

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI MOBILE BANKING DAN PRODUK BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH UNITED OVERSEAS BANK INDONESIA DI BATAM

Ecca Yolanda Octavia<sup>1</sup>  
Sasa Ani Arnomo<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Sistem Informasi, Universitas Putera Batam

<sup>2</sup>Program Studi Sistem Informasi, Universitas Putera Batam

email: [pb181510064@upbatam.ac.id](mailto:pb181510064@upbatam.ac.id)

## ABSTRACT

*Bank services in physical or non-physical service could be another strategy to win the attention of customer. The satisfaction from the customers is very highly important to establish since the industry is very competitive. UOB Bank is one of the private banks in Batam city that provide mobile banking application which called TMRW and it has several bank products like housing credit, credit cards, deposit and other financial product as well. Research here is conducted to explore the effect of the mobile application of the UOB called TMRW along with the product the effect satisfaction of the customer. The researcher took random sample in this case with the regression method for the hypothesis test. The result of the research showed the profile of the responden averagely has minimum 2 bank product on their possession and 100% using the TMRW application. The Regression showed that partially the quality of the mobile application TMRW has effects to the customers satisfaction, the variabel of the Quality of bank product has effects for the customers satisfaction. Simultaneously quality of the mobile app TMRW and Quality of the bank product has effects for the customers satisfaction.*

**Keywords:** *mobile application; bank product; customer satisfaction, regression, bank*

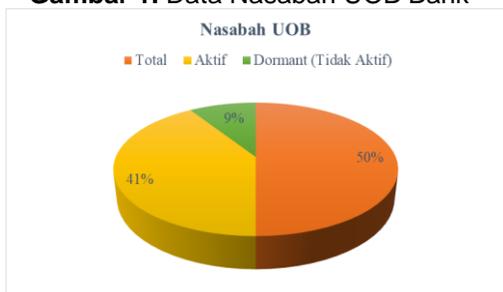
## PENDAHULUAN

Bank UOB telah menambah beberapa kantor pelayanan di daerah termasuk kota Batam. Bank UOB yang berada di Batam memiliki 3 kantor cabang yaitu UOB Batam Komplek Batam Plaza, Jl. Imam Bonjol No.1-3, UOB B. Centre Kmplk M Raya D#7-8, Bank UOB KCP Bayfront Menara Aria HarbourBay, Jl. Duyung. Jumlah Customer atau pelanggan yang ada di kota Batam merupakan data yang sangat rahasia dan tidak dapat dipublikasikan kepada publik selain melalui otoritas dari pihak pusat

Bank UOB pusat sehingga untuk data pengguna mobile banking yang ada di kota Batam tidak dapat dipublikasikan. Berdasarkan data terbatas diketahui bahwa jumlah nasabah di kota Batam adalah 20700 nasabah dengan rincian nasabah aktif sebesar 16990 dan nasabah tidak aktif sebanyak 3771. Menggunakan data yang ada pada playstore Berdasarkan data real time pada server playstore (android) pengguna mobile banking uob di Indonesia adalah 1 juta pengguna atau lebih. Namun data yang diunduh

(unduh) didalam database playstore tidak dapat diklasifikasikan berdasarkan alamat atau lokasi pengguna. Hal ini berarti bahwa pengguna mobile banking bank uob di Indonesia sudah dalam jumlah yang sangat banyak (Bank UOB, 2020).

**Gambar 1.** Data Nasabah UOB Bank



Bank uob memiliki beberapa produk perbankan yang ditawarkan kepada nasabah yaitu Kredit Perumahan Rakyat yang disebut dengan Kredit kpr, uob juga memiliki produk bank dalam bentuk Kredit Usaha, Kredit Pinjaman konsumsi, selain itu uob terutama juga memiliki Tabungan (simpanan), Deposito, dan Gir. Pada bidang investasi bank uob juga memiliki produk perbankan dalam bentuk reksadana dan obligasi serta investasi dalam bentuk asuransi. Untuk pelayanan nasabah maka bank uob memiliki layanan perbankan seperti jaringan ATM, safe deposit box serta layanan mobile banking untuk melayani kegiatan finansial nasabah setiap hari secara mobile (Bank UOB, 2022)

