

PENGARUH LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT KCU MEDAN BARU

Lily Anggraini

Universitas Islam Sumatera Utara

Abstrak

Loyalitas nasabah terhadap bank salah satunya adalah karena adanya pelayanan *mobile banking* yang dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi karena nasabah sudah bisa melakukan aktivitas bank tidak harus ke kantor namun cukup dengan menggunakan aplikasi yang ada di handphone. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana layanan *mobile banking* terhadap peningkatan nasabah pada Bank Muamalat KCU Medan Baru, Untuk mengetahui bagaimana pengaruh layanan *mobile banking* terhadap peningkatan nasabah pada Bank Muamalat KCU Medan Baru dan untuk mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi terhadap peningkatan loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCU Medan Baru. Hasil penelitian ini adalah Terdapat pengaruh layanan *mobile banking* terhadap peningkatan nasabah pada Bank Muamalat KCU Medan Baru sebagaimana hasil uji t bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ $41.642 > 1.663$ ($41.642 > 1.663$). Besaran pengaruh layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap peningkatan nasabah pada Bank Muamalat KCU Medan Baru adalah 95.3%. Dengan kata lain perubahan loyalitas mampu dijelaskan oleh variabel X, dan sisanya sebesar 4,7% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diikutkan dalam penelitian ini. Faktor yang mempengaruhi peningkatan loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCU Medan Baru adalah pelayanan karyawan (personil), empati, daya tanggap, reputasi bank, kredibilitas, sarana & prasarana, identitas.

Kata Kunci: *Mobile Banking dan Loyalitas Nasabah*

Pendahuluan

Pentingnya lembaga perbankan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya adalah untuk menarik loyalitas nasabah. loyalitas nasabah menjadi hal yang penting sebagai pendukung perkembangan suatu perbankan.

Semakin besar kuantitas nasabah yang loyal, selain menjadi suatu indikasi bahwa lembaga perbankan tersebut memberikan pelayanan yang berkualitas, juga menjadi faktor pendorong peningkatan profitabilitas perbankan itu sendiri, sehingga lembaga perbankan yang menyadari pentingnya loyalitas nasabah akan senantiasa mengupayakan pelayanan yang berkualitas terutama dalam perbankan syariah.

Kualitas layanan yang baik akan menumbuhkan kepuasan bagi setiap karyawan bank sehingga akan menumbuhkan gairah produktivitas kerjanya. Loyalitas nasabah merupakan suatu keterikatan psikologis antara nasabah dan perbankan untuk selalu menggunakan jasa perbankan. Dengan itu, untuk menumbuhkan loyalitas nasabah, maka perbankan harus menjamin kepuasan setiap nasabah melalui produk dan layanan yang berkualitas.

Mobile banking sebagai suatu jenis layanan jasa perbankan yang menyediakan layanan transaksi nasabah hanya melalui perangkat lunak (software) pada smartphone dengan penggunaan jaringan internet. Selain itu, juga terdapat layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) yang memiliki peran dan fungsi yang sama dengan *mobile banking*, namun perbedaannya mesin ATM tidak menggunakan perangkat smartphone sebagai alat untuk mengakses rekening nasabah.

Persoalan yang lain adalah terhadap penggunaan layanan *mobile banking* Bank Muamalat, keluhan nasabah dari penggunaan *mobile banking* adalah tingginya laju pemakaian aplikasi *mobile banking* sehingga server sibuk dan akhirnya aplikasi dapat melambat. Selanjutnya, keterbatasan pengetahuan dan wawasan nasabah Bank Muamalat dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Tidak semua nasabah dapat menggunakan layanan *mobile banking*, kendatipun pada hakikatnya keberadaan *mobile banking* sebagai layanan yang memberikan kemudahan kepada pengguna, namun hanya kalangan tertentu yang dapat menggunakan layanan *mobile banking*, terlebih lagi, untuk menggunakan layanan tersebut membutuhkan akses internet, karena itu penggunaan *mobile banking* adalah orang-orang tertentu saja. Berdasarkan persoalan tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengkaji hal ini.

Metode

Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Muamalat KCU Medan Baru yang menggunakan *mobile banking* yang berjumlah 650 orang. Bank Muamalat KCU Medan Baru beralamat di Jalan Iskandar Muda No.121 Kelurahan Sei Sikambing Kota Medan, Sumatera Utara. Metode penentuan sampel digunakan dengan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data pada penelitian adalah observasi, angket, dan dokumentasi. Untuk keperluan analisis dan pengujian hipotesis diolah secara sistematis dengan menggunakan alat bantu program SPSS versi 26.

