

# Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna BSI Net Banking di Bank Syariah Indonesia KCP Suropaticore Bandung

Fitria Mella Adestyan<sup>1</sup>, Ida Rapida<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Perbankan Syariah, Universitas Ma'soem, Indonesia

<sup>2</sup> Komputerisasi Akuntansi, Universitas Ma'soem, Indonesia  
fitriamellaadestyan2018ps@gmail.com

---

## Info Artikel

### Sejarah artikel :

Diterima September 2022

Direvisi Oktober 2022

Disetujui Oktober 2022

Diterbitkan Oktober 2022

---

---

## ABSTRACT

*The background of the research is the fluctuating number of customers using BSI Net Banking at BSI KCP Suropaticore in the last five years. This prompted the authors to examine the aspects of security, satisfaction, convenience and trust associated with loyalty of BSI Net Banking users at BSI KCP Suropaticore. Associative quantitative research type, primary data obtained through questionnaires and secondary data through observation, interviews, and literature study. The population of 673 using the Slovin formula obtained a sample of 87 people. Data analysis used SPSS 25 for validity test, reliability test, data normalization test, correlation and regression analysis, coefficient of determination analysis, t test, and F test. The results partially show that the variables of security, satisfaction, convenience, and trust have a significant effect on loyalty. Simultaneously these four variables also significantly influence loyalty.*

**Keywords :** Security; Satisfaction; Convenience; Trust; Loyalty, BSI Net Banking

---

## ABSTRAK

Latar belakang penelitian adalah fluktuatifnya jumlah nasabah pengguna BSI Net Banking di BSI KCP Suropaticore dalam lima tahun terakhir. Hal ini mendorong penulis menelitinya dari aspek keamanan, kepuasan, kemudahan dan kepercayaan dikaitkan dengan loyalitas pengguna BSI Net Banking di BSI KCP Suropaticore. Jenis penelitian kuantitatif asosiatif, data primer diperoleh melalui kuisioner dan data sekunder melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka. Populasi 673 dengan menggunakan rumus Slovin diperoleh sampel 87 orang. Analisis data menggunakan SPSS 25 untuk uji validitas, uji reliabilitas, uji normalisasi data, analisis korelasi dan regresi, analisis koefisien determinasi, uji t, dan uji F. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa variabel keamanan, kepuasan, kemudahan, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Secara simultan keempat variabel tersebut juga berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas.

**Kata Kunci :** Keamanan; Kepuasan; Kemudahan; Kepercayaan; Loyalitas, BSI Net Banking

---

## PENDAHULUAN

Sektor perbankan di Indonesia sedang mengalami perkembangan salah satunya yaitu bank syariah, dimana masyarakat Indonesia merupakan mayoritas muslim terbesar di dunia[1]. Bank syariah berbeda dengan bank konvensional karena bank syariah lebih menekankan prinsip bagi hasil. Salah satu bank syariah milik BUMN yang berperan dalam mendorong upaya pembangunan teknologi perbankan

---

dengan meluncurkan layanan jasa *Net Banking* untuk kemudahan nasabah dalam bertransaksi adalah bank syariah indonesia[2].

Bank Syariah Indonesia bertujuan meningkatkan teknologi, dengan layanan jasa *BSI Net Banking*. Pihak bank mulai menyadari bahwa terdapat banyak keuntungan yang dirasakan seperti memungkinkan layanan bank untuk bebas dari batasan wilayah geografis tertentu, meningkatkan kinerja, meningkatkan loyalitas pengguna dan mengurangi biaya operasional[3]. *BSI Net Banking* sebagai pengirim otomatis layanan dan produk yang tersedia di bank BSI melalui media elektronik serta *BSI Net Banking* sebagai suatu sistem yang memungkinkan nasabah baik individu ataupun perusahaan untuk mengakses akun rekening, melakukan transaksi bisnis yang dimiliki dan untuk memperoleh informasi penyediaan produk dan layanan bank BSI melalui internet[4].

