

## **Efektivitas dan Risiko Penggunaan *M-Banking* pada Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Is Susanto<sup>1</sup> (issusanto@radenintan.ac.id)

Moh. Mukri<sup>2</sup> (moh.mukri@radenintan.ac.id)

Moh. Bahrudin<sup>3</sup> (moh.bahrudin@radenintan.ac.id)

Hanif<sup>4</sup> (hanif@radenintan.ac.id)

<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Kota Bandar Lampung,  
Lampung, Indonesia

\*Penulis Korespondensi

Artikel Masuk: 23 Juni 2022 | Artikel Diterima: 5 Oktober 2022

### **Abstract**

*Mobile banking is a service provided by a bank that allows customers to carry out various types of transactions anytime and anywhere through mobile media. This service is not only used by customers in general, but UIN students as current customers have also used these services in paying tuition bills. However, most students still do not take advantage of the convenience of these services. This study aims to determine the effect of the effectiveness and risk of using m-banking services at Bank Syariah Indonesia on customer satisfaction. This study uses a quantitative approach. The population of this study was all students of UIN class of 2019 totaling 6,435. The results of this study are the effectiveness variable does not partially affect customer satisfaction in the use of m-banking services at Bank Syariah Indonesia, while the risk variable has a significant positive effect on customer satisfaction in using m-banking services at Bank Syariah Indonesia.*

**Keywords:** effectiveness; risk; customer satisfaction

**JEL Classification:** G21; G24; G29

### **Abstrak**

*Mobile banking adalah layanan jasa yang disediakan oleh bank yang memungkinkan nasabah dapat melakukan berbagai jenis transaksi kapanpun dan dimanapun melalui media *handphone*. Layanan ini bukan hanya dimanfaatkan oleh nasabah secara umum, tapi mahasiswa UIN sebagai pelanggan saat ini juga telah memanfaatkan layanan jasa tersebut dalam melakukan pembayaran tagihan kuliah. Namun, sebagian besar mahasiswa masih belum memanfaatkan kemudahan layanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh efektivitas dan risiko penggunaan layanan *m-banking* pada Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi*

penelitian ini seluruh mahasiswa UIN angkatan 2019 berjumlah 6.435. Hasil penelitian ini yaitu variabel efektivitas tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan layanan *m-banking* pada Bank Syariah Indonesia, sedangkan variabel risiko berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan layanan *m-banking* pada Bank Syariah Indonesia.

**Kata Kunci:** efektivitas; risiko; kepuasan pelanggan

**Klasifikasi JEL:** G21; G24; G29

## PENDAHULUAN

Dunia modern sekarang ini telah mengalami berbagai perkembangan teknologi yang keberadaannya semakin menunjukkan eksistensinya. Pada dasarnya tujuan keberadaan teknologi adalah demi memudahkan pola kehidupan umat manusia sehari-hari (Purnomo & Sekarini, 2018). Kehadirannya memungkinkan berbagai bentuk aktivitas transaksional dapat dilakukan dengan lebih efisien, efektif dan tanpa batas (Abdillah *et al.*, 2020; Ngafifi, 2014). Dengan kemudahan tersebut, teknologi menawarkan berbagai layanan yang cukup mudah dan sangat sederhana sehingga setiap individu atau perusahaan-perusahaan akan mempergunakan teknologi menjadi media untuk mencapai tujuannya (Kennedy & Harefa, 2018; Saleh, 2020).

Perkembangan teknologi telah merambah diberbagai lini kehidupan di Indonesia, hal ini terbukti dengan semakin meningkatnya penggunaan teknologi bagi masyarakat Indonesia, khususnya teknologi *smartphone*. Menurut Kominfo RI, jumlah pengguna aktif teknologi *smartphone* Indonesia telah mencapai 170,4 juta orang di tahun 2021. Dengan jumlah data tersebut, maka Indonesia menduduki salah satu dari empat negara di seluruh dunia yang mempergunakan *smartphone* teraktif setelah negara China, India, dan Amerika Serikat (Pusparisa, 2021; Warisyah, 2019). Teknologi yang mengalami perkembangan cukup maju menuntut pelaku ekonomi dari segala sektor untuk menawarkan inovasi-inovasi baru yang lebih efektif agar dapat bersaing dalam dunia bisnis (Aminah *et al.*, 2020; Fatimah & Azlina, 2021).

