

**PENGARUH KETERSEDIAAN FITUR *CARDLESS, QUICK
RESPONSE CODE* *INDONESIAN STANDARD* (QRIS) DAN
RISIKO TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH
PADA PENGGUNAAN *MOBILE BANKING*
(STUDI KASUS : NASABAH BANK BJB DI JAWA BARAT)**

SKRIPSI

NOVI AULIA APRILIANI

20200080138



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS, HUKUM DAN PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NUSA PUTRA**

2024

**PENGARUH KETERSEDIAAN FITUR *CARDLESS, QUICK
RESPONSE CODE* *INDONESIAN STANDARD* (QRIS) DAN
RISIKO TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH
PADA PENGGUNAAN *MOBILE BANKING*
(STUDI KASUS : NASABAH BANK BJB DI JAWA BARAT)**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat Dalam Menempuh
Gelar Sarjana Manajemen*

NOVI AULIA APRILIANI

NIM 20200080138



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS, HUKUM DAN PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NUSA PUTRA**

2024

PERNYATAAN PENULIS

JUDUL : PENGARUH KETERSEDIAAN FITUR *CARDLESS, QUICK RESPONSE CODE* *INDONESIAN STANDARD* (QRIS) DAN RISIKO TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* (STUDI KASUS : NASABAH BANK BJB DI JAWA BARAT)

NAMA : NOVI AULIA APRILIANI

NIM : 20200080138

“Saya dengan ini menyatakan dan bertanggung jawab bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan dan ringkasan yang telah saya cantumkan sumbernya dengan jelas. Apabila di kemudian hari ada pihak lain yang dapat membuktikan bahwa skripsi ini merupakan hasil karyanya, maka saya siap untuk dibatalkan gelar Sarjana Manajemen saya beserta segala hak dan kewajiban yang terkait dengan gelar tersebut.”

Sukabumi, 31 Juli 2024



Novi Aulia Apriliani

Penulis

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH KETERSEDIAAN FITUR *CARDLESS*,
QUICK RESPONSE CODE *INDONESIAN*
STANDARD (QRIS) DAN RISIKO TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA
PENGUNAAN *MOBILE BANKING* (STUDI
KASUS : NASABAH BANK BJB DI JAWA BARAT)

NAMA : NOVI AULIA APRILIANI

NIM : 20200080138

Skripsi ini telah diujikan dan dipertahankan di depan Dewan Penguji pada Sidang Skripsi tanggal 23 Juli 2024. Menurut pandangan kami, Skripsi ini memadai dari segi kualitas untuk tujuan penganugerahan gelar Sarjana Manajemen.

Sukabumi, 31 Juli 2024

Dosen Pembimbing 1



Reka Ramadhan, M.Pd

NIDN. 0422029502

Ketua Penguji



Siti Nur Aisyah, M.A.

NIDN. 0413129601

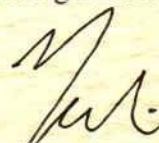
Dosen Pembimbing 2



Ana Yuliana Jasuni, M.M.

NIDN. 0414079101

Ketua Program Studi



Ana Yuliana Jasuni, M.M.

NIDN. 0414079101

PLH. Dekan Fakultas Bisnis, Hukum dan Pendidikan

CSA Teddy Lesmana, S.H., M.H

NIDN. 0414058705

HALAMAN PERUNTUKAN

Skripsi ini saya tujukan kepada :

Pertama, untuk diri saya sendiri yang telah berjuang dan bertahan hingga saat ini dapat menyelesaikan perkuliahan, mari bekerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik.

Kedua, untuk Ibu, Nenek dan Almarhum Kakek tercinta saya serta Keluarga besar yang senantiasa memberikan doa, dukungan penuh dan limpahan kasih sayang yang tak ternilai selama perjuangan menempuh pendidikan.

MOTTO

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang bisa kau ceritakan.”

(Boy Candra)

“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri”

(Baskara Putra)

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari fitur *Cardless*, *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dan Risiko terhadap Kepuasan Nasabah dengan objek yakni Bank bjb. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode kausalitas. Populasi dalam penelitian ini seluruh nasabah Bank bjb di Jawa Barat yang menggunakan layanan *Digi Mobile Banking*. Untuk jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 110 orang, dengan metode penentuan pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dan teknik *simple random sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu dengan cara penyebaran kuesioner menggunakan *Google Form*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kuantitatif dengan menggunakan metode statistik. Metode statistik yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS). Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Fitur *Cardless* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, Fitur *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, Risiko secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, Fitur *Cardless*, *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dan Risiko secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Kata Kunci : *Fitur Cardless, Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), Risiko, Kepuasan Nasabah, Mobile Banking*

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the influence of the Cardless feature, Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) and Risk on Customer Satisfaction with the object, namely Bank bjb. In this study, a quantitative approach is used with the causality method. The population in this study is all Bank bjb customers in West Java who use Digi Mobile Banking services. The number of samples taken was 110 people, with the sampling method using probability sampling and simple random sampling techniques. The data used in this study is primary data, namely by distributing questionnaires using Google Forms. The data analysis technique used in this study is a quantitative data analysis technique using statistical methods. The statistical method used is Partial Least Square (PLS). The results of the study show that the Cardless Feature partially has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Feature partially has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, Risk partially has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, Cardless Feature, Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) and Risk simultaneously have a positive and significant effect on Customer Satisfaction.

Keywords: *Cardless Features, Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), Risk, Customer Satisfaction, Mobile Banking*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: Pengaruh Ketersediaan Fitur *Cardless, Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* Dan Risiko Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Penggunaan *Mobile Banking* (Studi Kasus: Nasabah Bank bjb di Jawa Barat). Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh gelar Sarjana S1 Manajemen Universitas Nusa Putra.

Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Kurniawan, S.T., M.Si., M.M., selaku Rektor Universitas Nusa Putra.
2. Bapak Anggy Pradiftha Junfithrana, S.Pd., M.T., selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Putra.
3. Ibu Ana Yuliana Jasuni, M.M., selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Nusa Putra.
4. Ibu Reka Ramadhan, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Ana Yuliana Jasuni, M.M., selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Siti Nur Aisyah, M.A., selaku dosen penguji yang telah berkenan menguji hasil penelitian dari penulis, dan memberikan hal-hal terbaik bagi penulis baik kritik, saran dan masukan agar menjadi lebih baik lagi kedepannya.
7. Para Dosen Program Studi Manajemen Universitas Nusa Putra yang telah memberikan ilmu, masukan serta saran dan juga pengetahuan yang tidak ternilai harganya.
8. Kepada pintu surgaku Ibunda Wati dan Hj.Nengsih (Enin) orang yang berjasa dan hebat yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dalam proses kehidupan. Yang tiada henti-hentinya memberikan kasih sayang

dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi. Terimakasih telah berjuang atas dukungan dan doa-Nya saya bisa berada dititik ini. Semoga Mamah dan Enin sehat, panjang umur dan bahagia selalu.

9. Cinta pertama, Almarhum Kakek Dayat terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun mampu senantiasa memberikan yang terbaik. Maka, skripsi ini penulis persembahkan untuk malaikat pelindung di surga.
10. Seluruh keluarga tersayang yang telah senantiasa mendoakan dan memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini dengan baik.
11. Kepada pemilik NIM 20200080160 Sibgotallah, yang selalu menemani terimakasih telah menjadi sosok rumah, telah berkontribusi dalam proses perjalanan skripsi ini. Meluangkan tenaga, pikiran, materi maupun moril, mendukung, mendengarkan keluh kesah dan memberikan semangat untuk pantang menyerah. Terimakasih telah menjadi bagian awal dari perjalanan kuliah penulis hingga sekarang.
12. Serta teman kosan nyumput (Alda, Fitria, Aneu, Debbi, Derizki, Farah, Hilda, Lauren, Nasrullah). Terimakasih karena telah menemani dan selalu memberi semangat kepada penulis hingga proses pengerjaan skripsi ini selesai. *See you on top guys!*
13. Semua Staff Bank bjb KCP Cisaat terimakasih atas dukungan dan kerjasamanya dari mulai *Internship* hingga pengerjaan skripsi ini selesai.
14. Tak lupa teman-teman seperjuangan Manajemen 2020 yang telah sama-sama berjuang meraih gelar Sarjana Manajemen.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat kami harapkan demi perbaikan. Amin Yaa Rabbal'Alamiin.

Sukabumi, 31 Juli 2024

Novi Aulia Apriliani

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI **TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik UNIVERSITAS NUSA PUTRA, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novi Aulia Apriliani
NIM : 20200080138
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Dalam pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nusa Putra **Hak Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free right*)** atas karya tulis ilmiah saya yang berjudul :

“PENGARUH KETERSEDIAAN FITUR CARDLESS, QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD (QRIS) DAN RISIKO TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PENGGUNAAN MOBILE BANKING (STUDI KASUS : NASABAH BANK BJB DI JAWA BARAT)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Nusa Putra berhak menyimpan, mengalih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Sukabumi
Pada : Juli 2024
Yang Menyatakan



Novi Aulia Apriliani

DAFTAR ISI

PERNYATAAN PENULIS.....	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERUNTUKAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
14.1	Latar
Belakang	1
14.2	Rumusan
Masalah	7
14.3	Tujuan
Penelitian.....	7
14.4	Manfaat
Penelitian.....	8
14.5	Batasan
Masalah	8
14.6	Sistematika
Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 <i>Grand Theory</i>	10
2.1.1 Perilaku Konsumen	10
2.1.2 Faktor-Faktor Perilaku Konsumen	10
2.2 Ketersediaan Fitur	11
2.3 <i>Mobile Banking</i>	11
2.3.1 Definisi <i>Mobile Banking</i>	11
2.3.2 Manfaat <i>Mobile Banking</i>	12
2.4 <i>Cardless</i>	13
2.4.1 Definisi <i>Cardless</i>	13
2.4.2 Indikator <i>Cardless</i>	14

2.5	<i>Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)</i>	14
2.5.1	Definisi <i>Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)</i>	14
ix		
2.5.2	Indikator <i>Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)</i>	15
2.6	Risiko	16
2.6.1	Definisi Risiko.....	16
2.6.2	Indikator Risiko	16
2.7	Kepuasan Nasabah	17
2.7.1	Definisi Kepuasan Nasabah.....	17
2.7.2	Indikator Kepuasan Nasabah.....	18
2.8	Penelitian Terkait	18
2.9	Kerangka Konseptual	23
2.10	Hipotesis	24
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1	Tahapan Penelitian	27
3.1.1	Metode Penelitian.....	27
3.1.2	Waktu dan Tempat Penelitian	27
3.1.3	Populasi dan Sampel	28
3.2	Teknik Pengambilan Sampel	29
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	29
3.4	Instrumen Penelitian	29
3.5	Teknik Analisis Data.....	30
3.5.1	Analisis <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	30
3.5.2	<i>Partial Least Square (PLS)</i>	31
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1	Hasil Penelitian	34
4.1.1	Deskripsi Identitas Responden	34
4.1.2	Analisis Variabel Penelitian	35
4.2	Hasil Analisis Data	38
4.2.1	Spesifikasi Model Luar dan Model Dalam.....	38
4.2.2	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	39
4.2.3	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	43
4.2.4	Pengujian Hipotesis	46

