

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG BALIKPAPAN**

**Nurwahyu Meilani<sup>\*1</sup>, Ida Suriana<sup>2</sup>, Aditya Achmad Rakim<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

<sup>2</sup>Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

<sup>3</sup>Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

Nurwahyumeilani@gmail.com

**ABSTRACT**

*The Bank utilizes the development of information technology in its banking services by launching an information technology-based banking transaction service, namely mobile banking that opens the opportunity for customers to conduct banking transactions through mobile devices in order to achieve customer satisfaction. The purpose of this research is to find out the effect of The Quality of Mobile Banking Services On Customer Satisfaction in PT Bank Syariah Mandiri Balikpapan Branch Office with five dimensions of service quality. The methods used are descriptive quantitative research methods, analytical techniques used are validity tests, reliability tests, classic assumption tests and multiple linear regression analyses, determination coefficients and hypothesis tests using F and t tests, with the results showing that the quality of mobile banking services with tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions has a simultaneous effect on customer satisfaction. The quality of mobile banking services in tangibles dimensions has no effect on customer satisfaction due to image graphics that can interfere with the core process when using mobile banking services, so that Bank Syariah Mandiri can pay more attention to the appearance of mobile banking applications that can improve customer satisfaction and the quality of mobile banking services in empathy dimensions has no effect on customer satisfaction because customers feel the bank is not easy to contact when the customer is having problems so that Bank Syariah Mandiri can be more easily contacted when the customer has problems operating the mobile banking application, so that the customer can feel more satisfied with the quality of mobile banking services provided by Bank Syariah Mandiri Balikpapan Branch Office.*

*Keywords : Service Quality, Mobile Banking, Customer Satisfaction*

**ABSTRAK**

Bank memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankannya dengan meluncurkan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi, yaitu *mobile banking* yang membuka kesempatan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui perangkat *handphone* agar dapat mencapai kepuasan nasabah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari Kualitas Layanan *Mobile Banking* Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Balikpapan dengan lima dimensi kualitas layanan. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif, teknik analisa yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi serta pengujian

hipotesis menggunakan uji F dan uji t, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* dengan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas layanan *mobile banking* pada dimensi *tangibles* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dikarenakan grafik gambar yang dapat mengganggu proses inti saat menggunakan layanan *mobile banking*, sehingga pihak Bank Syariah Mandiri dapat lebih memperhatikan tampilan dari aplikasi *mobile banking* yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan kualitas layanan *mobile banking* pada dimensi *empathy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dikarenakan nasabah merasa pihak bank tidak mudah untuk dihubungi saat nasabah mengalami masalah sehingga pihak Bank Syariah Mandiri dapat lebih mudah dihubungi saat nasabah mengalami kendala dalam mengoperasikan aplikasi *mobile banking*, sehingga nasabah dapat merasa lebih puas dengan kualitas layanan *mobile banking* yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Balikpapan.

*Kata kunci : Kualitas Layanan, Mobile Banking, Kepuasan Nasabah*

## 1. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang

Dewasa ini, bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankannya dengan meluncurkan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi, yaitu *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan salah satu fasilitas perbankan yang dapat melakukan transaksi perbankan, seperti: transfer uang, mengetahui saldo, membayar tagihan, hingga membeli pulsa (*top up voucher*) melalui *handphone*. Industri perbankan menyediakan fasilitas *mobile banking* guna mencapai kepuasan nasabah. Dengan adanya *mobile banking* diharapkan nasabah akan memperoleh kepuasan dalam menggunakan berbagai macam produk dan jasa yang diberikan oleh pihak bank (Windarti, 2012).