Pesatnya perkembangan teknologi telah mempengaruhi berbagai perusahaan, tak terkecuali lembaga di bidang keuangan (perbankan). Kemajuan teknologi oleh lembaga perbankan diwujudkan dalam perkembangan *electronic banking*, atau bentuk sistem pelayanan untuk nasabah yang dikenal dengan istilah layanan *e-banking*. *E-banking* adalah aktifitas lembaga keuangan bank melalui jaringan internet, dimana layanan perbankan ini menawarkan berbagai transaksi kepada nasabah melalui jaringan internet, khususnya via web (Firdaus & Sjahrudin, 2021; Kusumaningtyas & Rahajeng, 2017; Pinontoan, 2013).

Pihak perbankan menyediakan beberapa layanan *e-banking*, antara lain: *call banking*, *sms banking*, *mobile banking*, *internet banking*, dan lainnya. *E-banking* pada perbankan menawarkan berbagai kemudahan bagi nasabah dan juga pihak perbankan. Misalnya penggunaan layanan *m-banking* menawarkan kepada nasabah sebuah kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi pada produk perbankan. *M-banking* juga menjadi salah satu solusi yang cukup murah dalam pengembangan infrastruktur bagi pihak bank dibandingkan pengembangan infrastruktur melalui pembukaan outlet ATM (Dz, 2018).

Fasilitas layanan *m-banking* pada lembaga perbankan menawarkan berbagai kemudahan kepada nasabah yang memiliki berbagai kesibukan dan tidak sempat untuk datang langsung ke bank. Sebab, hanya menggunakan *handphone*, nasabah dapat mengakses berbagai layanan yang ditawarkan oleh pihak bank, misalnya melihat informasi saldo, perubahan PIN, transfer uang, pembayaran tagihan, dan transaksi lainnya (Miftahuddin & Hendarsyah, 2019; Sinaga *et al.*, 2021). Dengan demikian pengembangan layanan *mobile banking* dapat dikatakan lebih efektif dan

juga efisien (Akob & Sukarno, 2022; Iriani, 2019). Akan tetapi, selain memberikan kemudahan dan manfaat bagi nasabah, fasilitas layanan *mobile banking* juga memiliki berbagai risiko yang bisa saja merugikan pihak nasabah, misalnya sistem keamanan yang dapat diambil alih atau diretas oleh kalangan tertentu yang tidak bertanggungjawab, tidak dapat digunakan ketika jaringan seluler *handphone* nasabah tidak tersedia, dan adanya syarat minimum dalam pembelian pulsa seluler.

Pada sisi lain, keberadaan layanan *m-banking* bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan sebagai penggunaan jasa lembaga perbankan. Kepuasan dikenal dengan istilah *statisfacation*, kata ini terdiri dua kata yaitu *statis* dan *facio*, kata *statis* dapat berarti cukup baik/cukup memadai, sedang *facio* dapat berarti melakukan/berbuat, jadi istilah ini mengandung pengertian upaya dalam memenuhi sesuatu dan membuat memadai sesuatu (Dompak, 2018; Yuliana et al., 2020). Kepuasan merupakan perasaan atau kecewa yang datang dari dalam diri seseorang yang disebabkan oleh perbandingan kinerja pada sebuah produk/hasil ekspektasi harapan seseorang. Apabila kinerja yang dilaksanakan tidak sesuai dengan ekspektasi, maka dalam hal ini pelanggan tidak merasa terpuaskan (Moha & Loindong, 2016; Rimiyati & Widodo, 2014). Akan tetapi apabila kinerja yang dijalankan telah sesuai ekspektasi, maka dalam hal ini pelanggan akan merasa terpuaskan. Apabila kinerja yang dijalankan melebihi batas ekspektasi sebelumnya, maka pelanggan akan merasa sangat/lebih terpuaskan. Harapan pelanggan adalah keyakinan dari pelanggan tentang sesuatu yang akan diperoleh apabila ia menggunakan sebuah produk ataupun jasa.

