

PENGARUH KUALITAS SISTEM *MOBILE BANKING*, KEMUDAHAN AKSES, DAN KEAMANAN TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH GENERASI Z

Sheilla Andini Agustin Lubis¹, Tuti Meutia², Mayang Murni³

sheillaandinilubis@gmail.com¹, tuti_meutia@unsam.ac.id², mayang.ashari@gmail.com³

Universitas Samudra Aceh, Indonesia^{1,2,3}

ABSTRAK

Penelitian ini bermaksud mengevaluasi pengaruh kualitas sistem mobile banking, kemudahan akses, dan keamanan transaksi terhadap kepuasan nasabah Generasi Z pengguna BSI Mobile di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Samudra. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih adanya inkonsistensi hasil penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna mobile banking sehingga diperlukan bukti empiris melalui integrasi Technology Acceptance Model (TAM) dan Information System Success (ISS) Model untuk menjelaskan kepuasan nasabah dalam konteks perbankan syariah. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausal. Sebanyak 94 responden dipilih menggunakan teknik Proportional Random Sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kualitas sistem mobile banking, kemudahan akses, dan keamanan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, baik secara parsial maupun simultan. Kemudahan akses merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan nasabah. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan digital, khususnya kemudahan akses, menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna BSI Mobile dari kalangan Generasi Z.

Kata Kunci: *Kualitas Sistem Mobile Banking, Kemudahan Akses, Keamanan Transaksi, Kepuasan Pelanggan, Generasi Z*

ABSTRACT

This study aims to evaluate the influence of mobile banking system quality, ease of access, and transaction security on customer satisfaction among Generation Z users of BSI Mobile at the Faculty of Economics and Business, Samudra University. This study is motivated by the persistent inconsistency of research results regarding the factors influencing mobile banking user satisfaction, thus requiring empirical evidence through the integration of the Technology Acceptance Model (TAM) and the Information System Success (ISS) Model to explain customer satisfaction in the context of Islamic banking. The study used a quantitative approach with a causal design. A total of 94 respondents were selected using the Proportional Random Sampling technique. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression. The results show that mobile banking system quality, ease of access, and transaction security have a positive and significant effect on customer satisfaction, both partially and simultaneously. Ease of access is the most dominant variable influencing customer satisfaction. This finding confirms that improving the quality of digital services, especially ease of access, is an important factor in increasing the satisfaction of BSI Mobile users among Generation Z.

Keywords: *Mobile banking System Quality, Ease of Access, Transaction Security, Customer Satisfaction, Generation Z*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong proses digitalisasi yang meluas di berbagai bidang, termasuk industri perbankan. Revolusi Industri 4.0 mendorong institusi perbankan untuk mengintegrasikan teknologi digital dalam seluruh lini layanan guna meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan layanan, dan menyesuaikan diri dengan perubahan perilaku nasabah (Fadhlih & Putra, 2024). Digitalisasi perbankan kini tidak lagi dipandang sebagai inovasi tambahan, melainkan kebutuhan strategis untuk menjaga daya saing di tengah kompetisi industri jasa keuangan yang semakin ketat.

Data Statistik Sistem Pembayaran Bank Indonesia menunjukkan bahwa nilai transaksi *digital banking* di Indonesia meningkat signifikan dari Rp27.547 triliun pada tahun 2018 menjadi Rp58.478 triliun pada tahun 2023, atau tumbuh sebesar 112% dalam lima tahun (Indonesia & Financial, 2023). Peningkatan ini mencerminkan pergeseran perilaku masyarakat dari transaksi konvensional menuju layanan perbankan digital. Salah satu implementasi yang menjadi fokus penelitian ini adalah BSI Mobile (Byond), aplikasi *mobile banking* yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI).

Di tengah tingginya adopsi layanan digital ini, kepuasan nasabah menjadi faktor kritis dalam keberhasilan perbankan digital. Kepuasan pelanggan merupakan respons emosional yang muncul ketika pengalaman menggunakan suatu produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan pengguna (Amalia & Hastriana, 2022). Nasabah yang merasa puas cenderung lebih loyal, terus menggunakan layanan, dan merekomendasikannya kepada orang lain. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat mendorong nasabah untuk berpindah ke penyedia layanan lain.

Kelompok yang paling intensif menggunakan *mobile banking* adalah Generasi Z, yaitu individu kelahiran 1997–2012 yang tumbuh di era kemajuan teknologi digital (Castro & Castro, 2024). Dalam penelitian ini, populasi yang diteliti adalah subkelompok Generasi Z yang berstatus sebagai mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Samudra kelahiran 2003–2007. Sebagai *digital native*, Generasi Z memiliki ekspektasi tinggi terhadap kualitas sistem *mobile banking* yang digunakan: stabil, responsif, mudah diakses, dan aman.

Namun, berbagai permasalahan masih ditemukan dalam penggunaan BSI Mobile di kalangan mahasiswa FEB Universitas Samudra, meliputi gangguan sistem pada jam sibuk, kesulitan aktivasi ulang akun, serta kekhawatiran terhadap keamanan setelah menerima pesan mencurigakan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi Generasi Z dengan pengalaman nyata yang mereka rasakan saat menggunakan BSI Mobile.

