

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIGITAL, KEPERCAYAAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI *MOBILE BANKING LIVIN' BY MANDIRI* DI KOTA SAMARINDA

Jelyta Palittin¹⁾, Achmad Rudzali²⁾, Rahmawati Fitriana³⁾

Email: jelyta07july@gmail.com¹⁾, achmadrudzali@polnes.ac.id²⁾, fitrianarahmawati119@gmail.com³⁾

^{1,2,3}Jurusan Akuntansi Manajerial, Politeknik Negeri Samarinda, Samarinda

Jl. Dr. Cipto Mangunkusumo, Kampus Gunung Panjang, Samarinda 75131

Abstract

This study aims to determine the effect of digital service quality, trust, and security on customer satisfaction among Livin'by Mandiri mobile banking users in Samarinda City. The sampling technique used in this study is Non-Probability Sampling with a purposeful sampling category. Researchers will determine criteria that meet the requirements in their research, sampling is limited to certain types of audiences or communities that can provide the desired information. The criteria in this sampling are Bank Mandiri customers who have used the Livin'by Mandiri application for at least 2 months or more in Samarinda City. The data analysis technique used is multiple linear regression. The results of the study indicate that the variables of digital service quality, trust, and security have a positive and significant effect on customer satisfaction..

Keywords: Digital Service Quality, Trust, Security, Customer Satisfaction.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan digital, kepercayaan, dan keamanan, terhadap kepuasan nasabah pada pengguna mobile banking Livin'by Mandiri di Kota Samarinda. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Non-Probability Sampling dengan kategori pengambilan sampel bertujuan (purpose sampling). Peneliti akan menentukan kriteria yang memenuhi persyaratan pada penelitiannya, pengambilan sampel yang terbatas pada jenis audiens ataupun komunitas tertentu yang dapat memberikan informasi yang diinginkan. Kriteria dalam pengambilan sampel ini adalah nasabah Bank Mandiri yang telah menggunakan aplikasi Livin'by Mandiri minimal selama 2 bulan atau lebih di Kota Samarinda. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil dalam penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan digital, kepercayaan dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Digital, Kepercayaan, Keamanan, Kepuasan Nasabah

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah merubah banyak aspek kehidupan sehari-hari, termasuk dalam industri perbankan. Dalam beberapa tahun terakhir, penerapan inovasi seperti *Artificial Intelligence* (AI) dan *Mobile Banking* telah membawa transformasi signifikan yang meningkatkan efisiensi operasional dan memperbaiki pengalaman nasabah. Dengan semakin meningkatnya penggunaan perangkat mobile dan akses internet, bank di Indonesia telah beradaptasi dengan memanfaatkan teknologi untuk menawarkan layanan yang lebih cepat dan praktis. Salah satu aplikasi yang menonjol dalam hal ini adalah *Livin' by Mandiri*, yang tidak hanya menyediakan layanan dasar, tetapi juga berbagai fitur inovatif yang menjawab kebutuhan masyarakat modern.

Mobile Banking, khususnya, telah menjadi solusi yang sangat dinantikan oleh nasabah. Aplikasi seperti *Livin' by Mandiri* memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi keuangan, seperti transfer uang,



pembayaran tagihan, dan pengecekan saldo secara real-time, tanpa harus mengunjungi kantor bank. Hal ini mencerminkan perubahan perilaku konsumen yang semakin menginginkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan aktivitas perbankan. Namun, kemudahan ini juga diiringi dengan tantangan, terutama dalam hal keamanan dan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital yang ditawarkan.

