

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH
DALAM PENGGUNAAN BSI MOBILE: STUDI KASUS PADA BSI KC
PALEMBANG SUDIRMAN**

Dian Ariska Putri¹, Citra Pertiwi², Dian Horid^{3*}

^{1,2} Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia

^{3*} Universitas Sriwijaya, Indonesia

E-mail: dianariskaputri723@gmail.com^{1*}, citrapertiwi_uin@radenfatah.ac.id²,
dianhorid@gmail.com^{3*}

Abstract

Technological developments drive innovation in the banking sector, one of which is through digitalization of services such as BSI Mobile. This study aims to determine the effect of service quality variables, ease of use, and risk perception on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman. The approach used is a quantitative method of data processing using statistical analysis IBM SPSS 23. Primary data was obtained by distributing questionnaires to 100 respondents, namely customers who use the BSI Mobile application at Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman. In the data analysis technique, validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis were carried out, while hypothesis testing used the t test, f test and R2. The results of this study indicate that the variables of service quality and ease of use have a positive and significant effect on customer satisfaction in the BSI Mobile service of Palembang Sudirman Branch, the risk perception variable has no effect on customer satisfaction in the BSI Mobile service of Palembang Sudirman Branch. While simultaneously the three variables of service quality, ease of use and risk perception together have an effect on customer satisfaction of BSI Mobile users at Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman.

Keywords: Service Quality, Ease of Use, Risk Perception, Customer Satisfaction and Mobile Banking

1. PENDAHULUAN

Persaingan di industri perbankan saat ini terus meningkat, baik di tingkat lokal maupun internasional Perbankan dapat meningkatkan layanan kepada pelanggannya dengan menciptakan produk berbasis teknologi yang memungkinkan pelanggan dapat bertransaksi keuangan kapan pun dan di mana pun melalui akses internet. Pertumbuhan pengguna internet ini menggerakkan pelaku industri untuk terus berinovasi dalam memperluas layanan digital demi memenuhi kebutuhan pelanggannya. (Rezki arianty Akob 2022) Salah satu komponen yang dapat membuat perbedaan bank meningkatkan layanan dengan lebih cepat dan mudah digunakan diukur oleh pelanggan.

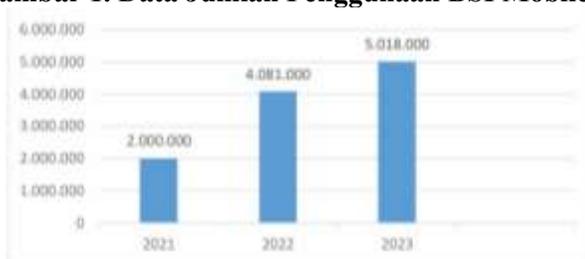
Pada dasarnya hampir seluruh bank, baik konvensional maupun syariah kini menyediakan fasilitas banking lewat smartphone yang merupakan inovasi dalam sektor

perbankan yang menggunakan inovasi teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan kemudahan proses pembayaran mereka. Namun bukan hanya memudahkan transaksi pelanggan tetapi juga meningkatkan efisiensi layanan bank. M-banking juga membuat transaksi lebih mudah dan nyaman, tidak terbatas waktu atau tempat. Mobile banking adalah bentuk inovasi layanan perbankan yang menggunakan kemajuan teknologi saat ini dan dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah, sehingga membuat transaksi mereka jauh lebih praktis. Mobile banking juga mencerminkan upaya bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi nasabah. Hal ini meningkatkan profitabilitas bank ketika nasabah mendapatkan pelayanan yang baik dari bank syariah maka meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank. Jika pelayanan mereka buruk maka citra bank akan rusak dan nasabah akan menjadi tidak puas. (Delvi and Musfiroh 2021)

Di Indonesia sendiri penggunaan mobile banking terus mengalami peningkatan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menghitung jumlah peningkatan e-banking di Indonesia melonjak 270% dari 13,6 juta pada 2012 menjadi 50,4 juta pada 2016. Di saat yang sama, frekuensi transaksi e-banking juga melesat 169% yakni dari 150,8 juta transaksi pada 2012 menjadi 405,4 juta transaksi pada 2016. Bank Indonesia (BI) mencatat pada tahun 2023, nilai transaksi digital banking tercatat Rp 58.478,24 triliun atau tumbuh sebesar 13,48 persen, dan diproyeksikan 9,11 persen (yoy) hingga mencapai Rp 63.803,77 triliun pada tahun 2024. (Prabawati, n.d.)