Penelitian ini dilandasi oleh dua kerangka teoritis: Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan Davis (1989) dan Information System Success Model (ISS Model) yang dirumuskan (DeLone & McLean, 2003). TAM menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan kemanfaatan suatu sistem berpengaruh terhadap penerimaan teknologi, sedangkan ISS Model menegaskan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara bersama-sama menentukan kepuasan pengguna. Hasil penelitian terdahulu

masih menunjukkan inkonsistensi, terutama pada dimensi kemudahan akses, sehingga diperlukan kajian lebih lanjut pada segmen Generasi Z dalam konteks perbankan syariah di Indonesia.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bermaksud untuk menguji pengaruh Kualitas Sistem Mobile banking (X_1), Kemudahan Akses (X_2), dan Keamanan Transaksi (X_3) terhadap Kepuasan Nasabah Generasi Z (Y) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Samudra, baik secara parsial maupun simultan.

KAJIAN LITERATUR

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) diciptakan oleh Davis (1989) sebagai perluasan dari *Theory of Reasoned Action* untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan individu terhadap teknologi informasi. Model ini menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua konstruk utama, yaitu *Perceived Usefulness* (persepsi manfaat) dan *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan). *Perceived Usefulness* merupakan keyakinan bahwa penggunaan suatu sistem akan meningkatkan kinerja pengguna, sedangkan *Perceived Ease of Use* merupakan keyakinan bahwa sistem dapat dioperasikan tanpa memerlukan usaha yang besar.

Dalam fenomena penggunaan mobile banking, TAM menjelaskan bahwa semakin mudah suatu aplikasi dipelajari, dipahami, dan dioperasikan, maka semakin besar manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Kondisi tersebut akan membentuk pengalaman penggunaan yang positif sehingga meningkatkan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, TAM digunakan sebagai landasan teoritis untuk menjelaskan hubungan antara kemudahan akses dan kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan mobile banking (Davis, 1989; Tam & Oliveira, 2017).

Dalam penelitian ini, konstruk *Perceived Ease of Use* menjadi dasar konseptual untuk menjelaskan variabel Kemudahan Akses. Kemudahan tidak hanya berkaitan dengan kemampuan pengguna dalam membuka aplikasi, tetapi juga mencakup seberapa sederhana proses pengguna dalam menemukan menu, memahami informasi, melakukan transaksi, dan menyelesaikan kebutuhan perbankan secara mandiri. Apabila suatu aplikasi membutuhkan usaha yang relatif kecil untuk dipahami dan digunakan, pengguna akan lebih mudah menerima teknologi tersebut. Sebaliknya, navigasi yang rumit, informasi yang sulit dipahami, atau proses transaksi yang panjang dapat meningkatkan usaha pengguna dan berpotensi menurunkan pengalaman penggunaan.

Relevansi TAM semakin kuat ketika diterapkan pada layanan mobile banking karena interaksi antara pengguna dan layanan sebagian besar berlangsung melalui perangkat digital. Pengguna tidak selalu memperoleh bantuan langsung dari petugas bank ketika melakukan transaksi. Oleh sebab itu, kemampuan aplikasi untuk memberikan pengalaman penggunaan yang sederhana dan mudah dipahami menjadi penting. Dalam konteks penelitian ini, kemudahan akses dipandang sebagai karakteristik yang memungkinkan nasabah Generasi Z

menggunakan BSI Mobile secara lebih nyaman dalam memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari.

Information System Success Model (ISS Model)

Information System Success Model diperkenalkan oleh DeLone and McLean (1992) untuk menjelaskan faktor-faktor yang menentukan keberhasilan suatu sistem informasi. Model ini terdiri atas enam dimensi, yaitu *System Quality*, *Information Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, *Individual Impact*, dan *Organizational Impact*. Pada pengembangannya, DeLone and McLean (2003) menambahkan dimensi *Service Quality* serta menggabungkan dampak individu dan organisasi menjadi *Net Benefits*.

Dalam konteks *mobile banking*, ISS Model menjelaskan bahwa kualitas sistem merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna. Sistem yang memiliki kecepatan respons yang baik, mudah diakses, stabil, andal, dan mampu memproses transaksi secara akurat akan memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik sehingga meningkatkan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, ISS Model digunakan sebagai landasan teori dalam menjelaskan hubungan antara kualitas sistem *mobile banking* dan kepuasan nasabah (DeLone & McLean, 2003).

Kualitas sistem dalam layanan *mobile banking* menjadi penting karena seluruh aktivitas transaksi sangat bergantung pada kemampuan sistem dalam memberikan layanan secara konsisten. Pengguna mengharapkan aplikasi dapat diakses ketika dibutuhkan, memberikan respons dalam waktu yang wajar, serta memproses transaksi sesuai dengan perintah yang diberikan. Dengan demikian, kualitas sistem tidak hanya dapat dilihat dari keberadaan fitur, tetapi juga dari kemampuan aplikasi dalam menjalankan fungsi tersebut secara stabil dan akurat. Ketika kualitas teknis sistem mampu memenuhi kebutuhan pengguna, risiko munculnya pengalaman negatif selama transaksi dapat diminimalkan.

