

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MOBILE BANKING PADA
MAHASISWA KELAS KARYAWAN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA YOGYAKARTA**

Leli Avi Yuliani¹, Hamzah Gunawan²

Universitas Mercu Buana Yogyakarta

Email: 190510501@student.mercubuana-yogya.ac.id¹, hamzah@mercubuana-yogya.ac.id²

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan, kemudahan penggunaan dan keamanan terhadap kepuasan pengguna mobile banking Pada Mahasiswa Kelas Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah teknik survei dan instrumen penelitian menggunakan angket kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa kelas karyawan fakultas ekonomi tahun 2021-2023 yang berjumlah 306 mahasiswa aktif. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah mahasiswa yang menggunakan mobile banking minimal sekali dalam periode tiga bulan terakhir sebanyak 100 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda, uji asumsi klasik serta uji hipotesis dengan menggunakan program SPSS 30. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa : 1) Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking. 2) Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking. 3) Keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kemudahan, Keamanan, Kepuasan Pengguna.

Abstract – This study aims to examine the influence of service quality, ease of use and security on mobile banking user satisfaction in students of the Employee Class, Faculty of Economics, Mercu Buana University, Yogyakarta. The data collection method used in the survey technique and research instruments using questionnaires. The population in this study is 306 active students in the employee class of the Faculty of Economics in 2021-2023. The sample used in this study was students who used mobile banking at least once in the last three months as many as 100 respondents. The data analysis technique uses multiple regression analysis, classical assumption test and hypothesis test using the SPSS 30 program. The results of this study prove that: 1) Service quality has a significant effect on mobile banking user satisfaction. 2) Ease of Use has a significant effect on mobile banking user satisfaction. 3) Security has a significant effect on mobile banking user satisfaction.

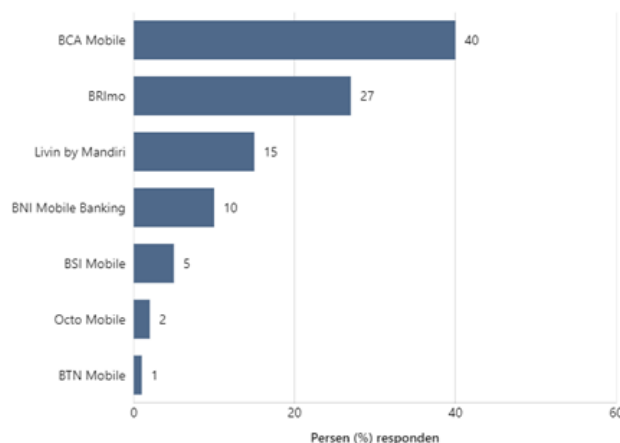
Keywords: Service Quality, Ease, Security, User Satisfaction.

PENDAHULUAN

Revolusi teknologi telah mengubah cara uang tunai digunakan untuk membelanjakan barang dan jasa. Kemajuan teknologi informasi telah membawa banyak perubahan dalam industri perbankan, seperti beralihnya layanan tradisional yang berbasis kertas ke layanan teknologi digital. Layanan digital banking dibuat guna memberikan kemudahan nasabah dalam setiap proses transaksi tanpa harus berinteraksi ke kantor cabang sehingga transaksi dapat diselesaikan kapan dan dari lokasi mana saja, proses menjadi lebih sederhana dalam genggam smartphone. Digital banking tidak hanya memberikan layanan yang memudahkan masyarakat bertransaksi, tetapi juga mengubah cara berinteraksi masyarakat dengan pihak bank.

Data dari Bank Indonesia kinerja keuangan digital pada Juli 2024 menyatakan bahwa terdapat peningkatan nilai transaksi uang elektronik (UE) yang signifikan sebesar 22,61% (yoy) dengan jumlah mencapai 1.272,35 juta. Sedangkan transaksi digital banking mencatatkan pertumbuhan pesat sebesar 30,50% (yoy) dengan nilai transaksi mencapai 1.845,27 juta. Dan berikutnya transaksi QRIS mencatat pertumbuhan mencapai 207,55% (yoy) dengan jumlah 33,21 juta merchant serta dengan jumlah 51,43 juta pengguna (Bank Indonesia, 2024). Dari data ini, artinya terdapat tren adopsi layanan keuangan digital terus meningkat secara signifikan di Indonesia. Pertumbuhan transaksi uang elektronik, digital banking dan QRIS menunjukkan bahwa masyarakat semakin mengandalkan solusi pembayaran digital yang lebih cepat, mudah dan efisien. Hal ini menunjukkan bahwa layanan keuangan berbasis teknologi akan memainkan peran penting dalam pertumbuhan sektor keuangan digital di Indonesia. Layanan keuangan digital perbankan mencakup internet banking dan mobile banking.

Mobile banking atau M-banking merupakan jasa yang ditawarkan lembaga perbankan kepada nasabah untuk melakukan berbagai operasi keuangan dengan menggunakan menu dan fitur yang dapat diakses melalui aplikasi. Aplikasi ini dapat di unduh dan diinstal pada smartphone, membuat layanan keuangan dapat diakses dengan mudah oleh nasabah. (Wikipedia, 2023). Faktanya mobile banking tersedia sepanjang waktu membuatnya menjadi sebuah inovasi yang menarik dan nasabah dapat melakukan transaksi perbankan dimana saja selama memiliki akses mobile banking melalui internet (Amanda et al., 2023). Fitur layanan seperti transaksi keuangan, transfer dana, cek saldo, pembayaran tagihan dan aktivitas lainnya yang dapat diakses pada mobile banking melalui smartphone. Mobile banking memberikan keringanan untuk nasabah dalam mengoperasikan layanan perbankan kapan saja, tanpa dibatasi oleh lokasi atau waktu. Sehingga persaingan mobile banking pada sektor keuangan digital di Indonesia cukup signifikan sebagaimana dipaparkan pada gambar berikut ini :



