

PENGARUH FITUR LAYANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA APLIKASI BRIMO DI BANK BRI UNIT SIMPANG V MIMIKA

Yosafat Arthur Putong¹, Is Fadhillah²

Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IBMT Surabaya

Email : yosafatputong01@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang merambah hampir di semua aspek kehidupan mendorong adanya percepatan penggunaan teknologi dari setiap sektor bisnis termasuk pada sektor perbankan juga. Banyak lembaga keuangan yang berfokus mengembangkan layanan konvensional mereka ke arah pelayanan berbasis teknologi. Ini tentunya memberikan pengalaman yang lebih menarik kepada nasabah dan tentunya memberikan efisien waktu dan kemudahan transaksi yang akan dirasakan nantinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara lebih lanjut "Pengaruh fitur layanan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada aplikasi BRImo di Bank BRI Unit Simpang V Mimika. Dan dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fitur layanan dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan Aplikasi BRImo. Ini menandakan bahwa semakin bagus dan canggih fitur layanan dan kualitas layanan akan memberikan pengalaman transaksi yang nyaman kepada nasabah sehingga peluang dalam Keputusan nasabah bertransaksi menggunakan BRImo semakin tinggi dan peluang nasabah merekomendasi BRImo kepada Orang lain semakin besar.

Kata Kunci : *Transaksi Berbasis Teknologi, Fitur layanan, kualitas layanan*

ABSTRACT

The development of technology which has penetrated almost all aspects of life has encouraged the acceleration of the use of technology in every business sector, including the banking sector as well. Many financial institutions are focusing on developing their conventional services towards technology-based services. This certainly provides a more interesting experience for customers and of course provides time efficiency and ease of transactions that will be felt later. This research aims to find out more about "The influence of service features and service quality on customer satisfaction in the BRImo application at Bank BRI Simpang V Mimika Unit. And the results of this research show that service features and service quality

Article History

Received: Agustus 2024

Reviewed: Agustus 2024

Published: Agustus 2024

Plagirism Checker No 223

DOI : Prefix DOI :

10.8734/Musytari.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Musytari



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

have an influence on customer satisfaction in using the BRI Mo Application. This indicates that the better and more sophisticated the service features and service quality will provide a comfortable transaction experience to customers so that the opportunity for customers to make transactions using BRI Mo is higher and the opportunity for customers to recommend BRI Mo to other people is greater.

Keywords : *Technology Based Transactions, Service Features, Service Quality*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan pertumbuhan pengguna internet di Indonesia, yang mencapai 215,63 juta orang pada 2022-2023, telah mendorong sektor bisnis, termasuk perbankan, untuk beralih ke ranah digital. Teknologi ini memungkinkan layanan perbankan yang lebih efisien dan mudah diakses, seperti mobile banking yang diperkenalkan oleh bank-bank besar, termasuk BRI.

Menurut Novita Sari (2015), BRI telah meluncurkan aplikasi BRI Mobile untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan fitur-fitur seperti cek saldo dan transfer antar bank. Namun, penelitian oleh Marginingsih (2020) mengungkapkan beberapa keluhan nasabah terkait aplikasi ini, termasuk batasan transfer dan penggunaan pulsa, yang berpotensi memengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah.

Kepuasan pelanggan, menurut Tjiptono (2014), adalah usaha untuk memenuhi harapan pelanggan dan penting untuk hubungan baik antara bank dan nasabah, serta untuk meningkatkan loyalitas. Faktor-faktor seperti kualitas produk, pelayanan, biaya, dan kemudahan sangat mempengaruhi kepuasan nasabah. Parasuraman dalam Imam Aushaf (2020) menekankan bahwa kualitas pelayanan, yang mencakup lima dimensi (bukti fisik, ketanggapan, keandalan, jaminan, dan empati), adalah faktor kunci dalam mempertahankan bisnis perbankan.

Menurut data dari Top Brand Award selama periode 2019 hingga 2023, BRI Mobile Banking menempati urutan kedua di Indonesia dalam jumlah pengguna paling banyak. Adapun oleh m-BCA memegang peringkat pertama, layanan mobile banking yang dimiliki oleh PT BCA. Sementara itu, peringkat ke-3 diraih oleh m-Banking Mandiri, layanan mobile banking dari PT Bank Mandiri Indonesia.

Tabel 1.1 Penggunaan Mobile Banking dari tahun 2019-2023

No.	Mobile Banking	Index				
		2019	2020	2021	2022	2023
1.	BNI Mobile	12.30	11.30	14.00	11.20	11.30
2.	BRI Mobile	17.00	20.50	17.00	19.40	19.80
3.	CIMB Niaga	3.40	4.00	4.10	3.80	4.20
4.	m-Banking Mandiri	16.60	13.80	12.90	12.90	13.00
5.	m-BCA	44.50	45.50	47.50	47.40	47.90

Sumber: Top Brand Award 2023

BRImo, aplikasi mobile banking terbaru dari BRI, diluncurkan pada Februari 2019 dan mengalami pertumbuhan signifikan, dengan jumlah pengguna melebihi 19 juta dan volume transaksi mencapai 2.500 triliun hingga akhir 2022 (Rosid, Mulyana, Komaludin, 2023). Fitur yang paling sering digunakan mencakup transfer, pengisian saldo, pembelian pulsa, dan pembayaran tagihan. Ketersediaan fitur layanan sangat berpengaruh pada kepuasan nasabah (Rahma, 2022).