Dalam penelitian ini, konsep keberhasilan sistem informasi digunakan untuk menjelaskan bahwa kepuasan pengguna merupakan hasil evaluasi terhadap pengalaman menggunakan sistem. Pengguna akan menilai apakah sistem mampu memberikan manfaat sesuai kebutuhan dan apakah proses penggunaan berlangsung dengan baik. Hal tersebut menjadikan kualitas sistem relevan untuk dikaitkan dengan kepuasan nasabah, karena sistem yang tidak stabil atau lambat dapat menghambat aktivitas transaksi meskipun fitur yang tersedia cukup lengkap.

Selain kualitas sistem, model DeLone dan McLean juga memberikan perhatian terhadap kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Dalam konteks *mobile banking*, kualitas layanan digital tidak dapat dipisahkan dari pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan sistem. Oleh karena itu, kualitas sistem, kemudahan penggunaan, dan karakteristik layanan yang dirasakan pengguna dapat saling melengkapi dalam membentuk evaluasi terhadap layanan *mobile banking*.

Integrasi *Technology Acceptance Model* dan *Information System Success Model*

Penggunaan TAM dan ISS Model secara bersamaan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh penjelasan yang lebih komprehensif mengenai kepuasan nasabah dalam penggunaan mobile banking. TAM memberikan perspektif mengenai penerimaan teknologi dari sisi persepsi pengguna, khususnya melalui kemudahan penggunaan, sedangkan ISS Model memberikan perspektif mengenai keberhasilan sistem informasi berdasarkan kualitas sistem dan kepuasan pengguna. Kedua model tersebut memiliki fokus yang berbeda tetapi dapat saling melengkapi ketika diterapkan pada layanan perbankan digital.

Integrasi kedua model tersebut juga sesuai dengan karakteristik mobile banking yang mempertemukan aspek teknologi dengan pengalaman pengguna. Aplikasi yang secara teknis memiliki sistem yang baik belum tentu memberikan pengalaman yang optimal apabila pengguna merasa kesulitan dalam mengoperasikannya. Sebaliknya, aplikasi yang mudah digunakan tetap membutuhkan sistem yang andal agar transaksi dapat dilakukan secara aman, cepat, dan akurat. Dengan demikian, kepuasan nasabah dalam penelitian ini dipahami sebagai hasil evaluasi pengguna terhadap pengalaman menggunakan layanan digital yang dipengaruhi oleh kualitas sistem, kemudahan akses, dan keamanan transaksi.

Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan respons emosional yang muncul setelah pengguna membandingkan harapan sebelum menggunakan layanan dengan pengalaman yang diperoleh setelah menggunakan layanan tersebut. Kepuasan akan tercapai apabila kinerja layanan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna (Amalia & Hastriana, 2022). Dalam penggunaan *mobile banking*, kepuasan nasabah tercermin dari pengalaman transaksi yang cepat, mudah, aman, dan efisien sehingga mampu memenuhi kebutuhan transaksi keuangan secara digital (Wardhana, 2015). Pada penelitian ini, kepuasan nasabah diukur melalui empat indikator, yaitu:

1. Rasa senang terhadap pengalaman menggunakan *mobile banking*;
2. Kesesuaian layanan dengan harapan pengguna;
3. Niat menggunakan kembali layanan *mobile banking*; dan
4. Kesiediaan merekomendasikan layanan kepada orang lain.

Keempat indikator tersebut menunjukkan bahwa kepuasan tidak hanya menggambarkan perasaan positif sesaat, tetapi juga mencerminkan evaluasi pengguna terhadap keseluruhan pengalaman menggunakan layanan. Rasa senang dan kesesuaian dengan harapan menggambarkan evaluasi langsung setelah penggunaan, sedangkan niat menggunakan kembali dan kesiediaan merekomendasikan menunjukkan kecenderungan perilaku yang muncul dari pengalaman yang dinilai positif. Dengan demikian, kepuasan dapat menjadi salah satu indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan layanan *mobile banking* dari perspektif pengguna.

Kualitas Sistem *Mobile banking*

Kualitas sistem *mobile banking* merupakan kemampuan teknis aplikasi dalam

menjalankan fungsi-fungsinya secara optimal sehingga mampu memenuhi kebutuhan pengguna selama melakukan transaksi. Berdasarkan *Information System Success Model* (DeLone & McLean, 2003), kualitas sistem mencerminkan tingkat keandalan, kemudahan penggunaan, kecepatan respons, stabilitas, serta akurasi sistem dalam memproses informasi. Dalam penelitian ini, kualitas sistem *mobile banking* diukur melalui lima indikator, yaitu:

1. Kelengkapan fitur aplikasi;
2. Kecepatan respons sistem;
3. Keandalan sistem;
4. Ketersediaan sistem setiap saat; dan
5. Akurasi proses transaksi.

Semakin baik kualitas sistem yang dimiliki aplikasi *mobile banking*, semakin besar kemungkinan pengguna memperoleh pengalaman transaksi yang memuaskan sehingga kepuasan nasabah akan meningkat (Sani *et al.*, 2024). Kelima indikator tersebut menggambarkan kualitas sistem dari sisi fungsional maupun teknis. Kelengkapan fitur memungkinkan pengguna memenuhi berbagai kebutuhan transaksi dalam satu aplikasi, sedangkan kecepatan respons mengurangi waktu yang diperlukan pengguna ketika mengakses layanan. Keandalan dan ketersediaan sistem memberikan kepastian bahwa aplikasi dapat digunakan ketika dibutuhkan, sementara akurasi transaksi berkaitan dengan kemampuan sistem menjalankan perintah pengguna dengan tepat. Apabila aspek-aspek tersebut berjalan secara optimal, pengguna akan memperoleh pengalaman yang lebih lancar dan memiliki evaluasi yang lebih positif terhadap layanan *mobile banking*.