Kualitas layanan mobile banking sangat penting untuk memastikan pengalaman pengguna yang baik dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan perbankan. Ada banyak hal yang memberikan pengaruh pada kualitas *mobile banking service* diantaranya Keamanan dan privasi,

Performa aplikasi, Kemudahan penggunaan, Kemudahan penggunaan dan Ketersediaan fitur. Keamanan dan privasi merupakan faktor utama dalam kualitas layanan mobile banking (S. ani Arnomo, 2021). Aplikasi mobile banking semestinya didesain menggunakan tampilan *simple* dan *easy* dalam penggunaan ditangan konsume. Kemungkinan terjadinya error akan semakin kecil dengan hal tersebut dilakukan dengan seksama (Akob & Sukarno, 2022).

### KAJIAN TEORI

#### 2.1 Bank

Lembaga yang memiliki ijin untuk mengumpulkan dan mendistribusikan dana dalam bentuk uang dari dan kepada masyarakat dalam bentuk lain dengan tujuan memenuhi kebutuhan finansialnya. Industri bidang bank mengalami perubahan besar dan lebih kompetitif karena aturan regulasi. Saat ini, bank punya fleksibilitas dalam layanan, lokasi operasi, dan tarif untuk simpanan. Menurut peraturan negara dalam undang-undang nomor sepuluh 1998, bank adalah penghimpun dana masyarakat melalui kegiatan menyimpan serta menyalurkan dalam produk pinjaman untuk menaikkan taraf kesejahteraan orang lain (Nawang Sari & Widiastuti, 2020).

#### 2.2. Layanan dan produk bank

Layanan merupakan kegiatan menyediakan atau menawarkan oleh pihak yang satu ke yang lainnya yang tidak berwujud fisik. Produk bank adalah layanan perbankan yang ditawarkan kepada nasabah, terdiri dari berbagai produk dan jasa bank diantaranya tabungan, produk deposito, pinjaman dalam bentuk kredit, Fasilitas kartu kredit, bentuk investasi bank, dan

layanan digital seperti aplikasi mobile dan juga layanan internet banking. Produk di bank terkadang dapat menyesuaikan terhadap apa yang dibutuhkan dari nasabah yang menginginkan produk tersebut dan hal itu tergantung pada permintaan nasabah, baik secara pribadi ataupun menggunakan perusahaan (Lestari & Iskandar, 2021).

### 2.3. Aplikasi mobile

Hal ini Merujuk pada sebuah aplikasi atau program yang sudah dibangun dan bisa berjalan pada sebuah handphone dengan sitem operasi yang memadai. Aplikasi *mobile* terpasang pada smartphone (perangkat telefon pintar) yang didalamnya terdapat sistem pendukung yang memadai untuk memasang aplikasi tertentu. Sitem operasi yang banyak dipakai pada smartphone seperti android dan iOS bisa mengunduh aplikasi lewat sebuah pasar aplikasi bernama Google Play serta playstore. Mobile banking dapat digunakan dengan berbagai jenis SIM Card dan ponsel dengan dasar pengembangan GPRS yang mempunyai kemampuan khusus (Rinaldy et al., 2020).

### 2.4. Kualitas Layanan

Melayani adlah kegiatan yang tidak hanya memberikan sebuah layanan namun ada usaha untuk membentuk sebuah relasi yang diharapkan bertahan selama mungkin dan saling memberi keuntungan. kualitas layanan adalah sebuah level dalam situasi unggul yang mana akan mendapatkan kendali dalam memenuhi kebutuhan orang lain. Mobile Banking yang mempunya kualitas dapat diliha dari sudut pandang pengukuran kehandalan (reliability), bagaimana respon (responsif), jaminan (*assure*), adanya empati

(*emphaty*), dan juga secara fisik terlihat unggul (*tangible*). Adanya layanan aplikasi Mobile banking mempunya hubungan dengan tingkat kepuasan nasabah serta menciptakan situasi nasabah yang terhubung dengan bank (Basri, 2019).