Menurut penelitian pendahuluan (*preliminary research*) yang dilakukan terhadap 100 orang nasabah pengguna *mobile banking* dari delapan bank terbesar di Indonesia sebagai penyedia *mobile banking*, diperoleh data bahwa masih terjadi ketidakpuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* (Wardhana, 2015), antara lain: kepercayaan nasabah terhadap risiko keamanan dalam menggunakan layanan *mobile banking* masih kurang karena tidak dienkripsinya server penyedia layanan ponsel agar tidak mudah di *hack* (44%), akurasi dari layanan *mobile banking* masih belum sepenuhnya akurat dalam memberikan informasi pencatatan transaksi finansial atau non-finansial (12%), ketergantungan layanan *mobile banking* dengan operator seluler sangat berkaitan dengan performa kecepatan dari transaksi layanan (28%), kegagalan akses yang disebabkan karena terjadinya *blankspot* atau ketidakterediaan jaringan, dan lain sebagainya (16%).

**Tabel 1. Keluhan-Keluhan Nasabah Pengguna Fasilitas *Mobile Banking***

NO	TANGGAL	KELUHAN
1	28 Januari 2020	“Pagi @TanyaOCBCNISP , saya dari kemarin malam sampai pagi ini sudah berkali-kali mau transfer via <i>mobile banking</i> tapi dibilangnya transaksi gagal terus, saldo di rekening juga tidak berkurang. Kenapa ya? Terima kasih” - @hiimawarisama
2	27 Januari 2020	“@BNICustomerCare ini kenapa ya.. saya mau aktivasi <i>mobile banking</i> tp gini.. dr kmrn dicoba sampai habisin pulsa banyak.. tp ttp saja <i>error</i> muncul seperti itu.. tolong bantuannya..” - @irvansnid
3	27 Januari 2020	“Gile, <i>mobile apps</i> @HaloBCA & @JeniusConnect minta <i>permission</i> untuk akses ke <i>Contacts/Phone Book</i> . Keperluannya untuk apa ya? Gue kecolongan di BCA

		sempet <i>Allow</i> , kalo Jenius langsung gue <i>Deny</i> dari awal. Min, <a href="#">@ojkindonesia</a> <a href="#">@bank_indonesia</a> <a href="#">@kemkominfo</a> ini gmn regulasinya ya?" - <a href="#">@derryiswanto</a>
4	26 Januari 2020	"Kapan ya <a href="#">@BANKBRI_ID</a> <a href="#">@kontakBRI</a> klo transaksi transfer uang <i>mobile banking</i> dan internet <i>banking</i> gak kena pulsa kayak bank <a href="#">@HaloBCA</a> , bank bumh tapi malak pulsa gak malu apa ma bank swasta apalagi sering <i>down</i> terooss , padahal punya satelit sendiri loh, cc <a href="#">@KemenBUMN</a> <a href="#">@erickthohir</a> " - <a href="#">@alsyundawy</a>
5	26 Januari 2020	" <a href="#">@BankBTNcoid</a> min ini kenapa ya dari kemarin tf pakai <i>mobile banking error</i> terus?" - <a href="#">@isnarnri</a>
6	25 Januari 2020	" <a href="#">@HaloBCA</a> min ini <i>mobile banking</i> saya kok bgini trs ya, padahal saya baru saja login dan belum transaksi apa2. Kejadian nya sudah hampir 2 hari bgini trs, solusi nya bagaiman ya? Thx" - <a href="#">@N_Fawwaz</a>
7	22 Januari 2020	"Selamat sore <a href="#">@BNICustomerCare</a> satu jam yang lalu saya melakukan <i>top up</i> dari layanan <i>mbanking</i> ke <i>linkaja</i> , saldo masih ada tetapi respon pada <i>mbanking</i> saldo minimum tidak terpenuhi saja. Boleh bantu untuk kendala tersebut min. Trimakasih" - <a href="#">@intan_triezna</a>
8	21 Januari 2020	"Pagi <a href="#">@BNI</a> . Apakah <i>mobile banking</i> sedang <i>error</i> (perbaiki sistem) ?? Saya <i>top up</i> <a href="#">@ovo_id</a> & <a href="#">@danawallet</a> dari semalem kok tdk bisa? Mohon infonya. Terima kasih." - <a href="#">@na_aaleeya</a>

Sumber: Laman Twitter, diakses pada 29 Januari 2020

Berdasarkan tabel di atas, terdapat beberapa permasalahan *mobile banking* yang dihadapi oleh nasabah diantaranya transaksi untuk transfer dan *top up e-money* gagal, setiap transaksi dari *mobile banking* menggunakan pulsa yang dibebankan kepada nasabah cukup mahal, proses pendaftaran/aktivasi *mobile banking* sering terjadi kendala (*error*), penggunaan fasilitas *mobile banking* memerlukan izin untuk mengakses kontak *handphone* nasabah sehingga membuat nasabah khawatir akan keamanan data nasabah, maka penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan *mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Balikpapan, dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Balikpapan".