Kemudahan Akses

Kemudahan akses merupakan persepsi pengguna mengenai tingkat kemudahan dalam mempelajari, memahami, dan menggunakan aplikasi *mobile banking*. Konsep ini mengacu pada konstruk *Perceived Ease of Use* dalam *Technology Acceptance Model* (Davis, 1989), yang menjelaskan bahwa suatu sistem akan lebih mudah diterima apabila pengguna merasa sistem tersebut tidak memerlukan usaha yang besar untuk digunakan. Dalam penelitian ini, kemudahan akses diukur melalui empat indikator, yaitu:

1. Aplikasi mudah dipelajari oleh pengguna baru;
2. Navigasi sederhana dan mudah dipahami;
3. Informasi disajikan secara jelas; dan
4. Aplikasi dapat digunakan secara mandiri.

Bagi Generasi Z yang memiliki tingkat literasi digital tinggi, kemudahan akses menjadi faktor penting yang memengaruhi kenyamanan penggunaan *mobile banking* dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna (Dendrinis & Spais, 2024). Kemudahan akses menjadi semakin penting karena pengguna *mobile banking* mengharapkan proses transaksi dapat dilakukan secara praktis tanpa prosedur yang berbelit-belit. Dalam penggunaan sehari-hari, pengguna cenderung menginginkan aplikasi yang memungkinkan mereka berpindah dari satu fitur ke fitur lainnya dengan cepat serta memahami fungsi setiap menu tanpa

membutuhkan bantuan pihak lain. Oleh karena itu, kemudahan akses dapat menjadi bagian dari pengalaman pengguna yang secara langsung memengaruhi penilaian terhadap layanan.

Keamanan Transaksi

Keamanan transaksi merupakan persepsi nasabah mengenai kemampuan sistem *mobile banking* dalam melindungi data pribadi, informasi keuangan, serta aktivitas transaksi dari risiko penyalahgunaan maupun ancaman kejahatan digital. Keamanan menjadi salah satu aspek penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan perbankan digital. Dalam penelitian ini, keamanan transaksi diukur melalui empat indikator, yaitu:

1. Perlindungan terhadap data pribadi;
2. Penggunaan sistem verifikasi berlapis seperti pin, otp, atau biometrik;
3. Pemberian notifikasi pada setiap aktivitas transaksi; dan
4. Rasa aman saat melakukan transaksi.

Semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan pengguna, semakin besar kepercayaan dan kepuasan yang terbentuk terhadap layanan *mobile banking* (Cahyono *et al.*, 2024). Keamanan transaksi memiliki posisi penting dalam layanan perbankan digital karena aktivitas yang dilakukan pengguna berkaitan langsung dengan data pribadi dan informasi keuangan. Persepsi keamanan terbentuk ketika pengguna merasa bahwa sistem memiliki mekanisme yang memadai untuk mencegah akses tidak sah serta memberikan informasi ketika terjadi aktivitas pada akun. Dengan adanya perlindungan data, autentikasi berlapis, dan notifikasi transaksi, pengguna memperoleh kontrol yang lebih baik terhadap aktivitas rekeningnya sehingga dapat mengurangi kekhawatiran ketika melakukan transaksi melalui aplikasi.

Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM), *Information System Success Model* (ISS Model), serta berbagai hasil penelitian terdahulu, dapat dijelaskan bahwa kualitas sistem, kemudahan akses, dan keamanan transaksi merupakan faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Sistem yang berkualitas, mudah digunakan, dan mampu memberikan jaminan keamanan akan meningkatkan persepsi positif pengguna sehingga mendorong terbentuknya kepuasan nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini merumuskan hipotesis sebagai berikut.

Hubungan antarvariabel dalam penelitian ini dibangun berdasarkan asumsi bahwa kepuasan nasabah terbentuk melalui evaluasi terhadap pengalaman penggunaan layanan. Kualitas sistem memberikan dasar teknis agar layanan dapat berfungsi dengan baik, kemudahan akses menentukan seberapa besar usaha yang diperlukan pengguna ketika berinteraksi dengan aplikasi, sedangkan keamanan memberikan rasa terlindungi dalam melakukan aktivitas transaksi. Ketiga aspek tersebut dipandang relevan secara bersama-sama karena kelemahan pada salah satu aspek dapat memengaruhi keseluruhan pengalaman pengguna.

H₁: Kualitas sistem *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hipotesis ini didukung oleh hasil penelitian Antonov *et al.* (2022) serta Fadhliah and Putra

(2024) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*. Secara konseptual, kualitas sistem yang baik memungkinkan pengguna memperoleh layanan yang stabil, cepat, tersedia, dan akurat. Kondisi tersebut dapat mengurangi hambatan dalam melakukan transaksi sehingga pengalaman penggunaan menjadi lebih positif. Berdasarkan perspektif ISS Model, kondisi tersebut mendukung terbentuknya kepuasan pengguna.