### 2.5. Kepuasan Nasabah

Membangun loyalitas nasabah dapat dicapai melalui kepuasan mereka. Keberhasilan mencapai kepuasan konsumen tergantung pada sejauh mana produk sesuai dengan harapan mereka (Dwivedi, Johnson, Wilkie, & De Araujo-Gil, 2019). Beberapa indikator kepuasan nasabah dalam layanan mobile-banking diantaranya dari segi keamanan, pengguna mudah dalam menggunakan, perusahaan dilihat *credible* dalam memberikan layanan, serta seberapa cepat layanan mobile banking tersebut (Ermawati, Rahmani, & Nurdin, 2021).

### 2.6. Kepuasan layanan mobile banking

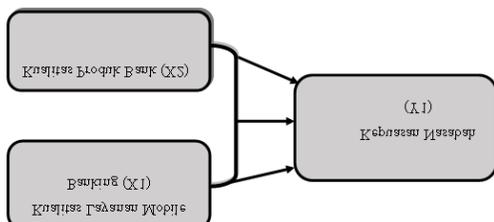
Mengacu pada tingkat kepuasan pengguna terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan layanan perbankan melalui aplikasi mobile. Faktor berikut adalah yang memberikan pengaruh untuk kepuasan layanan mobile banking:

1. Mudah digunakan Pengguna
2. Fungsionalitas aplikasi yang tersedia.
3. Data aman dan terlindungi
4. Pelanggan mendapatkan Layanan Mobile
5. Nasabah mendapatkan Kinerja serta Kecepatan dalam aplikasi mobile.

### 2.7. Kerangka Berpikir

Penelitian yang dilakukandi bank UOB ini menggunakan kerangka berpikir peneliti sebagai berikut:

**Gambar 2.** Kerangka berpikir peneliti



**2.8. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis berikut merupakan yang diangkat oleh peneliti adalah

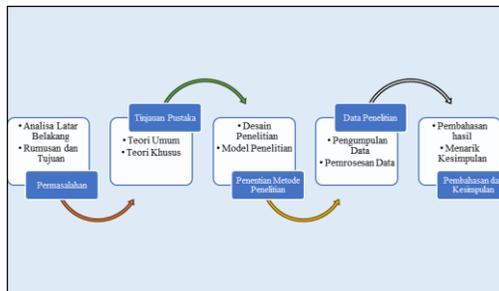
1. H1: Kualitas Layanan Mobile banking Pada Bank uob memiliki Pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah bank uob di kota Batam
2. H2: Kualitas Produk bank uob memiliki Pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah bank uob di kota Batam
3. H3: Kualitas Layanan Mobile banking dan Kualitas Produk Bank uob secara bersama-sama memiliki Pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah bank uob di kota Batam

**METODE PENELITIAN**

**3.1 Rancangan Penelitian**

Dalam memberik kemudahan serta membuat pelaksanaannya berjalan dengan rencana serta mengikuti panduan penelitian ilmiah yang baik peneliti merancang sebuah desain penelitian dalam penelitian ini.

**Gambar 3.** Desain Penelitian



**3.2. Objek Penelitian.**

Bank UOB (United Overseas Bank) merupakan sebuah pelaku industri perbankan komersial terkemuka di Singapura dengan tingkat jaringan bank yang sangat populer juga luas. Salah satu cabang Bank UOB terletak di kota Batam. Cabang Bank UOB ini menyediakan berbagai layanan perbankan kepada individu, bisnis, dan korporasi. Beberapa layanan yang biasa tersedia di cabang tersebut meliputi Rekening dan Tabungan, Pinjaman dan Kredit, Kartu Kredit, Layanan Perbankan Digital, Layanan Valuta Asing. Bank UOB dikenal dengan reputasi yang baik dan komitmen untuk memberikan layanan perbankan yang handal dan inovatif kepada nasabahnya.