4.3 Pembahasan.....	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54

x

5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	61





DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terkait	18
Tabel 3. 1 Pengukuran Skala Likert	30
Tabel 4. 1 Data Identitas Responden	34
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Variabel Fitur Cardless (X1).....	36
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Variabel Fitur QRIS (X2)	36
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Variabel Risiko (X3).....	37
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	37
Tabel 4. 6 Nilai Outer Loading	40
Tabel 4. 7 Nilai Cross Loading	41
Tabel 4. 8 Nilai Average Variance Extracted (AVE).....	41
Tabel 4. 9 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	42
Tabel 4. 10 Nilai Variance Inflation Factor (VIF)	43
Tabel 4. 11 Standardized Root Mean Residual (SRMR)	43
Tabel 4. 12 Nilai R-Square.....	44
Tabel 4. 13 Nilai Q-Square.....	44
Tabel 4. 14 Nilai F-Square	45
Tabel 4. 15 Uji Hipotesis Path Coefficients (Pengaruh Langsung).....	46
Tabel 4. 16 Nilai Total Effects (Pengaruh Total).....	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Volume transaksi Mobile Banking 5 tahun terakhir	3
Gambar 1. 2 Aplikasi Mobile Banking paling banyak digunakan masyarakat Indonesia 2022	5
Gambar 1. 3 Alasan Menggunakan Mobile Banking 2022	6
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	23
Gambar 4. 1 Model diagram jalur hubungan antar variabel laten	38
Gambar 4. 2 Outer Model	39
Gambar 4. 3 Hasil Pengujian Hipotesis.....	46



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi di sebuah negara membutuhkan pengelolaan sumber daya yang terencana dan terintegrasi, sehingga dapat menghasilkan hasil yang maksimal untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Lembaga-lembaga ekonomi perlu bekerja sama dalam menerapkan pola pengaturan ini agar dapat mencapai tujuan pembangunan ekonomi sesuai dengan rencana pembangunan nasional. Bank adalah salah satu institusi keuangan yang memiliki peranan signifikan dalam menggerakkan perekonomian (Hasmira, 2017). Perbankan merupakan salah satu industri jasa yang sedang berkembang dan mampu mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia.

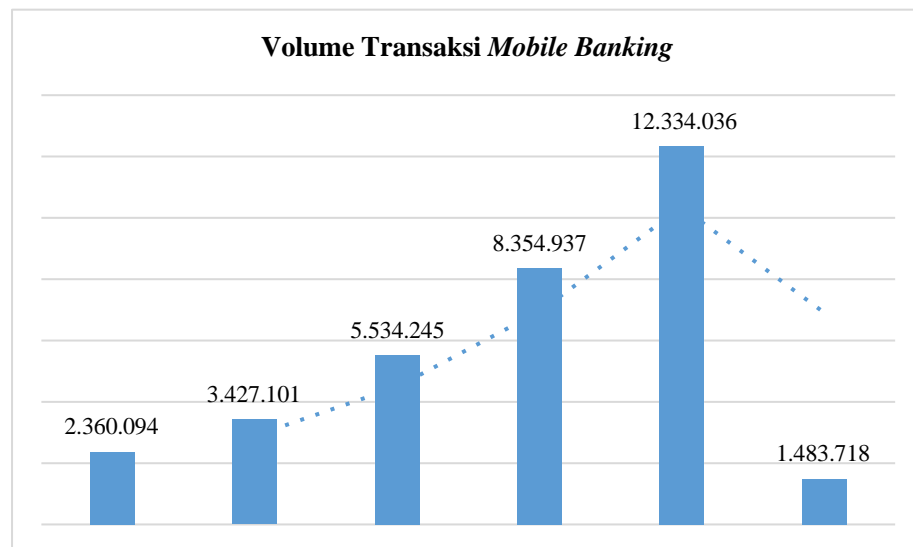
Sektor perbankan di Indonesia, sebagai salah satu pendorong utama ekonomi nasional, memegang peran krusial dalam kehidupan sosial dan negara. Bank berfungsi sebagai suatu institusi perantara yang menghimpun dana dari individu atau entitas dengan kelebihan dana (*unit surplus*) dan meminjamkan dana kepada individu atau entitas lain dalam masyarakat serta badan usaha (*unit defisit*) yang memerlukannya. Karena itu, kemajuan di sektor perbankan turut berdampak pada kehidupan masyarakat. Misalnya, inovasi teknologi dalam perbankan telah menjadikan sektor ini sebagai pelopor dalam penerapan teknologi keuangan, yang akhirnya mengubah cara masyarakat berinteraksi dengan layanan keuangan perbankan. Saat ini, teknologi sudah menjadi bagian yang akrab bagi masyarakat Indonesia dalam meningkatkan efisiensi perekonomian. Fenomena ini mendorong banyak perusahaan di Indonesia untuk mengadopsi teknologi yang mempermudah operasional bisnis. Dengan teknologi, komunikasi menjadi lebih cepat baik di dalam negeri maupun secara global, yang pada akhirnya dapat menekan biaya operasional bisnis (Thio & Yusniar, 2021).

Menurut Zimmerman dalam penelitian Marginingsih (2023) Ekonomi digital mengacu pada sistem yang kerap digunakan untuk menggambarkan dampak global dari kemajuan teknologi dan komunikasi, yang kemudian memengaruhi kondisi sosial dan ekonomi. Digitalisasi telah memberikan

manfaat besar bagi masyarakat dengan menyediakan kemudahan dan menyebabkan perubahan signifikan, terutama dalam aspek keuangan pemerintah. Salah satu bentuk digitalisasi dalam transaksi keuangan adalah melalui aplikasi yang dirancang untuk pembelian barang atau jasa secara online, yang secara efektif meningkatkan efisiensi proses bisnis. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi ekonomi dan keuangan melibatkan semua aktivitas yang memanfaatkan teknologi seperti internet, yang mengubah dari sistem manual ke otomatis telah meningkatkan efisiensi, adaptabilitas, aksesibilitas, dan kecepatan dalam aktivitas ekonomi masyarakat dan dunia bisnis.