*BSI Net Banking* disediakan pihak bank untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas dan produktifitas bagi nasabah dalam bertransaksi[5]. *BSI Net Banking* dirancang Bank syariah Indonesia dengan tingkat keamanan yang baik dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dengan harapan nasabah mendapatkan kepuasan dari berbagai kemudahan yang diberikan oleh layanan *BSI Net Banking* tersebut[6].

Jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Suropaticore pada tahun 2021 berjumlah 78.329 orang. Dari jumlah tersebut perkembangan nasabah pengguna *BSI Net Banking* dalam lima tahun dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1. Nasabah Pengguna *BSI Net Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Suropaticore**

Tahun	Jumlah Nasabah	%
2017	311	-
2018	246	-20,9
2019	227	-7,72
2020	518	128
2021	673	29,9

Sumber: BSI KCP Surapaticore

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa perkembangan nasabah pengguna *BSI Net Banking* pada Bank Syariah Indonesia KCP Suropaticore periode 2017-2021 mengalami fluktuatif. Tahun 2017 jumlah nasabah pengguna *BSI Net Banking* berjumlah 311, pada tahun 2018 nasabah pengguna *BSI Net Banking* mengalami penurunan sebesar -20,9%, penurunan juga terjadi pada tahun 2019 sebesar -7,72%, pada tahun 2020 pengguna *BSI Net Banking* mengalami peningkatan sebesar 128% dan pada tahun 2021 pengguna *BSI Net Banking* mengalami kenaikan kembali sebesar 29,9%.

Berdasarkan tabel di atas, terjadi kenaikan dan penurunan yang cukup signifikan. Kenaikan dan penurunan terjadi karena diduga adanya beberapa faktor yaitu dari segi keamanan, nasabah masih merasa khawatir dengan ancaman yang akan muncul ketika mereka menggunakan *BSI Net Banking* seperti adanya penyalahgunaan data dan adanya peretasan, dalam hal kepuasan, layanan *BSI Net Banking* masih terjadinya gangguan yang disebabkan oleh sinyal, gangguan peralatan dan gangguan server bank. Hambatan tersebut menjadi penghalang nasabah dalam bertransaksi menggunakan *BSI Net Banking*. Hal ini bisa menjadi penyebab nasabah tidak puas karena menjadi penghambat dalam bertransaksi. Dari segi kemudahan,

masih terdapat nasabah yang merasa kesulitan dalam menggunakan layanan BSI *Net Banking*, dalam hal kepercayaan, pihak bank selalu memberikan instruksi tentang layanan BSI *Net Banking* kepada nasabah yang masih kesulitan dalam penggunaannya, dengan adanya sosialisasi kepada nasabah, bank syariah Indonesia ingin nasabah amanah terhadap layanan BSI *Net Banking* dan nasabah akan setia dalam penggunaannya. Karena layanan BSI *Net Banking* dapat membantu nasabah melakukan transaksi lebih cepat, bisa dilakukan dimana saja, kapan saja, hemat biaya dan bisa akses menggunakan media elektronik lainnya seperti laptop, komputer dan *Ipad* tanpa datang ke bank[7].

## METODE

Metode penelitian bersifat kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Objek penelitian adalah pengguna BSI *Net Banking* terkait pengaruh keamanan, kepuasan, kemudahan dan kepercayaan terhadap loyalitas pengguna di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu suropaticore. Data primer diperoleh melalui kuisioner yang disebar kepada pengguna BSI *Net Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Suropaticore. Data primer adalah data yang diperoleh langsung di lapangan[8]. Data sekunder melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka.

Populasi dalam penelitian ini pengguna BSI *Net Banking* pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Suropaticore yang berjumlah 673 orang. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *non-probability sampling*, sampling yang tidak memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi untuk bergabung menjadi anggota sampel[9]. Dengan Rumus Slovin, sampel yang harus diambil berjumlah 87 orang. Penentuan responden menggunakan teknik *incedential sampling*, yaitu sampel yang dipilih secara kebetulan yang ditemui itu dianggap cocok sebagai sumber data[10].