H₂: Kemudahan akses berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hipotesis ini didasarkan pada *Technology Acceptance Model* dan didukung oleh penelitian (Amalia & Hastriana, 2022). Semakin kecil usaha yang diperlukan untuk memahami dan menggunakan aplikasi, semakin besar kemungkinan pengguna memiliki persepsi positif terhadap teknologi. Kemudahan tersebut pada akhirnya dapat meningkatkan kenyamanan selama menggunakan *mobile banking* dan membentuk kepuasan terhadap layanan.

H₃: Keamanan transaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hipotesis ini didukung oleh penelitian Aliyah *et al.* (2025) serta Desiana *et al.* (2024) yang menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan pengguna, semakin tinggi pula tingkat kepuasan terhadap layanan *mobile banking*. Keamanan transaksi diperkirakan berpengaruh terhadap kepuasan karena layanan perbankan digital mengharuskan pengguna mempercayakan data pribadi dan aktivitas keuangannya kepada sistem. Ketika pengguna merasa terlindungi, kekhawatiran dalam melakukan transaksi dapat berkurang sehingga pengalaman penggunaan menjadi lebih positif.

H₄: Kualitas sistem *mobile banking*, kemudahan akses, dan keamanan transaksi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hipotesis ini didasarkan pada hasil penelitian Amalia & Hastriana (2022) serta Antonov *et al.* (2022) yang menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kepuasan pengguna layanan *mobile banking*. Hipotesis simultan tersebut memperlihatkan bahwa kepuasan nasabah tidak hanya bergantung pada satu karakteristik layanan. Dalam penggunaan *mobile banking*, pengguna membutuhkan sistem yang mampu berfungsi dengan baik, mudah digunakan, sekaligus memberikan rasa aman. Oleh karena itu, pengujian ketiga variabel secara bersamaan diperlukan untuk memperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai faktor-faktor yang membentuk kepuasan nasabah Generasi Z pengguna BSI Mobile.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausal. Populasi adalah mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Samudra kelahiran 2003–2007 yang merupakan pengguna BSI Mobile, berjumlah 1.448 orang dari tiga program studi: Akuntansi (416), Manajemen (761), dan Ekonomi Pembangunan (271). Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, menghasilkan 94 responden yang dipilih melalui teknik *Proportional Random Sampling* (Akuntansi: 27, Manajemen: 49, Ekonomi Pembangunan: 18).

Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dengan skala Likert 1–5 (Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju) yang mencakup 17 item pernyataan untuk keempat variabel penelitian. Instrumen diuji menggunakan uji validitas (korelasi *Product Moment Pearson*) dan uji reliabilitas (*Cronbach's Alpha*). Analisis data dilakukan dengan IBM SPSS versi 27 melalui tahapan:

1. uji kualitas data;
2. analisis statistik deskriptif;
3. uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas);
4. analisis regresi linear berganda; dan
5. pengujian hipotesis melalui uji F, uji t, dan koefisien determinasi (R^2).

Penelitian dilaksanakan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Samudra pada tahun 2026.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Kualitas Data

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel (0,202) pada taraf signifikansi 5%, sehingga seluruh indikator dinyatakan valid. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,755 untuk variabel Kualitas Sistem *Mobile banking*, 0,876 untuk Kemudahan Akses, 0,863 untuk Keamanan Transaksi, dan 0,890 untuk Kepuasan Nasabah. Seluruh nilai tersebut berada di atas batas minimum 0,60 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan pada analisis selanjutnya.

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai persepsi responden terhadap variabel penelitian. Hasil analisis disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviasi
Kualitas Sistem <i>Mobile banking</i>	94	8	25	20,60	2,886
Kemudahan Akses	94	6	20	16,50	2,492
Keamanan Transaksi	94	7	20	16,38	2,724
Kepuasan Nasabah	94	6	20	16,12	2,548

Sumber: Data Primer diolah, 2026.

Berdasarkan Tabel 1, seluruh variabel mempunyai nilai rata-rata yang terhitung tinggi dibandingkan dengan skor maksimum masing-masing. Hal ini menunjukkan bahwa responden secara umum memberikan penilaian positif terhadap kualitas sistem *mobile banking*, kemudahan akses, keamanan transaksi, serta kepuasan dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile.

Uji Asumsi Klasik

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa residual berdistribusi normal karena titik-

titik pada grafik Normal P-P Plot mengikuti garis diagonal. Uji multikolinearitas memperlihatkan seluruh variabel memiliki nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, sehingga tidak terjadi multikolinearitas. Selain itu, hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan penyebaran titik yang acak tanpa membentuk pola tertentu, sehingga model regresi memenuhi asumsi homoskedastisitas. Dengan demikian, model regresi dinyatakan layak digunakan untuk pengujian hipotesis.

Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	B	Beta	t	Sig.
Konstanta	-0,150	-	-0,148	0,883
Kualitas Sistem <i>Mobile banking</i> (X_1)	0,274	0,310	3,780	0,000
Kemudahan Akses (X_2)	0,374	0,366	4,104	0,000
Keamanan Transaksi (X_3)	0,272	0,291	3,815	0,000

Sumber: Data Primer diolah, 2026.