Pembahasan

Gambaran Identitas Responden

Seperti yang telah dijelaskan di sebelumnya, bahwa yang menjadi responden dalam penelitian ini nasabah bank Muamalat KCU Medan Baru yang telah menggunakan *mobile banking* dalam transaksi, dengan jumlah responden sebanyak 86 orang. Dari seluruh kuesioner yang

disebarkan dapat dikumpulkan semua. Gambaran identitas responden ditunjukkan pada tabel berikut :

a. Usia responden

**Usia
Responden**

Usia	Frekuensi	Persentase
25– 40	38	44
41 – 45	25	29
46 – 50	18	21
> 50	5	6
Jumlah	86	100

Sumber: Hasil penelitian, diolah (2023)

Pada tabel di atas dapat dilihat kalau responden yang berusia 25-40 tahun adalah responden terbanyak dalam penelitian ini yaitu 38 orang (44%). Kemudian disusul responden usia 41-45 tahun yaitu 25 orang (29%). Selain itu, usia responden 46-50 tahun yaitu 18 orang (21%) dan di atas 50 tahun sebanyak 5 orang (6%).

b. Jenis kelamin

Gambaran distribusi frekuensi jenis kelamin ditunjukkan pada tabel berikut:

Jenis Kelamin Responden

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	50	58
Perempuan	36	42
Jumlah	86	100

Sumber: Hasil penelitian, diolah (2023)

Pada tabel dapat diketahui bahwa jumlah responden laki-laki adalah 50 orang (58 %), sedangkan responden perempuan adalah 36 orang (42%).

c. Pendidikan responden

Gambaran distribusi responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada Tabel berikut :

Pendidikan Responden

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SMA Sederajat	52	60
Sarjana	34	40
Jumlah	86	100

Sumber: Hasil penelitian, diolah (2023)

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa responden terbanyak dalam penelitian ini yaitu SMA sebanyak 52 orang (60%). Dan sarjana 34 orang (40%).

Dapat disimpulkan bahwa pendidikan responden pada umumnya adalah tingkat SMA.

Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Validitas didefinisikan sebagai sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu item pertanyaan dapat dikatakan valid jika koefisien korelasinya ($r_{hitung} > r_{tabel}$) dengan $n = 86$ yakni lebih besar dari 0,213 atau dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi *product moment* pearson dengan level signifikansi 95 % sebagai nilai kritisnya. Bila probabilitas hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 maka data dinyatakan valid dan sebaliknya. Angket penelitian ini dikatakan Valid dan tidak Valid apabila :

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,213 maka dikatakan Valid
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ 0,213 maka dikatakan Tidak Valid

Hasil Uji Validitas Variabel Mobile Banking X

No. Butir	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
1	0.722	0,213	Valid
2	0.742	0,213	Valid
3	0.729	0,213	Valid
4	0.723	0,213	Valid
5	0.723	0,213	Valid
6	0.944	0,213	Valid
7	0.944	0,213	Valid
8	0.944	0,213	Valid
9	0.944	0,213	Valid
10	0.902	0,213	Valid

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 26 (2023)

Berdasarkan pada tabel di atas, dua belas item pernyataan dalam penelitian ini 10 dinyatakan valid. Dapat dilihat dari setiap butir pernyataan $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,213 Maka dengan demikian dapat dijadikan instrumen dalam penelitian ini.

Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas (Y)

No. Butir	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
1	0.697	0,213	Valid
2	0.768	0,213	Valid
3	0.768	0,213	Valid
4	0.720	0,213	Valid
5	0.768	0,213	Valid
6	0.934	0,213	Valid

7	0.934	0,213	Valid
8	0.934	0,213	Valid
9	0.934	0,213	Valid
10	0.934	0,213	Valid

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 26 (2023)

Berdasarkan pada tabel di atas, Sepuluh item pernyataan dalam penelitian ini 10 dinyatakan valid. Dapat dilihat dari setiap butir pernyataan $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,213. Maka dengan demikian dapat dijadikan instrumen dalam penelitian ini.

Uji Reliabilitas

Item yang dinyatakan valid dalam uji validitas ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika $r_{alpha} > r_{tabel}$, maka pernyataan dikatakan reliabel
2. Jika $r_{alpha} < r_{tabel}$, maka pernyataan dikatakan tidak reliabel

Tingkat Reliabel Berdasarkan Tingkat Alpha

Alpha	Tingkat Reliabel
00,00 s/d 0,20	Kurang Reliabel
>0,20 s/d 0,40	Agak Reliabel
>0,40 s/d 0,60	Cukup Reliabel
>0,60 s/d 0,80	Reliabel
>0,80 s/d 1.00	Sangat Reliabel

Uji reliabel merupakan pengujian untuk melihat apakah instrumen penelitian merupakan instrumen yang handal dan dapat dipercaya. Jika variabel penelitian menggunakan instrumen yang handal dan dapat dipercaya maka hasil penelitian juga dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi, dan dilakukan dengan membandingkan *Cronbach Alpha* dengan ketentuan nilai *Cronbach Alpha* minimal 0,60.