Dalam konteks persaingan yang semakin ketat di industri perbankan digital, kualitas layanan menjadi faktor yang sangat penting. Penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Shafira (2023) dan Pambudi & Soliha (2022), menunjukkan bahwa kualitas layanan digital yang baik dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Kualitas layanan mencakup berbagai elemen, seperti kecepatan akses, kemudahan penggunaan, dan respon layanan pelanggan. Oleh karena itu, bank perlu terus berinvestasi dalam pengembangan aplikasi mereka untuk memastikan bahwa semua aspek ini terpenuhi. Kualitas layanan yang tinggi tidak hanya akan meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga membangun loyalitas dan kepercayaan. Kepercayaan merupakan elemen fundamental dalam hubungan antara nasabah dan penyedia layanan perbankan. Dalam layanan digital, kepercayaan berkaitan erat dengan persepsi nasabah tentang keamanan dan kualitas layanan yang diberikan. Penelitian menunjukkan bahwa nasabah yang merasa aman dalam menggunakan layanan mobile banking cenderung mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Oleh karena itu, penting bagi bank untuk memberikan perlindungan yang memadai dan transparansi dalam layanan mereka agar nasabah merasa nyaman dan aman. Penelitian oleh Pujiastuti et al. (2023) menekankan pentingnya keamanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian ini, bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh kualitas layanan digital dan keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri di Kota Samarinda. Dengan fokus pada bagaimana kombinasi antara layanan berkualitas tinggi dan keamanan yang solid dapat membangun kepercayaan nasabah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga untuk pengembangan layanan perbankan digital di masa depan. Hasil dari penelitian ini akan memberikan kontribusi signifikan dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah, serta menjadi acuan bagi bank dalam meningkatkan layanan mereka di era digital yang semakin kompetitif.

TINJAUAN PUSTAKA

Perbankan

Perbankan adalah sistem yang melibatkan lembaga bank dalam proses penghimpunan dan penyaluran dana. Fungsi utama perbankan sebagai perantara melibatkan pengumpulan dana dari masyarakat melalui simpanan atau tabungan, lalu menyalirkannya dalam bentuk kredit untuk mendukung sektor riil. Selain itu, perbankan juga berperan dalam mendorong pembangunan dan stabilitas ekonomi, serta tunduk pada regulasi keuangan yang dikeluarkan oleh pemerintah.



Bank

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, bank didefinisikan sebagai badan usaha yang mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Lembaga Keuangan Non-Bank

Otoritas Jasa Keuangan (OJK), menyatakan bahwa lembaga keuangan non-bank merupakan institusi yang menyediakan berbagai layanan keuangan, termasuk pembiayaan dan asuransi, tetapi tidak memiliki izin untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Jenis lembaga ini mencakup perusahaan pembiayaan, asuransi, dan lembaga pengelolaan investasi.

Manajemen Pemasaran

Menurut Agustina, (2011) juga menekankan bahwa manajemen pemasaran mencakup upaya perencanaan implementasi yang meliputi pengkoordinasian serta pengawasan kegiatan pemasaran dalam organisasi untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif.

Mobile Banking

Menurut Nurastuti (2017) mobile banking adalah fasilitas perbankan melalui alat komunikasi bergerak seperti handphone, dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali uang tunai.

Kualitas Layanan Digital

Menurut Albetris et al., (2022) mendefinisikan bahwa E-Service Quality merujuk pada pelayanan yang diberikan kepada konsumen melalui jaringan Internet, yang merupakan perluasan dari kemampuan sebuah situs untuk mendukung kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien.

Kepercayaan

Menurut Nugraheni & Sutedjo, (2022) Kepercayaan (atau seringkali disebut sebagai "Trustworthiness") merupakan sejauh mana pengguna aplikasi Livin by Mandiri percaya bahwa sebuah sistem atau aplikasi akan berfungsi sesuai dengan ekspektasi mereka tanpa menimbulkan masalah atau risiko yang tidak diinginkan

Keamanan

Menurut Niezar et al., (2015), Keamanan adalah upaya untuk mencegah atau mendeteksi kejahatan dalam sistem yang berbasis informasi yang tidak memiliki bentuk fisik.