Di era globalisasi saat ini lembaga perbankan sudah tidak asing lagi, hadirnya era digital telah membawa perubahan besar pada perilaku masyarakat terutama pada perilaku nasabah bank dalam bertransaksi di perbankan, dimana nasabah bank kini menggunakan bank tidak hanya sebagai tempat menyimpan uang, menabung dan meminjam kredit. Namun saat ini nasabah menggunakan bank sebagai sarana transaksi keuangan (investasi), dan bentuk investasi perbankan ini dapat dilakukan melalui produk simpanan (deposito) yang menawarkan tingkat bunga lebih tinggi dari tabungan biasa. Pemanfaatan teknologi di sektor perbankan sangat penting untuk mempercepat pemulihan ekonomi.

Berdasarkan informasi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), terdapat dorongan transformasi digital di sektor perbankan yang difasilitasi dengan keluarnya Peraturan OJK no. 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital pada Bank Umum. Layanan perbankan digital melibatkan layanan keuangan digital yang memanfaatkan data nasabah secara optimal. Tujuannya adalah memberikan pelayanan maksimal dengan lebih cepat, praktis, efektif dan efisien berdasarkan apa yang dibutuhkan masyarakat (*customer experience*), serta implementasi sepenuhnya terlepas dari nasabah dengan memperhatikan utamanya aspek keamanan. Otoritas Jasa Keuangan OJK dan Bank Indonesia (BI) terus mendorong perbankan perlu berinovasi untuk menyesuaikan diri dengan perilaku nasabah yang kini berada di era digital (Mutiasari, 2020).



Sumber: (Bank Indonesia Statistik, 2023)

Gambar 1. 1 Volume transaksi *Mobile Banking* 5 tahun terakhir

Gambar 1.1 menunjukkan adanya peningkatan penggunaan transaksi menggunakan *mobile banking* secara signifikan dalam 5 tahun terakhir. Kinerja bank bjb turut ditopang oleh transformasi digital yang dilakukan perseroan. Aplikasi mobile DIGI by bank bjb memiliki jumlah pengguna 1,94 juta *users* per 1 Mei 2024. Untuk tahun 2024 (hingga bulan April), angka yang tercatat sudah mencapai 1.483.718, data menunjukkan adanya tren peningkatan tahunan yang konsisten dari 2019 hingga awal tahun 2024, Hal ini sejalan dengan perkembangan digital yang semakin membuat masyarakat lebih suka transaksi menggunakan *mobile banking*.

Di era digital ini secara tidak langsung melahirkan ide-ide baru di tengah masyarakat dalam bertransaksi, terutama dengan adanya ide perkembangan dalam transaksi keuangan. Oleh karena itu, industri perbankan memanfaatkan kemajuan ini sebagai prospek bisnis, dengan memperkenalkan produk-produk baru yang berorientasi pada teknologi, khususnya layanan perbankan *seluler* yang kini dapat diakses oleh individu di semua demografi, terlepas dari tempat tinggal mereka di perkotaan atau pedesaan. Layanan *mobile banking* sangat memudahkan nasabah dengan gaya hidup sibuk dan *mobilitas* tinggi. Melalui *mobile banking*, nasabah memiliki akses 24 jam terhadap layanan perbankan tanpa perlu mengunjungi cabang fisik atau ATM, kecuali untuk transaksi tunai.

Tujuannya adalah untuk mengefektifkan transaksi nasabah melalui layanan *mobile banking* sehingga memudahkan transaksi konvensional (Yudin, 2021).

Bank bjb merupakan bank milik daerah di bawah pemerintahan Provinsi Jawa Barat dan Banten yang berkantor pusat di Bandung, telah memanfaatkan kemajuan digitalisasi perbankan. Dalam upaya memodernisasi operasionalnya, bjb telah melakukan transisi dari proses perbankan manual ke digital, dengan menerapkan *platform* inovatif yang dikenal dengan DIGI oleh Bank bjb.

Berdasarkan informasi dari situs *bankbjb.co.id*, Bank bjb memperkenalkan layanan *mobile banking* DIGI by bank bjb pada tanggal 20 Mei 2022, bertepatan dengan hari ulang tahun bank bjb yang ke-61. Inisiatif ini sejalan dengan visi bank untuk berkembang menjadi bank *hybrid* yang menawarkan layanan konvensional dan digital, yang bertujuan untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Direktur utama bank bjb menegaskan bahwa platform baru DIGI by bank bjb merupakan bagian dari komitmen bank untuk terus berinovasi berkelanjutan dan upaya transformatif, yang bertujuan untuk memperlancar transaksi perbankan nasabah serta meningkatkan kepuasan pengguna.