Nasabah yang merasa puas dengan pelayanan transaksi pada suatu bank tidak akan berpindah ke bank lain ketika akan mempercayakan uang yang dimilikinya, bahkan bisa saja nasabah akan mengajak nasabah lain untuk bertransaksi di bank tersebut. Terdapat empat metode yang dikemukakan oleh Febrianta & Indrawati (2016) untuk digunakan ketika hendak mengukur sebuah kepuasan dari seorang pelanggan, yaitu: Sistem keluhan dan saran; *Ghost shopping*; *Lost customer analysis*; survei kepuasan.

Fasilitas layanan *m-banking* bukan hanya diperuntukkan bagi nasabah yang memiliki kesibukan tinggi akan tetapi sejak mewabahnya Covid-19, banyak kalangan yang tertarik dalam menggunakan layanan tersebut, begitu juga bagi kalangan mahasiswa UIN Raden Intan Lampung. Kalangan mahasiswa tertarik memakai layanan *m-banking* karena adanya pembatasan dalam kegiatan sehari-hari. Tagihan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) untuk mahasiswa UIN Raden Intan Lampung sebelumnya dilakukan dengan cara mendatangi langsung bank, namun sejak adanya pembatasan kegiatan mahasiswa mulai berpindah dalam melakukan pembayaran UKT melalui layanan *m-banking*.

Keberadaan layanan *m-banking* beberapa tahun terakhir menawarkan kemudahan bagi mahasiswa ketika akan melakukan pembayaran UKT. Namun demikian tidak seluruh mahasiswa UIN Raden Intan Lampung menggunakan layanan tersebut sebagai alternatif untuk membayar tagihan UKT. Hal ini sebagaimana data awal hasil kuesioner peneliti untuk para mahasiswa UIN Raden Intan Lampung, dimana hasil data awal menunjukkan bahwa dari jumlah 100 responden yang ikut serta dalam mengisi kuesioner penelitian, hanya 38 responden

yang sudah memanfaatkan fasilitas dari layanan *m-banking* dan sisanya yakni 62 responden tidak memanfaatkan adanya fasilitas layanan *m-banking* yang ditawarkan oleh bank. Responden yang tidak memanfaatkan fasilitas layanan tersebut lebih memilih untuk membayar tagihan UKT dengan cara datang langsung ke kantor bank atau memilih menggunakan ATM. Selain itu, ada juga mahasiswa yang sudah memiliki layanan *m-banking* tetapi tidak menggunakannya disebabkan karena faktor jaringan seluler dan kurangnya pengetahuan dalam manfaat layanan *m-banking*. Oleh sebab itu, melalui kajian ini akan dilihat tingkat efektivitas dan risiko dalam penggunaan fasilitas *m-banking* bagi pelanggan. Tujuannya untuk mengidentifikasi pengaruh efektivitas dan risiko terhadap penggunaan layanan *m-banking* terhadap kepuasan mahasiswa dalam bertransaksi menggunakan *m-banking* pada Bank Syariah Indonesia.

## METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu sebuah kajian yang data pokoknya adalah angka-angka atau hasil dari berbagai pertanyaan yang diberikan kepada responden dan selanjutnya dianalisis menggunakan analisis statistik (Sholikhah, 2016). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh mahasiswa UIN Raden Intan Lampung sejak tahun 2019 yang berjumlah 6.435 sebagai pelanggan Bank Syariah Indonesia. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, yakni teknik pengambilan subjek penelitian bukan atas dasar strata, random ataupun daerah namun didasarkan pada suatu tujuan tertentu. Pada umumnya didasarkan dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu (Adhimah, 2020). Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh sampel yaitu 98,47 responden dan kemudian dicukupkan menjadi 100 responden mahasiswa aktif di lingkungan UIN Raden Intan Lampung yang memiliki dan sudah menggunakan fasilitas layanan *m-banking*.