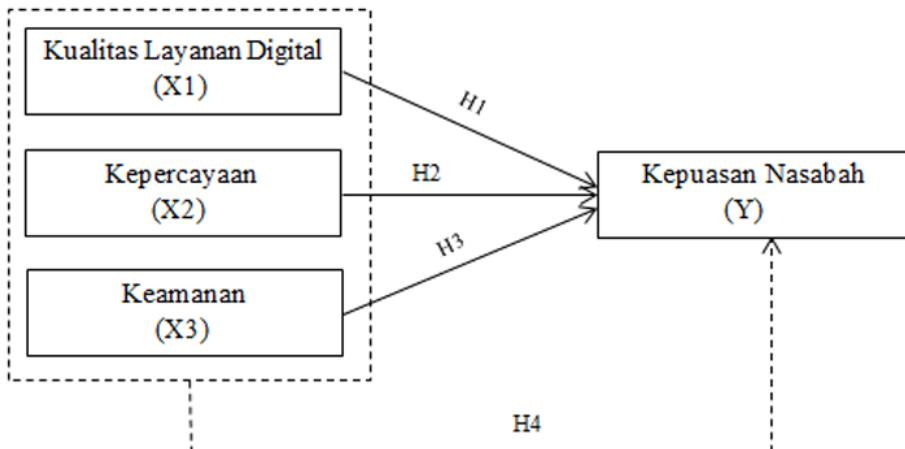
9 772722 932006

Kepuasan Nasabah

Menurut Dennisa & Santoso, (2016) bahwa kepuasan nasabah merupakan evaluasi yang terjadi setelah pembelian, dimana jika kinerja produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau bahkan melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas.

Hipotesis

- H1 = Diduga Kualitas Layanan Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Livin'by Mandiri di Kota Samarinda.
- H2 = Diduga Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Livin'by Mandiri di Kota Samarinda.
- H3 = Diduga Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Livin'by Mandiri di Kota Samarinda.
- H4 = Diduga Kualitas Layanan Digital, Kepercayaan, dan Keamanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Livin'by Mandiri di Kota Samarinda.

Model Penelitian

Gambar 1 Model Penelitian

METODE PENELITIAN**Objek Penelitian**

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah nasabah yang menggunakan mobile banking Livin'by Mandiri pada PT. Bank Mandiri di Kota Samarinda.



Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini pengambilan sampel menggunakan Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Non-Probability Sampling dengan kategori pengambilan sampel bertujuan (purpose sampling). Peneliti akan menentukan kriteria yang memenuhi persyaratan pada penelitiannya, pengambilan sampel yang terbatas pada jenis audiens ataupun komunitas tertentu yang dapat memberikan informasi yang diinginkan. Kriteria dalam pengambilan sampel ini adalah nasabah Bank Mandiri yang telah menggunakan aplikasi Livin'by Mandiri minimal selama 2 bulan atau lebih di Kota Samarinda.

HASIL DAN PEMBAHASAN**Uji Instrumen Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

Tabel 1 Uji Validitas

Perbandingan Nilai r				
Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kualitas Layanan Digital (X1)	Efisiensi	0,679	0,179	Valid
	Pemenuhan	0,728	0,179	Valid
	Ketersediaan Sistem	0,681	0,179	Valid
	Privasi	0,671	0,179	Valid
Kepercayaan (X2)	Kemampuan	0,728	0,179	Valid
	Kebaikan Hati	0,776	0,179	Valid
	Integritas	0,745	0,179	Valid
Keamanan (X3)	Jaminan Keamanan	0,839	0,179	Valid
	Kerahasiaan Data	0,874	0,179	Valid
	Kesesuaian Harapan	0,741	0,179	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Minat Berkunjung Kembali	0,823	0,179	Valid
	Kesediaan Merekomendasikan	0,806	0,179	Valid

(Sumber: Hasil Uji Menggunakan SPSS 25, 2025)

Tabel 2 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Minimum	Keterangan
Kualitas layanan digital	0,628	0,60	Reliabel
Kepercayaan	0,611	0,60	Reliabel
Keamanan	0,636	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,699	0,60	Reliabel

(Sumber: Hasil Uji Menggunakan SPSS 25, 2025)



Tabel 3 Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a			Standardized Coefficients		
	Unstandardized Coefficients		Beta	t	sig.	
	B	Std. Error				
1	(Constant)	1,383	1,227	1,127	,262	
	Kualitas layanan digital	,271	,065	,315	4,144	,000
	Kepercayaan	,302	,075	,307	4,026	,000
	Keamanan	,368	,112	,261	2,292	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

(Sumber: Hasil Uji Menggunakan SPSS 25, 2025)

Hasil Hipotesis

Tabel 4 Uji t (Parsial)

Model	Coefficients ^a			Standardized Coefficients		
	Unstandardized Coefficients		Beta	t	sig.	
	B	Std. Error				
1	(Constant)	1,383	1,227	1,127	,262	
	Kualitas layanan digital	,271	,065	,315	4,144	,000
	Kepercayaan	,302	,075	,307	4,026	,000
	Keamanan	,368	,112	,261	2,292	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

