

# PENGARUH KUALITAS LAYANAN M-BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS: MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI & BISNIS UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN MEDAN)

Sri Damai Simanjuntak<sup>1</sup>; Erni Yuli Sari Nainggolan<sup>2</sup>; Elly Dayanti Silalahi<sup>3</sup>; Rizky Alexander Panjaitan<sup>4</sup>; Ririn Wantika Pardosi<sup>5</sup>; Christnova Hasugian<sup>6</sup>; Hamonangan Siallagan<sup>7</sup>

Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas HKBP Nommensen Medan  
Jln. Perintis Kemerdekaan No. 23 Medan  
E-mail : [sridamai.simanjuntak@student.uhn.ac.id](mailto:sridamai.simanjuntak@student.uhn.ac.id) (Koresponding)

**Abstract:** This research aims to examine the influence of mobile banking service quality on customer satisfaction. The population of this study consists of 1.778 students from the Faculty of Economics and Business, HKBP Nommensen University. The sampling technique used is Non-Probability Sampling employing simple random sampling, resulting in a sample of 95 students. Primary data was collected through a questionnaire. A quantitative method using simple linear regression analysis was employed in this research. The research findings indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, as evidenced by the t-value  $>$  t-table ( $15.190 > 1.66140$ ) and a significance value of  $0.000 < 0.10$ . The Coefficient of Determination ( $R^2$ ) is 0.683, signifying that 68.3% of Customer Satisfaction as the dependent variable (Y) is determined by Service Quality (X), while the remaining 31.7% is determined by other variables beyond those studied.

**Keywords:** *Service quality, Customer Satisfaction, Mobile banking*

Di era saat ini perkembangan teknologi informasi menunjukkan peningkatan yang cukup pesat seiring dengan kemajuan dan perkembangan zaman. Adanya perkembangan teknologi informasi dapat dirasakan disemua lini dan sendi manusia, baik individu maupun kelompok (badan). Tujuan terpenting dari pertumbuhan teknologi informasi yaitu untuk menciptakan masa depan yang lebih baik, mudah, murah, cepat, dan aman bagi manusia. Kalimat ini mencatat bahwa perkembangan teknologi yang maju pada masa sekarang telah memungkinkan orang untuk melakukan transaksi tanpa harus bertemu langsung atau berinteraksi secara tatap muka (Ramadhan & Asih, 2021). Menurut (Indy Nur Sholikhah et al., 2024) Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya di sektor perbankan memberikan kemudahan akses kepada nasabah untuk melakukan aktivitas transaksi keuangan dengan layanan yang memuat berbagai fitur untuk transaksi sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Menurut (Siallagan, 2024), Bank merupakan lembaga keuangan yang berfungsi utama dalam mengumpulkan dana dari masyarakat melalui tabungan, deposito, dan giro, serta menyalurkan dana tersebut kembali dalam bentuk kredit. Selain itu, bank juga berperan sebagai tempat untuk meminjam uang, menukarkan mata uang, dan menerima berbagai jenis pembayaran seperti tagihan listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah, serta layanan pembayaran lainnya. Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 yang masih berlaku, bank didefinisikan sebagai badan usaha yang mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit serta bentuk lainnya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Fungsi utama bank adalah sebagai lembaga keuangan yang mengumpulkan dana dari masyarakat melalui tabungan, deposito, dan giro, kemudian menyalurkan

dana tersebut kembali dalam bentuk pinjaman. Selain itu, sektor perbankan juga memiliki peran penting dalam mengoptimalkan sistem pembayaran dan menyediakan layanan keuangan lainnya. Bank berfungsi sebagai perantara keuangan, dengan tugas utama menyediakan berbagai layanan seperti penggalangan dana, penyaluran pinjaman, serta pembayaran wesel dan tagihan (Siallagan, 2024).