**3.2. Populasi dan Sample**

Pada penelitian di bank UOB akan digunakan populasi penelitian sebanyak 16992 sample penelitian yang merupakan nasabah aktif di bank UOB Cabang Batam Centre. Perhitungan jumlah sample penelitian pada analisis pengaruh kualitas layanan aplikasi mobile banking dan produk bank terhadap kepuasan nasabah united overseas bank indonesia di batam dengan menggunakan metode pengambilan jumlah sampel menggunakan metode acak sederhana dengan menggunakan tingkat

kepercayaan 90% serta tingkat toleransi kesalahan 10% adalah 99 sampel.

### 3.3. Variabel Penelitian

Operasional variabel yang digunakan di bank UOB Batam Center seperti terlihat pada tabel operasional tabel sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking (X1). Indikator yang digunakan pada variabel ini yaitu Tampilan Fisik (Tangible), Reliabilitas (Reliability), Responsif, Jaminan Keamanan, Empati, Privasi (Privacy).
2. Produk Bank (X2). Indikator yang digunakan pada variabel ini yaitu Kinerja (Performance), Karakter, Layanan yang didapatkan, Fitur atau Karakter Produk
3. Kepuasan Nasabah (Y). Indikator pada variabel ini adalah Kepuasan, Ekspektasi terpenuhi, Hasil Kinerja, Daya Tanggap

### 3.4 Teknik Mengumpulkan Data

Data Penelitian pada riset ini merupakan kumpulan data penelitian sekunder yang akan diambil dari hasil pengumpulan data melalui instrumen penelitian yaitu kuesioner penelitian. Pada data penelitian yang akan dikumpulkan dari responden penelitian adalah dengan menggunakan alat pengumpul data kuesioner secara tertulis (langsung) ataupun melalui media formulir daring (online form). Data sekunder pada penelitian yakni data penelitian dengan skala likert yang dikonversi dari deskripsi terkecil sampai terbesar yang diwakili dengan pernyataan nasabah sangat setuju (5), kemudian nasabah setuju (4), kemudian nasabah netral (3), kemudian nasabah tidak setuju (2), dan kemudian nasabah sangat tidak setuju (1).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

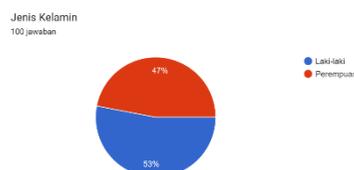
### 4.1. Data Responden.

Menggunakan data penelitian yang telah terkumpul maka dapat dipresentasikan beberapa profil data penelitian yang telah didapatkan oleh peneliti dari responden. Berikut adalah profil data responden pada penelitian ini yang diakumulasi oleh peneliti

#### 1. Jenis Kelamin

Dari segi gender yaitu 47% laki-laki, 53% Perempuan.

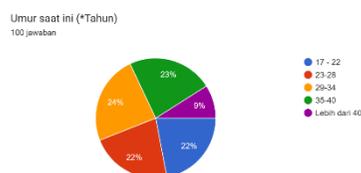
**Gambar 4.** Data responden sesuai gender



#### 2. Umur

Responden dilihat dari usia adalah sebagai Berikut

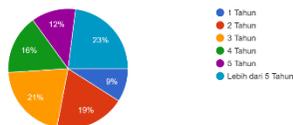
**Gambar 5.** Data responden sesuai usia



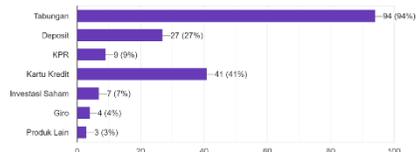
3. Lamanya Menggunakan Aplikasi Data responden Berdasarkan berapa lama seorang nasabah telah menggunakan aplikasi TMRW dapat dilihat pada Diagram Berikut

**Gambar 6.** Data responden berdasarkan Lama penggunaan

Sudah berapa Tahun anda menggunakan mobile banking UOB  
100 jawaban



Anda Pengguna Produk Bank UOB  
100 jawaban



4. Produk yang digunakan  
Data responden Berdasarkan produk yang dimiliki oleh nasabah bank UOB dapat dilihat pada Diagram Berikut  
**Gambar 7.** Produk yang dimiliki nasabah