(Sumber: Hasil Uji Menggunakan SPSS 25, 2025)

Tabel 5 Uji F (Simultan)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	115,253	3	38,418	31,907	0,000 ^b
Residual	139,672	116	1,204		
Total	254,925	119			

(Sumber: Hasil Uji Menggunakan SPSS 25, 2025)



Tabel 6 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,672	0,452	0,438	1,097

a. Predictors (Constant), Keamanan, Kepercayaan, Kualitas Layanan Digital

(Sumber: Hasil Uji Menggunakan SPSS 25, 2025)

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan penulis mulai dari variabel kualitas layanan digital (X1) kepercayaan (X2), keamanan (X3) dengan jumlah responden 120 responden.

Kualitas Layanan Digital Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama (H1) dapat dinyatakan bahwa kualitas layanan digital (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Hal ini dapat dibuktikan dengan $T_{hitung} > T_{tabel}$. Nilai T_{hitung} variabel kualitas layanan digital sebesar 4,144 dengan T_{tabel} sebesar 1,980. Nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien regresi sebesar 0,271. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan digital dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan meningkatkan kualitas layanan, perusahaan dapat memenuhi ekspektasi nasabah dan memberikan nilai yang lebih, sehingga meningkatkan kepuasan secara keseluruhan. Oleh karena itu, fokus pada peningkatan kualitas layanan digital sangat penting dalam strategi pemasaran dan pelayanan perusahaan untuk mencapai kepuasan nasabah yang lebih tinggi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kota Samarinda. Penelitian ini didukung oleh Shafira, (2023) yang menyatakan bahwa kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Diva et al., n.d., (2022) yang menyatakan bahwa kualitas layanan digital berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan pelayanan yang dapat diandalkan, cepat, kemudahan bertransaksi, dapat digunakan kapanpun dan dimanapun, fitur-fitur yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan, tampilan jelas dan menarik sehingga dapat memberikan pandangan lebih dari nasabah karena dapat memenuhi segala kebutuhannya dalam bertransaksi. Jika kualitas layanan mobile banking ditingkatkan maka kepuasan nasabah menjadi meningkat.

H1 : Variabel kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah maka hipotesis diterima



Kepercayaan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama (H_2) dapat dinyatakan bahwa Kepercayaan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Hal ini dapat dibuktikan dengan $T_{hitung} > T_{tabel}$. Nilai T_{hitung} variabel kepercayaan sebesar 4,026 dengan T_{tabel} sebesar 1,980. Nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien regresi sebesar 0,302. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan yang tinggi dari nasabah terhadap perusahaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Ini menunjukkan pentingnya pembangunan kepercayaan dalam strategi pemasaran dan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kota Samarinda. Penelitian ini didukung oleh Fitriaminovita, (2023) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Dzul & Syarifuddin, (2021) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah, dengan adanya kepercayaan yang baik nasabah akan merasa puas saat menggunakan mobile banking.

H_2 : Variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah maka hipotesis diterima

Keamanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama (H_3) dapat dinyatakan bahwa Keamanan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Hal ini dapat dibuktikan dengan $T_{hitung} > T_{tabel}$. Nilai T_{hitung} variabel keamanan sebesar 3,292 dengan T_{tabel} sebesar 1,980. Nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien regresi sebesar 0,368. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keamanan dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Keamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Membangun dan menjaga sistem keamanan yang kuat dan terupdate harus menjadi prioritas dalam strategi layanan mobile banking. Dengan demikian, perusahaan tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga membangun loyalitas jangka panjang dengan memberikan rasa aman kepada nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kota Samarinda. Penelitian ini didukung oleh Pujiastuti et al., (2023) yang menyatakan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Amalia & Hastriana, (2022) yang menyatakan bahwa Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Dengan demikian dapat diartikan bahwa keamanan merupakan faktor yang sangat penting dengan sistem keamanan yang memumpuni dan terupdate, sehingga nasabah tidak khawatir dengan keamanan data pada m-banking.