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan, yang meliputi semua jenis pelayanan dengan tingkat keunggulan tertentu (Damayanti, 2021). Kualitas layanan menjadi faktor kunci dalam menciptakan kepuasan; jika kinerja melebihi harapan pelanggan, kepuasan akan meningkat (Kotler & Keller dalam Alaina, 2022).

BRImo mengintegrasikan internet banking, mobile banking, dan layanan uang elektronik dalam satu aplikasi, menawarkan kemudahan seperti pembukaan rekening, tarik tunai tanpa kartu, dan opsi login dengan sidik jari atau pengenalan wajah (Dwinurpitasari, 2019). Meskipun begitu, pengguna menghadapi beberapa kendala seperti keterbatasan fitur, kegagalan transaksi, dan masalah sistem (Rosid, Mulyana, Komaludin, 2023). Rating aplikasi di Google Play Store adalah 4,6 dari 5, dengan keluhan terkait riwayat transaksi dan masalah teknis.

Pengalaman negatif dari pengguna baru, seperti kurangnya informasi, transaksi yang lambat, dan kekhawatiran mengenai keamanan, menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan realitas penggunaan BRImo. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah, BRI Unit Simpang V di Mimika perlu terus memperbaiki kualitas layanan dan fitur mobile banking, sesuai dengan temuan studi yang menunjukkan bahwa kualitas layanan mobile banking berpengaruh signifikan pada kepuasan nasabah (Dwinurpitasari, 2019).

Menurut studi yang dijalankan oleh Respati, Yulianto, serta Kusumawati di tahun 2016, hasil penelitiannya memperlihatkan jika kualitas layanan mempunyai pengaruh yang cukup besar pada kepuasan serta kesetiaan pelanggan. Selain itu, kepuasan pelanggan juga memberi pengaruh secara signifikan tingkat kesetiaan mereka. Oleh karenanya, memberi peningkatan kualitas layanan serta mobile banking akan berkontribusi pada peningkatan tingkat kepuasan nasabah. Sesuai dengan latar belakang masalah itu, oleh karenanya penulis tertarik untuk menjalankan studi dengan judul "Pengaruh Fitur layanan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Aplikasi BRImo di bank BRI Unit Simpang V Mimika.

TINJAUAN PUSTAKA

Fitur Layanan

Fitur adalah elemen utama dalam layanan atau produk yang meningkatkan fungsi dasar dari suatu produk (Schmitt dalam Uopmabin & Supriyadi, 2023). Dalam mobile banking, fitur-fitur layanan sangat penting karena mempengaruhi keputusan konsumen untuk memilih produk (Tjiptono dalam Badaruddin & Risma, 2021).

Fitur layanan berperan penting dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap transaksi online. Kepercayaan mencakup keyakinan akan kemampuan transaksi yang konsisten dan sesuai harapan, serta kelengkapan fitur layanan (Widianingrum, 2021).

Karakteristik Fitur:

- Discrimination: Kemampuan fitur dalam membedakan antara objek.
- Kompleksitas Komputasi: Tantangan dalam ekstraksi fitur karena kompleksitas komputasi.

- Konsistensi: Fitur harus tetap berarti meskipun mengalami berbagai transformasi.
- Pengurangan Data: Kemampuan untuk mengurangi atau meminimalkan ukuran data.

Indikator Fitur dalam Poon dalam Damayanti, 2021:

- Akses Informasi: Memudahkan akses informasi tentang produk/jasa
- Keragaman Layanan: Menunjukkan variasi dalam cara bank melayani transaksi nasabah.
- Efektivitas Transaksi: Sistem informasi bank menawarkan fitur yang mempermudah transaksi.
- Inovasi Produk: Penambahan fitur baru yang meningkatkan minat nasabah pada mobile banking.

Kualitas Layanan

Goetsch & Davis (dikutip oleh Sulfila, 2023): Kualitas adalah keadaan yang berubah-ubah terkait layanan, produk, individu, lingkungan, dan proses, yang dapat memenuhi atau melebihi ekspektasi. ISO 9000 (dikutip oleh Aswin Mukka Ipo, 2021): Kualitas adalah kombinasi karakteristik yang menentukan sejauh mana hasil produksi memenuhi persyaratan dan kebutuhan pelanggan. Lewis & Booms (dikutip oleh Tjiptono dalam Hasyim, 2023): Kualitas layanan mengacu pada sejauh mana pelayanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan. Ini berfokus pada kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi pelanggan sesuai dengan ekspektasi mereka.

Pelayanan Pelanggan:

- Core Service: Pelayanan penyimpanan dana sebagai produk utama dalam perbankan.
- Facilitating Service: Pelayanan bagi hasil dalam bank syariah sebagai fasilitas tambahan yang wajib diberikan.
- Supporting Service: Pelayanan tambahan seperti mobile banking dan internet banking yang meningkatkan nilai bantuan dan membedakannya dari pesaing (Alaina, 2022).

Dimensi E-S-QUAL dan E-RecS-QUAL: Dikembangkan oleh Parasuraman, digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan elektronik. Indikator-indikatornya meliputi (Damayanti, 2021):

- Efisiensi: Kemudahan dan kecepatan akses serta penggunaan situs.
- Ketersediaan Sistem: Keberfungsian teknis situs.
- Pemenuhan: Kemampuan situs memenuhi janji pengiriman pesanan dan ketersediaan barang.
- Privasi: Keamanan dan perlindungan informasi pelanggan.
- Cepat Tanggap: Efektivitas penanganan masalah dan respon situs.
- Kompensasi: Tingkat penggantian kerugian atau ketidaknyamanan bagi pelanggan.
- Kontak: Ketersediaan bantuan melalui telepon atau online.