Dalam dunia perbankan, terdapat berbagai jenis produk yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan finansial nasabah. Salah satu produk yang paling umum adalah tabungan, yang memungkinkan nasabah untuk menyimpan uang dengan mudah dan mengaksesnya kapan saja. Tabungan ini sering dilengkapi dengan fasilitas kartu ATM dan buku tabungan, serta mencakup variasi seperti tabungan reguler, tabungan berjangka, dan tabungan haji. Pinjaman pribadi dan kredit pemilikan rumah (KPR) membantu individu dalam memenuhi kebutuhan finansial, sedangkan kredit kendaraan mendukung pembelian transportasi. Selain itu, reksa dana menawarkan investasi yang dikelola oleh profesional, dan asuransi kredit melindungi debitur dari risiko ketidakmampuan membayar. Dengan banyaknya pilihan ini, nasabah dapat memilih produk yang sesuai dengan tujuan finansial mereka (Fatriani, 2018).

Perkembangan teknologi dan informasi yang cepat di era globalisasi saat ini jelas menjadi salah satu faktor kunci keberhasilan suatu organisasi dalam persaingan bisnis. Kemudahan dan kecepatan dalam mengakses informasi melalui teknologi berdampak pada peningkatan interaksi antar individu untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Menurut data dari Statista 2019, jumlah pengguna internet di Indonesia pada 2018 mencapai 95,2 juta, meningkat 13,3% dibandingkan 2017 yang hanya 84 juta pengguna. Diperkirakan, jumlah pengguna internet di Indonesia akan terus meningkat dengan rata-rata pertumbuhan sebesar 10,2% antara 2018 dan 2023. Pada 2019,

jumlah pengguna internet diperkirakan tumbuh 12,6% dibandingkan 2018, menjadi 107,2 juta pengguna. Pada 2023, jumlah pengguna internet di Indonesia diproyeksikan mencapai 150 juta pengguna (Marginingsih, 2020) Mobile banking merupakan sebuah fasilitas dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Layanan yang terdapat pada mobile banking meliputi pembayaran, transfer, history, dan lain sebagainya. Penggunaan layanan mobile banking pada telepon seluler memungkinkan para nasabah dapat lebih mudah untuk menjalankan aktivitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu. Dengan adanya layanan mobile banking diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah dalam melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung ke bank. Menurut (Kurniawati, 2015) Mobile banking bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah, memenuhi tuntutan pasar, dan memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi. Kepuasan pelanggan terhadap penggunaan mobile banking adalah faktor krusial yang perlu diperhatikan oleh bank dan pemasar. Oleh karena itu, bank harus memastikan bahwa layanan mobile banking yang ditawarkan berkualitas, aman, dan dikelola dengan baik, serta berupaya menjaga dan meningkatkan kepercayaan pelanggan.

Dalam penelitian ini, peneliti bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah, yaitu mahasiswa FEB Universitas HKBP Nommensen Medan, terhadap aplikasi mobile banking BRI, yaitu BRImo. Peneliti memilih mobile banking BRImo karena saat mahasiswa ingin mendapatkan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM), mereka diwajibkan untuk membuka rekening BRI, sehingga kartu ATM BRI juga berfungsi sebagai KTM. Selain itu, banyak mahasiswa Universitas HKBP Nommensen yang saat ini telah menggunakan BRImo untuk melakukan pembayaran uang kuliah melalui kode BRIVA yang disediakan oleh

pihak universitas. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, sebagai salah satu bank BUMN, sangat fokus pada peningkatan kualitas pelayanan perbankan sejalan dengan perkembangan zaman. Hal ini terlihat dari peluncuran layanan perbankan berbasis teknologi, yaitu BRI Mobile atau BRImo. BRImo merupakan versi terbaru dari aplikasi BRI Mobile yang sudah ada sebelumnya. Saat ini, terdapat lebih dari 11 juta pengguna BRI Mobile dengan total transaksi mencapai 575 juta sepanjang tahun lalu. BRImo, sebagai aplikasi digital banking milik PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, berhasil menarik 2,2 juta pengguna hanya dalam waktu 8 bulan sejak diluncurkan pada Februari 2019. Aplikasi ini menjadi andalan BRI untuk menarik nasabah baru, khususnya dari kalangan milenial. Beberapa keunggulan BRImo mencakup kemudahan dalam pembukaan rekening BRI Britama Muda, fitur login menggunakan sidik jari atau pengenalan wajah, serta akses informasi promo. Aplikasi ini mengintegrasikan fungsi mobile banking, internet banking, dan uang elektronik (Tbank) dalam satu platform dengan menu transaksi yang lebih lengkap dan menarik (Marginingsih, 2020). Dengan latar belakang ini, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan mobile banking.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif yang menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas HKBP Nommensen). Dalam penelitian ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas HKBP Nommensen menjadi populasi dalam studi ini. (Sugiyono, 2019) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Karena adanya keterbatasan waktu, tidak memungkinkan bagi peneliti untuk mengambil seluruh sampel dari jumlah