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas oleh penulis serta permasalahan tersebut oleh karena itu rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Menyatakan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* pada kualitas layanan *mobile banking* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Balikpapan.
- Menyatakan dimensi *tangibles* pada kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Balikpapan.
- Menyatakan dimensi *reliability* pada kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Balikpapan.
- Menyatakan dimensi *responsiveness* pada kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Balikpapan.
- Menyatakan dimensi *assurance* pada kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Balikpapan.
- Menyatakan dimensi *empathy* pada kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Balikpapan.

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan oleh penulis, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan dari fasilitas *mobile banking* milik PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Balikpapan terhadap kepuasan nasabah.

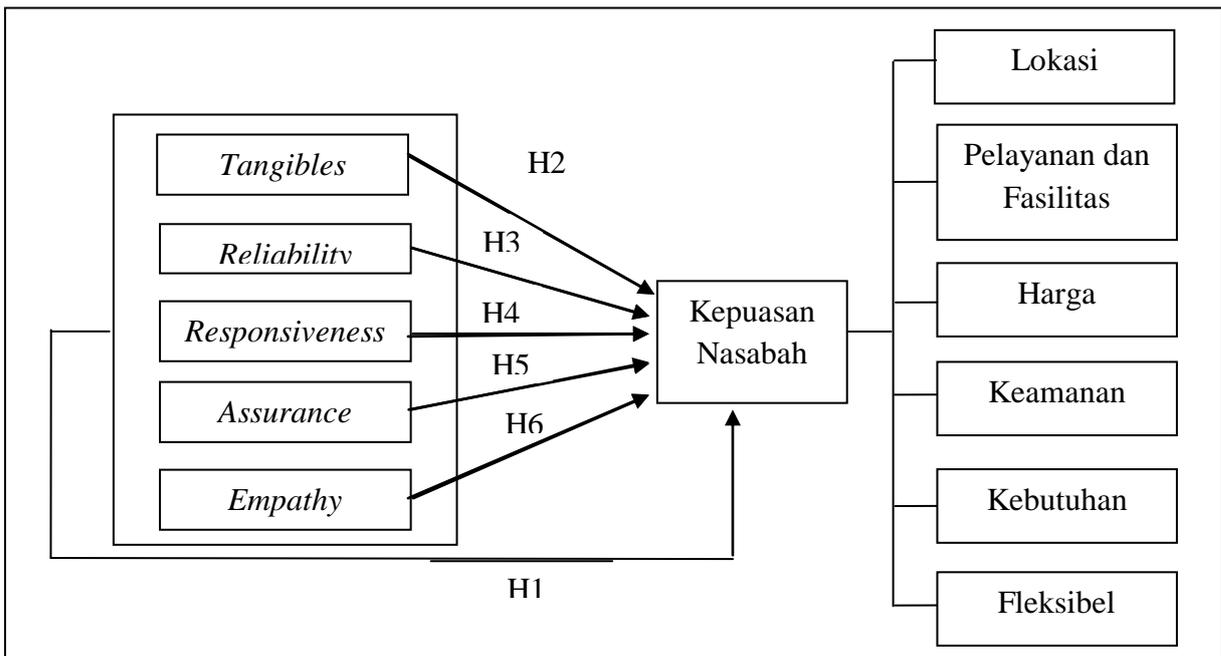
### 1.4. Penelitian Terdahulu

Dari berbagai penelitian terdahulu mengenai kepuasan nasabah seperti penelitian dari Widjaja (2006), Rahmana (2008) dan Zain (2013) serta Sigit & Solitha (2017) menyebutkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, karena semakin baik kualitas layanan maka akan semakin tinggi kepuasan nasabah.