Gambar 1 Proporsi Mobile Banking yang Paling Diminati Responden Indonesia
Sumber : Databoks 2024

Berdasarkan hasil riset dari lembaga Populix pada Mei 2024. Hasil riset, bahwa BCA Mobile yang tercatat menduduki peringkat pertama yang paling diminati responden Indonesia yakni mencapai angka 40% responden. Peringkat kedua yakni BRImo dari Bank BRI yakni mencapai angka 27% responden. Berikutnya, peringkat ketiga adalah Livin' by Mandiri dengan angka 15% responden. Dan untuk peringkat keempat, tercatat BNI mobile banking mencapai angka 10% responden. Selanjutnya peringkat kelima dari BSI Mobile dengan angka 5% responden. Dan peringkat keenam diangka 2% responden dari pengguna Octo Mobile dari Bank CIMB Niaga. Terakhir disusul oleh BTN Mobile dengan angka 1% responden (Databoks, 2024). Hal ini menandakan transaksi keuangan digital banking telah menjadi suatu kebutuhan dan keharusan bagi masyarakat (Maksun, 2023).

Pemanfaatan mobile banking mempermudah dan lebih efisien waktu antrian kantor sehingga layanan seperti cek simpanan, transfer, pembelian dan pembayaran yang bisa diakses dengan mudah secara langsung melalui smartphone (Maksun, 2023). Untuk bersaing dengan lembaga keuangan lainnya, suatu perusahaan harus terlibat dalam transformasi digital guna memberikan layanan yang lebih baik dengan tujuan menekan biaya operasional dan peningkatan sistem operasional. Maka dari itu, pentingnya dalam meraih kesuksesan dalam persaingan di industri perbankan yaitu dengan membangun hubungan yang baik dengan nasabah. Hal ini tidak mungkin tercapai apabila hubungan tidak tercipta atas dasar saling menguntungkan. Dan bentuk mempertahankan nasabah salah satu kuncinya adalah dengan kepuasan nasabah.

Dalam menciptakan kepuasan nasabah dijumpai banyak faktor yang memainkan peran penting, adapun salah satunya faktor yang dapat memberi pengaruh mengenai kepuasan nasabah pengguna mobile banking yakni kualitas layanan (*Service Quality*). Menurut Kotler (2019) mendefinisikan kualitas layanan (*Service Quality*) adalah pola evaluasi pelanggan dengan membandingkan atas skala penerimaan terhadap harapan pelayanan tersebut. Kualitas layanan disangka memuaskan serta baik bila mencukupi sebuah harapan. *Service Quality* (kualitas pelayanan) adalah indikator yang menilai seberapa efektif pelayanan yang disediakan untuk nasabah serta mengevaluasi jasa apakah selaras dengan yang diperkirakan dalam rangka mencapai kepuasan bagi nasabah (Novitasari et al., 2021). Diharapkan bahwa semakin berkualitas pelayanan dan dukungan yang disediakan, kian besar pula skala kepuasan nasabah yang tercapai. Berdasarkan penelitian Milasari et al., (2023) mengungkapkan variabel kualitas layanan memberi pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Diperkuat dengan penelitian Pratiwi et al., (2022) mengungkapkan bahwa kualitas layanan secara individu memberi pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sebaliknya hasil penelitian Andriyani dan Ardianto (2020) mengungkapkan tanpa ada pengaruh signifikan variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

Selain kualitas layanan, variabel lain yang berpotensi memberi pengaruh terhadap kepuasan nasabah mobile banking yakni kemudahan penggunaan (*Perceived Ease Of Use*). Menurut Jogiyanto, (2007) mendefinisikan kemudahan penggunaan (*Perceived Ease Of Use*) adalah "seberapa jauh individu memastikan bahwasanya suatu teknologi terhindar dari effort". Kemudahan penggunaan (*Perceived Ease Of Use*) merupakan keyakinan seseorang dalam membuat keputusan. Manakala seseorang menganggap bahwa suatu sistem informasi praktis diterapkan atau mudah dipahami, sehingga individu tersebut jauh lebih cenderung untuk menggunakan. Sebaliknya, jika seseorang menganggap sistem tersebut rumit digunakan atau sukar untuk dipahami, maka akan enggan menggunakannya (Jogiyanto, 2018). Sehingga, persepsi kemudahan menunjukkan bahwa sebuah sistem dibuat bukan untuk mempersulit penggunaannya, melainkan untuk membantu tugas seseorang agar lebih mudah (Anwar & Riza, 2023). Berdasarkan penelitian Yovita dan Widya (2021) mengungkapkan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel kemudahan penggunaan. Penelitian Makmuriyah dan Vanni (2020) mengungkapkan bahwa kepuasan

nasabah dipengaruhi secara signifikan oleh variabel kemudahan penggunaan. Sebaliknya hasil penelitian Hayat dan Busman (2023) mengungkapkan bahwa tanpa ada pengaruh variabel kemudahan terhadap kepuasan pengguna.

Keamanan salah satu komponen penting yang menjadi faktor kepuasan nasabah. Kemampuan untuk menyimpan dan menangani informasi, termasuk data bisnis dan pribadi, untuk menggagalkan pencurian data dari kejahatan internasional seperti serangan siber, pencurian internet, dan transaksi publik dikenal sebagai keamanan (Ginting, 2022). Keamanan diartikan sebagai penilaian nasabah terhadap perlindungan data pribadi serta keamanan informasi lain yang berhubungan dengan data penting nasabah (Wahyuni et al., 2023). Berdasarkan penelitian Wahyuni et al., (2023) menyatakan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi secara positif dan signifikan pada variabel keamanan. Diperkuat dengan penelitian Alibraheem, (2023) menyatakan bahwa variabel keamanan layanan fintech memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sebaliknya penelitian Santika et al., (2024) menyatakan bahwa tanpa ada pengaruh variabel keamanan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini dilaksanakan di kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta. Pemilihan lokasi penelitian di UMBY dikarenakan sejumlah mahasiswa yang menggunakan sistem pembayaran elektronik virtual account untuk membayar tagihan kuliah, yang dapat dilakukan melalui mobile banking. Peningkatan minat dalam penggunaan aplikasi mobile banking (m-banking) mendorong penulis untuk melakukan penelitian ini guna mengetahui tingkat kepuasan pengguna mobile banking. Penelitian mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna mobile banking pada mahasiswa fakultas ekonomi universitas mercu buana Yogyakarta sangat relevan untuk dilakukan.