populasi yang ada. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah Probability Sampling dengan memakai simple random sampling, yaitu pengambilan sampel secara acak dimana setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 1.778 mahasiswa.

## HASIL

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan dan kecermatan suatu uji dalam melakukan fungsi ukurnya, apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar dapat mengukur apa yang ingin diukur. Suatu kuesioner dinyatakan valid apabila pernyataan kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Valid atau tidaknya setiap pernyataan ditentukan oleh besaran-besaran yang diketahui yang diperoleh dari hasil data melalui program SPSS dengan menggunakan korelasi (Darma, 2021). Suatu item dikatakan valid jika rhitung lebih dari rtabel (dengan signifikansi 5% atau 0.05), namun jika rhitung kurang dari rtabel maka suatu item dinyatakan tidak valid. Dengan menggunakan ketentuan  $\alpha = 0,10$  dan  $df = (95-2)$ , didapat nilai rtabel ialah 0,1698.

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Kualitas Layanan (X)	X1	0,667	0,1698	Valid
	X2	0,668	0,1698	Valid
	X3	0,739	0,1698	Valid
	X4	0,692	0,1698	Valid
	X5	0,789	0,1698	Valid
	X6	0,771	0,1698	Valid
	X7	0,726	0,1698	Valid
	X8	0,776	0,1698	Valid
	X9	0,778	0,1698	Valid
	X10	0,741	0,1698	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,806	0,1698	Valid
	Y2	0,838	0,1698	Valid
	Y3	0,872	0,1698	Valid
	Y4	0,864	0,1698	Valid
	Y5	0,802	0,1698	Valid
	Y6	0,823	0,1698	Valid

Sumber: Olah data dengan IBM SPSS 29

Berdasarkan uji validitas yang dilakukan dengan menggunakan SPSS, hasil

uji menunjukkan bahwa setiap pernyataan yang digunakan sebagai instrumen dinyatakan valid. Hal ini dapat dilihat melalui perbandingan nilai antara  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  pada masing-masing pernyataan. Dimana apabila dilihat, nilai  $r_{hitung}$  dari tiap pernyataan ialah lebih besar dari nilai  $r_{tabelnya}$ , yaitu 0,1698.

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya untuk mengungkap informasi di lapangan sebagai alat pengumpulan data. Setiap alat ukur dikatakan handal jika hasil pengukuran konsisten dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Alpha-Cronbach. Jika nilai yang ditentukan lebih besar dari 0,6, maka kuesioner tersebut dapat diandalkan. Kriteria suatu instrumen penelitian dianggap reliabel dengan menggunakan teknik ini adalah jika koefisien reliabilitas ( $r_n$ ) > 0,60. Prosedur perhitungan uji reliabilitas menggunakan teknik Cronbach's alpha. Metode Cronbach alpha mempunyai nilai yang harus dicapai atau dianggap dapat diandalkan (Sugiyono, 2019).

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variable	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Kualitas Layanan (X)	0,904	10	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,912	6	Reliabel

Sumber: Olah data dengan IBM SPSS 29

Hasil Uji pada tabel menunjukkan bahwa nilai kedua variabel (*Cronbach's Alpha*) ialah lebih besar (>) 0,60. Hal ini berarti bahwa variabel yang digunakan dalam kuisisioner dinyatakan reliabel.