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu bank berbasis syariah yang ada di Indonesia. Sejak awal 2021, bank ini meluncurkan layanan mobile banking yang dikenal dengan nama BSI Mobile. Sangat penting bagi bank BSI perlunya menyesuaikan layanannya seiring pesatnya kemajuan teknologi. Dengan memanfaatkan teknologi secara optimal, khususnya dalam hal penggunaan internet, Bank BSI berkomitmen untuk terus bersaing dan memberikan layanan terbaik kepada pengguna. (Pangestu 2022)

Gambar 1. Data Jumlah Penggunaan BSI Mobile



Sumber: katadata.co.id (2023)

Jumlah pengguna BSI Mobile di Indonesia mengalami kemajuan yang besar. Dari tahun 2021 penggunaan BSI Mobile sebanyak 2 juta, tahun 2022 mengalami peningkatan yang signifikan menjadi 4,81 juta pengguna tahun 2023 mengalami peningkatan sekitar 5,18 juta pengguna dan pada tahun 2024 ini jumlah pengguna BSI Mobile sebesar 7,12 juta nasabah atau tumbuh 33,9 % secara tahunan dihitung bulan juni 2024. (Febiola 2024) Nasabah BSI sudah menggunakan layanan digital BSI untuk

bertransaksi keuangan sebanyak 97,9 persen sisa 2,1 persen nasabah masih memilih bertransaksi di kantor cabang. BSI Mobile mencatatkan sebesar 247,32 juta transaksi dengan total nilai mencapai Rp 298,82 triliun selama periode tersebut. Kemampuan aplikasi untuk menghadirkan pengalaman yang mudah digunakan menjadi kunci utama dalam meningkatkan kepercayaan nasabah. Para pengguna BSI Mobile mengaku layanan ini sangat mempermudah mereka: tanpa perlu mengantre di kantor bank, mereka tetap bisa bertransaksi kapan saja dan di mana saja selama tersambung ke internet. Salah satu alasan pengguna menggunakan mobile banking adalah kemudahan pengguna, yang merupakan komponen penting dalam pengalaman perbankan. Kemudahan merujuk pada persepsi bahwa memakai sistem TI tidaklah rumit dan tidak memerlukan upaya besar. Hal ini dapat memberikan pemahaman bahwasanya bsi mobile sangat memperhatikan kemudahan penggunaan karna sangat berdampak pada kepuasan nasabah.

Dalam layanan digital seperti mobile banking, persepsi terhadap risiko merupakan salah satu elemen penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Persepsi risiko ini berkaitan dengan pandangan nasabah terhadap ketidakpastian yang mungkin terjadi saat menggunakan layanan, Aspek persepsi risiko dan privasi memainkan peran penting dalam mempengaruhi kepuasan serta kepercayaan nasabah. Kepercayaan ini membentuk sikap seseorang terhadap penggunaan teknologi, terutama dalam transaksi online, yang pada dasarnya adalah hak individu untuk mempertimbangkan berbagai dimensi privasi, seperti perilaku, komunikasi, dan perlindungan data pribadi

Keluhan yang dialami oleh pengguna BSI Mobile mencerminkan persepsi risiko yang muncul akibat gangguan teknis pada aplikasi karena aplikasinya sering eror. Beberapa akun melaporkan kesulitan dalam melakukan penarikan tunai dan menggunakan M-banking BSI, transaksi yang dilakukan tidak bisa diproses oleh M-banking BSI. Dan juga sering munculnya jendela pop-up yang tumpang tindih di aplikasi BSI Mobile terjadi Ketika beberapa jendela pop-up muncul secara bersamaan, sehingga menimbulkan pengalaman penggunaan yang tidak nyaman. Dampaknya keterbacaan informasi menjadi buruk karena teks dalam pop-up yang tumpang tindih sulit dibaca, sehingga pengguna bisa melewatkan detail penting seperti notifikasi transaksi. Penyebab overlapping pop-up sering kali berkaitan dengan kesalahan pengkodean, desain antarmuka yang buruk, atau pengaturan waktu yang tidak tepat saat menampilkan pop-up. Untuk mengatasi masalah ini, penting untuk merancang antarmuka dengan baik, memastikan hanya satu pop-up yang ditampilkan pada satu waktu.