Dari peristiwa yang sudah dipaparkan diatas, sehingga penelitian ini menilai ulang berbagai variabel yang menggambarkan ketidaksesuaian hasil dari variabel yang menjadi faktor penentu dalam penelitian terdahulu. Oleh sebab itu, penulis mengambil penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Banking Pada Mahasiswa Kelas Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta”.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian ini yang diterapkan adalah metode kuantitatif. Menurut Martono (2012) mendefinisikan metode kuantitatif merupakan penelitian yang mempunyai data yang diukur dengan skala angka (numerik). Data numerik tersebut berbentuk olahan dan analisis yang menghasilkan informasi yang mendasarinya. Pada penelitian ini untuk menguji kelayakan hipotesis, analisis data kuantitatif adalah metode yang diterapkan untuk analisis data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Profil Objek Penelitian

Universitas Mercu Buana Yogyakarta adalah sekolah tinggi swasta yang berada di Yogyakarta yang berdiri pada tahun 1985. Universitas ini bertujuan untuk menjadi lembaga pendidikan yang terbaik dan bersaing baik di tingkat nasional dan internasional. Universitas Mercu Buana Yogyakarta selain menyediakan program studi di bidang teknik, ekonomi, komunikasi, hukum, psikologi dan pendidikan, universitas ini memiliki fasilitas modern yang memadai seperti perpustakaan, laboratorium, studio, klinik dan pusat karir. Universitas Mercu Buana Yogyakarta menawarkan program perkuliahan dengan kriteria kelas reguler dan kelas karyawan. Lembaga pendidikan UMBY berkomitmen untuk menghasilkan lulusan yang memiliki kualitas, integritas, profesionalisme dan kreatif.

Mahasiswa kelas karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta merupakan objek yang akan diteliti pada penelitian ini. menurut data dari Akademisi Universitas Mercu Buana Yogyakarta, mahasiswa kelas karyawan fakultas ekonomi yang aktif per tahun 2021-2023 adalah sejumlah 306 mahasiswa (Data Akademisi UMBY).

2. Profil Responden

Tabel 1 Profil Responden

Kategori	Keterangan	Frekuensi	Presentase
Jenis Kelamin	Perempuan	61	61%
	Laki-laki	39	39%
Total		100	100%
Kategori	Keterangan	Frekuensi	Presentase
Prodi	Manajemen	88	88%
	Akuntansi	12	12%
Total		100	100%
Kategori	Keterangan	Frekuensi	Presentase
Masa Studi	Semester 3	4	4%
	Semester 4	2	2%
	Semester 5	16	16%
	Semester 6	7	7%
	Semester 7	71	71%
Total		100	100%
Kategori	Keterangan	Frekuensi	Presentase
Usia	20-25 tahun	62	62%
	26-30 tahun	22	22%
	Diatas 30 tahun	16	16%
Total		100	100%
Kategori	Keterangan	Frekuensi	Presentase
Penghasilan	< Rp 2 juta	14	14%
	> Rp 2 juta – Rp 3 juta	36	36%
	> Rp 3 juta	50	50%
Total		100	100%
Kategori	Keterangan	Frekuensi	Presentase
Merek Mobile Banking	BCA Mobile	48	48%
	BNI Mobile Banking	17	17%
	BRImo	14	14%
	BSI Mobile	2	2%
	Livin by Mandiri	12	12%
	Lainnya	7	7%
Total		100	100%
Kategori	Keterangan	Frekuensi	Presentase
Penggunaan 3 Bulan terakhir	Sekali	0	0%
	2-4 kali	11	11%
	5-7 kali	9	9%
	Lebih dari 7 kali	80	80%
Total		100	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 1 diketahui ringkasan atas distribusi yang disebarkan kepada 100 mahasiswa kelas karyawan fakultas ekonomi universitas mercu buana Yogyakarta, Pertama pada kategori jenis kelamin dengan total frekuensi 61 dan presentase 61% merupakan mayoritas responden adalah perempuan. Kedua pada kategori prodi sebagian responden ada pada prodi manajemen dengan jumlah frekuensi sebanyak 88 dengan presentse sebesar 88%.

Ketiga pada kategori masa studi sebagian responden ada pada semester 7 dengan jumlah frekuensi sebanyak 71 dengan presentase sebesar 71%. Keempat mayoritas responden pada kelompok usia 20-25 tahun jumlah frekuensi responden adalah 62 dengan presentase sebesar 62%. Kelima pada kategori penghasilan sebagian responden dengan tingkat penghasilan di atas 3 juta dengan jumlah frekuensi sebanyak 50 dengan presentase sebesar 50%. Keenam pada kategori merek mobile banking yang digunakan sebagian responden menggunakan BCA Mobile dengan frekuensi sebanyak 48 dengan presentase sebesar 48%. Terakhir pada kategori penggunaan mobile banking 3 bulan terakhir pada sebagian responden menggunakan lebih dari 7 kali dengan frekuensi sebanyak 80 dengan presentase sebesar 80%.