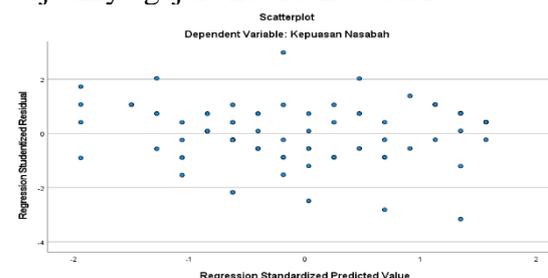
Uji normalitas adalah suatu teknik statistik yang digunakan untuk menguji apakah sebaran suatu sampel atau data mengikuti distribusi normal. Tes ini merupakan alat penting untuk mengevaluasi distribusi sekelompok variabel. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah variabel-variabel tersebut mengikuti distribusi normal. (Ghozali, 2016) menjelaskan melalui pengujian ini peneliti dapat secara efektif mengevaluasi dan mengidentifikasi model regresi yang digunakan.

	Asymp.Sig. (2-tailed)	Keterangan
Unstandardized residual	.200	Normal

Sumber: Olah data dengan IBM SPSS 29

Dalam penelitian ini, uji satu sampel Kolmogorov-Smirnov diterapkan sebagai uji normalitas. Diketahui tingkat signifikansi uji normalitas sebesar 0,200 (>) 0,10 sehingga data dapat dikatakan berdistribusi secara normal.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Harish, 2017). Uji dilakukan melalui scatterplot, yaitu uji heteroskedastisitas dengan melihat titik-titik yang tersebar di sekitar, bawah atau atas angka 0 dalam pola gambar scatterplot yang menandakan tidak terjadinya gejala heteroskedastisitas.



Gambar 1. Scatterplot

Sumber: Olah data dengan IBM SPSS 29

Uji Heteroskedastisitas dijalankan melalui scatterplot, dimana sesuai hasil uji pada Gambar 1, titik-titik tersebar di atas, di bawah ataupun di sekeliling angka 0 yang mana menandakan bila tidak terdapat gejala

Teknik analisis yang digunakan peneliti dalam hal ini adalah analisis regresi linier. Ini adalah alat yang dapat digunakan untuk memprediksi permintaan di masa depan berdasarkan data historis dan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Regresi linier sederhana digunakan dengan hanya satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Tujuan penerapan metode ini adalah untuk memperkirakan nilai variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel bebas (Siregar, 2013).

Tabel 4. Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>
---------------------------

Model		Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Significance
1	(Constant)	.774	1.597		.485	.629
	Kualitas Layanan	.580	.038	.844	15.190	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Olah data dengan IBM SPSS 29

Persamaan yang didapat dari hasil uji regresi linier sederhana ialah:

$$Y = 0,774 + 0,580X + e$$

Nilai konstanta sebesar 0,774 memiliki nilai positif, ini menandakan apabila variabel Kualitas Layanan (X) tidak ada (bernilai nol), maka Kepuasan Nasabah (Y) yang didapatkan sejumlah 0,774.

Nilai koefisien regresi Kualitas Layanan (X) mempunyai nilai positif, yakni sejumlah 0,580, menandakan jika variabel Kualitas Layanan (X) naik sejumlah 1 satuan, maka variabel Kepuasan Nasabah (Y) akan meningkat sejumlah 0,580.

Uji ini pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual (parsial) dalam menerangkan variasi variabel dependen (Suliyanto, 2011) dalam (Harish, 2017). Uji t berperan dalam menilai apakah koefisien regresi suatu variabel independen secara signifikan berbeda dari nol. Dalam uji t, Hipotesis akan diterima apabila nilai signifikansi yang didapat dari hasil uji ialah kurang dari maupun sama dengan 0.10

Tabel 5. Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Significance
1	(Constant)	.774	1.597		.485	.629
	Kualitas Layanan	.580	.038	.844	15.190	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Olah data dengan IBM SPSS 29