Analisis data menggunakan SPSS 25 untuk uji validitas, uji reliabilitas, uji normalisasi data, analisis korelasi dan regresi, analisis koefisien determinasi, uji t, dan uji F.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengaruh Keamanan terhadap Loyalitas Pengguna BSI Net Banking di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Suropaticore

Hasil pengujian variabel Keamanan yang terdiri dari 4 item adalah valid. Begitu pula variabel Loyalitas pengguna yang terdiri dari 6 item adalah valid. Adapun hasil uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,816 artinya termasuk reliabilitas tinggi. Begitu pula reliabilitas variabel loyalitas pengguna 0,894 artinya termasuk reliabilitas tinggi. Dengan hasil uji normalitas untuk kedua variabel disimpulkan berdistribusi normal. Adapun hasil analisis koefisien determinasi yaitu:

Tabel 2. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model	Model Summary <sup>b</sup>			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.789 <sup>a</sup>	.622	.618	2.770

a. Predictors: (Constant), Keamanan  
 b. Dependent Variable: LoyalitasPengguna

Berdasarkan tabel dapat diketahui nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,622 atau 62,2%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel keamanan berpengaruh terhadap variabel loyalitas pengguna sebesar 62,2% dan sisanya 37,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Adapun hasil uji t yaitu:

**Tabel 3. Uji t**

		Coefficients <sup>a</sup>			T	Sig.
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.571	2.169		3.491	.001
	Keamanan	.962	.126	.638	7.640	.000

Dependent Variable: Loyalitas Pengguna

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 7.640 > 1.66365 atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima artinya keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pengguna.

### Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pengguna BSI Net Banking di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Suropaticore

Hasil pengujian variabel Kepuasan yang terdiri dari 6 item adalah valid. Begitu pula variabel Loyalitas pengguna yang terdiri dari 6 item adalah valid. Adapun hasil uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,707 artinya termasuk reliabilitas tinggi. Begitu pula reliabilitas variabel loyalitas pengguna 0,894 artinya termasuk reliabilitas tinggi. Dengan hasil uji normalitas untuk kedua variabel disimpulkan berdistribusi normal. Adapun hasil analisis koefisien determinasi yaitu:

**Tabel 4. Hasil Analisis Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.935 <sup>a</sup>	.875	.874	1.593

a. Predictors: (Constant), Kepuasan  
b. Dependent Variable: Loyalitas Pengguna

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,875 atau 87,5%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan berpengaruh terhadap variabel loyalitas pengguna sebesar 87,5% dan sisanya 12,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Adapun hasil uji t yaitu:

**Tabel 5. Uji t**

		Coefficients <sup>a</sup>			T	Sig.
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.669	2.491		1.874	.064
	Kepuasan	.809	.104	.646	7.806	.000

Dependent Variable: Loyalitas Pengguna

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $7.806 > 1.66365$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan demikian disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima artinya kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pengguna.

**Pengaruh Kemudahan terhadap Loyalitas Pengguna BSI Net Banking di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Suropaticore**

Hasil pengujian variabel Kemudahan yang terdiri dari 10 item adalah valid. Begitu pula variabel Loyalitas pengguna yang terdiri dari 6 item adalah valid. Adapun hasil uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,905 artinya termasuk reliabilitas tinggi. Begitu pula reliabilitas variabel loyalitas pengguna 0,894 artinya termasuk reliabilitas tinggi. Dengan hasil uji normalitas untuk kedua variabel disimpulkan berdistribusi normal. Adapun hasil analisis koefisien determinasi yaitu:

**Tabel 6. Hasil Analisis Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.869 <sup>a</sup>	.756	.753	2.227

a. Predictors: (Constant), Kemudahan  
 b. Dependent Variable: LoyalitasPengguna

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,756 atau 75,6%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel keamanan berpengaruh terhadap variabel loyalitas pengguna sebesar 75,6% dan sisanya 24,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Adapun hasil uji t yaitu:

**Tabel 7. Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.062	2.338		1.874	.064
	Kemudahan	.557	.057	.731	7.806	.000

Dependent Variable: Loyalitas Pengguna

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $9.864 > 1.66365$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima artinya kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pengguna.

**Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna BSI Net Banking di Bank syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Suropaticore**

Hasil pengujian variabel Kepercayaan yang terdiri dari 6 item adalah valid. Begitu pula variabel Loyalitas pengguna yang terdiri dari 6 item adalah valid. Adapun hasil uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,872 artinya termasuk reliabilitas tinggi. Begitu pula reliabilitas variabel loyalitas pengguna 0,894 artinya termasuk reliabilitas tinggi. Dengan hasil uji normalitas untuk kedua variabel disimpulkan berdistribusi normal. Adapun hasil analisis koefisien determinasi yaitu:

**Tabel 8. Hasil Analisis Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.861 <sup>a</sup>	.741	.738	2.291

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan  
 b. Dependent Variable: Loyalitas Pengguna

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,741 atau 74,1%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh terhadap variabel loyalitas pengguna sebesar 74,1% dan sisanya 25,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Adapun hasil uji t yaitu:

**Tabel 9. Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.351	2.071		1.618	.109
	Kepercayaan	.834	.083	.737	10.046	.000

Dependent Variable: Loyalitas Pengguna

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 10.046 > 1.66365 atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan demikian disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima artinya kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pengguna.

**Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan dan Kepercayaan Secara Simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Pengguna BSI Net Banking di Bank syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Suropaticore**

Adapun hasil Analisis Korelasi Berganda sebagai berikut:

**Tabel 10. Analisis Korelasi Berganda**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.861 <sup>a</sup>	.741	.738	2.291

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan  
 b. Dependent Variable: Loyalitas Pengguna

Model Summary <sup>b</sup>									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.769 <sup>a</sup>	.591	.571	2.936	.591	29.576	4	82	.000

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Keamanan, Kepuasan, Kemudahan

Berdasarkan tabel di atas diketahui Koefisien Korelasi (R) adalah 0,769 sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang kuat dari variabel keamanan, Kepuasan,

Kemudahan dan Kepercayaan dengan variabel Loyalitas Pengguna. Adapun hasil dari Analisis Regresi Berganda Sebagai Berikut:

**Tabel 11. Analisis Regresi Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.	
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.052	2.442		.021	.983
	Keamanan	.288	.178	.191	1.616	.110
	Kepuasan	.095	.156	.256	1.255	.213
	Kemudahan	.195	.208	.068	.458	.648
	Kepercayaan	.353	.217	.312	1.624	.108

a. Dependent Variable: Loyalitas Pengguna

Berdasarkan tabel di atas dapat dibuat model persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

$$Y = 0,052 + 0,288X_1 + 0,095X_2 + 0,195X_3 + 0,353X_4$$

Adapun hasil analisis koefisien determinasi:

**Tabel 12. Analisis Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.765 <sup>a</sup>	.585	.565	2.956

a. Predictors: (Constant), Keamanan, Kepuasan, Kemudahan, Kepercayaan  
 b. Dependent Variable: Loyalitas Pengguna

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) 0,585 atau 58,5%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh dari variabel Keamanan, Kepuasan, Kemudahan dan Kepercayaan terhadap variabel dependent yaitu Loyalitas Pengguna sebesar 58,5% kemudian sisanya 41,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Berikut merupakan hasil uji F:

**Tabel 13. Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1019.458	4	254.865	29.576	.000 <sup>b</sup>
	Residual	706.611	82	8.617		
	Total	1726.069	86			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pengguna  
 b. Predictors: (Constant), Keamanan, Kepuasan, Kemudahan, Kepercayaan

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 29.576 sedangkan  $F_{tabel}$   $F = (k; n-k) = (4; 83)$  maka  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $29.578 > 2,01$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa keamanan, kepuasan, kemudahan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pengguna BSI Net Banking di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Suropaticore.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Suropaticore dapat disimpulkan bahwa: Keamanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna BSI *Net Banking* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Suropaticore dengan uji determinasi diperoleh nilai sebesar 0,622 atau 62,2% artinya keamanan berpengaruh 62,2% terhadap loyalitas pengguna. Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna BSI *Net Banking* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Suropaticore dengan uji determinasi diperoleh nilai sebesar 0,875 atau 87,5% artinya pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pengguna sebesar 87,5%. Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna BSI *Net Banking* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Suropaticore dengan uji determinasi diperoleh nilai sebesar 0,756 atau 75,6% artinya pengaruh kemudahan berpengaruh sebesar 75,6% terhadap loyalitas pengguna. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna BSI *Net Banking* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Suropaticore dengan uji determinasi diperoleh nilai sebesar 0,741 atau 74,1% artinya kepercayaan berpengaruh sebesar 74,1% terhadap Loyalitas Pengguna. Secara simultan Keamanan, Kepuasan, Kemudahan dan Kepercayaan berpengaruh sebesar 58,8% terhadap loyalitas pengguna BSI *Net Banking* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Suropaticore dengan koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 0,585 atau 58,5%. Adapun tingkat korelasi dari seluruh variabel bebas dengan variabel terikat dengan koefisien korelasi 0,719 ada dalam kategori kuat.