4.2. Reliabilitas dan Validitas Angket  
Menguji kehandalan dan validitas sebuah angke sangat penting untuk memastikan seluruh uji yang akan dilakukan untuk mengambil keputusan hipotesis. Berikut adalah hasil perhitungan yang didapatkan untuk pengujian reliabilitas di tabel1, hasil uji di tabel2 seperti bisa dilihat sebagai berikut:

**Tabel 1.** Pengujian reliabilitas angket

| Var  | Nilai Cronbach's | Nilai Cronbach dengan minimum, n=100, Item N = 14 | Reliabilitas status (R=Reliable) |
|------|------------------|---|----------------------------------|
| X1.1 | .939             | 0,6   | R                                |
| X1.2 | .941             | 0,6   | R                                |
| X1.3 | .949             | 0,6   | R                                |
| X1.4 | .945             | 0,6   | R                                |
| X1.5 | .942             | 0,6   | R                                |
| X1.6 | .949             | 0,6   | R                                |
| X2.1 | .939             | 0,6   | R                                |
| X2.2 | .941             | 0,6   | R                                |
| X2.3 | .939             | 0,6   | R                                |
| X2.4 | .941             | 0,6   | R                                |
| Y1   | .939             | 0,6   | R                                |
| Y2   | .941             | 0,6   | R                                |
| Y3   | .943             | 0,6   | R                                |
| Y4   | .947             | 0,6   | R                                |

(Sumber: Data Penelitian, 2023)

**Tabel 2.** Jumlah Produk

| Variabel uji | Nilai Pearson Product | R tabel, n=100 | Status (V=valid) |
|--------------|-----------------------|----------------|------------------|
| X1.1         | .418**                | +0.195         | V                |

| Variabel uji | Nilai Pearson Product | R tabel, n=100 | Status (V=valid) |
|--------------|-----------------------|----------------|------------------|
| X1.2         | .465**                | +0.195         | V                |
| X1.3         | .264**                | +0.195         | V                |
| X1.4         | .239*                 | +0.195         | V                |
| X1.5         | .533**                | +0.195         | V                |
| X1.6         | .332**                | +0.195         | V                |
| X2.1         | .418**                | +0.195         | V                |
| X2.2         | .465**                | +0.195         | V                |
| X2.3         | .418**                | +0.195         | V                |
| X2.4         | .465**                | +0.195         | V                |
| Y1           | .418**                | +0.195         | V                |
| Y2           | .465**                | +0.195         | V                |
| Y3           | .476**                | +0.195         | V                |
| Y4           | .418**                | +0.195         | V                |

(Sumber: Data Penelitian, 2023)

4.3. Uji T variabel kualitas mobile banking Hasil regresi linear sederhana berikut digunakan untuk mendapatkan nilai variable kualitas mobile banking pada variabel kepuasan nasabah seperti terlihat pada table hasil dibawah ini:

**Gambar 9.** Uji partial X1 terhadap Y

| Model Summary |       |          |                   | Change Statistics          |                 |          |     |     |               |
|---------------|-------|----------|-------------------|----------------------------|-----------------|----------|-----|-----|---------------|
| Model         | R     | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | R Square Change | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change |
| 1             | .841* | .707     | .704              | 1.10898                    | .707            | 236.319  | 1   | 98  | .000          |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Mobile Banking

Nilai tabel diatas ditemukan nilai R = 0.841, R Square = 0.707. Tabel model summary ditemukan R<sup>2</sup> Adjustment 0.704, artinya variabel bebas memiliki pengaruh juga memberikan sumbangsih sebanyak 70,2% terhadap variabel kepuasan serta dianggap faktor lain adalah yang mempengaruhinya.