Berdasarkan Tabel 2 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = -0,150 + 0,274X_1 + 0,374X_2 + 0,272X_3$. Seluruh koefisien regresi bernilai positif, yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sistem *mobile banking*, kemudahan akses, maupun keamanan transaksi akan meningkatkan kepuasan nasabah. Di antara ketiga variabel tersebut, kemudahan akses memiliki koefisien regresi terbesar ($B = 0,374$), sehingga menjadi variabel yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah.

Pengujian Hipotesis

Hasil uji simultan (Uji F) dan koefisien determinasi disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Simultan dan Koefisien Determinasi

Statistik	Nilai
F hitung	89,928
Sig. F	0,000
Adjusted R Square	0,742

Sumber: Data Primer diolah, 2026.

Nilai F hitung senilai 89,928 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($<0,05$) memperlihatkan bahwa kualitas sistem *mobile banking*, kemudahan akses, dan keamanan transaksi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Generasi Z, sehingga H_4 diterima. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,742 menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan 74,2% variasi kepuasan nasabah, sedangkan sisanya sebesar 25,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.

Berdasarkan hasil uji parsial pada Tabel 2, kualitas sistem *mobile banking* ($t = 3,780$; sig. = 0,000), kemudahan akses ($t = 4,104$; sig. = 0,000), dan keamanan transaksi ($t = 3,815$; sig. =

0,000) masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, H_1 , H_2 , H_3 , dan H_4 diterima.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Sistem *Mobile banking* terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem yang dirasakan pengguna, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diperoleh. Nilai rata-rata sebesar 20,60 mengindikasikan bahwa responden menilai aplikasi BSI Mobile telah memiliki kualitas sistem yang baik, terutama dari aspek kecepatan, keandalan, kelengkapan fitur, dan kemudahan dalam mendukung aktivitas transaksi.

Temuan tersebut mendukung Information System Success Model (ISS Model) yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (2003), yang menjelaskan bahwa kualitas sistem merupakan salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Antonov et al. (2022) serta Fadhliah dan Putra (2024) yang membuktikan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengalaman nasabah tidak hanya ditentukan oleh tersedianya layanan digital, tetapi juga oleh kemampuan sistem dalam menjalankan layanan tersebut secara konsisten. Ketika aplikasi dapat merespons perintah dengan cepat, tersedia ketika dibutuhkan, serta mampu memproses transaksi secara akurat, pengguna akan menghadapi lebih sedikit hambatan selama melakukan aktivitas perbankan. Kondisi tersebut memperkuat evaluasi positif terhadap layanan dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan nasabah.

Hasil ini juga relevan dengan karakteristik penggunaan *mobile banking* pada Generasi Z yang terbiasa melakukan aktivitas melalui perangkat digital. Bagi kelompok pengguna ini, gangguan sistem, proses yang lambat, atau kegagalan transaksi dapat langsung memengaruhi persepsi terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, peningkatan stabilitas, kecepatan, dan keandalan BSI Mobile menjadi bagian penting dalam mempertahankan pengalaman penggunaan yang positif.

Implikasi dari temuan ini adalah Bank Syariah Indonesia perlu terus meningkatkan kualitas sistem BSI Mobile melalui pengembangan fitur, peningkatan stabilitas aplikasi, serta optimalisasi kecepatan proses transaksi agar kepuasan nasabah dapat terus dipertahankan.

Pengaruh Kemudahan Akses terhadap Kepuasan Nasabah

Kemudahan akses terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, serta menjadi variabel yang memiliki pengaruh paling dominan dalam penelitian ini. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Generasi Z sangat memperhatikan kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi *mobile banking* sebagai bagian dari pengalaman penggunaan sehari-hari.

Temuan ini mendukung Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) akan meningkatkan penerimaan teknologi dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Amalia dan Hastriana (2022), namun berbeda dengan penelitian Desiana et al. (2024) yang menemukan bahwa kemudahan akses tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Perbedaan tersebut diduga dipengaruhi oleh karakteristik responden, karena penelitian ini berfokus pada Generasi Z yang memiliki tingkat literasi digital tinggi sehingga lebih sensitif terhadap kemudahan penggunaan aplikasi.

Dominannya pengaruh Kemudahan Akses dapat dilihat dari nilai koefisien regresi sebesar 0,374 yang merupakan nilai terbesar dibandingkan Kualitas Sistem Mobile Banking sebesar 0,274 dan Keamanan Transaksi sebesar 0,272. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dalam konteks responden penelitian ini, kemudahan berinteraksi dengan aplikasi menjadi aspek yang paling kuat dalam membentuk kepuasan. Pengguna tidak hanya membutuhkan aplikasi yang memiliki fitur lengkap, tetapi juga membutuhkan proses penggunaan yang sederhana dan dapat dipahami tanpa memerlukan usaha yang besar.

Temuan tersebut memperkuat relevansi *Perceived Ease of Use* dalam TAM. Ketika pengguna dapat mempelajari aplikasi dengan mudah, menemukan fitur yang dibutuhkan, memahami informasi yang ditampilkan, dan menyelesaikan transaksi secara mandiri, maka hambatan dalam penggunaan teknologi menjadi lebih kecil. Pengalaman yang demikian dapat meningkatkan kenyamanan dan membentuk evaluasi positif terhadap layanan BSI Mobile.