2. METODE PENELITIAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang menerapkan analisis data berupa bentuk angka-angka dimulai dengan pengumpulan data, pengolahan data dan penyajian hasil data yang diperoleh dalam penelitian. Dalam penelitian ini, data kuantitatif diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada para responden yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman yang menggunakan mobile banking (BSI Mobile). Populasi ini mencakup semua nasabah

yang aktif memanfaatkan fasilitas *mobile banking* (BSI Mobile). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pengguna *mobile banking* Bank syariah Indonesia KC Palembang Sudirman yang berjumlah 3.289 nasabah. Dalam penelitian ini, peneliti memilih sampel pengguna Bsi Mobile dari Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Sudirman. Untuk memastikan sampel yang dipilih telah mewakili populasi yang diteliti, purposive sampling digunakan dalam metode pemilihan sampel. Periode pola representatif ditentukan dari populasi yang lebih besar menggunakan rumus Slovin. Berdasarkan data atau jumlah nasabah BSI Kc Palembang Sudirman 3.289 289 nasabah. Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 nasabah Pada penelitian ini data dikumpulkan melalui kuesioner, yakni instrumen berisi daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis yang harus dijawab oleh para responden. Penelitian ini memakai skala Likert untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi responden.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil penelitian

3.1.1 Uji Parsial (Uji T)

Tabel 1. Hasil Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.971	3.445		.572	.569
Kualitas Layanan	.339	.083	.428	4.085	.000
Kemudahan Penggunaan	.205	.092	.236	2.222	.029
Persepsi Risiko	.009	.060	.013	.147	.883

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

- 1) Hasil uji di atas menunjukkan nilai *t hitung* sebesar 4,085 dengan nilai *t tabel* 1,984. Sedangkan secara statistik diketahui bahwa $4,085 > 1,984$ dengan nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga H1 diterima, artinya variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna layanan BSI *Mobile*.
- 2) Hasil uji di atas menunjukkan nilai *t hitung* sebesar 2,222 dengan nilai *t tabel* 1,984. Sedangkan secara statistik diketahui bahwa $2,222 > 1,984$ dengan nilai signifikansinya sebesar $0,029 < 0,05$. Sehingga H2 diterima, artinya variabel Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah pengguna layanan BSI *Mobile*.
- 3) Hasil uji diatas menunjukkan nilai *t hitung* sebesar 0,147 dengan nilai *t tabel* 1,984. Sedangkan secara statistik diketahui bahwa $0,147 < 1,984$ dengan nilai signifikansinya sebesar $0,883 > 0,05$. Sehingga H3 ditolak, artinya variabel Persepsi Risiko tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah pengguna layanan BSI *Mobile*.

3.1.2 Uji F (Simultan)

Table 2. Hasil Uji f
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	257.569	3	85.856	17.970	.000 ^b
	Residual	458.671	96	4.778		
	Total	716.240	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Berdasarkan hasil analisis diatas Diperoleh nilai *F hitung* sebesar 17,970 > dari *F tabel* 3,09 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Risiko secara simultan atau Bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI Mobile.

3.1.3 Koefisien Determinan (R2)

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa koefisien determinasi menunjukkan hasil nilai R² sebesar 0,360 atau sama dengan 36,0%. Hal ini berarti kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel independent Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Risiko sebesar 36,0% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh penelitian variabel lain diluar penelitian.

3.2. Pembahasan

3.2.1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman

Berdasarkan hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y), menunjukkan hasil penelitian bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini terlihat dari nilai t hitung sebesar 4,085 sedangkan t tabel 1,984 sehingga t hitung > t tabel (4,085 > 1,984) dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Dengan demikian, disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman. Artinya, kepuasan pelanggan akan meningkat dengan peningkatan kualitas layanan.

Hal ini menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah seperti layanan cepat, semakin baik layanan BSI Mobile semakin puas nasabah Hal ini didukung berdasarkan Expectancy-Disconfirmation Theory (EDT) yang menjelaskan bahwa Ketika seseorang merasa puas atau tidak puas dengan suatu produk, mereka kemudian membandingkan kinerja produk dengan harapan mereka.

3.2.2. Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y), dengan hasil yang mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari t hitung sebesar 2,222 sedangkan t tabel 1,984 sehingga $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($2,222 > 1,984$) dengan nilai signifikan $0,029 < 0,05$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman.