Lestari (2018) menyimpulkan variabel dari kualitas layanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, karena apabila perusahaan memberikan pelayanan dengan memperhatikan hal-hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, maka pelanggan akan puas. Hariansyah dkk. (2019) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, karena salah satu variabel dari kualitas layanan yaitu *responsiveness* mempengaruhi tingkat dari kepuasan nasabah, apabila dari pihak bank dalam menangani masalah nasabah dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat, dan *mobile banking* dapat digunakan dimana dan kapan saja, maka nasabah akan mendapatkan kepuasan.

Hal ini bertentangan dengan Peneliti dari Hastuti (2014) yang menyebutkan bahwa ada dua dari lima dimensi yang tidak berpengaruh kepada kepuasan nasabah yaitu *tangibles* dan *empathy*, sebab pada indikator *tangibles* dan *empathy* masih belum memenuhi harapan nasabah. Hermanto (2013) menyebutkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan SDM Bank Syariah memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah, namun secara parsial hanya variabel jaminan saja yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, sehingga diperlukan peningkatan kualitas pelayanan sumber daya manusia agar mampu meningkatkan kepuasan nasabah di BPRS Berkah Ramadhan.

### 1.5. Kerangka Pemikiran



Gambar 1 Kerangka Berfikir

Sumber: Penulis, 2020

## 1.6. Hipotesis Penelitian

Menurut Sujarweni dalam Herdayanti (2019), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap tujuan penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran yang telah dibuat dengan berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan tinjauan pustaka, serta kerangka berfikir di atas, maka hipotesis yang akan diuji melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1: Menyatakan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* pada kualitas layanan *mobile banking* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Balikpapan.
- H2: Menyatakan dimensi *tangibles* pada kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Balikpapan.
- H3: Menyatakan dimensi *reliability* pada kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Balikpapan.
- H4: Menyatakan dimensi *responsiveness* pada kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Balikpapan.
- H5: Menyatakan dimensi *assurance* pada kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Balikpapan.
- H6: Menyatakan dimensi *empathy* pada kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Balikpapan.

## 2. Metodologi

### 2.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Balikpapan. Waktu penelitian dihitung sejak bulan Maret sampai bulan Juli 2020.

### 2.2. Jenis Data dan Metode Pengambilan Data

Jenis data yang akan digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh dari responden melalui kuesioner dimana data tersebut berupa hasil dari pernyataan yang ada dalam kuesioner. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan telaah pustaka. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Telaah pustaka adalah kajian kritis atas pembahasan suatu topik yang sudah ditulis oleh para peneliti atau ilmuwan yang terakreditasi (diakui kepakarannya). Kepakaran diakui bila penelitian dipublikasikan melalui jurnal/seminar bertaraf nasional/internasional atau dalam bentuk cetakan buku yang *representative*.

### 2.3. Metode Analisis Data

Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan teknik analisa yang digunakan adalah uji validitas *kolmogorov-smirnov*, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan koefisien determinasi, analisis regresi linier berganda, serta pengujian hipotesis menggunakan uji F dan uji t.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas, instrumen pernyataan kuesioner masing-masing variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid karena  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel yaitu 0,013 dan dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's alpha* lebih dari 0,7, dan dari hasil analisis menggunakan teknik regresi berganda di dapatkan persamaan  $Satis = 5,061 - 0,030$  (*tangibles*) + 0,121 (*reliability*) + 0,113 (*responsiveness*) + 0,855 (*assurance*) + 0,54 (*empathy*) +  $e$  yang berarti setiap kali ada penambahan satu satuan pada salah satu variabel bebas dan variabel bebas lainnya diasumsikan sama dengan 0 maka akan menambah nilai kepuasan begitu sebaliknya, kecuali pada variabel *tangibles* yang bernilai -0,030 yang artinya

setiap kali ada penambahan satu satuan pada salah satu variabel bebas dan variabel bebas lainnya diasumsikan sama dengan 0 maka akan mengurangi nilai kepuasan sebesar -0,030.