Hasil ini juga memberikan penjelasan mengapa Kemudahan Akses menjadi variabel paling dominan pada Generasi Z dalam penelitian ini. Sebagai pengguna yang terbiasa berinteraksi dengan teknologi digital, responden cenderung memiliki ekspektasi bahwa layanan digital dapat digunakan secara cepat dan intuitif. Oleh karena itu, ketika aplikasi mampu memenuhi ekspektasi tersebut, kepuasan yang dirasakan menjadi lebih tinggi.

Implikasi praktis dari temuan ini adalah perlunya pengembangan antarmuka aplikasi yang lebih sederhana, intuitif, dan mudah dipahami agar sesuai dengan karakteristik pengguna muda.

Pengaruh Keamanan Transaksi terhadap Kepuasan Nasabah

Keamanan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan pengguna, semakin tinggi pula tingkat kepuasan terhadap layanan mobile banking. Hasil penelitian ini sejalan dengan Information System Success Model, yang menjelaskan bahwa kualitas layanan berkontribusi terhadap kepuasan pengguna, serta mendukung Technology Acceptance Model yang memandang keamanan sebagai faktor eksternal yang memengaruhi penerimaan teknologi. Temuan ini juga konsisten dengan penelitian Desiana et al. (2024), Aliyah et al. (2025), dan Cahyono et al. (2024).

Pengaruh positif tersebut dapat dipahami karena transaksi melalui mobile banking melibatkan informasi yang bersifat pribadi dan aktivitas keuangan nasabah. Persepsi bahwa

data terlindungi, proses autentikasi berjalan dengan baik, dan aktivitas transaksi dapat dipantau melalui notifikasi akan memberikan rasa aman kepada pengguna. Rasa aman tersebut menjadi bagian dari pengalaman penggunaan yang selanjutnya memengaruhi evaluasi pengguna terhadap layanan.

Dalam penelitian ini, keamanan transaksi ditempatkan sebagai karakteristik penting dari layanan perbankan digital yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna. Keamanan bukan merupakan dimensi tersendiri dalam struktur asli ISS Model, tetapi aspek keamanan dalam konteks layanan digital dapat digunakan untuk menjelaskan bagaimana karakteristik layanan dan sistem yang dirasakan pengguna berkontribusi terhadap kepuasan. Dengan demikian, temuan keamanan dalam penelitian ini tetap dapat dipahami melalui perspektif keberhasilan sistem informasi tanpa mengubah struktur asli model DeLone dan McLean.

Hasil tersebut juga menunjukkan bahwa pengguna tidak hanya mengevaluasi mobile banking berdasarkan kemudahan dan kecepatan, tetapi juga berdasarkan tingkat perlindungan yang mereka rasakan ketika melakukan transaksi. Hal ini penting bagi layanan perbankan karena pengalaman yang mudah tetapi tidak memberikan rasa aman belum tentu menghasilkan kepuasan yang optimal. Dengan demikian, peningkatan mekanisme keamanan perlu berjalan beriringan dengan peningkatan kemudahan dan kualitas sistem.

Implikasi penelitian ini adalah pentingnya peningkatan sistem keamanan melalui autentikasi berlapis, perlindungan data pribadi, serta penyampaian notifikasi transaksi secara real-time guna meningkatkan rasa aman dan kepuasan nasabah.

Pengaruh Kualitas Sistem *Mobile banking*, Kemudahan Akses, dan Keamanan Transaksi terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa kualitas sistem mobile banking, kemudahan akses, dan keamanan transaksi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Generasi Z. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,742 menunjukkan bahwa ketiga variabel mampu menjelaskan 74,2% variasi kepuasan nasabah, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tidak hanya dibentuk oleh satu faktor, melainkan merupakan hasil sinergi antara kualitas sistem yang andal, kemudahan penggunaan aplikasi, dan keamanan transaksi yang memadai.

Besarnya kontribusi sebesar 74,2% menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan penjelasan yang kuat dalam konteks responden yang diteliti. Artinya, kualitas sistem, kemudahan akses, dan keamanan transaksi merupakan faktor yang sangat relevan dalam menjelaskan variasi kepuasan nasabah Generasi Z pengguna BSI Mobile di FEB Universitas Samudra. Meskipun demikian, nilai tersebut juga menunjukkan bahwa masih terdapat 25,8% variasi kepuasan yang berasal dari faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Temuan simultan tersebut memperkuat alasan penggunaan TAM dan ISS Model secara bersamaan. TAM memberikan penjelasan mengenai bagaimana kemudahan penggunaan

memengaruhi penerimaan dan pengalaman pengguna terhadap teknologi, sedangkan ISS Model memberikan penjelasan mengenai pentingnya kualitas sistem dan kepuasan sebagai bagian dari keberhasilan sistem informasi. Ketika kedua perspektif tersebut digunakan secara bersama-sama, kepuasan nasabah dapat dipahami tidak hanya sebagai akibat dari kemudahan penggunaan, tetapi juga sebagai hasil evaluasi terhadap kualitas sistem dan karakteristik layanan digital yang dirasakan pengguna.

Hasil penelitian juga memberikan gambaran bahwa peningkatan kepuasan nasabah perlu dilakukan secara menyeluruh. Peningkatan kualitas sistem tanpa memperhatikan kemudahan penggunaan dapat membuat pengguna tetap mengalami hambatan, sedangkan kemudahan penggunaan tanpa sistem yang stabil dapat menimbulkan ketidakpuasan ketika transaksi gagal atau mengalami gangguan. Demikian pula, sistem yang mudah dan berkualitas tetap membutuhkan keamanan yang memadai agar pengguna merasa terlindungi. Oleh karena itu, ketiga aspek tersebut perlu dikembangkan secara berkelanjutan dan tidak dipandang sebagai faktor yang berdiri sendiri.