Hal ini didukung berdasarkan Expectancy-Disconfirmation Theory (EDT) yang menerangkan bahwa ketika nasabah merasa aplikasi mudah digunakan, tidak membingungkan, dan membantu mempermudah aktivitas perbankan, maka persepsi mereka terhadap kualitas layanan meningkat, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kepuasan secara keseluruhan.

3.2.3. Pengaruh Persepsi Risiko Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi risiko (X3) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y), penelitian ini mengindikasikan bahwa persepsi risiko tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini terlihat dari nilai t hitung sebesar 0,147 sedangkan t tabel 1,984 sehingga $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ ($0,147 < 1,984$) dengan nilai signifikan $0,883 > 0,05$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman.

Hal ini didukung berdasarkan Expectancy-Disconfirmation Theory (EDT) yang menerangkan bahwa kepuasan nasabah tidak dipengaruhi oleh variabel persepsi risiko. Sebaliknya, selama ekspektasi nasabah tentang keamanan dan kenyamanan dipenuhi atau bahkan melebihi, maka kepuasan mereka akan tetap terjaga meskipun ada risiko.

3.2.4. Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman

Berdasarkan hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji koefisien determinasi untuk variabel Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Risiko terhadap kepuasan nasabah pada tabel 4.13 diperoleh nilai R Square sebesar 0,360. Hal ini memiliki arti bahwa pengaruh kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan persepsi risiko terhadap kepuasan nasabah sebesar $0,360 = 36,0\%$ dan sisanya $64,0\%$ dipengaruhi oleh faktor lain selain X1, X2 dan X3 yang tidak masuk dalam model.

Berdasarkan hasil uji f pada tabel 4.12 diperoleh nilai signifikan sebesar signifikansi $0,000 < 0,05$ ($\text{sig} < \alpha = 5\%$) sehingga H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan

bahwa secara simultan Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Risiko secara simultan atau Bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI Mobile. Hal ini dapat dipahami bahwa kualitas layanan, kemudahan penggunaan, persepsi risiko dan kepuasan nasabah memiliki hubungan yang sangat erat. Ketiga variabel tersebut secara langsung memengaruhi pengalaman nasabah. Kualitas layanan yang baik membuat nasabah merasa dihargai, kemudahan penggunaan membuat aplikasi nyaman dan efisien digunakan, sementara persepsi risiko yang rendah membuat nasabah merasa aman dan percaya. Jika ketiganya terpenuhi dengan baik, maka kepuasan nasabah akan meningkat karena mereka merasa dilayani dengan baik, mudah bertransaksi, dan tidak khawatir terhadap risiko.

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada layanan BSI Mobile di Kantor Cabang Palembang Sudirman. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan nasabah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Selanjutnya, variabel Kemudahan Penggunaan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Aplikasi BSI Mobile yang mudah dioperasikan akan meningkatkan kenyamanan dalam bertransaksi, sehingga berdampak langsung pada meningkatnya kepuasan nasabah. Sementara itu, variabel Persepsi Risiko tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat diartikan bahwa nasabah merasa cukup aman dalam menggunakan layanan BSI Mobile, atau bahwa kekhawatiran mereka terkait risiko tidak terlalu memengaruhi kepuasan secara langsung. Meskipun demikian, secara simultan, ketiga variabel yaitu Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Risiko secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada layanan BSI Mobile KC Palembang Sudirman.

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan. Pertama, bagi Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman, disarankan untuk senantiasa mempertahankan kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan persepsi risiko yang positif terhadap aplikasi mobile banking. Selain itu, bank perlu terus meminimalisir potensi risiko guna meningkatkan kepercayaan serta kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan BSI Mobile. Kedua, bagi nasabah pengguna BSI Mobile, disarankan untuk lebih proaktif dalam mempelajari berbagai fitur keamanan yang tersedia pada aplikasi. Hal ini penting untuk menghindari risiko penyalahgunaan dan memastikan penggunaan aplikasi yang aman dan optimal. Ketiga, bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengeksplorasi faktor-faktor tambahan yang mungkin memengaruhi kepuasan nasabah. Dengan menambahkan variabel-variabel baru dan memperluas cakupan penelitian, hasil yang diperoleh di masa mendatang diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan representatif mengenai kepuasan pengguna layanan mobile banking.