Mobile Banking (M-Banking)

Layanan perbankan yang memanfaatkan perangkat komunikasi bergerak seperti handphone, memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa harus mengunjungi kantor cabang (Bank Indonesia). Tujuan M-Banking adalah Mengurangi biaya transaksi, memudahkan akses layanan, dan memberikan kebebasan transaksi 24 jam (Akob &

Sukarno, 2022). Aplikasinya Termasuk dalam mobile commerce, memfasilitasi aktivitas yang biasanya dilakukan melalui ATM menggunakan perangkat mobile.

Manfaat Penerapan Mobile Banking (Novendra, 2022):

- Mudah: Tidak perlu mengunjungi kantor bank secara fisik untuk transaksi.
- Praktis: Transaksi dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja.
- Aman: Sistem perlindungan kuat dengan PIN pribadi, nomor ponsel terdaftar, dan pengacakan transaksi.
- Penggunaan yang Bersahabat: Desain memudahkan pengguna tanpa perlu mengingat kode transaksi tertentu.
- Nyaman: Mirip dengan mesin ATM di genggam tangan, hampir semua transaksi ATM bisa dilakukan.

Faktor yang Mempengaruhi Sikap terhadap M-Banking (Dwinurpitasari, 2019):

- Keamanan Sistem: Jaminan keamanan transaksi keuangan online.
- Kemudahan Penggunaan: Sederhana dalam mengakses layanan.
- Privasi Pengguna: Perlindungan data pribadi yang kuat.
- Keandalan Layanan: Akses layanan yang tersedia sepanjang waktu.
- Kredibilitas Perusahaan: Reputasi perusahaan penyedia layanan.
- Kecepatan: Koneksi cepat untuk fungsi canggih aplikasi perbankan.

Kekurangan Layanan M-Banking (Pasaribu, 2020):

- Risiko Transaksi/Operasi: Penipuan, kesalahan proses, gangguan sistem.
- Risiko Reputasi: Citra perusahaan terpengaruh jika layanan tidak baik.
- Risiko Outsourcing: Ketergantungan pada pihak ketiga dapat menyebabkan gangguan.
- Risiko Kredit: Risiko terkait kredit melalui saluran elektronik.

Kesimpulannya adalah Mobile banking memberikan kemudahan dan efisiensi dalam transaksi perbankan, namun juga menghadapi risiko yang perlu dikelola dengan baik untuk memastikan kepuasan nasabah dan keamanan layanan.

Kepuasan Nasabah

Perasaan puas, senang, atau lega yang muncul ketika hasil suatu layanan atau produk memenuhi atau melebihi harapan nasabah (Poerwadarminta; Al Arif dalam Tamara, 2016; Klavert, 2015; Kotler dalam Respati et al., 2016). Kepuasan diukur dengan membandingkan hasil produk dengan harapan sebelum menerima layanan. Jika hasilnya sesuai atau melebihi harapan, nasabah merasa puas; jika di bawah harapan, nasabah merasa kurang puas (Tse & Wilton dalam Anggraini et al., 2022).

1) Pengukuran Kepuasan Nasabah dilakukan dengan metode:

- Kritik dan Saran: Menyediakan saluran komunikasi untuk kritik, saran, dan keluhan.
- Ghost Shopping: Menggunakan peninjau rahasia untuk mengevaluasi produk dan layanan.
- Analisa Pelanggan Tidak Aktif: Menghubungi pelanggan yang berhenti menggunakan layanan untuk memahami alasannya.

- Survei: Melakukan survei melalui telepon atau wawancara untuk menilai kepuasan.
- 2) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah (Rangkuti dalam Hernandez & David, 2022):
- Kualitas Layanan: Responsivitas, empati, keandalan pelayanan.
 - Kualitas Produk: Durabilitas, keandalan, fitur, manfaat.
 - Harga: Kualitas sesuai dengan harga yang terjangkau.
 - Faktor Situasi: Kondisi lingkungan, ekonomi, dan emosional nasabah.
 - Faktor Pribadi: Kebutuhan, preferensi, gaya hidup, motivasi, dan nilai-nilai pribadi nasabah.
- 3) Indikator Kepuasan (Sulfila, 2023):
- Kesesuaian Harapan: Perbandingan antara harapan nasabah dengan kinerja aktual produk.
 - Minat Berkunjung Kembali: Keinginan nasabah untuk menggunakan layanan perusahaan lagi di masa depan.
 - Kesiediaan Merekomendasikan: Kesiediaan nasabah untuk merekomendasikan produk kepada orang lain.

Kesimpulannya adalah Kepuasan nasabah bergantung pada perbandingan antara harapan dan hasil aktual dari layanan atau produk. Pengukuran kepuasan melibatkan berbagai metode untuk mendapatkan umpan balik yang akurat. Faktor-faktor seperti kualitas layanan, produk, harga, situasi, dan faktor pribadi mempengaruhi tingkat kepuasan, dan indikator kepuasan seperti kesesuaian harapan dan minat berkunjung kembali penting untuk evaluasi dan perbaikan layanan.