3. Hasil Uji Instrumen Pengumpulan Data

1) Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini berjumlah 100 responden mahasiswa kelas karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta. Uji ini ditetapkan untuk mengetahui seberapa jauh item-item pernyataan pada kuisioner dengan menghimpun nilai dalam satu variabel dengan totalnya.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X1)

Variabel/indikator	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Sig (2-tailed)	Keterangan
KL1	0,632	0,195	<0,001	Valid
KL2	0,496	0,195	<0,001	Valid
KL3	0,550	0,195	<0,001	Valid
KL4	0,654	0,195	<0,001	Valid
KL5	0,328	0,195	<0,001	Valid
KL6	0,581	0,195	<0,001	Valid
KL7	0,560	0,195	<0,001	Valid
KL8	0,554	0,195	<0,001	Valid

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Nilai r hitung Kualitas Layanan (X1) yang ditunjukkan pada tabel 2 diatas, untuk setiap indikator pernyataan, menghasilkan nilai lebih dari r tabel (0,195) dan nilai Sig (2-tailed) kurang dari 0,05 sehingga setiap butir pernyataan pada variabel kualitas layanan pada penelitian ini dianggap valid.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan (X2)

Variabel/indikator	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Sig (2-tailed)	Keterangan
KP1	0,680	0,195	<0,001	Valid
KP2	0,675	0,195	<0,001	Valid
KP3	0,788	0,195	<0,001	Valid
KP4	0,573	0,195	<0,001	Valid
KP5	0,718	0,195	<0,001	Valid
KP6	0,566	0,195	<0,001	Valid

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Nilai r hitung Kemudahan Penggunaan (X2) yang ditunjukkan pada tabel 3 diatas, untuk setiap indikator pernyataan, menghasilkan nilai lebih dari r tabel (0,195) dan nilai Sig (2-tailed) kurang dari 0,05 sehingga setiap butir pernyataan pada variabel kemudahan penggunaan pada penelitian ini dianggap valid.

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Keamanan (X3)

Variabel/indikator	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Sig (2-tailed)	Keterangan
KM1	0,627	0,195	<0,001	Valid
KM2	0,616	0,195	<0,001	Valid

KM3	0,737	0,195	<0,001	Valid
KM4	0,756	0,195	<0,001	Valid
KM5	0,805	0,195	<0,001	Valid

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Nilai r hitung Keamanan (X3) yang ditunjukkan pada tabel 4 diatas, untuk setiap indikator pernyataan, menghasilkan nilai lebih dari r tabel (0,195) dan nilai Sig (2-tailed) kurang dari 0,05 sehingga setiap butir pernyataan pada variabel keamanan pada penelitian ini dianggap valid.

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

Variabel/indikator	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Sig (2-tailed)	Keterangan
KPN1	0,493	0,195	<0,001	Valid
KPN2	0,567	0,195	<0,001	Valid
KPN3	0,602	0,195	<0,001	Valid
KPN4	0,585	0,195	<0,001	Valid
KPN5	0,550	0,195	<0,001	Valid
KPN6	0,588	0,195	<0,001	Valid
KPN7	0,619	0,195	<0,001	Valid
KPN8	0,532	0,195	<0,001	Valid

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Nilai r hitung Kepuasan Pengguna (Y) yang ditunjukkan pada tabel 5 diatas, untuk setiap indikator pernyataan, menghasilkan nilai lebih dari r tabel (0,195) dan nilai Sig (2-tailed) kurang dari 0.005 sehingga setiap butir pernyataan pada variabel kepuasan pengguna pada penelitian ini dinyatakan valid.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan apabila tanggapan responden atas suatu pernyataan pada kuesioner secara terus menerus tetap konsisten. Uji penelitian ini diukur dengan skala Cronbach Alpha bila bernilai diatas 0,6, sehingga variabel tersebut dianggap reliabel.

Tabel 6 Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	0,662	Reliabel
Kemudahan Penggunaan (X2)	0,746	Reliabel
Keamanan (X3)	0,751	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0,689	Reliabel

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 6, dapat dipahami bahwa pernyataan pada variabel Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, Keamanan dan Kepuasan Pengguna memperoleh nilai Cronbach Alpha diatas 0,60. Dari hasil data diatas, bahwa variabel-variabel tersebut dianggap reliabel.

4. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Tabel 7 Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.22696371
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	0.38
	Negative	-.081

Test Statistic			.081
Asymp. Sig.(2-tailed) ^c			.106
Monte Carlo Sig.(2-tailed) ^d	Sig.		.107
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.099
		Upper Bound	.115

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Diketahui dari data tabel 7 di atas, bahwa angka signifikansi Asymp. Sig (2-tailed) pada penelitian ini sebesar 0,106 yang artinya diatas 0,05. Uji normalitas ini memenuhi persyaratan model regresi karena menunjukkan bahwa data distribusikan secara normal menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov.

3) Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas ini dapat ditunjukkan pada tabel dibawah ini :

Tabel 8 Koefisien Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standarized Coefficient	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	11.039	2.379		4.640	<.001		
Kualitas Layanan (X1)	.214	.087	.239	2.443	.016	.571	1.751
Kemudahan Penggunaan (X2)	.375	.096	.352	3.902	<.001	.671	1.490
Keamanan (X3)	.287	.109	.242	2.626	.010	.645	1.550

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Diketahui dari nilai VIF pada tabel 8 diatas, memaparkan hasil setiap variabel dibawah 10 serta nilai tolerance untuk setiap variabel lebih tinggi dari 0,1. Sehingga dapat diartikan pada penelitian ini tanpa adanya gejala multikolinearitas.

4) Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas ini dapat ditunjukkan pada tabel dibawah ini :

Tabel 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standarized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.777	1.486		2.542	.013
Kualitas Layanan (X1)	-.064	.055	-.155	-1.164	.247
Kemudahan Penggunaan (X2)	-.019	.060	-.039	-.315	.753
Keamanan (X3)	.024	.068	.245	.356	.723

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Hasil dari tabel 9 diatas, pada uji glejser ditetapkan guna mengukur uji heteroskedastisitas, yang mana hasil variabel independen menunjukkan bahwa variabel dependen memberi pengaruh signifikan secara statistik. Nilai probabilitas variabel-variabel ini memaparkan hasil tanpa adanya gejala heteroskedastisitas dengan nilai Sig diatas 0,05.