5. REFERENCE

- Damayanti, Aulia. 2024. "Nasabah Keluhkan Mobile Banking Error, BSI Buka Suara Beri Penjelasan." *Www. Finance Detik.Com.* 2024. <https://finance.detik.com/moneter/d-7426424/nasabah-keluhkan-mobile-banking-error-bsi-buka-suara-beri-penjelasan>.
- Delvi, O, and M F S Musfiroh. 2021. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada BRI Syariah KCP Weleri." *Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan ...* 1:60–70. <https://ojs.unsiq.ac.id/index.php/jamasy/article/view/2323>.
- Febiola, Annisa. 2024. "Pengguna BSI Mobile Tembus 7,12 Juta per Semester I 2024, Tumbuh 33,9 Persen." *Www.Tempo.Co.* 2024. <https://www.tempo.co/ekonomi/pengguna-bsi-mobile-tembus-7-12-juta-per-semester-i-2024-tumbuh-33-9-persen--30230>.
- ojk.go.id. n.d. "Ojk Terbitkan Panduan Digital Banking." <https://Sikapuangmu.Ojk.Go.Id/FrontEnd/CMS/Article/348>. Accessed September 17, 2024. <https://sikapuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/348>.
- Pangestu, Dimas. 2022. "Analisis Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile." *Jurnal Muamalat Indonesia - Jmi* 2 (2): hlm 72. <https://doi.org/10.26418/jmi.v2i2.58961>.
- Prabawati. n.d. "BI Catat Nilai Transaksi Digital 2023." *Kaltimprov Go.Id.* iskominfo.kaltimprov.go.id/ekonomi/bi-catat-nilai-transaksi-digital-banking-2023-rp-5847824-triliun.
- Prasmono, Amimah Shabrina Putri, and Atina Ahdika. 2023. "Analisis Regresi Berganda Pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Fisik Preservasi Jalan Dan Jembatan Di Provinsi Sumatera Selatan." *Emerging Statistics and Data Science Journal* 1 (1): hlm 49.
- Rezki arianty Akob, Zulfikry Sukarno. 2022. "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Di Bank Bni Kcu Daan Mogot." *Jurnal Maksipreneur* 2 (9): hlm 270. <https://doi.org/10.36418/jurnalsosains.v2i9.480>.
- Yeni anda. 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bri Syariah Kcp Ponorogo," 5.
- Damayanti, Aulia. 2024. "Nasabah Keluhkan Mobile Banking Error, BSI Buka Suara Beri Penjelasan." *Www. Finance Detik.Com.* 2024. <https://finance.detik.com/moneter/d-7426424/nasabah-keluhkan-mobile-banking-error-bsi-buka-suara-beri-penjelasan>.
- Delvi, O, and M F S Musfiroh. 2021. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada BRI Syariah KCP Weleri." *Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan ...* 1:60–70. <https://ojs.unsiq.ac.id/index.php/jamasy/article/view/2323>.
- Febiola, Annisa. 2024. "Pengguna BSI Mobile Tembus 7,12 Juta per Semester I 2024, Tumbuh 33,9 Persen." *Www.Tempo.Co.* 2024.

- <https://www.tempo.co/ekonomi/pengguna-bsi-mobile-tembus-7-12-juta-per-semester-i-2024-tumbuh-33-9-persen--30230>.
- ojk.go.id. n.d. "Ojk Terbitkan Panduan Digital Banking." <https://Sikapiuangmu.Ojk.Go.Id/FrontEnd/CMS/Article/348>. Accessed September 17, 2024. <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/348>.
- Pangestu, Dimas. 2022. "Analisis Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile." *Jurnal Muamalat Indonesia - Jmi* 2 (2): hlm 72. <https://doi.org/10.26418/jmi.v2i2.58961>.
- Prabawati. n.d. "BI Catat Nilai Transaksi Digital 2023." Kaltimprov Go.Id. iskominfo.kaltimprov.go.id/ekonomi/bi-catat-nilai-transaksi-digital-banking-2023-rp-5847824-triliun.
- Prasmono, Amimah Shabrina Putri, and Atina Ahdika. 2023. "Analisis Regresi Berganda Pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Fisik Preservasi Jalan Dan Jembatan Di Provinsi Sumatera Selatan." *Emerging Statistics and Data Science Journal* 1 (1): hlm 49.
- Rezki arianty Akob, Zulfikry Sukarno. 2022. "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Di Bank Bni Kcu Daan Mogot." *Jurnal Maksipreneur* 2 (9): hlm 270. <https://doi.org/10.36418/jurnalsosains.v2i9.480>.
- Yeni anda. 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bri Syariah Kcp Ponorogo," 5.