METODE PENELITIAN

Studi ini menerapkan pendekatan kuantitatif, yang menurut Wekke (2020), melibatkan pengumpulan serta analisa data numerik secara objektif melalui proses ilmiah dengan mempergunakan sampel dari populasi yang diminta untuk mengisi survei. Tujuan utamanya ialah untuk menentukan frekuensi serta persentase tanggapan mereka. Pada studi kuantitatif ini, ada 2 jenis variabel yang diperhatikan, yakni variabel bebas (independen) yang meliputi Fitur Layanan (X1) serta Kualitas Layanan (X2) serta variabel terikat (dependen) yang meliputi Kepuasan Nasabah Pada BRI_{Mo} sebagai variabel (Y). Menurut Sugiyono (2018), subjek studi merujuk kepada pihak yang menjadi fokus dalam sebuah penelitian, seperti informan ataupun narasumber, yang memberi informasi terkait dengan data penelitian. Mereka termasuk sampel yang mewakili populasi yang diteliti serta memberi wawasan mengenai karakteristik subjek yang menjadi objek kajian. Di sisi lain, objek studi mengacu pada topik ataupun permasalahan yang sedang diselidiki serta terkait erat dengan subjek studi itu sendiri, mencakup karakteristik yang relevan dengan subjek studi itu. Dengan demikian, sesuai dengan penjelasan tentang subjek serta objek studi itu, bisa disimpulkan jika subjek studi ialah mereka yang memberi informasi langsung terkait dengan data penelitian, sementara objek studi ialah topik ataupun permasalahan yang sedang diselidiki yang berkaitan dengan subjek penelitian.

1. Nasabah Bank BRI Unit Simpang V Mimika
2. Pengguna Mobile Banking (BRI_{Mo})

Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2018) adalah Kumpulan umum individu atau kelompok dengan ciri-ciri khusus yang ditentukan oleh peneliti untuk diselidiki. Dalam studi ini, populasi adalah nasabah Bank BRI Unit Simpang V Mimika yang aktif menggunakan layanan mobile banking, dengan jumlah yang belum teridentifikasi secara pasti. Sampel menurut Sugiyono (2016) adalah Sebagian dari total populasi yang mencerminkan ciri-ciri umum populasi tersebut. Sampel merupakan representasi dari populasi dengan karakteristik relevan. Teknik Pengambilan Sampel yang digunakan adalah Non-Probability Sampling: Teknik yang tidak memberikan kesempatan yang sama untuk semua anggota populasi untuk terpilih sebagai sampel. Teknik ini mencakup:

- Snowball Sampling
- Quotas Sampling
- Judgment/Purposive Sampling
- Incidental Sampling

Teknik non-probability sampling digunakan ketika tidak semua anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel.

Karena informasi tentang jumlah nasabah Bank Rakyat Indonesia di unit Simpang V Mimika masih belum tersedia, studi ini memanfaatkan rumus Lemeshow dalam melakukan penentuan ukuran sampel yang diperlukan. Rumus Lemeshow itu dirancang untuk menghitung jumlah sampel yang dibutuhkan dalam situasi seperti ini:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{d^2}$$

Keterangan :

n = Kuantitas Sampel

z = Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = Estimasi Maksimal

d = alpha (0,10) ataupun sampling error = 10%

Sesuai dengan persamaan yang disebutkan sebelumnya, kita bisa menghitung kuantitas sampel yang perlu diambil untuk studi ini:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)}{0,10^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01} = 96,04$$

Sesuai dengan rumus yang dipergunakan, jumlah responden yang diperlukan ialah sejumlah 96 orang. Oleh karenanya, pada studi ini, penulis akan mengumpulkan data dari setidaknya 96 responden.

Teknik Analisa Data

1. Uji Validitas

Menurut Sarmanu (2019), uji ini termasuk suatu metode untuk menilai seberapa jauh beberapa item yang disusun dalam sebuah kuesioner bisa dianggap tepat ataupun tidak. Tujuan utamanya ialah dalam menjalankan pengukuran sejauh mana item-item itu mampu mencerminkan apa yang hendak diukur oleh peneliti. Proses uji validitas dijalankan dengan mempergunakan perangkat lunak SPSS, di mana langkahnya melibatkan perbandingan antara nilai kritis dalam tabel dengan taraf signifikansi 5%. Hasil uji validitas dianggap valid bila nilai t hitung $>$ nilai t tabel, serta nilai sig (P value) di bawah alpha yang ditentukan. Pada konteks studi ini, uji validitas mempunyai maksud untuk mengevaluasi seberapa tepat indikator-indikator yang dipergunakan dalam mengukur kepuasan nasabah pada layanan mobile banking BRI, termasuk kualitas layanan serta fitur-fitur yang tersedia.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2018), uji ini termasuk suatu proses evaluasi untuk memperlihatkan seberapa bisa diandalkannya suatu alat ukur ketika dipergunakan secara berulang. Pada konteks kuesioner, keandalan ataupun reliabilitas bisa dianggap baik jika respons yang diberi konsisten. Metode yang umum dipergunakan dalam uji reliabilitas ialah penggunaan Cronbach's Alpha, di mana nilai 0,6 sering kali dijadikan sebagai batas minimal untuk menilai seberapa reliabel suatu instrumen.