5. Hasil Analisis Data

1) Analisis Deskriptif

Berikut ini merupakan hasil responden, masing -masing item pernyataan yang kemudian dihitung nilai rata-rata dan dikategorikan berdasarkan dari kategori sebagai berikut.

Tabel 10 Nilai Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan

No	Pernyataan	Kode	Mean	Kategori
Tangible (Bukti Fisik)				
1.	Saya merasa tata letak menu pada aplikasi mobile banking dinilai rapi dan teratur	KL1	4,07	Tinggi
2.	Desain tampilan aplikasi mobile banking di rasa telah terkonsep secara jelas, menarik dan informatif	KL2	4,13	Tinggi
Responsiveness (Daya Tangkap)				
3.	Saya merasa gangguan server pada saat bertransaksi menggunakan aplikasi mobile banking jarang dirasakan	KL3	3,67	Tinggi
4.	Aplikasi mobile banking dirasakan cepat dalam merespon aktivitas transaksi pengguna	KL4	4,23	Tinggi
Reability (Kehandalan)				
5.	Saya merasa aplikasi mobile banking dalam penyampaiaan informasi dirasa benar dan sesuai	KL5	4,12	Tinggi
6.	Aplikasi mobile banking memiliki akses 24 jam dan dapat digunakan dimana saja	KL6	4,18	Tinggi
Assurance (Jaminan)				
7.	Saya merasa data pribadi, transaksi dan aktivitas pengguna pada aplikasi mobile banking dirasa terjaga kerahasiaannya	KL7	4,05	Tinggi
8.	Layanan bantuan (customer service) pada aplikasi mobile banking dirasa mampu memberi solusi mengenai kendala pengguna	KL8	3,87	Tinggi
Mean keseluruhan variabel kualitas layanan (X1)			4,04	Tinggi

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan pada tabel 10, dapat dikatakan bahwa penilaian dari rata-rata keseluruhan item pernyataan pada variabel kualitas layanan dengan responden sejumlah 100 adalah sebesar 4,04 dan pernyataan penelitian dikategorikan Tinggi.

Tabel 11 Nilai Responden terhadap Variabel Kemudahan Penggunaan

No	Pernyataan	Kode	Mean	Kategori
Mudah Dipelajari (Easy to Learn)				
1.	Saya merasa kemudahan dalam mempelajari aplikasi mobile banking dinilai cukup baik	KP1	4,12	Tinggi
Mudah Dikontrol (Controllable)				
2.	Aplikasi mobile banking dinilai praktis dalam penggunaan serta dirasa dapat dikontrol dengan baik	KP2	4,29	Tinggi
Jelas dan Mudah Dipahami (Clear and Understandable)				
3.	Saya merasa dalam mengoperasikan atau menjalankan aplikasi mobile banking dinilai mudah dan jelas	KP3	4,26	Tinggi
4.	Akses dan penggunaan mobile banking dirasakan mudah tanpa batasan tempat dan waktu	KP4	4,19	Tinggi
5.	Saya merasa bertransaksi menggunakan aplikasi mobile banking mendukung dalam meningkatkan kemahiran	KP5	3,91	Tinggi
6.	Aplikasi mobile banking dinilai <i>user friendly</i> dalam bertransaksi	KP6	4,13	Tinggi
Mean keseluruhan variabel kemudahan penggunaan (X2)			4,15	Tinggi

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan pada tabel 11, dapat dikatakan bahwa penilaian dari rata-rata keseluruhan item pernyataan pada variabel kemudahan penggunaan dengan responden sejumlah 100 adalah sebesar 4,15 dan pernyataan penelitian dikategorikan Tinggi.

Tabel 12 Nilai Responden terhadap Variabel Keamanan

No	Pernyataan	Kode	Mean	Kategori
Jaminan Keamanan				
1.	Saya memiliki keyakinan tinggi terhadap keamanan dalam bertransaksi dalam bertransaksi menggunakan mobile banking	KM1	3,87	Tinggi
2.	Mobile banking memberikan keakuratan dan kepercayaan dalam bertransaksi sehari-hari	KM2	4,04	Tinggi
3.	Saya merasa informasi yang disampaikan dalam aplikasi mobile banking tidak terdapat manipulasi dalam bentuk apapun	KM3	3,86	Tinggi
Kerahasiaan Data				
4.	Bertransaksi dengan mobile banking minim terjadi kesalahan atau penyalahgunaan data	KM4	3,52	Tinggi
5.	Keamanan data pengguna saat bertransaksi menggunakan aplikasi mobile banking dirasa memuaskan	KM5	3,91	Tinggi
Mean keseluruhan variabel keamanan (X3)			3,84	Tinggi

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan pada tabel 12, dapat dikatakan bahwa penilaian dari rata-rata keseluruhan item pernyataan pada variabel keamanan dengan responden sejumlah 100 adalah sebesar 3,84 dan pernyataan penelitian dikategorikan Tinggi.

Tabel 13 Nilai Responden terhadap Variabel Kepuasan Pengguna

No	Pernyataan	Kode	Mean	Kategori
Kemudahan dan Kenyamanan				
1.	Saya merasa kemudahan yang ditawarkan aplikasi mobile banking yang disediakan oleh bank sangat memuaskan	KPN1	4,03	Tinggi
2.	Aplikasi mobile banking memuaskan dalam memenuhi kebutuhan transaksi dan saya merasa nyaman	KPN2	4,08	Tinggi
Efisiensi Waktu dan Biaya				
3.	Saya merasa aplikasi mobile banking dianggap hemat biaya dan waktu bertransaksi	KPN3	4,06	Tinggi
4.	Aplikasi mobile banking yang disediakan bank dianggap mampu membuat saya bertransaksi jauh efisiensi waktu dan biaya dalam bertransaksi	KPN4	4,22	Tinggi
Konfirmasi Harapan				
5.	Saya menilai dalam menggunakan aplikasi mobile banking sudah sesuai harapan	KPN5	3,82	Tinggi
6.	Aplikasi mobile banking dinilai memberikan kinerja yang memuaskan untuk kebutuhan transaksi sehari-hari	KPN6	4,16	Tinggi
Niat Beli Ulang				

7.	Saya masih akan menggunakan aplikasi mobile banking untuk kebutuhan transaksi keuangan	KPN7	4,04	Tinggi
8.	Saya merekomendasikan kepada keluarga dan saudara lainnya perihal penggunaan aplikasi mobile banking	KPN8	4,04	Tinggi
Mean keseluruhan variabel kepuasan pengguna (Y)			4,10	Tinggi

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan data pada tabel 13, dapat dikatakan bahwa penilaian dari rata-rata keseluruhan item pernyataan pada variabel kepuasan pengguna dengan responden sejumlah 100 adalah sebesar 4,10 dan pernyataan penelitian dikategorikan Tinggi.

2) Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil tabel berikut menampilkan uji regresi linier berganda yang dilakukan dengan program IBS SPSS versi 30, maka diketahui hasil pada tabel berikut ini:

Tabel 14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	11.039	2.379		4.640	<.001		
	Kualitas Layanan (X1)	.214	.087	.239	2.443	.016	.571	1.751
	Kemudahan Penggunaan (X2)	.375	.096	.352	3.902	<.001	.671	1.490
	Keamanan (X3)	.287	.109	.242	2.626	.010	.645	1.550

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Diketahui dari nilai tabel 14, maka didapatkan hasil persamaan regresi linier berganda, sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 11.039 + 0.214X_1 + 0.375X_2 + 0.287X_3 + e$$

Pada tabel 4.14 berikut ini adalah penjelasan dari persamaan regresi linier berganda, yaitu:

- Nilai (α) Konstanta adalah 11,039, yang berarti jika tidak terjadi perubahan variabel kualitas layanan, kemudahan penggunaan dan keamanan (X1, X2 dan X3 adalah bernilai nol), sehingga kepuasan pengguna mobile banking yaitu sebesar 11,039.
- Nilai β_1 (Kualitas Layanan) adalah 0,214, yang berarti nilai koefisien beta bila terjadi kenaikan sebesar satu satuan, maka kepuasan pengguna naik sebesar 0,214. Sehingga variabel Kualitas Layanan memiliki arah hubungan positif terhadap Kepuasan Pengguna.
- Nilai β_2 (Kemudahan Penggunaan) adalah 0,375, yang berarti nilai koefisien beta bila terjadi kenaikan sebesar satu satuan, maka kepuasan pengguna naik sebesar 0,375. Sehingga variabel Kemudahan Penggunaan memiliki arah hubungan positif terhadap Kepuasan Pengguna.
- Nilai β_3 (Keamanan) adalah 0,287, yang berarti nilai koefisien beta bila terjadi kenaikan sebesar satu satuan, maka variabel kepuasan pengguna naik sebesar 0,287. Sehingga

variabel Keamanan memiliki arah hubungan positif terhadap Kepuasan Pengguna.

3) Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji Koefisien Determinasi diterapkan guna menilai seberapa jauh kualitas layanan, kemudahan penggunaan dan keamanan memberi pengaruh pada kepuasan pengguna.

Tabel 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.689	.475	.459	2.261149

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan nilai pengujian pada tabel 4.15, dihasilkan nilai Adjusted R Square senilai 0,459. Artinya dari hasil tersebut mengindikasikan dampak dari variabel kualitas layanan, kemudahan penggunaan dan keamanan terhadap kepuasan pengguna berpengaruh sebesar 45,9%, dan untuk sisanya pada faktor-faktor lain yang bukan termasuk dalam penelitian ini sebesar 54,1%.

4) Hasil Pengujian Hipotesis

a. Uji t (Uji Parsial)

Uji t pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu kualitas layanan, kemudahan penggunaan dan keamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna. Jika variabel independen memengaruhi terhadap variabel dependen, maka dapat dilihat bila nilai t hitung lebih tinggi dari t tabel dan nilai signifikansi (Sig.) dibawah 0,05.

Tabel 16 Hasil Uji t (Uji Parsial)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.039	2.379		4.640	<.001
	Kualitas Layanan (X1)	.214	.087	.239	2.443	.016
	Kemudahan Penggunaan (X2)	.375	.096	.352	3.902	<.001
	Keamanan (X3)	.287	.109	.242	2.626	.010

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Diketahui nilai pada tabel 4.16, bahwa nilai dari t hitung dan Sig, maka perlu memahami pada t tabel dengan rumus $df = (n-k)$. dengan ketentuan n adalah jumlah sampel dan k adalah variabel penelitian. Sehingga $df = 100 - 4 = 96$, maka untuk nilai t tabel sejumlah 1,664. Pada uji hipotesis variabel Kualitas Layanan (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y), diketahui nilai t hitung sebesar 2,443 lebih tinggi dari r tabel 1,664, dengan nilai sig 0,016 dibawah dari 0,05, sehingga hipotesis diterima. Untuk variabel Kemudahan Penggunaan (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y), diketahui nilai t hitung sebesar 3,902 lebih tinggi dari t tabel 1,664, dengan nilai sig <0,001 dibawah dari <0,05, sehingga hipotesis diterima. Dan untuk variabel Keamanan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y), diketahui nilai t hitung sebesar 2,626 lebih tinggi dari t tabel 1,664, dengan nilai sig 0,010 dibawah dari 0,05, sehingga hipotesis diterima. Sehingga untuk semua variabel telah sesuai dengan ketentuan uji t, sehingga keseluruhan variabel independen secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen.

6. Pembahasan

1) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Menurut Kotler (2019) mendefinisikan kualitas layanan (Service Quality) adalah pola evaluasi pelanggan dengan membandingkan atas skala penerimaan terhadap harapan

pelayanan tersebut. Kepuasan konsumen penyedia layanan harus mampu secara konsisten memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan akan bergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan tersebut. Kepuasan konsumen akan meningkat sejalan dengan kualitas layanan yang diterima.