H_3 : Variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah maka hipotesis diterima



KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kepercayaan, kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bankaltimtara di Samarinda melalui penyebaran kuesioner terhadap nasabah pengguna *mobile banking* Bankaltimtara atau DG by Bankaltimtara, maka didapat simpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan digital secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna *mobile banking* Livin'by Mandiri di Kota Samarinda. Artinya bahwa semakin baik kualitas layanan digital maka, semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Livin'by Mandiri.
2. Kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna *mobile banking* Livin'by Mandiri di Kota Samarinda. Artinya bahwa semakin tinggi kepercayaan nasabah terhadap aplikasi maka, semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Livin'by Mandiri.
3. Keamanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna *mobile banking* Livin'by Mandiri di Kota Samarinda. Artinya bahwa semakin baik tingkat keamanan yang diberikan aplikasi maka, semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Livin'by Mandiri.
4. Secara simultan kualitas layanan digital, kepercayaan, dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna *mobile banking* Livin'by Mandiri di Kota Samarinda.

SARAN

Adapun saran yang dapat peneliti berikan sehubungan dengan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, yaitu:

1. Bagi Perusahaan

Perusahaan perlu memperhatikan beberapa aspek kunci untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Pertama, penting untuk meningkatkan pengalaman pengguna dengan menyediakan antarmuka yang mudah digunakan agar transaksi bisa dilakukan dengan cepat. Selain itu, membangun kepercayaan nasabah sangat penting. Oleh karena itu, transparansi dalam kebijakan dan perlindungan data harus menjadi prioritas. Investasi dalam teknologi keamanan sangat penting untuk melindungi data pribadi nasabah. Selain itu, mendengarkan umpan balik pengguna juga penting agar fitur yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Terakhir, perusahaan harus mengedukasi nasabah tentang cara menggunakan aplikasi dengan aman. Dengan ini, Livin' by Mandiri di Kota Samarinda dapat mempertahankan pengguna lama dan menarik pengguna baru.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal variabel dan objek yang dianalisis. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain, seperti kemudahan penggunaan, ketersediaan fitur,



efisiensi, dan strategi promosi. Dengan melakukan hal ini, diharapkan pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah di sektor perbankan Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, T. S. (2011). Peran inkubator bisnis perguruan tinggi dalam meminimalkan resiko kegagalan bagi wirausaha baru pada tahap awal (start-up). *Majalah Ekonomi*, 1, 64–74.
- Albetris, A., Alhudhori, M., Devita, R., & Emil, M. (2022). E-Service Quality, Corporate Image, Government Policy terhadap E-Satisfaction pada Universitas yang di Moderasi E-Trust. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 7(2), 813–819.
- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). *Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)*. I, 70–89.
- Astuti, M., & Amanda, A. R. (2020). *Pengantar manajemen pemasaran*. Deepublish.
- Dennisa, E. A., & Santoso, S. B. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 5(3), 997–1009.
- Diva, I., Ar-raniry, U. I. N., Ashal, F. F., Ar-raniry, U. I. N., Rasyid, I., Tarigan, R., & Ar-raniry, U. I. N. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap X*.
- Dzul, A., & Syarifuddin, I. (2021). *YUME: Journal of Management Kepuasan Nasabah pada Mobile Banking di Era Pandemik Covid-19 (Studi Bank BNI Cabang Makassar)*. 4(1). <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.76>
- Elsya Shafira, P. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Kemudahan Penggunaan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bca Digital di Jakarta)*. Unsada.
- Fitrianovita, F. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Livin by Mandiri. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi Dan Kewirausahaan*, 14(6).
- Niezar, M., Sufian, S., & RAHARDJO, S. T. (2015). *Analisis Pengaruh Trust Dan Mutu Sistem Terhadap Minat Nasabah Untuk Bertransaksi Online Dan Dampaknya Pada Keputusan Nasabah Dalam Bertransaksi Online (Studi Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Semarang)*. Diponegoro University.
- Nugraheni, A., & Sutedjo, B. (2022). Pengaruh Internet Banking dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah di BCA Pemuda Semarang. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 5(2), 222–223.
- Pambudi, T., & Soliha, E. (2022). Pengaruh kualitas layanan, citra bank, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah bank. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(Spesial Issue 3), 1267–1287.
- Pujiastuti, E., Zahra, A. N., & Utami, N. (2023). Analisis Kualitas Aplikasi Olstorage Menggunakan Metode WebQual 4.0 pada Divisi PPL PT. MNC Play. *Jurnal Ilmiah ILKOMINFO-Ilmu Komputer & Informatika*, 6(1), 33–44.



9 772722 932006