Definisi operasional merujuk pada indikator variabel pada berbagai teori. Untuk lebih jelasnya akan dijelaskan berikut ini:

Tabel 1. Definisi Operasional

| No. | Variabel                                | Definisi                                                                                                                                       | Indikator                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Skala        |
|-----|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1.  | Efektivitas penggunaan <i>m-banking</i> | Efektivitas merupakan ukuran besar kecilnya pengaruh penggunaan layanan <i>m-banking</i> dalam memudahkan nasabah dalam mengakses layanan bank | 1. Memahami cara peng-operasionalan sistem<br>2. Kemudahan dalam kegiatan transaksi sesuai keinginan.<br>3. Kecepatan saat melakukan akses layanan <i>m-banking</i><br>4. Dapat menggunakan layanan kapanpun dan dimanapun<br>5. Efisiensi waktu dan tenaga dalam penggunaan layanan <i>m-banking</i> .                                                                                          | Skala Likert |
| 2.  | Risiko Penggunaan <i>m-banking</i>      | Risiko adalah suatu kemungkinan buruk yang akan terjadinya pada nasabah dan merugikan nasabah dalam penggunaan layanan <i>m-banking</i>        | 1. Keamanan penggunaan layanan <i>m-banking</i> .<br>2. Kerahasiaan data nasabah<br>3. Tingkat gangguan yang dialami nasabah.<br>4. Kepercayaan nasabah pada layanan <i>m-banking</i> .                                                                                                                                                                                                          | Skala Likert |
| 3.  | Kepuasan Nasabah                        | Kepuasan adalah suatu kondisi atau keadaan yang dirasakan nasabah setelah penggunaan layanan <i>m-banking</i> .                                | 1. Layanan <i>m-banking</i> sesuai dengan harapan dan kebutuhan nasabah<br>2. Kesesuaian jaminan produk yang terdeskripsi pada layanan <i>m-banking</i><br>3. Kepercayaan terhadap layanan <i>m-banking</i><br>4. Kegiatan transaksi bisa selama 24 jam.<br>5. Transaksi diselesaikan lebih cepat<br>6. Nasabah terdorong terus untuk menggunakan layanan <i>m-banking</i> pada waktu mendatang. | Skala Likert |

Penelitian ini menggunakan metode analisa berupa: uji validitas dan reliabilitas. Untuk mengetahui variabel normal atau tidak menggunakan uji normalitas. Pengujian akan menggunakan *Test of Normality Kolmogrov-Smirnov* melalui *software* SPSS. Untuk mengetahui korelasi antar variabel independen menggunakan uji multikolinieritas. Pengujian hipotesa pada penelitian ini menggunakan uji korelasi, peneliti akan mempergunakan uji *t-statistik*. Kemudian menggunakan pengujian hipotesis simultan (*f-test*), dan terakhir menggunakan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Pengaruh Efektivitas dan Risiko Secara Parsial terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking***

Efektivitas merupakan kesesuaian yang diharapkan oleh si pengguna teknologi dengan apa yang diperoleh si pengguna teknologi. Indikator yang biasa digunakan dalam mengukur efektivitas adalah pemahaman terhadap program, tepat sasaran, tepat waktu, dan pencapaian tujuan. Hasil analisis data dan pengolahan data uji statistik menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $0,207 > 0,05$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa  $H_0$  ditolak, ini berarti variabel efektivitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan *m-banking* pada Bank Syariah Indonesia.

Selanjutnya risiko merupakan suatu keadaan yang secara umum dianggap sebagai suatu kondisi yang negatif, misalnya kehilangan, kebakaran, dan lain sebagainya. Transaksi yang dilakukan secara *online* oleh nasabah termasuk transaksi yang memiliki risiko cukup tinggi dikarenakan nasabah tidak bertatap muka secara langsung dan tidak dapat memastikan transaksi yang dilakukan telah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan atau atau tidak. Hasil analisis data dan pengolahan data menunjukkan uji statistik mempunyai nilai signifikansi yaitu  $0,001 < 0,05$  serta koefisien regresi yaitu  $0,321$ . Berdasarkan data tersebut dapat dikatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti variabel risiko berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *m-banking* pada Bank Syariah Indonesia.