Hasil luaran statistik SPSS untuk variabel kualitas layanan memiliki nilai Sig sebesar 0,016 atau dibawah dari 0,05 yang artinya adanya pengaruh antara variabel kualitas layanan dengan kepuasan pengguna. Artinya Hipotesis 1 di terima, yaitu kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking.

Hasil dari pernyataan ini sesuai dengan pendapat Pratiwi et al., (2022) dan Milasari et al., (2023), dimana hasil pada penelitian tersebut terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna.

2) Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna

Menurut Jogiyanto, (2007) mendefinisikan kemudahan penggunaan (Perceived Ease Of Use adalah "seberapa jauh individu memastikan bahwasanya suatu teknologi terhindar dari effort". Yang bermakna bahwa tanpa adanya tantangan yang terlibat dalam menggunakan teknologi tersebut. kemudahan penggunaan yang dirasakan memberikan kesan bahwa sebuah sistem dirancang untuk membuat tugas-tugas justru lebih mudah bagi pengguna bukan untuk menyulitkannya. Semakin mudah penggunaan teknologi, akan meningkatkan kepuasan konsumen dan sebaliknya, jika semakin

Hasil luaran statistik SPSS untuk variabel kemudahan penggunaan memiliki nilai Sig < 0,001 atau dibawah dari 0,05 yang artinya adanya pengaruh antara variabel kemudahan penggunaan dengan kepuasan pengguna. Artinya Hipotesis 2 di terima yaitu kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking.

Hasil dari pernyataan ini sesuai dengan pendapat Makmuriyah dan Vanni (2020) dan Candrawati dan Widiastuti (2024) dimana hasil pada penelitian tersebut terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kemudahan penggunaan dengan kepuasan pengguna.

3) Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Kemampuan untuk menyimpan dan menangani informasi, termasuk data bisnis dan pribadi, untuk menggagalkan pencurian data dari kejahatan internasional seperti serangan siber, pencurian internet, dan transaksi publik dikenal sebagai keamanan (Ginting, 2022). Ketika tingkat keamanan yang memadai terpenuhi dan memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan mungkin akan bersedia memberikan informasi pribadi dengan rasa percaya diri menggunakan aplikasi perbankan online. Kepuasan konsumen bertambah seiring dengan peningkatan dari keamanan yang disediakan penyedia layanan.

Hasil luaran statistik SPSS untuk variabel kemudahan penggunaan memiliki nilai Sig sebesar 0,010 atau kurang dari 0,05 yang artinya adanya pengaruh antara variabel kemudahan penggunaan dengan kepuasan pengguna. Artinya Hipotesis 3 di terima yaitu keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking.

Hasil dari pernyataan ini sesuai dengan pendapat Rahmawati & Hardiyanti (2023) dan Wahyuni et al (2023) dimana hasil pada penelitian tersebut terdapat pengaruh positif dan signifikan antara keamanan dengan kepuasan pengguna.

7. Implikasi Hasil Penelitian

1) Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini menyatakan adanya pengaruh kualitas layanan, kemudahan penggunaan dan keamanan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini dapat menjadi gambaran untuk teori kepuasan pengguna mobile banking pada mahasiswa. Serta penelitian ini memberi hasil yang dapat menjadi bahan acuan untuk peneliti selanjutnya dengan dapat menambahkan serta mengembangkan variabel-variabel yang dapat menunjang kepuasan pengguna.

2) Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini bisa menjadi sarana dan masukan terhadap penyedia layanan mobile banking untuk kedepan agar dapat meningkatkan kualitas layanan yang responsif dan ramah, kemudahan dalam akses mobile banking serta penerapan sistem keamanan yang kuat sehingga meningkatkan rasa aman bagi pengguna. Maka dengan begitu, penyedia layanan mobile banking dapat memperkuat kepuasan pengguna yang umumnya dipengaruhi oleh kualitas layanan, kemudahan penggunaan dan keamanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking
2. Kemudahan Penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking
3. Keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking

DAFTAR PUSTAKA

- Alibraheem, M. H. (2023). FinTech Services Delivery as Determinants of Customer's Satisfaction: An Analysis of Banking Sector in Jordanian context. *International Journal of Membrane Science and Technology*, 10(2), Article 2. <https://doi.org/10.15379/ijmst.vi.1365>
- Amanda, S., Hairunnisa, & Ratna. (2023). PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM BERTRANSAKSI DI BANK SYARIAH (STUDI KASUS BSI KCP INDRALAYA). *La Riba: Jurnal Perbankan Syariah*, 4(2), Article 2. <https://doi.org/10.53649/lariba.v4i2.276>
- Andriyani, M., & Ardianto, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank: EKOMABIS: *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02), Article 02. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i02.73>
- Anwar, & Riza, A. (2023). Analisis Kemudahan Dan Persepsi Risiko Serta Dampak Pada Kepuasan Penggunaan Mobile Banking. *JURNAL EKONOMI DAN BISNIS*, 25(2). <http://dx.doi.org/10.30811/ekonis.v25i2>
- Arif, M. N. R. A. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Alfabeta).
- Bank Indonesia. (2024). *Tinjauan Kebijakan Moneter Agustus 2024*. <https://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan/Pages/TKM-Agustus-2024.aspx>
- Candrawati, T., & Widiastuti, R. (2024). The Influence of Percieved Usefulness, Percieved Ease of Use, and Percieved Risk on the Level of Customer Satisfaction in Using Internet Banking: Study on Deposit Customers of Bank Syariah Indonesia KCP Malang Kawi. *International Journal of Environmental, Sustainability, and Social Science*, 5(1), Article 1. <https://doi.org/10.38142/ijesss.v5i1.984>
- Databoks. (2024). *Mobile Banking yang Paling Diminati Warga RI, Ada Pilihanmu? | Databoks*. <https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/bca54dea9242240/mobile-banking-yang-paling-diminati-warga-ri-ada-pilihanmu>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23 (EDISI 8 Cetakan ke VII)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, R. (2022). *ANALISIS BIG DATA*. Penerbit Lakeisha.
- Hadi, S., & Novi, N. (2015). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING. *Optimum: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*, 5(1), Article 1. <https://doi.org/10.12928/optimum.v5i1.7840>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis (7th Edition)*.
- Hayat, N., & Busman, S. A. (2023). PENGARUH KEMUDAHAN, KUALITAS LAYANAN, FITUR