4.4. Uji T variabel independen kedua Hasil regresi linear sederhana berikut digunakan untuk mendapatkan nilai Hasil regresi linear sederhana berikut digunakan untuk mendapatkan nilai variable kualitas produk bank UOB pada variabel kepuasan nasabah seperti terlihat pada table hasil dibawah ini:

**Gambar 10.** Uji T X2 terhadap Y

| Model Summary |       |          |                   | Change Statistics          |                 |          |     |     |               |
|---------------|-------|----------|-------------------|----------------------------|-----------------|----------|-----|-----|---------------|
| Model         | R     | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | R Square Change | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change |
| 1             | .787* | .619     | .615              | 1.26459                    | .619            | 159.105  | 1   | 98  | .000          |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk Bank

Nilai tabel diatas ditemukan nilai R = 0.787, R Square = 0.619. Tabel model summary ditemukan R<sup>2</sup> Adjustment 0.615, artinya variabel bebas memiliki pengaruh juga memberikan sumbangsih sebanyak 61% terhadap variabel kepuasan serta dianggap faktor lain adalah yang mempengaruhinya.

4.5. Uji F (Simultan)

Pengujian regresi berganda atau secara simultan antara variabel kualitas mobile banking berasama-sama dengan variabel kualitas produk bank terhadap kepuasan nasabah bank UOB dilakukan seperti terlihat pada pengujian dibawah:

**Gambar 11. Nilai Anova Hasil Uji Regresi**

| ANOVA <sup>a</sup>   |            |                |    |             |         |                   |
|--|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| Model  |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig.              |
| 1  | Regression | 294.839        | 2  | 147.420     | 122.933 | .000 <sup>b</sup> |
|  | Residual   | 116.321        | 97 | 1.199       |         |                   |
|  | Total      | 411.160        | 99 |             |         |                   |
|  |            |                |    |             |         |                   |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah                                  |            |                |    |             |         |                   |
| b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk Bank, Kualitas Mobile Banking |            |                |    |             |         |                   |

Nilai tabel Anova berikut adalah nilai yang berguna dalam menentukan seberapa signifikan atau linier persamaan regresi yang akan tercipta. Berdasarkan kriteria hasil pengujian uji F atau pengujian dengan nilai uji Sig. menggunakan nilai F maka dilihat nilai sig = 0, maka kemudian Nilai Sig. adalah tidak lebih besar 0,05 (sig < 0.05). Menggunakan informasi tersebut model regresi adalah linier dan hal yang sama juga bisa dilakukan untuk kebalikannya.

#### 4.6. Uji Hipotesis

Menggunakan data penelitian yang telah dihitung serta menggunakan metode perhitungan asumsi dan uji hipotesis yang telah dilakukan maka Berikut merupakan keputusan hipotesis:

1. H1: Kualitas Mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah Bank UOB.  
H1 Diterima.
2. H2: Kualitas Produk Bank Berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah Bank UOB.  
H2 Diterima.
3. H3: Kualitas Mobile Banking dan kualitas produk bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank UOB.  
H3 diterima.

## SIMPULAN

Menggunakan pengujian parsial dan pengujian simultan dapat didapatkan bahwa kualitas mobile banking di bank UOB berpengaruh atau menyumbang 70,2% pengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah, kemudian kualitas produk bank berpengaruh serta menyumbang 61% pengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah sedangkan kualitas mobile banking dan kualitas produk secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 85%. Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas mobile banking dan kualitas produk bank memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah bank UOB di Batam dan menyatakan bahwa hipotesis yang diajukan diterima.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi Ahdiat. (2023). Transaksi Digital Banking Di Indonesia Tumbuh 158% Dalam 5 Tahun Terakhir.
- Akob, R. A., & Sukarno, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Bumt Di Makassar. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 11(2), 269. <https://doi.org/10.30588/Jmp.V11i2.889>
- Andriyani, M., & Ardianto, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Ekomabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02), 133–140. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.V1i02.73>
- Arnomo, S. A., Fajri, A. A., Siyamto, Y., Sadikin, N., & Fairuz, S. (2023). Evaluasi Model Decision Tree Pada

