlah 5 orang nasabah (5,2%). Jadi total keseluruhan dari jumlah table diatas adalah 96 nasabah.

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi

Berdasarkan Jumlah Transaksi	Jumlah	Persentasi
Tidak setiap hari	51	53,1%
1-3 transaksi	18	18,8%
4-6 Transaksi	18	18,8%
>6 transaksi	9	9,4%

(Sumber : Data Diolah Tahun 2025)

Dari table 3, dapat kita ketahui jika sebanyak 51 nasabah (53,1%) nasabah tidak setiap hari menggunakan *mobile banking* untuk melakukan transaksi. Selanjutnya dengan 18 nasabah (18,8%) setiap hari melakukan transaksinya dengan menggunakan *mobile banking* BSI tersebut. 18 orang nasabah melakukan 4-6 kali transaksinya perhari dan 9 nasabah pengguna *mobile banking* BSI 6 transaksi perharinya. Dengan demikian disimpulkan

berdasarkan data tersebut dapat kita ketahui bahwa mayoritas responden nasabah tidak selalu menggunakan *mobile banking* BSI dalam setiap harinya.

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentasi
SMA	17	17%
Diploma	38	40%
Sarjana	41	43%
Total	96	100%

(Sumber Data : Data Diolah tahun 2025)

Dari tabel 4, penelitian ini menggunakan sampel 96 orang nasabah atau responden, yang dapat dilihat bahwa persentasi yang tertinggi diduduki oleh tingkat pendidikan Sarjana yakni dengan persentasi 43% dari jumlah sampel yang telah ditentukan dalam penelitian ini.

Tabel 5 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,841	0,202	Valid
	Y2	0,870	0,202	Valid
	Y3	0,832	0,202	Valid
	Y4	0,826	0,202	Valid
	Y5	0,781	0,202	Valid
	Y6	0,794	0,202	Valid
	Y7	0,819	0,202	Valid
	Y8	0,716	0,202	Valid
	Y9	0,832	0,202	Valid
	Y10	0,781	0,202	Valid
	Y11	0,870	0,202	Valid
	Y12	0,819	0,202	Valid
	Y13	0,841	0,202	Valid
	Y14	0,716	0,202	Valid
	Y15	0,794	0,202	Valid

(Sumber Data : Output SPSS 30 Tahun 2025)

	X	rhitung	rtabel	Keterangan
Kualitas Layanan (X)	X1	0,691	0,202	Valid
	X2	0,775	0,202	Valid
	X3	0,660	0,202	Valid
	X4	0,784	0,202	Valid
	X5	0,790	0,202	Valid
	X6	0,779	0,202	Valid
	X7	0,767	0,202	Valid
	X8	0,751	0,202	Valid
	X9	0,843	0,202	Valid
	X10	0,723	0,202	Valid

(Sumber Data : Output SPSS 30 Tahun 2025)

Berdasarkan tabel 5, di atas diketahui bahwa hasil nilai dari setiap variabel menunjukkan lebih dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut valid.

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistic	
Cronbach's Alpha	N Of Item
.811	15

(Sumber : Data Diolah Tahun 2025)

Berdasarkan tabel 6, diatas diketahui bahwa nilai N of item (banyaknya item atau butir pernyataan angket) terdapat 15 buah item dengan nilai cronbach's alpha $0,811 > 0,60$, maka dasar kriteria pengambilan Keputusan dalam uji reliabilitas dalam penelitian ,dengan hasil Kesimpulan 15 item tersebut dapat dinyatakan reliabel atau konsisten. Dengan berdasarkan dasar analisis tersebut adalah sebagai berikut : jika cronbach's alpha $> 0,60$ maka pernyataan dikatakan reliabel dan jika cronbach's alpha $< 0,60$ maka pernyataan tersebut dikatakan tidak reliabel. Untuk melihat uji reliabel keseluruhan pernyataan adalah dengan melihat table cronbach's alpha yaitu 0,811 karena $0,811 > 0,60$ maka pernyataan yang merupakan dimensi dari variabel Kepuasan nasabah (Y) dikatakan reliabel dan layak diuji .

Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X

Reliability Statistic	
Cronbach's Alpha	N Of Item
.924	10

(Sumber : Data Diolah Tahun 2025)

Berdasarkan tabel 4.7, dapat dilihat bahwa nilai N Of Item (banyaknya item atau butir pernyataan angket) terdapat 10 item pernyataan dengan nilai cronbach's alpha 0,924. Jadi nilai cronbach's alpha 0,924 > 0,60 maka berdasarkan dari kriteria dasar analisis pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas, 10.

Tabel 8 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhanas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8,839	3,249		2,720	.008
Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i>	.295	.021	.818	13,807	.000

Dependent Variabel : Kepuasan

(Sumber : Data Diolah Tahun 2025)

Tabel 9 Uji Parsial (T)

Model	Unstandardized Coefesients		Standardized Coefesients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1					
(Constans)	8,839	3,249		2,720	.008
Kualitas Layanan	.295	.021	.818	13,807	.000

(Sumber Data : Data Diolah tahu 2025)

Dari hasil analisis tabel 9, nilai signifikasi yang di peroleh nilai t hitung sebesar 13.807 dalam mencari t tabel. Adapun rumus sebagai berikut :

$$T_{tabel} = t (\alpha/2 ; n-k-1)$$

$$T_{tabel} = t (0,05/2 ; 96 - 1 - 1)$$

$$T_{tabel} = t (0,025 ; 94) = T_{tabel} \text{ yaitu } 1.985$$

Diketahui bahwa t hitung $13,807 > 1.985$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, sedangkan H_1 diterima yang berarti dengan itu kualitas layanan *mobile banking* (X) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) di PT. bank syariah indonesia kantor cabang pembantu jambi hayam wuruk.

Tabel 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.818 ^a	.670	.666	4,968
a. Predictors : (Constant), Kuaitas layanan <i>mobile banking</i>				

(Sumber : Data Diolah Tahun 2025)

Berdasarkan dari tabel 4.10, diketahui R square berjumlah 0,670 atau 67,0% artinya hal ini yang memberikan pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah sebesar 67,0%.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Kantor Cabang Pembantu Jambi Hayam Wuruk)”. pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner, Secara umum responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 96 orang responden.

- 1) Dari hasil penelitian mengenai rumusan masalah dalam penelitian ini tentang gambaran kualitas layanan *mobile banking* di PT. bank syariah indonesia kantor cabang pembantu jambi hayam wuruk. Dari hasil wawancara dengan beberapa nasabah mereka mengatakan bahwa kualitas layanan dalam *mobile banking* BSI belum sepenuhnya memenuhi dari harapkan mereka, tetapi dengan adanya *mobile banking* bank syariah Indonesia ini dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi,

dapat menghemat waktu juga karena tidak perlu datang kebank dan melakukan antrian dengan nasabah lainnya. Selain itu dengan adanya *mobile banking* BSI ini tidak hanya pihak nasabah yang mendapatkan keuntungan tetapi pihak bank juga.

- 2) Dari hasil penelitian tentang gambaran kepuasan nasabah di PT. Bank syariah indonesia kantor cabang pembantu jambi hayam wuruk. Nasabah sudah merasa cukup puas dan masih tetap menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk melakukan transaksinya, kedepannya para nasabah sangat berharap pihak BSI perlu untuk memperhatikan keluhan dari nasabah sehingga para nasabah pun akan merasa lebih puas lagi, karena adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu mengenai tentang pelayanan yang mereka rasakan sudah sesuai dan yang diterimapun juga sesuai dengan yang di harapkan.
- 3) Hasil penelitian tentang bagaimana pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di PT. bank syariah indonesia kantor cabang pembantu jambi hayam wuruk. maka penulis menarik kesimpulan dengan melihat berdasarkan dari hasil penelitian, yang hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* terhadapkepuasan nasabah. analisis dari hasil regresi linear sederhana setiap kali kualitas layanan *mobile banking* (X) bertambah satu, sedangkan rata-rata dari variabel kepuasan (Y) itu bertambah juga sebesar 0,295. Jadi nilai dari kualitas layanan *mobile banking* itu berjumlah 8,839, kualitas layanan yang baik dalam penggunaan *mobile banking* akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah. Variabel kualitas layanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Dari hasil uji T terdapat pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah dibank syariah jambi cabang jelutung dengan hasil analisisnya yaitu $807 > 1.987$ dan nilai (probabilitas) 0,000, diketahui jika nilai dibawah 0,05 dapat dikatakan bahwa kualitas layanan *mobile banking* (X) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. banksyariah Indonesia kantor cabang pembantu jambi hayam wuruk dengan nilai 67,0%.