## PEMBAHASAN

Berdasarkan nilai ttabel dengan nilai ketentuan  $\alpha = 0,10$  dan  $dk = (95-2)$ , sehingga

diperoleh ttabel 1.66140. Hasil uji statistik pada Tabel X menampilkan bila nilai thitung pada Kualitas Layanan (X) sejumlah 15.190 dan memiliki nilai signifikan 0.000. Sehingga dinyatakan bahwasanya nilai thitung > ttabel ( $15.190 > 1.66140$ ) serta signifikansi bernilai  $0.000 < 0.10$ , sehingga menandakan Kualitas Layanan *Mobile Banking* memberikan pengaruh positif dan signifikan atas Kepuasan Nasabah (Y). Hasil yang didapat sejalan dengan hasil penelitian (Setiawan, 2016), (Hastuti et al., 2018), dan (Akob & Sukarno, 2022) yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang terdapat pada *mobile banking* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) pada intinya adalah mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Jika nilai R<sup>2</sup> berkisar hampir satu, berarti semakin kuat kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen dan sebaliknya jika nilai R<sup>2</sup> semakin mendekati angka nol, berarti semakin lemah kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen (Harish, 2017).

Tabel 6. Uji Koefisien Determinasi

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.827 <sup>a</sup>	.683	.680	1.559

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Olah data dengan IBM SPSS 29

Analisis koefisien determinasi adalah metode statistik yang digunakan dalam melakukan pengukuran atas capaian variabel independen terhadap model regresi mampu menjabarkan variasi dalam variabel dependennya. Berdasar pengujian dan hasil diperoleh pada Tabel X, didapatkan R Square (R<sup>2</sup>) bernilai 0.683, menandakan bahwa Kepuasan Nasabah sebagai variabel Y ditentukan dari Kualitas Layanan (X) sejumlah 68.3%, sisanya sejumlah 31.7% ditentukan oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti.

## SIMPULAN

Merujuk pada hasil dari penelitian, bisa ditarik kesimpulan bila Kualitas Layanan Mobile Banking menghadirkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut didukung melalui hasil uji t dimana nilai signifikansi dari variabel kualitas layanan mobile banking ialah 0,000 yang lebih kecil atas 10% (0,10). Nilai koefisien determinasi sejumlah 0,683 yang menandakan bila Kepuasan Nasabah sebagai variabel Y ditentukan dari Kualitas Layanan (X) sejumlah 68.3%, sisanya sejumlah 31.7% ditentukan oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti. Dengan kata lain, bilamana kualitas layanan dari mobile banking semakin meningkat, maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan nasabah dan sebaliknya jika kualitas layanannya yang menurun, maka nasabah akan mengalami penurunan kepuasan atas layanan.

## DAFTAR RUJUKAN

- Akob, R. A., & Sukarno, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 11(2), 269. <https://doi.org/10.30588/jmp.v11i2.889>
- Darma, B. (2021). tatisika Penelitian Menggunakan SPSS. Guepedia.
- Fatriani, R. (2018). Bentuk-Bentuk Produk Bnk Konvensional Dan Bank Syariah Di Indonesia. *Ensiklopedia of Journal*, 1(1). <http://jurnal.ensiklopediaku.org>
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harish, I. N. (2017). Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Depok).
- Hastuti, R., Wardhana, A., & Si, M. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah. *E-Proceeding of Management*, 5(2), 2642–2650.
- Indy Nur Sholikhah, Nunung Nurhayati, & Annisa Nadiyah Rahmani. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna M-Banking BCA. *Jurnal Riset Akuntansi*, 49–54. <https://doi.org/10.29313/jra.v4i1.3812>
- Kurniawati, H. A. (2015). Analisis Minat Penggunaan Mobile Baking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi.
- 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). <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/moneter24>
- Setiawan, H. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 20(3), 518–528.
- Siallagan, H. (2024). Akuntansi Perbankan.
- Siregar, S. (2013). Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS versi 17. PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. alfabeta.
- Ramadhan, M. Z. J., & Asih, V. S. (2021). Studi Komparatif: Kualitas Layanan Mobile Banking BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia. *Indonesian Journal of Economics and Management*, 1(3), 578–583