Adapun saran bagi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Suropaticore Pihak bank diharapkan meningkatkan layanan BSI *Net Banking* untuk meminimalisir gangguan atau keluhan yang dirasakan oleh nasabah, karena beberapa pengguna beranggapan bahwa layanan BSI *Net Banking* terkadang mengalami gangguan serta Pihak bank diharapkan mampu meningkatkan keamanan data nasabah agar tidak terjadi peretasan data nasabah. Karena beberapa pengguna beranggapan bahwa keamanan data pengguna masih kurang.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. H. Reza Ramadhan, "persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kredibilitas, dan persepsi harga terhadap niat nasabah menggunakan layanan mobile Banking (studi kasus pada bank syariah mandiri surabaya)," *J. Ekon. Syariah Teor. dan Terap.*, vol. 4, pp. 478–492, 2017, [Online]. Available: <https://www.e-journal.unair.ac.id/JESTT/article/view/6920>.
- [2] Mukhtisar1, M. A. Ismail Rasyid Ridla Tarigan, and M. S. 3 Evriyenni, SE., "pengaruh efisiensi, keamanan dan kemudahan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan mobile Banking (studi pada nasabah bank syariah mandiri ulee kareng banda aceh)," *Glob. J. Islam. Bank. Financ.*, vol. 3, pp. 56–72, 2021, [Online]. Available: <https://www.jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/jihbiz/article/view/9632>.
- [3] M. R. Wiryawan and C. A. H. Sulaiman, "Analisis SWOT Pada Layanan Jasa Mobile Banking di PT Bank Panin Dubai Syariah," *J. sains Manaj. akutansi*, vol.

- 12, p. 18, 2020, [Online]. Available: <http://ojs.stan-im.ac.id/index.php/JSMA/article/view/61/42>.
- [4] D. R. Indah, "Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI 46 Cabang Langsa," *J. Manaj. DAN Keuang.*, vol. 5, pp. 545-554, 2016, [Online]. Available: <https://www.ejurnalunsam.id/index.php/jmk/article/view/80/53>.
- [5] E. Khoirunnisa, "pengaruh penggunaan e-Banking, kepercayaan (trust), dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah bank bni syariah kantor cabang surakarta," p. 144, 2017, [Online]. Available: <http://perpus.iainsalatiga.ac.id/lemari/fg/free/pdf/?file=http://perpus.iain-salatiga.ac.id/g/pdf/public/index.php/?pdf=2821/1/Evani Khoirunnisa>.
- [6] H. Sastrawinata, "pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah pada pt bank negara indonesia (Persero) Tbk kantor cabang utama Palembang," vol. 1, p. 14, 2010, [Online]. Available: <http://jurnal.ubl.ac.id/index.php/JIA/article/view/357>.
- [7] A. Yaqin and A. M. Ilfitriah, "pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank pengguna e-Banking di surabaya," *J. Bus. Bank.*, vol. 4, pp. 245-260, 2014, [Online]. Available: <https://journal.perbanas.ac.id/index.php/jbb/article/view/375/294>.
- [8] M. I. Hasan, *pokok-pokok materi metodologi penelitian dan aplikasinya*, 1st ed. Bogor: Ghalia Indonesia, 2002.
- [9] M. Anshori and S. Iswati, *buku ajar metodologi penelitian kuantitatif*, 1st ed. Surabaya: Pusat Penerbitan dan Percetakan UNAIR (AUP), 2009.
- [10] Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*, 7th ed. Bandung: alfabeta, 2009.