#### a. Uji Asumsi Klasik

##### 1) Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas, nilai kolmogorov smirnov sebesar 1,241. Nilai ini lebih besar dari taraf probabilitas yakni 0,05 sehingga data dalam penelitian ini dinyatakan berdistribusi normal.

##### 2) Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas nilai sig dari masing-masing variabel bebas lebih besar dari 0,05 sehingga dapat diartikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada variabel Kualitas Layanan *Mobile Banking*

##### 3) Uji Multikolinieritas

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas dapat diketahui bahwa pada variabel kualitas pelayanan dengan dimensi *Tangibles* nilai *Tolerance* sebesar 0,538, sedangkan VIF sebesar 1,858, *Reliability* nilai *Tolerance* sebesar 0,453, sedangkan VIF sebesar 2,209, *Responsiveness* nilai *Tolerance* sebesar 0,400, sedangkan VIF sebesar 2,499, *Assurance* sebesar nilai *Tolerance* sebesar 0,454, sedangkan VIF sebesar 2,200, *Empathy* nilai *Tolerance* sebesar 0,433, sedangkan VIF sebesar 2,310. Hal ini berarti menunjukkan bahwa tidak terjadi Multikolinieritas pada variabel Kualitas Layanan *Mobile Banking* (X1), karena nilai *Tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai VIF telah memenuhi kriteria kurang dari 10 sehingga dikatakan tidak terjadi Multikolinieritas.

#### 4. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti apakah kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Balikpapan. Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan dengan perhitungan statistik dengan uji F, maka dapat diketahui bahwa variabel kualitas layanan *mobile banking* yang terdiri dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Balikpapan. Hal ini menunjukkan bahwa **Hipotesis 1 (H1) diterima.**
- b. Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan perhitungan statistik dengan uji t, dapat diketahui bahwa variabel *tangibles* tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Balikpapan. Hal ini menunjukkan bahwa **Hipotesis 2 (H2) ditolak.**
- c. Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan perhitungan statistik dengan uji t, dapat diketahui bahwa variabel *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Balikpapan. Hal ini menunjukkan bahwa **Hipotesis 3 (H3) diterima.**
- d. Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan perhitungan statistik dengan uji t, dapat diketahui bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Balikpapan. Hal ini menunjukkan bahwa **Hipotesis 4 (H4) diterima.**
- e. Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan perhitungan statistik dengan uji t, dapat diketahui bahwa variabel *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Balikpapan. Hal ini menunjukkan bahwa **Hipotesis 5 (H5) diterima.**
- f. Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan perhitungan statistik dengan uji t, dapat diketahui bahwa variabel *empathy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Balikpapan. Hal ini menunjukkan bahwa **Hipotesis 6 (H6) ditolak.**

### 5. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan di atas, maka peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

- a. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Balikpapan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan *mobile banking* pada dimensi *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* agar nasabah dapat merasa lebih puas dengan kualitas layanan *mobile banking* yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Balikpapan.
- b. Dapat menjadi dipertimbangkan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Balikpapan untuk dapat selalu memperhatikan dan meningkatkan kualitas layanan *mobile banking* pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) dengan cara membuat tampilan pada aplikasi *mobile banking* lebih menarik dan mengurangi grafik gambar agar tidak mengganggu proses inti saat menggunakan layanan *mobile banking*, kemudian pada dimensi *empathy* (empati) dengan cara lebih mudah dihubungi saat nasabah mengalami kendala saat mengoperasikan aplikasi *mobile banking* agar nasabah dapat merasa lebih puas dengan kualitas layanan *mobile banking* yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Balikpapan.

### 6. Ucapan Terimakasih

Terima kasih kami sampaikan kepada Allah SWT yang mempermudah langkah peneliti untuk mengerjakan penelitian ini, kepada kedua orang tua dan saudara peneliti yang selalu mendoakan tanpa kenal lelah, kepada sahabat peneliti yang selalu ada saat peneliti membutuhkan dorongan dan dukungan, dan kepada dosen pembimbing hingga staff pengajar yang membantu memberikan ilmu yang bermanfaat untuk peneliti kembangkan dalam penelitian ini.