Dalam konteks Generasi Z pengguna BSI Mobile di FEB Universitas Samudra, hasil tersebut menunjukkan bahwa pengalaman digital menjadi bagian penting dalam membentuk kepuasan terhadap layanan perbankan. Pengguna mengharapkan layanan yang dapat digunakan secara praktis, memberikan respons yang baik, dan tetap memberikan rasa aman ketika melakukan transaksi. Pemenuhan ketiga aspek tersebut dapat membantu BSI mempertahankan pengalaman penggunaan yang positif sekaligus meningkatkan kepuasan nasabah pada segmen pengguna muda.

Secara praktis, penelitian ini memberikan implikasi bahwa Bank Syariah Indonesia perlu mengembangkan layanan mobile banking secara komprehensif dengan meningkatkan kualitas sistem, menyederhanakan akses penggunaan, dan memperkuat keamanan transaksi secara berkelanjutan. Strategi tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepuasan sekaligus mempertahankan loyalitas nasabah Generasi Z sebagai pengguna utama layanan perbankan digital.

KESIMPULAN

Penelitian ini memastikan bahwa Kualitas Sistem *Mobile banking*, Kemudahan Akses, dan Keamanan Transaksi masing-masing berdampak positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Generasi Z pengguna BSI Mobile di FEB Universitas Samudra (H_1 , H_2 , dan H_3 diterima). Secara bersamaan, ketiga variabel tersebut juga berpengaruh signifikan dengan nilai $F = 89,928$ dan $Adjusted R^2 = 0,742$ (H_4 diterima). Kemudahan Akses terbukti menjadi variabel paling dominan berdasarkan koefisien regresi (0,374) dan t hitung (4,104) tertinggi. Implikasi teoritis penelitian ini memperkuat relevansi integrasi TAM dan ISS Model sebagai kerangka analisis yang komprehensif untuk memahami kepuasan pengguna layanan perbankan digital syariah. Secara praktis, BSI perlu memprioritaskan peningkatan kemudahan akses BSI Mobile melalui penyederhanaan navigasi, percepatan proses transaksi, dan

optimalisasi pengalaman pengguna yang sesuai dengan karakteristik Generasi Z.

SARAN

Penelitian ini mempunyai keterbatasan berupa cakupan sampel yang terbatas pada satu fakultas di satu perguruan tinggi. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas populasi, menambahkan variabel seperti kepercayaan (*trust*) atau kualitas informasi, serta menerapkan metode analisis yang lebih kompleks seperti SEM.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonov, M. P. I., Hassan, F. Z., & Nurisnaini, N. (2022). Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 2(2), 189–198. <https://doi.org/10.37641/jikes.v2i2.1458>
- Cahyono, D., Fahrudin, R., Alwiyah, A., & Sinclair, A. (2024). Pentingnya Edukasi dalam Mengatasi Keamanan Data Mobile Banking di Indonesia. *Jurnal MENTARI: Manajemen, Pendidikan Dan Teknologi Informasi*, 3(1), 81–89. <https://journal.pandawan.id/mentari/article/view/624>
- Castro, B. M., & Castro, M. (2024). *Properly Managing Generation Z*. 24(5), 0–3.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Dendrinis, K., & Spais, G. (2024). An investigation of selected UTAUT constructs and consumption values of Gen Z and Gen X for mobile banking services and behavioral intentions to facilitate the adoption of mobile apps. *Journal of Marketing Analytics*, 12(3), 492–522. <https://doi.org/10.1057/s41270-023-00271-1>
- Desiana, L., Hilaliyah, & Serli. (2024). Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Layanan Mobile Banking Bank Sumsel Babel Syariah (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam). *Maeswara : Jurnal Riset Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2, 62–78.
- Fadhliyah, S., & Putra, P. (2024). Analisis Kepuasan Gen Z Dalam Menggunakan Aplikasi BSI Mobile. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(03), 2532–2542. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>
- Hikmatul Aliyah, Abrista Devi, & Nurman Hakim. (2025). Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi kepuasan Pengguna Mobile Banking Syariah di Kalangan Generasi Z di Kabupaten Bogor. *Economic Reviews Journal*, 4(3), 1300–1316. <https://doi.org/10.56709/mrj.v4i3.850>
- Indonesia, B., & Financial, A. (2023). *Laporan keuangan tahunan bank indonesia tahun 2023*.
- Putri Amalia, & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep). *Alkasb: Journal of Islamic Economics*, 1(1), 70–89. <https://doi.org/10.59005/alkasb.v1i1.163>
- Sani, A. L., Muhajirin, M., & Ovriadin, O. (2024). *Pengaruh Keamanan , Kenyamanan ,*

Kualitas dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPRS Dinar Ashri Pengguna Mobile Banking. 2(3).

Wardhana, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia. In *DeReMa (Development Research of Management) Jurnal Manajemen* (Vol. 10, Issue 2, pp. 273–284).
<https://doi.org/10.19166/derema.v10i2.164>