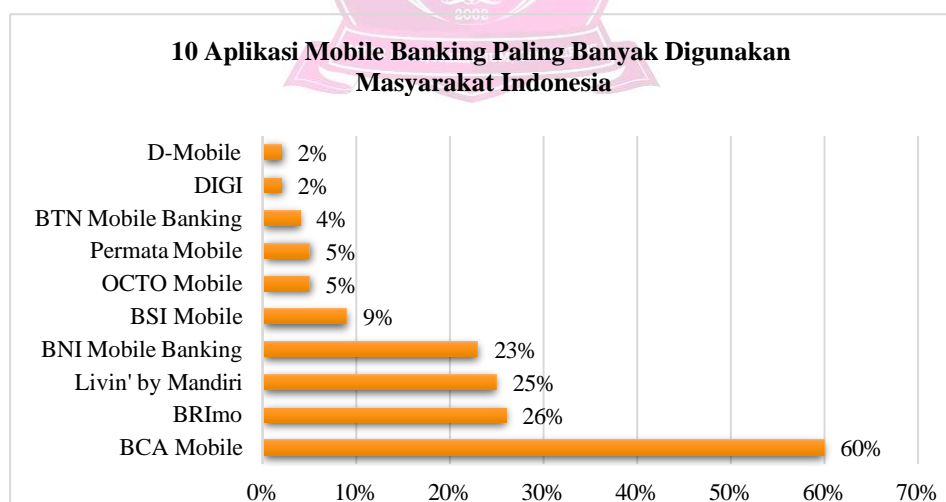
DIGI by bank bjb menampilkan fitur-fitur inovatif terbaru antara lain adalah penambahan menu bjb *Cardless* untuk tarik tunai tanpa kartu sehingga nasabah tidak perlu khawatir apabila tidak membawa *Debit Card*, Cukup dengan menggunakan *ponsel*, nasabah dapat mengakses menu bjb *Cardless* di aplikasi DIGI by bank bjb untuk melakukan penarikan dana di ATM. Selain situ, transaksi menggunakan QRIS sudah menjadi hal umum saat ini, dan bank bjb memahami kebutuhan nasabah akan kemudahan dalam melakukan transaksi tersebut. Nasabah dapat dengan cepat mengakses transaksi menggunakan QRIS dengan memilih opsi *Quick Access*.

Ketersediaan Fitur *Cardless* adalah faktor pertama oleh nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking*, tidak jarang nasabah juga mempertimbangkan penggunaan tarik tunai tanpa kartu (*cardless*) karena sistem yang kompleks, pelanggan masih lebih condong menggunakan opsi langsung dari kartu ATM untuk menarik uang tunai. Dengan adanya *fitur cardless* akan meminimalisir terjadinya berbagai kasus seperti kartu ATM

tertinggal, kehilangan kartu ATM, maupun peristiwa *error* dari sistem mesin ATM yang membuat kartu bisa tertelan (Kurniawan, 2023).

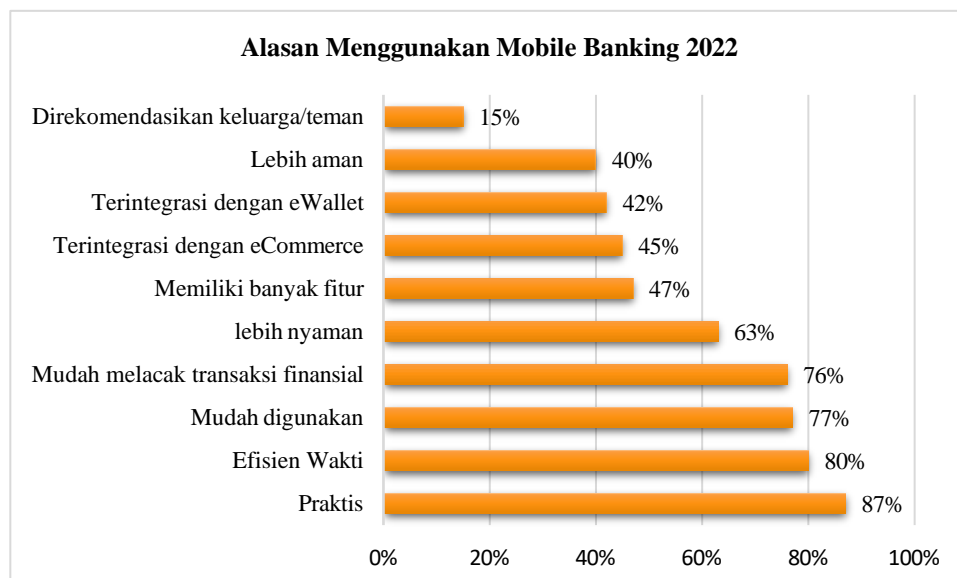
Kehadiran Fitur QRIS juga memiliki dampak yang positif terhadap adopsi layanan perbankan berbasis *seluler*. Layanan ini menawarkan standar pembayaran yang menggunakan QR Code dari Bank Indonesia, memudahkan, mempercepat, dan menjaga keamanan proses transaksi. QRIS dianggap sebagai solusi yang efisien dalam melakukan transaksi keuangan, sehingga masyarakat lebih cenderung untuk melakukan pembayaran *non-tunai* (Rahmi et al., 2023).

Selain faktor ketersediaan fitur *cardless* dan QRIS. Risiko juga merupakan faktor yang diperhatikan oleh nasabah. Sebelum memanfaatkan fitur perbankan digital, pelanggan tentu sudah memikirkan potensi risiko yang mungkin terjadi. Salah satunya risiko yang banyak terjadi adalah adanya kejahatan *mobile banking* dengan cara menelpon nasabah mengatas namakan bank, dengan imbalan akan memberikan hadiah. Dan masalah yang paling umum adalah kesalahan sistem jaringan, lupa kode PIN, lupa kode *login* akses dan *human error*. Akibatnya bank sering mencoba menghubungi nasabah untuk mencegah atau mengantisipasi penyimpangan dan kejahatan dalam layanan *mobile banking*.



(Sumber: Populix- GoodStats)

Gambar 1. 2 Aplikasi *Mobile Banking* paling banyak digunakan masyarakat Indonesia 2022



(Sumber: Populix- GoodStats)

Gambar 1. 3 Alasan Menggunakan *Mobile Banking* 2022

Menurut hasil survei yang dilakukan oleh Populix, ada sejumlah motif yang mendasari penggunaan aplikasi perbankan *mobile banking* untuk transaksi keuangan. Mayoritas responden, sebanyak 87 persen, menganggap aplikasi tersebut praktis. Sebanyak 80 persen responden menyatakan bahwa mereka menggunakan layanan perbankan digital melalui *mobile banking* karena menghemat waktu. Sebanyak 77 persen responden menyatakan bahwa kemudahan penggunaan menjadi faktor penting dalam pilihannya. Sedangkan, sebanyak 76 persen responden menunjukkan minat karena *mobile banking* memudahkan pelacakan transaksi keuangan. Sejumlah 63 persen responden lebih memilih penggunaan *mobile banking* karena kenyamanannya. Ada pula beberapa faktor lain yang membuat banyak orang menggunakan *aplikasi mobile banking*, seperti fitur yang lengkap, integrasi dengan *e-Commerce* dan *e-Wallet*, tingkat keamanan yang lebih tinggi, serta rekomendasi dari keluarga atau teman.