### **Pengaruh Efektivitas dan Risiko Secara Simultan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Menggunakan *Mobile Banking* di Masa Pandemi Covid-19.**

Pengaruh efektivitas dan risiko secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan *m-banking* pada Bank Syariah Indonesia berdasarkan hasil uji statistik nilai signifikansi yaitu  $0,02 < 0,05$ , dengan demikian dapat ditarik suatu kesimpulan yaitu  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti efektivitas dan risiko secara bersama-sama memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan *m-banking* pada Bank Syariah Indonesia. Serta nilai  $R^2$  diketahui sebesar  $0,117$ , dengan demikian pengaruh variabel efektivitas dan risiko terhadap kepuasan menggunakan layanan *m-banking* adalah sebesar  $11,7\%$ , sedangkan sisanya  $88,3\%$  telah dipengaruhi oleh berbagai faktor lain yang bukan termasuk kajian pada penelitian ini.

Berdasarkan pada hasil uji variabel efektivitas dan risiko secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan *m-banking* pada Bank Syariah Indonesia, variabel risiko berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sedangkan variabel efektivitas dapat dikatakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan penggunaan layanan *m-banking* pada Bank Syariah Indonesia. Setelah dilakukan dan variabel risiko secara simultan berpengaruh, ini artinya variabel efektivitas dan variabel risiko secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah/mahasiswa dalam penggunaan layanan *m-banking* pada Bank Syariah Indonesia. Ini menunjukkan bahwa semakin efektif penggunaan layanan *m-banking* dan semakin kecil risiko yang mungkin terjadi pada nasabah yang

menggunakan layanan *m-banking* maka kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan *m-banking* pada Bank Syariah Indonesia semakin meningkat.

## SIMPULAN

Berdasarkan kajian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa variabel efektivitas tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa dalam penggunaan layanan *m-banking* pada Bank Syariah Indonesia, sedangkan dilihat dari variabel risiko, variabel ini berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam penggunaan layanan *m-banking* pada Bank Syariah Indonesia. Selanjutnya variabel efektivitas dan risiko secara bersama-sama telah memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa penggunaan layanan *m-banking* pada Bank Syariah Indonesia.

Rekomendasi yang diberikan kepada mahasiswa secara khusus dan pelanggan *m-banking* secara umum yaitu harus lebih aktif ketika menggunakan layanan ini sehingga efektivitas dapat dirasakan dan dapat menghindari risiko yang ada, untuk pihak bank agar melakukan peningkatan pelayanan dan melakukan kegiatan sosialisasi dan edukasi kepada berbagai kalangan, khususnya mahasiswa sehingga layanan *m-banking* dapat dimanfaatkan oleh berbagai kalangan, sedangkan rekomendasi bagi peneliti selanjutnya agar terus mengembangkan penelitian yang sama dengan menambahkan berbagai variabel sehingga pengembangan pengetahuan *m-banking* dapat merambah keseluruhan kalangan, baik peneliti, akademisi, maupun nasabah secara umum.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, L. A., Alwi, M. H., Simarmata, J., Bisyri, M., Nasrullah, N., Asmeati, A., Gusty, S., Sakir, S., Affandy, N. A., & Bachtiar, E. (2020). *Aplikasi Teknologi Informasi: Konsep dan Penerapan*. Yayasan Kita Menulis.
- Adhimah, S. (2020). Peran orang tua dalam menghilangkan rasa canggung anak usia dini (studi kasus di desa karangbong rt. 06 rw. 02 Gedangan-Sidoarjo). *Jurnal Pendidikan Anak*, 9(1), 57–62.
- Akob, R. A., & Sukarno, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 11(2), 269–283.
- Aminah, H., Susita, D., & Hamidah, H. (2020). UMKM Go Online! Pengembangan Kompetensi Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (Ukm) di Provinsi DKI Jakarta Guna Mewujudkan Digital Preneuer. *Jurnal Industri Kreatif Dan Kewirausahaan*, 3(1).
- Dompak, T. (2018). Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru: Indonesia. *Dialektika Publik: Jurnal Administrasi Negara Universitas Putera Batam*, 3(1), 9–15.
- Dz, A. S. (2018). Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking: Optimalisasi dan Tantangan. *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah*, 10(1), 63–80.