- PRODUK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN MOBILE BANKING LIVIN BY MANDIRI (STUDI KASUS PT BANK MANDIRI KCP SUMBAWA BESAR): PENGARUH KEMUDAHAN, KUALITAS LAYANAN, FITUR PRODUK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN MOBILE BANKING LIVIN BY MANDIRI (STUDI KASUS PT BANK MANDIRI KCP SUMBAWA BESAR). *Jurnal Terapan Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.58303/jtimb.v6i1.3070>
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Infoemasi Keperilakuan*. Andi.
- Jogiyanto, H. (2018). *Metode Pengumpulan Data dan Teknik Analisis* (Yogyakarta; Edisi 2). Andi.
- Kotler. (2019). *Marketing 4.0 Bergerak dari Tradisional Ke Digital* (Jakarta). PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P., & Keller, L. K. (2016). *Marketing Management*. New Jersey. Pearson Prentice Hall.
- Kumalasanti, M., & Susliyanti, E. D. (2022). *JURNAL MANEKSI VOL 11, NO. 2, DESEMBER 2022*. 11(2).
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Edisi 3). Salemba empat.
- Makmuriyah, A. N., & Vanni, K. M. (2020). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE BANKING (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang). *Eduka: Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis*, 5(1), Article 1. <https://doi.org/10.32493/eduka.v5i1.6362>
- Maksun. (2023). MODEL PENERIMAAN TEKNOLOGI (TAM) BAGI ANGGOTA KSPPS TAMZIS DALAM MENGGUNAKAN M-TAMZIS [UIN WALISONGO SEMARANG]. <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/62391/>
- Martono, N. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT Raya Grafindo Persada.
- Milasari, L. D., Setyadi, H. J., & Irsyad, A. (2023). Pengaruh Integritas Fitur dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BCA Mobile di Kota Samarinda. *JITSI: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 4(3), Article 3. <https://jurnal-itsi.org/index.php/jitsi/article/view/173>
- Novitasari, C. A., Manggabarani, A. S., & Astuti, M. (2021). Analisis Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank BCA. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen*, 19(2), Article 2. <https://doi.org/10.52330/jtm.v19i2.26>
- Pratiwi, Y. F., Yuliniar, & Pinem, D. (2022). Influence of Service Quality and Trust in Customer Satisfaction of Mobile Banking Users. *Journal of Economics, Business, and Government Challenges*, 5(01), Article 01. <https://doi.org/10.33005/ebgc.v5i1.213>
- Rahmawati, A., & Hardiyanti, W. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Keamanan Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Cakrawala Repositori IMWI*, 6(6), Article 6. <https://doi.org/10.52851/cakrawala.v6i6.612>
- Raman, A., & Annamalai, V. (2011). Web Services And E-Shopping Decisions: A Study On Malaysian E-Consumer. *International Journal of Computer Applications*, Studi tentang Konsumen Elektronik Malaysia. <https://www.ijcaonline.org/proceedings/winbis/number2/2053-200/>
- Rangkuti, F. (2013). *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*. Gramedia Pustaka Utama.
- Santika, S., Shafar, H. P., & Kusno, H. S. (2024). Determinants of Customer Satisfaction in Mobile Banking: A PLS Analysis of DG Bankaltimtara Application Users. *International Journal of Business, Law, and Education*, 5(2), Article 2. <https://doi.org/10.56442/ijble.v5i2.809>
- Sari, D. M., Yamin, M., & Aksara, L. B. (2018, March 16). ANALISIS SISTEM KEAMANAN JARINGAN WIRELESS (WEP, WPAPSK/WPA2PSK) MAC ADDRESS, MENGGUNAKAN METODE PENETRATION TESTING. [https://www.semanticscholar.org/paper/ANALISIS-SISTEM-KEAMANAN-JARINGAN-WIRELESS-\(WEP%2C-Sari-Yamin/0abd7c6ab8c13defb8ced5105c1f9eef6703e071](https://www.semanticscholar.org/paper/ANALISIS-SISTEM-KEAMANAN-JARINGAN-WIRELESS-(WEP%2C-Sari-Yamin/0abd7c6ab8c13defb8ced5105c1f9eef6703e071)
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.

- Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suryadharma, & Budyastuti, T. (2019). *Sistem Informasi Manajemen*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Tjiptono, F. (2014). *Strategi Pemasaran (Edisi III)*. CV Andi Offset.
- Umar, H. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. PT Raja Grafindo Persada.
- Wahyuni, S., Nurbaiti, N., & Rahmani, N. A. B. (2023). THE EFFECT OF DIGITAL BANKING IMPLEMENTATION ON CUSTOMER SATISFACTION (CASE STUDY OF BSI DIGITAL BANKING USER CUSTOMERS). *Jurnal Pamator : Jurnal Ilmiah Universitas Trunojoyo*, 16(3), Article 3. <https://doi.org/10.21107/pamator.v16i3.21286>
- Wikipedia. (2023). Perbankan seluler. In *Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas*. https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Perbankan_seluler&oldid=23632435
- Yovita, D., & Widya, P. R. (2021). Implementasi Model Penerimaan Teknologi Dalam Mengukur Kepuasan Konsumen [Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Bengkayang]. *Borobudur Management Review*, 1(2), Article 2. <https://doi.org/10.31603/bmar.v1i2.5949>
- Zeithaml, V. A., Leonard L, B., & A, P. (2019). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*.