Bank bjb dipilih menjadi objek penelitian karena Bank bjb memiliki basis nasabah yang besar dan beragam di wilayah Jawa Barat, sehingga memungkinkan untuk mendapatkan data yang representatif. Selain itu, sebagai salah satu bank regional yang sedang berkembang pesat, Bank bjb aktif

mengadopsi fitur-fitur teknologi terbaru seperti *cardless* dan QRIS dalam layanan mobile banking-nya. Hal ini memberikan kesempatan yang baik untuk mengevaluasi dampak inovasi tersebut terhadap kepuasan nasabah di area yang memiliki tingkat adopsi teknologi yang variatif, serta untuk memahami risiko yang mungkin terkait dengan penggunaan fitur-fitur ini. Penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berguna bagi Bank bjb dalam meningkatkan layanan digitalnya serta bagi industri perbankan secara umum di Indonesia.

Maka dari penjelasan di atas diperlukan pendukung keputusan yang tepat untuk memperoleh hasil keputusan yang objektif dan efektif berdasarkan kriteria hasil yang diharapkan. Oleh karena itu peneliti mengangkat judul **“Pengaruh Ketersediaan Fitur *Cardless*, *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Dan Risiko Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Penggunaan *Mobile Banking* (Studi Kasus : Nasabah Bank Bjb Di Jawa Barat)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah Ketersediaan Fitur *Cardless* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah penggunaan *Mobile Banking* Bank bjb di Jawa Barat ?
2. Apakah Ketersediaan Fitur *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah penggunaan *Mobile Banking* Bank bjb di Jawa Barat ?
3. Apakah risiko berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah penggunaan *Mobile Banking* Bank bjb di Jawa Barat ?
4. Apakah ketersediaan fitur *Cardless*, *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dan risiko berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah penggunaan *Mobile Banking* Bank bjb di Jawa Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah Fitur *Cardless* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking* Bank bjb di Jawa Barat.

2. Untuk mengetahui apakah ketersediaan fitur *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking* Bank bjb di Jawa Barat.
3. Untuk mengetahui apakah risiko berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking* Bank bjb di Jawa Barat.
4. Untuk mengetahui apakah ketersediaan fitur *Cardless*, *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dan risiko berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking* Bank bjb di Jawa Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian yang akan dilakukan diklasifikasikan menjadi dua kategori, yaitu manfaat teoritis dan praktis :

1. Manfaat Teoritis

Kontribusi potensial dari penelitian ini terletak pada kemampuannya untuk memperkaya penelitian dan teori yang ada di bidang manajemen. Secara khusus, topik ini menyoroti topik-topik seperti Fitur *Cardless*, *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS), dan Risiko dalam *Mobile Banking*, sehingga meningkatkan pemahaman dalam industri perbankan. Oleh karena itu, ini berfungsi sebagai sumber berharga untuk penyelidikan ilmiah di masa depan.

2. Manfaat Praktis

Hasil praktis yang diharapkan dari penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan kepada nasabah Bank bjb di Jawa Barat. Dengan mengukur dampak terhadap kepuasan nasabah terkait penggunaan *Mobile Banking*, informasi ini dapat menjadi dasar pengambilan keputusan transaksional yang tepat, sehingga berpotensi memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan layanan mobile banking.

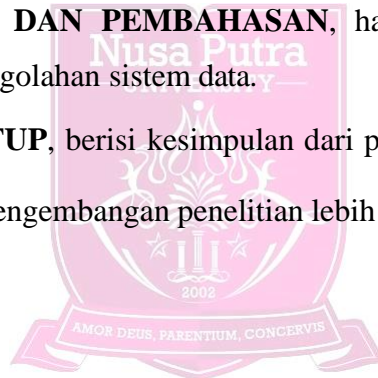
1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini membahas mengenai Ketersediaan Fitur *Cardless*, *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS), dan Risiko terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*. Penelitian ini dilakukan pada Bank bjb di Jawa Barat dan responden penelitian

hanya pada nasabah. Dalam proses penelitian digunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *kausalitas* dan pengolahan data dilakukan menggunakan *SmartPLS 3 SEM (Partial Least Squares-Structural Equation Modeling)*.

1.6 Sistematika Penulisan

- BAB I : PENDAHULUAN**, terdiri dari penjelasan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.
- BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**, menguraikan tentang landasan teori, penelitian terkait, kerangka konseptual, dan hipotesis.
- BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**, membahas tentang metode penelitian, waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, serta teknik analisis data.
- BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**, hasil dan pembahasan proses dari pengolahan sistem data.
- BAB V : PENUTUP**, berisi kesimpulan dari penelitian dan saran-saran untuk pengembangan penelitian lebih lanjut.





BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan dilakukan pengujian lebih lanjut dengan judul penelitian Pengaruh Ketersediaan Fitur *Cardless*, *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Dan Risiko Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Penggunaan *Mobile Banking* (Studi Kasus : Nasabah Bank Bjb Di Jawa Barat) dengan total responden sebanyak 110 nasabah yang menggunakan *Mobile Banking* Bank bjb, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Fitur *Cardless* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada *Mobile Banking* Bank bjb di Jawa Barat, fitur ini memberikan kemudahan bertransaksi tarik dan setor tunai bagi nasabah tanpa menggunakan kartu ATM secara fisik. Hal ini terbukti fitur *Cardless* mudah diakses dan digunakan, yang menunjukkan tingkat kepuasan terhadap kemudahan penggunaa.
2. Fitur *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) secara parsial berpegaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada *Mobile Banking* Bank bjb di Jawa Barat, fitur ini mempermudah transaksi pembayaran dan transfer dana. Hal ini terbukti fitur QRIS efektif mempermudah proses pembayaran, yang menunjukkan tingkat kepuasan nasabah terhadap efektivitas.
3. Risiko secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada *Mobile Banking* Bank bjb di Jawa Barat, bahwa semakin rendah risiko yang dirasakan nasabah, semakin tinggi tingkat kepuasan. Hal ini terbukti *Mobile Banking* membantu menghemat waktu dalam melakukan transaksi, yang menunjukkan bahwa nasabah merasakan manfaat dari pengurangan risiko waktu.
4. Fitur *Cardless*, *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dan Risiko secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada *Mobile Banking* Bank bjb di Jawa Barat, Hal ini berarti ketika fitur *cardless*, QRIS mudah diakses dan

efektif proses pembayaran serta rendahnya risiko waktu, dapat menarik perhatian nasabah untuk melakukan transaksi.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dalam hal ini penulis dapat menyarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Bagi Bank bjb

Dalam hal mengaplikasikan fitur *Cardless* diharapkan bahwa Bank bjb dapat meningkatkan kualitas dan keandalan serta kenyamanan penggunaan fitur *Cardless*. Edukasi kepada nasabah mengenai keamanan dan manfaat dari fitur ini agar semakin banyak nasabah yang tertarik dan merasa aman dalam menggunakannya.

Bank bjb sebaiknya terus mengoptimalkan penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai metode pembayaran. Sosialisasi dan promosi terkait kepraktisan dan keuntungan menggunakan QRIS harus ditingkatkan, sehingga nasabah semakin terbiasa dan nyaman.

Untuk meningkatkan kepuasan nasabah, Bank bjb harus terus memperhatikan dan mengelola risiko terkait dengan layanan *Digi Mobile Banking*. Penanganan cepat dan tepat terhadap keluhan serta masalah yang dihadapi nasabah dalam bertransaksi dapat meningkatkan kepercayaan nasabah.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti tentang kepuasan nasabah sebaiknya memasukan variabel lain agar dapat mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, seperti halnya tidak difokuskan pada *Mobile Banking* saja, tetapi bisa dilihat dari variabel faktor lain seperti kualitas layanan ataupun yang berhubungan dengan kepuasan nasabah. Peneliti harus memperluas jumlah sampel yang akan di teliti untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif dan spesifik. Selain itu, peneliti juga harus memberikan penjelasan kepada responden mengenai kuesioner yang disebarkan agar jawaban kuesioner konsisten dan tepat terhadap pernyataan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi Syah Alam. (2023). *PENGARUH PENGGUNAAN & PEMANFAATAN SISTEM QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDART (QRIS) TERHADAP PENGEMBANGAN UMKM DI KOTA BANDA ACEH*.
- Adinata, W., Rusylda, E., Saraswati, H., & Hidayat, W. (2023). *Pengaruh Penggunaan QRIS Sebagai Alat Pembayaran Terhadap Kepuasan Nasabah*. 1, 94–108.
- Albushairi, S. A., Huda, N., & Rifani, A. (2018). Perilaku Konsumen: Teori dan Aplikasi Pada Riset Pemasaran. In *PT Rajagrafindo Persada*.
- Amanda, F. A., & Tambunan, K. (2022). *Analisis Strategi BSI KCP Stabat Proklamasi dalam Meningkatkan Minat Nasabah Menggunakan Pembayaran Berbasis Qris*. 91–98.
- Arliyani, E., & Vidyasari, R. (2022). *Esi Arliyani, Rahmanita Vidyasari*.
- Ashari, N. F., Tinggi, S., & Ekonomi, I. (2019). *Artikel ilmiah*.
- Astuti, C. W. (2022). Pengaruh Social Media Marketing dan Brand Trust Terhadap Minat Beli Ulang dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Journal of Advances in Digital Business and Entrepreneurship*, 01(02), 33–49.
- Bank Indonesia Statistik. (2023). Bank Indonesia Statistik. *Bank Indonesia*, 7.
- Cici' Insiyah1, L. M. (2022). *ANALISIS BRANCHES ON THE*. 4(2).
- Fatih, M., Martini, S., & Novandari, W. (2020). *PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI RISIKO DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP SIKAP SERTA KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK MENGGUNAKAN GO-PAY*. 22(4), 514–532.
- Febriani, A., Iswandi, N., & Tiara, S. A. (2021). *Quick Response Code Indonesian Standard System on the Mobile Banking Application of Mandiri Sharia Bank*. 7(2), 285–310.
- Furadantin. (2018). *Analisis data menggunakan aplikasi smartpls v.3.2.7 2018*. 1–8.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Partial least squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program smartpls 3.0 untuk penelitian empiris. *Semarang: Badan Penerbit UNDIP*, 4(1).
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., & Ringle, C. M. (2017). *A primer on partial least*

squares structural equation modeling (PLS-SEM).

Hamid. (2019). *SRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM).*

Harahap, Z. (2020). Pengaruh Pelayanan m-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih. *Islamic Banking : Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 6(1), 101–118.
<https://doi.org/10.36908/isbank.v6i1.151>

Hasmira. (2017). *Keputusan Menabung Pada Bank Rakyat Indonesia (Bri) Unit Bri Pelattoang Di Kabupaten Majene Hasmira.*

Husien Anugrah H. (2022). *PENGARUH PENERAPAN QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD (QRIS) TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI KC 2 PALANGKA RAYA. 8.5.2017, 2003–2005.*

Ismail. (2018). *Pembaruan Pembelajaran.* 81.