### Daftar Pustaka

- Astuti, H. J. (2007). Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model dan Important Performance Analysis Model). *Media Ekonomi* .
- Budiardjo, E. K., & Aprillovi, D. (2009). Mobile Banking: A Customer Relationship Management (CRM) Channel. *Seminar Nasional Informatika* , 205-213.
- Herdayani, Efa (2019). *Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Balikpapan*. Tugas Akhir Diploma, tidak diterbitkan,. Balikpapan: Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Semarang.
- Efferin, S., Darmadji, S. H., & Tan, Y. (2008). *Metode Penelitian Akuntansi; Mengungkap Fenomena dengan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Febrianta, A., & Indrawati. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Kota Bandung. *e-Proceeding of Management* , 3, 2879-2885.
- Ghozali, H. I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hariansyah, F. A., Wardani, N. H., & Herlambang, A. D. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* , 3, 4267-4275.
- Hastuti, T., & Nasri, M. (2014). Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Dan Loyalitas Nasabah:

- Aplikasi SERVQUAL Model Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kota Malang. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi* , 3, 73-94.
- Huda, A. N., & Wahyuni, S. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Jamsostek Jakarta. *Journal Business and Management Review* , 2, 243-254.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Koranti, K. *Metode Penelitian Studi Kelayakan Bisnis*. Retrieved Maret 25, 2020, from staffsite Universitas Gunadarma: [http://staffsite.gunadarma.ac.id/komsi/index.php?stateid=files&xcat\\_id=0.7](http://staffsite.gunadarma.ac.id/komsi/index.php?stateid=files&xcat_id=0.7)
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14 ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Kurniawati, H. A., Winarno, W. A., & Arif, A. (2017). Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi. *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi* , IV, 24-29.
- Lestari, F. A. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosio e-Kons* , 10, 179-187.
- Makahanap, A. S. (2013). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada Pelayanan Customer Service BPD Kaltim Cabang Utama Samarinda. *Jurnal Ekonomika* , 2, 253-264.
- Muliawaty. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makassar. *Jurnal Administrasi Publik* , 6, 77-82.
- Nawang Sari, S., & Widiastuti, R. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus Pada PT Bank DKI - Depok). *Sebatik* , 22, 51-55.
- Nuryani, A. R., Santoso, I., & Deoranto, P. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual (Studi Kasus di Ria Djenaka Coffee House & Resto, Malang). 1-8.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* , 64, 12-40.
- Prasetyo, C., & Oktori Kiswati Zaini, Y. F. (2017). Analisis Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Djuanda, Bogor. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Manajemen* , 1.
- Prawiramulia, G. (2014). Pengaruh Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri (Studi pada Pengguna Mandiri Mobile di Kota Bandung).
- R., Y. W., & Rukhviyanti, N. (2015). Pengaruh Minat Individu Terhadap Penggunaan Mobile Banking (m-banking): Model Kombinasi Technology Acceptancy Model (TAM) dan Theory of Planned Behavior (TPB). *Jurnal Informasi* , VII, 25-44.
- Rahmana, R. (2008). Analisis Faktor-Faktor Yang Menentukan Kepuasan Nasabah Pinjaman Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia* , VII, 311-334.
- Sigit, K. N., & Soliha, E. (2014). Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Keuangan dan Perbankan* , 21, 157-168.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- . (2019). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: ALFABETA.
- Suminar, R., & Apriliawati, M. (2017). Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempo SIP TC Paramount Summarecon. *Jurnal Sekretari* , 4, 1-25.
- Wardhana, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 10, 273-284.
- Wasilah, Hikmatul (2016). *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah Cabang Mataram*. Skripsi. Mataram: Jurusan Ekonomi Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Mataram.
- Widjaja, A. (2006). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Tbk. 101-117. Diambil pada tanggal 28 November 2019, dari <https://docplayer.info/41605334-Analisis-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kepuasan-nasabah-pada-pt-bank-mandiri-tbk.html>
- Zain, T. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Speedy Instan. *Jeam XII*, 104-114.