3. Uji Asumsi Klasik

3.1 Uji Normalitas

Uji ini menurut Ghozali serta Latan (2015) mempunyai maksud untuk mengevaluasi apakah variabel bebas serta variabel terikat pada model regresi memiliki distribusi yang mendekati normal ataupun tidak. Sebuah model regresi yang bagus ialah yang mempunyai data yang terdistribusi secara normal ataupun mendekati normal. Di dalam analisa ini, normalitas data dinilai mempergunakan uji Kolmogorov-Smirnov yang tersedia dalam perangkat lunak SPSS, dengan ambang signifikansi (sig) yang ditetapkan senilai 0,05. Menurut kriteria uji Kolmogorov-Smirnov, data dianggap tidak berdistribusi secara normal bila nilai probabilitas (sig) $<$ 0,05. Sebaliknya, data dianggap berdistribusi secara normal bila nilai probabilitas (sig) $>$ 0,05.

3.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Sugiyono (2018), uji multikolinearitas ialah prosedur untuk menentukan apakah ada korelasi yang kuat antara variabel pada model regresi. Kualitas model regresi dianggap baik bila tidak ada keterkaitan signifikan di antara variabel independen. Tanda-tanda adanya multikolinearitas bisa diamati melalui analisa nilai VIF serta Tolerance yang terdapat dalam tabel koefisien.

- a. Bila nilai Tolerance $>$ 0.1 serta nilai VIF $<$ 10.00, memperlihatkan jika tidak adanya indikasi adanya multikolinearitas di antara variabel independen.

- b. Sebaliknya, bila nilai VIF lebih dari 10.00 serta nilai Tolerance < 0.1, hal itu menandakan adanya multikolinearitas yang signifikan di antara variabel independen.

3.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Sarmanu (2019), analisa regresi linier berganda mempunyai maksud untuk mengevaluasi dampak dari dua ataupun lebih variabel independent pada variabel dependent. Metode ini mengasumsikan jika korelasi antara variabel dependen serta prediktornya bisa dijelaskan oleh suatu garis. Pada studi ini, variabel independen terdiri dari fitur serta kualitas layanan, sementara variabel dependen ialah tingkat kepuasan nasabah pada aplikasi BRImo. Persamaan umum untuk regresi linier berganda bisa dinyatakan seperti berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan nasabah pada aplikasi BRImo

a = konstanta

b₁ = koefisien regresi untuk X₁

b₂ = koefisien regresi untuk X₂

X₁ = Fitur layanan

X₂ = Kualitas Layanan

4. Uji Hipotesa

4.1 Koefisien Determinasi R²

Menurut Sugiyono (2016), koefisien determinasi (R²) termasuk sebuah pengujian yang mempunyai maksud dalam menjalankan pengukuran seberapa baik model regresi bisa menguraikan variasi yang ada pada variabel terikat. Nilai R² ada dalam rentang 0 sampai 1. bertambah mendekati nilai 1, bertambah baik juga kemampuan beberapa variabel independen dalam memaparkan variasi yang ada pada variabel dependen.

4.2 Uji T

Uji statistik t dipakai dalam menjalankan pengukuran seberapa jauh pengaruh tiap variabel bebas pada variabel dependen secara individual. Uji ini dikenal juga sebagai uji parsial karena menjalankan pengujian terhadap masing-masing variabel independen secara terpisah. Ghazali and Latan (2015) menjelaskan jika tujuan utama dari uji ini ialah untuk menentukan apakah koefisien dari variabel bebas itu mempunyai keterkaitan yang signifikan dengan variabel terikat:

- a. Bila nilai tingkat signifikansi t dari setiap variabel yang dihitung dalam analisa lebih rendah daripada nilai sig yang sudah ditetapkan (5%), oleh karenanya secara individual variabel independen memberi dampak variabel dependen.
- b. Sebaliknya, bila nilai tingkat signifikansi t dari tiap variabel yang dihitung melebihi nilai sig yang ditentukan (5%), oleh karenanya secara individual variabel independen tidak memberi pengaruh signifikan pada variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisa Data

1. Uji Validitas

Tabel 1.2 Hasil Uji Validitas

Angket	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,781	0, 198	Valid
X1.2	0,788	0, 198	Valid
X1.3	0,749	0, 198	Valid
X1.4	0,762	0, 198	Valid
X1.5	0,729	0, 198	Valid
X1.6	0,735	0, 198	Valid
X1.7	0,602	0, 198	Valid
X1.8	0,705	0, 198	Valid
X2.1	0,659	0, 198	Valid
X2.2	0,673	0, 198	Valid
X2.3	0,629	0, 198	Valid
X2.4	0,720	0, 198	Valid
X2.5	0,642	0, 198	Valid
X2.6	0,684	0, 198	Valid
X2.7	0,675	0, 198	Valid
X2.8	0,622	0, 198	Valid
X2.9	0,716	0, 198	Valid
X2.10	0,719	0, 198	Valid
X2.11	0,710	0, 198	Valid
X2.12	0,723	0, 198	Valid
X2.13	0,773	0, 198	Valid
X2.14	0,713	0, 198	Valid
Y1	0,778	0, 198	Valid
Y2	0,681	0, 198	Valid
Y3	0,801	0, 198	Valid
Y4	0,743	0, 198	Valid
Y5	0,775	0, 198	Valid
Y6	0,724	0, 198	Valid

Sumber: hasil penelitian, diolah 2024

Semua pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid berdasarkan tabel yang disajikan, karena nilai r hitung lebih besar daripada r tabel. Ini menunjukkan bahwa setiap item dalam angket dapat digunakan dalam studi.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 1.3 Hasil Uji Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	Critical Value	Keterangan
X1	0,874	0,6	Reliabel
X2	0,915	0,6	Reliabel
Y	0,845	0,6	Reliabel

Sumber: hasil penelitian, diolah 2024

Sesuai dengan hasil pada tabel di atas, dipahami jika setiap variabel terdapat nilai alpha Cronbach $> 0,60$, oleh karenanya bisa disimpulkan jika semua pernyataan itu ialah reliabel. Ini berarti seluruh item kuesioner yang dipergunakan pada studi memenuhi kriteria reliabilitas dengan nilai alpha Cronbach di atas 0,60.