Kotler, P. dan Keller, K. L. (2016). Marketing Management. In *Soldering & Surface Mount Technology.*

Marbun, A. N., Samri, Y., Nasution, J., & Harahap, I. (2023). *Analisis penggunaan sistem pembayaran QRIS melalui kepuasan nasabah.* 2, 361–372.

Marginingsih, R. (2023). BI-FAST Sebagai Sistem Pembayaran Dalam Mendukung Akselerasi Digitalisasi Ekonomi dan Keuangan Nasional. *Moneter - Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 10(1), 18–26.
<https://doi.org/10.31294/moneter.v10i1.15356>

Maulia, S., & Halim, P. A. (2023). *Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Pengguna BJB Digi Majalengka).* 4(4), 0–6.

Mayasari, F., Kurniawati, E., & Nugroho, P. (2011). Anteseden Dan Konsekuensi Sikap Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (Tam) (Survey Pada Pengguna Klikbca). *Semantik*, 1(1).

Mundir, A., & Lilik Nur Hayati. (2021). Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syari'ah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan. *Malia (Terakreditasi)*, 12(2), 243–256.
<https://doi.org/10.35891/ml.v12i2.2668>

Mutiasari, A. I. (2020). Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9(2), 32–41.
<https://doi.org/10.47942/iab.v9i2.541>

Nambiar, B. K., & Bolar, K. (2023). Factors influencing customer preference of cardless technology over the card for cash withdrawals : an extended

- technology acceptance model. *Journal of Financial Services Marketing*, 28(1), 58–73. <https://doi.org/10.1057/s41264-022-00139-y>
- Ompusunggu, H. (2023). *Dampak Cashless dan Cardless Society Bagi Kaum Milenial Penggunaan Cashless 2019-2022. September*, 157–162.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2015). *Bijak Ber-eBanking. Otoritas Jasa Keuangan*, 1–91. https://www.ojk.go.id/Files/box/buku_bijak_ber-ebanking.pdf.
- Palupi, T. T. (2023). *ANALISIS TRANSAKSI TARIK TUNAI TANPA KARTU ATM MELALUI APLIKASI BSI MOBILE DIKALANGAN GENERASI MILENIAL KOTA BANDAR LAMPUNG DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM SKRIPSI*.
- Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Transaksi Cardless Pada Bank Bjb Syariah Kcp Ciputat. (2023). Muhammad Hafizh Kurniawan, 1–14. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK558907/>
- Putri Nugraha, J., Al, D., Gairah Sinulingga, S., Rojiati, U., Gazi Saloom, Mk., Rosmawati, Ms., Fathihani, Ms., Mail Hilian Batin, M., Widya Jati Lestari, M., Khatimah, H., & Maria Fatima Beribe, C. B. (2021). *Perilaku Perilaku Konsumen T E O R I*.
- Rahadi, R. (2023). *Pengantar partial least squares structural equation model(pls- sem) 2023. August*.
- Rahmi, N. (2023). *Analisis Intention to Use dalam Penggunaan QRIS Sebagai Digital Payment bagi Mahasiswa. 3(2)*, 77–86.
- Rahmi, N., Kurniati, K., & Kusmiati, H. (2023). Analisis Intention to Use dalam Penggunaan QRIS Sebagai Digital Payment bagi Mahasiswa. *Journal Computer Science and Information Systems: J-Cosys*, 3(2), 77–86. <https://doi.org/10.53514/jco.v3i2.413>
- Rangkuti, F. A. V. (2021). *PENGARUH PERSEPSI KEMANFAATAN QRIS DAN KEMUDAHAN QRIS TERHADAP EFISIENSI PEMBAYARAN DIGITAL PADA MAHASISWA UINSU*.
- Risma Maunazah. (2022). *ANALISIS PENGARUH TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL(TAM) PADA TRANSAKSI CARDLESS BANK SYARIAH INDONESIA TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL MODERATING. Journal of Economic Perspectives*, 2(1), 1–4.
- Rosalia, D., & Ellyawati, J. (2019). Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Dan Keputusan Pembelian Online. *E-Journal UAJY*, 7, 1–9.
- Sangi, I. M. A., Tamengkel, L. F., & Mukuan, D. D. S. (2022). Pengaruh

- Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah {PT}. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Productivity*, 3(2), 107–112.
- Sari, D. P. (2021). *Analisis Pengaruh Tanggapan Kemudahan , Kepercayaan Dan Risiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan E – Money Pada PT . Bank Sumut Kc Syariah Medan. 1*, 1–15.
- Sekaran dan Bougie. (2016). Research Methods for Business: A Skill-Building Approach. *Leadership & Organization Development Journal*, 34(7), 700–701. <https://doi.org/10.1108/lodj-06-2013-0079>
- Sugiyono. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Sugiyono - 2015.pdf* (p. 346).
- Thio, J. C., & Yusniar, M. W. (2021). Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Indonesia. *Jurnal Ilmiah Manajemen , Vol XII No(3)*, 1–12.
- Ulfa Nazirah. (2022). *Pengaruh ketersediaan fitur dan persepsi risiko terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking pada bank syariah indonesia kcp ulee kareng*.
- Ulfanazirah, Ashal, F. F., & Ridha, I. R. (2022). Pengaruh Ketersediaan Fitur Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ulee Kareng. *Journal of Sharia Economics*, 3(2), 215–233. <https://doi.org/10.22373/jose.v3i2.2105>
- Umar, H., Sudirman, & Cahyani, M. D. (2023). Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Dan kinerja Pelayanan Terhadap Customer Retention Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Bank Bsi Kcp Belopa Kab. Luwu). *Journal of Economics and Business UBS*, 12(2), 1188–1208.
- Yudin Ahmad. (2021). Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Kemudahan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Syariah Indonesia Kc 3 Palangka Raya. In *Skripsi*. <http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/3632/>