DAFTAR PUSTAKA

- Danang Sunyoto. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Adiatama Anggota Ikapi, hal. 21.
- Donni Juni Priansa. (2016). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung.

- Etta Mamang Sangdij & Sopiah. (2010). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi, hal. 185.
- Freddy Rangkuti. (2003). *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Freddy Rangkuti. (2013). *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, hal. 7.
- Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*.
- Imam Ghozali. *Definisi Uji Reliabilitas*.
- Ismulyaty, S., Nurmaini, & Romi, M. (2022). “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Penggunaan Internet Banking terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syari’ah Indonesia (BSI Kalirejo).” *NISBAH: Jurnal Perbankan Syari’ah*, 8(1), 66–75. <https://doi.org/10.30997/jn.v8j1.6117>
- Jannah, A. M., & Hastari, D. N. (2023). “Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Menggunakan M-Banking BSI terhadap Kepuasan Nasabah.” *JES Jurnal Ekonomi Sakti*, 12(1), 100–109. <https://dx.doi.org/10.36272/jes.v12ii.243>
- Kaihatu, Thomas S., dkk. (2007). *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: Andi, 2015.
- Kris H. Timotiu. (2017). *Pengantar Metodologi Penelitian: Pendekatan Manajemen Pengetahuan untuk Perkembangan Pengetahuan*. Yogyakarta: Andi, hal. 16.
- Lupiyoadi & Hamdani. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat, hal. 158.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- M. Nur Rianto Al Arif. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari’ah*. Bandung: Alfabeta, hal. 213.
- Nadia Agustina & Achmad Fauzi DH. (2018). “Pengaruh Keputusan Pelanggan, Biaya Beralih, dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan.” *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 64, No. 1, hal. 95.
- Ninik Rustanti. (2015). *Buku Ajar Ekonomi Pangan dan Gizi*. Diponegoro: Deepublish, hal. 34.
- Rachmah Wati & Bayu Arie. (2020). “Analisis Deskripsi pada Dimensi Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah.” *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, Vol. 7, No. 6. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga, hal. 119.
- Rahawati. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Samarinda: Mulawarman University Press, hal. 21–22.
- Randi. (2018). *Teori Penelitian Terdahulu*. Jakarta: Airlangga.
- Sinta & Desi. *Nasabah Pengguna Produk Mobile Banking BSI: Wawancara*. BSI KCP Jambi Hayam Wuruk.
- Siregar, S. (2013). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS versi 17*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2015). *Definisi Penelitian Kuantitatif*.
- Sugiyono. (2016). *Definisi Kuesioner*.
- Sugiyono. (2016). *Definisi Wawancara*.

- Sugiyono. (2017). *Definisi Lokasi Penelitian*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, hal. 80, cet. 26.
- Sugiyono. (2018). *Definisi Metode Survei*.
- Sugiyono. (2019). *Definisi Teknik Pengumpulan Data*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo ed.), Edisi Kedua. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Definisi Dokumentasi*.
- Sugiyono. (2022). *Kerangka Berfikir*, hal. 60.
- Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, hal. 274.
- Syofian Siregar. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana, hal. 46.
- Tatik Suryani. (2017). *Manajemen Strategik Bank di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Prenada Media Group, hal. 165.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi 2. Yogyakarta: Andi, hal. 36.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widy, D. S. & Derriawan. (2019). "Dampak E-Satisfaction pada Bisnis E-Commerce dalam Menghadapi Era Industri 4.0." *JIMEA: Jurnal Inovasi Manajemen Ekonomi dan Akuntansi*, Vol. 1, hal. 102.
- Windarti. (2012). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama (KCU)." *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENIUS)*, Vol. 2, No. 1, hal. 1–20.