3. Uji Asumsi Klasik

3.1 Uji Multikolinearitas

Tabel 1.4 Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	0.475	2.103
	X2	0.475	2.103

Sumber: data diolah IBM SPSS

Hasil uji memperlihatkan bila nilai VIF untuk Fitur Layanan serta Kualitas Layanan ialah 2,103, yang memperlihatkan jika kedua fitur itu mempunyai nilai VIF di bawah 10. Selain itu, nilai tolerance untuk Fitur Layanan serta Kualitas Layanan ialah 0,475, yang memperlihatkan jika kedua fitur itu mempunyai nilai tolerance di atas 0,10. Pada studi ini, bisa disimpulkan jika tidak ada indikasi multikolinieritas.

3.2 Uji Normalitas

Tabel 1.5 hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.59069032
Most Extreme Differences	Absolute	.098
	Positive	.077
	Negative	-.098
Test Statistic		.098
Exact Sig. (2-tailed)		.291
Point Probability		.000

Sumber: data diolah IBM SPSS

Sesuai dengan tabel itu, bisa diamati jika signifikansi pengujian Kolmogorov-Smirnov Test dalam Uji Normalitas mempergunakan Kolmogorov-Smirnov Test bisa disimpulkan hanya dari nilai Exact Sig. (2-tailed) dalam output SPSS. Hasil memperlihatkan bila nilai sig ialah 0,291, > 0,05, memperlihatkan jika distribusi data studi cenderung normal.

3.3 Uji Linear Berganda

Tabel 1.6 Hasil Uji Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.234	1.485		.831	.408
	Fitur Layanan	.419	.070	.520	6.002	.000
	Kualitas Layanan	.163	.040	.356	4.115	.000

Sumber: data diolah SPSS

Dari tabel diatas bisa diketahui persamaan regrasi seperti berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 1,234 + 0,419 X_1 + 0,163 X_2 + 1.485$$

Dari persamaan diatas bisa disimpulkan jika :

a) Konstanta (α)

Nilai konstanta dalam regresi ini ialah 1,234, yang memperlihatkan nilai positif. Ini berarti jika ketika variabel fitur layanan (X_1) serta kualitas layanan (X_2) tidak mengalami perubahan (yakni, kedua variabel itu bernilai 0), nilai kepuasan nasabah akan mencapai 1,234.

b) Fitur Layanan pada kepuasan Nasabah

Koefisien regresi untuk variabel fitur layanan (X_1) ialah 0,419, memperlihatkan pengaruh positif. Artinya, jika variabel ini meningkat senilai satu satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap, kepuasan nasabah akan meningkat senilai 41,9%.

c) Kualitas Layanan pada kepuasan Nasabah

Koefisien regresi untuk variabel Kualitas Layanan ialah 0,163. Ini berarti setiap peningkatan satu unit dalam variabel Kualitas Layanan, dengan variabel lain tetap, akan mengakibatkan peningkatan senilai 16,3% dalam kepuasan nasabah.

4. Uji Hipotesa

4.1 Uji Koefisien Determinasi R^2

Tabel 1.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.815 ^a	.665	.658	1.608

Sumber: data diolah IBM SPSS

Sesuai dengan tabel di atas, nilai R Square mengindikasikan jika Fitur Layanan serta Kualitas Layanan secara bersama-sama memberi pengaruh kepuasan nasabah senilai 65,8%. Sementara itu, beberapa variabel lain yang tidak termasuk pada studi ini menjelaskan sisa 34,2%.

4.2 Uji T

Tabel 1.8 Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.234	1.485		.831	.408
	Fitur Layanan	.419	.070	.520	6.002	.000
	Kualitas Layanan	.163	.040	.356	4.115	.000

Sumber: data diolah IBM SPSS

Sesuai dengan tabel diatas, bisa dijelaskan seperti berikut :

- a. Sesuai dengan data tabel, variabel fitur layanan mempunyai t hitung senilai 6,002, yang signifikan $> t$ tabel senilai 1,661, dengan nilai sig 0,000 $< 0,05$. Hal itu mengindikasikan penerimaan H1, yang menyatakan jika variabel fitur layanan memberi dampak positif serta signifikan pada kepuasan nasabah.
- b. Demikian pula, sesuai dengan tabel yang sama, variabel kualitas layanan mempunyai t hitung senilai 4,115, juga $> t$ tabel senilai 1,661, dengan nilai sig 0,000 yang $< 0,05$. Oleh karenanya, H2 bisa diterima, yang memperlihatkan jika variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh positif serta signifikan pada kepuasan nasabah.

Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Aplikasi BRImo di Bank BRI Unit Simbang V Mimika

Sesuai dengan hasil analisa data dari variabel independen pertama, variabel fitur layanan memperlihatkan pengaruh positif serta signifikan pada kepuasan nasabah pada aplikasi BRIMO, oleh karenanya hipotesa H1 diterima. Hal itu terbukti dari hasil uji t, uji t merupakan alat untuk mengukur seberapa signifikannya masing – masing variabel indenpenden terhadap variabel dependen. Variabel Independen dapat dikatakan berpengaruh jika Nilai t hitung $> t$ table dan nilai Signf $< 0,05$. Dan dari uji t yang dilakukan dapat dilihat untuk hasilnya yaitu nilai t hitung senilai 6,002, $> t$ tabel 1,661, serta nilai sig 0,000 $< 0,05$, yang berarti H1 diterima. Dengan kata lain, fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada aplikasi BRIMO.

Sesuai dengan studi yang dijalankan oleh Damayanti (2021), fitur layanan mempunyai dampak positif pada pengguna mobile banking di kalangan mahasiswa DKI Jakarta. Fitur layanan ini mencakup berbagai fasilitas seperti transfer, pembelian voucher pulsa, top up e-wallet, melihat mutasi, serta cek saldo melalui smartphone. Oleh karenanya, mahasiswa ataupun nasabah cenderung lebih memilih mempergunakan mobile banking dari pada harus pergi ke bank secara langsung.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pada Aplikasi BRImo di Bank BRI Unit Simbang V Mimika

Sesuai dengan hasil analisa data untuk variabel independen kedua, ditemukan jika kualitas layanan mempunyai pengaruh positif serta signifikan pada kepuasan nasabah pada aplikasi BRIMO, oleh karenanya hipotesa H2 diterima. Hal itu ditunjukkan oleh hasil uji t, Variabel Independen dapat dikatakan berpengaruh jika Nilai t hitung $> t$ table dan nilai Signf $< 0,05$. Dan dapat dilihat di mana variabel kualitas layanan mempunyai nilai t hitung senilai 4,115 $> t$ tabel senilai 1,661, serta nilai signifikan senilai 0,000 $< 0,05$. Dengan demikian, kualitas layanan terbukti memberi dampak pada kepuasan nasabah pada aplikasi BRIMO.

Studi ini didukung oleh temuan dari Rosid et al. (2023), yang memperlihatkan jika kualitas layanan BRIMO mempunyai dampak signifikan pada kepuasan pelanggan. Kualitas layanan m-banking yang baik bisa memberi peningkatan tingkat kepuasan nasabah secara substansial, karena layanan m-banking yang berkualitas dari bank akan membangun kepercayaan nasabah

pada layanan itu. Oleh karenanya, bisa disimpulkan jika institusi perbankan syariah di Indonesia mempunyai layanan yang berkualitas tinggi.

KESIMPULAN

Sesuai dengan studi yang sudah dijalankan mengenai dampak dari fitur layanan serta kualitas layanan pada kepuasan nasabah pada aplikasi BRIMO di BRI Unit Simpang V Mimika, bisa ditarik kesimpulan seperti berikut:

1. Fitur layanan memperlihatkan pengaruh yang positif serta signifikan pada kepuasan nasabah yang mempergunakan aplikasi BRIMO di BRI Unit Simpang V Mimika. Hal itu terlihat dari tabel yang memperlihatkan bila nilai t hitung untuk variabel fitur layanan ialah 6,002, $>$ nilai t tabel senilai 1,661. Selain itu, nilai sig yang didapatkan ialah 0,000, yang jauh $<$ ambang batas 0,05.
2. Kualitas layanan mempunyai dampak positif serta signifikan pada kepuasan nasabah yang mempergunakan aplikasi BRIMO di BRI Unit Simpang V Mimika. Sesuai dengan data dalam tabel, nilai t hitung untuk variabel kualitas layanan mencapai 4,115, yang juga $>$ nilai t tabel senilai 1,661. Selain itu, nilai sig yang tercatat ialah 0,000, yang secara signifikan lebih rendah dari 0,05, mengindikasikan adanya pengaruh yang kuat.

DAFTAR PUSTAKA

- Akob, R. A., & Sukarno, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Di Bank Bni Kcu Daan Mogot. *Jurnal Maksipreneur*, 11(2), 1060–1069. <https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v2i9.480>
- Alaina, I. F. N. (2022). PENGARUH FITUR LAYANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UIN WALISONGO BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Kasus Mahasiswa UIN Walisongo Semarang Jurusan S1 Perbankan Syariah Angkatan 2018-2021). In *Digilib.Uinwalisongo* (Issue 8.5.2017). UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG.
- Amatun, & Kartika. (2020). “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Laynan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Kota Semarang). *Eduka : Jurnal Pendidikan, Hukum Dan Bisnis*, 5(1).
- Andi Riyanto. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Kepuasan Pelanggan*, 19.
- Anggraini, M. J., Sani, A., & Harahap, A. (2022). Pengaruh Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Stabat. (EKSYA) *Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah STAIN Madina*, 5(2), 16–43. <https://doi.org/10.30596/aghniya.v5i2.17586>
- Aswin Mukka Ipo, M., Kamaluddin, M., Sukotjo, E., Zaid, S., Rommy, N., & Sinarwaty, S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Citra Puskesmas Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan (Studi Pada Puskesmas Waetuno Kec. Wangi-Wangi Kab.