- Keputusan Kelayakan Kredit. *Jurnal Desain Dan Analisis Teknologi*, 2(2).
- Arnomo, S. Ani. (2021). Optimasi Metode Fuzzy Mamdani Dalam Estimasi Kebutuhan Pengadaan Suku Cadang Pada Pt. Xyz. *Indonesian Journal Of Computer Science*, 2(1).
- Bank Uob. (2020). Bank Uob Indonesia.
- Bank Uob. (2022). Bank Uob About. <https://www.uob.co.id/about-us/index.page>
- Bank Uob. (2023). Bank Uob Batam.
- Dinayanti, N. K., & Adiputra, I. M. P. (2022). Pengaruh Pertumbuhan Tabungan, Jumlah Debitur Dan Kecukupan Modal Terhadap Profitabilitas Lembaga Perkreditan Desa (Lpd) Di Kecamatan Abang Tahun 2018-2021. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 12(3).
- Febrianta, A., & Indrawati, D. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bca Di Kota Bandung.
- Hariansyah, F. A., Hendrakusma Wardani, N., & 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 (Vol. 3, Issue 5). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Hastuti, R., & Wardhana, A. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah The Influence Of The Quality Of Mobile Banking Bank Syariah Mandiri Service On Customer Satisfaction.
- Kurniawan, S. A. M., & Suhermi. (2022). Kredit Macet Dalam Perjanjian Kredit Pemilikan Rumah. *Zaaken*, 3(3).
- Lestari, A. T., & Iskandar, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Bank. *Journal Economics And Management (Jecma)*, 3(1), 1–9.
- Maharani, B. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Bni (Studi Kasus Bni Kcu Jakarta Pusat).
- Mediator, H., Nathalia, B., & Nathalia, H. B. (2018). Aplikasi Transportasi Online Go-Jek Bentuk Dari Konstruksi Sosial Teknologi Dalam Media Baru. 11(2), 227–235.
- Mimin Trisnawati, O., & Fahmi, S. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang). <https://www.emarketer.com>
- Nawangsari, S., & Widiastuti, R. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus Pada Pt Bank Dki–Depok). *Sebatik*, 51–55.
- Pramesti, W. E., Setianingsih, W. E., & Puspitadewi, I. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Cabang Jember. In *Jurnal Penelitian Ipteks* (Vol. 8, Issue 1). <https://databoks.katadata.co.id/>
- Prihatiningrum, A. A., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual. *Journal Of Information System Research (Josh)*, 3(4), 367–373. <https://doi.org/10.47065/josh.v3i4.1653>

Rahmawati, C. K., & Fianto, B. A. (2020). Analisis Deskriptif Pada Dimensi Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 7(6), 1118. <https://doi.org/10.20473/Vol7iss20206pp1118-1127>

Ridwan Basalamah, M. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Kepuasan Nasabah. Tabungan, P. P., Debitur, J., Modal, K., Lembaga, P., Desa, P., Abang, K., Dinayanti, N. K., Made, I., & Adiputra, P. (N.D.). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika* | 587. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 12(3).

Trianggana, D. A. (2020). A Peramalan Jumlah Siswa-Siswi Melalui Pendekatan Metode Regresi Linear. *Jurnal Media Infotama*, 16(2), 115–120. <https://doi.org/10.37676/Jmi.V16i2.1149>

Triyanti, D., Kaban, R. F., & Iqbal, M. (2021). Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tomang). *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 2(1), 51. <https://doi.org/10.24853/Jmmb.2.1.181-192>

Zulkarnain, R., Taufik, H., & David Ramdanyah, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt Bank Syariah Mu'amalah Cilegon). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*.



**Biodata,**

Penulis pertama, Ecca Yolanda Octavia, merupakan mahasiswa Program studi Sistem informasi di Universitas Putera Batam. Berpengalaman dalam bidang komputasi khususnya pada bagian administrasi Bank.



**Biodata,**

Penulis kedua, Sasa Ani Arnomo, merupakan Dosen Prodi Sistem Informasi di Universitas Putera Batam. Penulis banyak berkecimpung di bidang penelitian sistem informasi dan teknologi khususnya Sistem Informasi, Pemrograman, Jaringan Komputer Data Mining