- Fatimah, S., & Azlina, N. (2021). Pengaruh Teknologi Informasi dan Inovasi Terhadap Kinerja Usaha Kecil dan Menengah (UKM)(Studi Pada UKM Berbasis Online di Kota Dumai). *Riset Akuntansi Dan Perbankan*, 15(1), 444–459.
- Febrianta, A., & Indrawati, I. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bca Di Kota Bandung. *EProceedings of Management*, 3(3).
- Firdaus, A. S., & Sjahrudin, H. (2021). Pengaruh Dimensi Bauran Pemasaran Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan E-Banking. *Niagawan*, 10(1), 10–20.
- Iriani, A. F. (2019). Minat nasabah dalam penggunaan mobile banking pada nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. *Dinamis: Journal of Islamic Management and Bussiness*, 2(2).
- Kennedy, P. S. J., & Harefa, A. A. (2018). The Financial Technology, Regulation and Banking Adaptation In Indonesia. *Fundamental Management Journal*, 3(1), 1–11.
- Kusumaningtyas, R. H., & Rahajeng, E. (2017). Persepsi nasabah akan layanan atm dan e-banking dengan metode tam. *Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi*, 10(2).
- Miftahuddin, M., & Hendarsyah, D. (2019). Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkulu Dengan Bank Mandiri KC. Bengkulu. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 8(1), 16–32.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1).
- Ngafifi, M., & Ngafifi, M. (2014). Advances in Technology and Patterns of Human Life in Socio-Cultural Perspective. *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi Dan Aplikasi*, 2(1), 33–47.
- Pinontoan, W. (2013). Pengaruh e-banking, kualitas pelayanan, kualitas komunikasi dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4).
- Purnomo, R., & Sekarini, D. A. (2018). *Peran IT dalam Menumbuhkembangkan Kreativitas Masyarakat*.
- Pusparisa, Y. (2021). *Daftar Negara Pengguna Smartphone Terbanyak, Indonesia Urutan Berapa*. databoks.
- Rimiyati, H., & Widodo, C. (2014). Pengaruh citra merek, kualitas produk, kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen merek Samsung Galaxy Series (Studi pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Bisnis*, 5(2), 223–234.
- Saleh, M. (2020). PENGARUH LITERASI KEUANGAN DAN KUALITAS PEMBELAJARAN KEUANGAN TERHADAP PENGGUNAAN FINTECH MAHASISWA MANAJEMEN DAN AKUNTANSI UNIVERSITAS FAJAR. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi Review (Manor)*, 2(2), 94–105.
- Sholikhah, A. (2016). Statistik deskriptif dalam penelitian kualitatif. *KOMUNIKA: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi*, 10(2), 342–362.

- Sinaga, A., Alam, A. P., Efendi, F., & Siddiq, F. (2021). Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Minat Nasabah Studi Kasus Pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Stabat. *Journal Economy And Currency Study (JECS)*, 3(2), 10–23.
- Warisyah, Y. (2019). Pentingnya  $\blacklozenge$ pendampingan dialogis $\blacklozenge$  orang tua dalam penggunaan gadget pada anak usia dini. *Seminar Nasional Pendidikan 2015*, 130–138.
- Yuliana, Y., Usman, B., Nur, E. M., & Rizki, R. F. (2020). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN ACCOUNT OFFICER PADA PROSES PERKREDITAN PT. BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG SIGLI. *Jurnal Manajemen Inovasi*, 10(2).