Wakatobi). Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Organisasi (JUMBO), 5(2), 74.
<https://doi.org/10.33772/jumbo.v5i2.19780>

- Badaruddin, & Risma. (2021). PENGARUH FITUR LAYANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak) THE INFLUENCE OF SERVICE FEATURE AND EASE OF USE ON INTEREST OF USING MOBILE BANKING (Study on the Village Community . Telanaipura Jambi, 1(1), 36122.
- Cahyati, H. A., Pujiyanto, A., & Mulyati, D. J. (2023). Pengaruh Nasabah Experience dan Fitur Layanan pada BRI Mobile Banking (BRImo) terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KC Rajawali Surabaya. SOSIALITA, 4(1), 88–100.
- Damayanti, A. R. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Terhadap Minat Penggunaan Berkelanjutan Mobile Banking BRIS Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Mahasiswa Febi IAIN Ponorogo. INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO.
- Diva, I. (2022). PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK ACEH SYARIAH DI KECAMATAN KUTA ALAM. In UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY (Issue 8.5.2017).
- DWINURPITASARI, Y. A. (2019). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PRODUK MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BRI SYARIAH KCP PONOROGO. INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO.
- Ghozali. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi Ketujuh (7th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, & Latan. (2015). Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi menggunakan Program SmartPLS 3.0. Badan Penerbit - Undip.
- Hariansyah, F. A., Wardani, N. H., & 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. Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer, 3(5), 9. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Hasyim, Zuhra, I., Septi, A. J., & Dabutar, A. R. (2023). PENGARUH KUALITAS LAYANAN BRI MOBILE TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PENGGUNA BRI MOBILE DI FAKULTAS EKONOMI, UNIVERSITAS NEGERI MEDAN). Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah, 8(30), 764–778.
- Hernandez, A., & David, F. (2022). Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank dalam Transaksi Sehari-hari. Jurnal Penerapan Teknologi Informasi Dan Komunikasi, 1(1), 189–198. <https://doi.org/10.37641/jikes.v2i2.1458>
- Imam Aushaf. (2020). Pengaruh E-banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Mahasiswa

- UIN Raden Intan Lampung). Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah, 2(1).
- Klavert, L. P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Politeknik. POLITEKNIK NEGERI MANADO.
- Marginingsih, R. (2020). Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok). Jurnal Akuntansi Dan Keuangan, 7(1), 24–31.
- Nestina, L. (2018). Pengaruh Kepuasan Konsumen. 73–92.
https://skripsistie.files.wordpress.com/2018/03/nestina-laia_pengaruh-atribut-produk-terhadap-kepuasan-konsumen-di-rumah-makan-tesalonika-telukdalam.pdf
- Novendra, R., Umar, S., Alfarasyi Syam, F., Yulfina, M., Afriansyah, & Yanti, E. (2022). Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Analysis of Mobile Banking Service Quality on Bank Customer Satisfaction. Journal of Information Technology and Computer Science (INTECOMS), 5(1), 164–173.
- Novita Sari, R. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Bri Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Palangkaraya, Kalimantan Tengah Rahma Novita Sari 1203100134. E-Proceeding of Management, 2(1), 738–748.
- PASARIBU, N. A. F. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta. In Digilib.UIII. UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA.
- Priyanto, D. (2017). Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS. Andi Offset.
- Priyatno, D. (2008). Ragam Analisis Statistik Data dengan SPSS. MediaKom.
- Rahma, F. N. (2022). PENGARUH FITUR PELAYANAN DAN RISIKO TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE BANKING DI BANK SYARIAH INDONESIA (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta). In Digilib.uinsura (Issue 8.5.2017). UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA.
- Respati, J., Yulianto, E., & Kusumawati, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank BCA KCU Pusat Kota Malang). Jurnal Administrasi Bisnis, 41(1), 37–42.
- Rosid, A. A., Mulyana, D., & Komaludin, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan BRIMO, Bauran Promosi dan Tingkat Persaingan Terhadap Kepuasan Nasabah (Survey Pada Nasabah Pengguna BRIMO BRI Kantor Cabang Tasikmalaya). Journal Intelektual 2023, 2(1), 38–47.
<https://ejournal.stieppi.ac.id/index.php/jin/38>
- Sarmanu. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Statistika. Airlangga University Press.
- Setyawan, M. A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Internet Banking

Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Pandanaran Semarang. In Digilib.Unnes (Vol. 27). UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. CV Alfa Beta.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif (Cet-1). Alfabeta.

SULFILA. (2023). PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI KCP BARRU (Vol. 5) [INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE]. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK558907/>

Tamara, A. (2016). Implementasi Analisis Swot Dalam Strategi Pemasaran Produk Mandiri Tabungan Bisnis. Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Vol, 4(3), 395–406. <https://media.neliti.com/media/publications/128155-ID-implementasi-analisis-swot-dalam-strateg.pdf>

Uopmabin, R. R., & Supriyadi, M. (2023). Analisis Pengaruh Fitur-Fitur Pada Layanan BRIMobile Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Pengguna Brimo Di Daerah Istimewa Yogyakarta). E B B A N K, 13(1), 7–14.

Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). Jurnal Pendidikan Tambusai , 7(1), 2896–2910.

Wekke, I. S. (2020). Metode Penelitian Ekonomi Syariah Ismail Suardi Wekke , dkk (Issue December 2019).

Widianingrum, K. (2021). Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah. In Repository.Uinjkt.Ac.Id. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/53095/1/FAISAL-FEB.pdf>