Keterangan:

$$r = \frac{k}{(k-1)} \left(1 - \frac{\sum sb^2}{s^2} \right)$$

$$r = \text{Reliabilitas Instrumen} = \text{Banyaknya Pernyataan}$$

$$\sum sb^2 = \text{Jumlah Varian Butiran} S^2 = \text{Varian Total}$$

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel

Variabel	Cronbac's Alpha	Alpha Minimal	Status
Menggunakan Mobile Banking X	0,962	0,60	Reliabel
Pelayanan Y	0,964	0.60	Reliabel

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 26 (2023)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa ketiga instrumen penelitian pada penelitian ini telah memenuhi dasar unsur reliabilitas yang terpercaya. Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai Alpha Variabel penggunaan mobile banking sebesar $0,962 > r_{\text{tabel}}$. Dan nilai Alpha loyalitas nasabah sebesar $0,964 > r_{\text{tabel}}$. Maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini adalah reliabel atau terpercaya.

Uji Asumsi Klasik

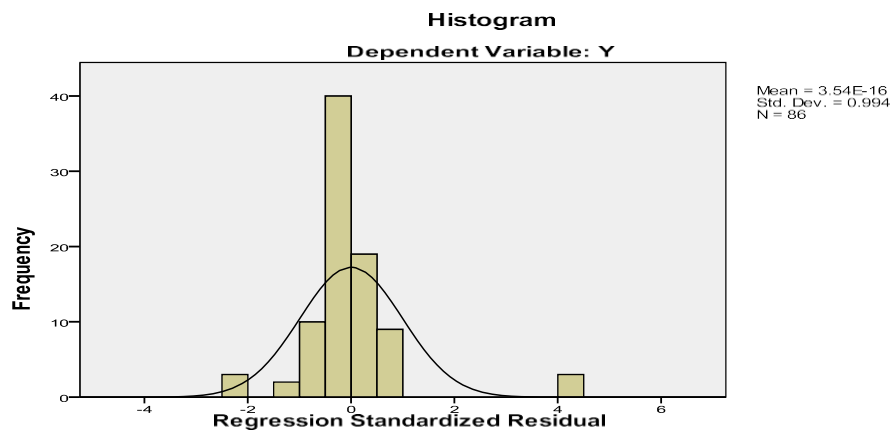
a. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas data dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dan dengan melihat uji grafik, maka dapat disimpulkan bahwa data mempunyai distribusi normal. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan SPSS versi.26 dapat diketahui dengan melihat nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,550 dengan tingkat signifikasi sebesar 0,356. Jika signifikasi nilai *Kolmogorov-Smirnov* lebih besar dari 0,05, maka dapat dinyatakan data mempunyai distribusi normal. Hal ini didukung dengan grafik dimana data mengikuti garis diagonal. Adapun uji normalitas data *Kolmogorov-Smirnov* ada pada tabel berikut:

Hasil uji Normalitas Data Kolmogorov-Smirnov

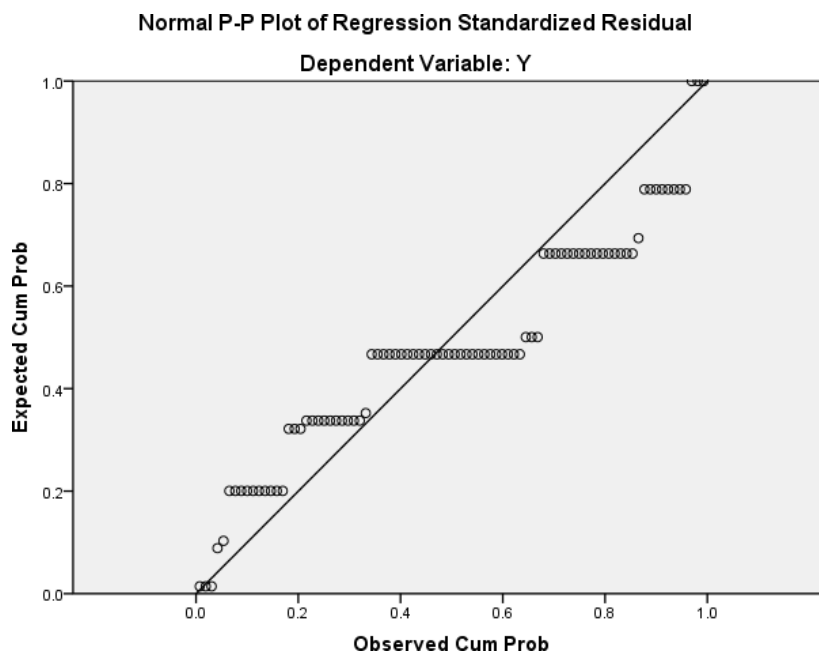
		Penggunaan Mobile Banking	Loyalitas Nasabah
N		86	
Normal Parameters ^a	Mean	756777423	829106541
	Std. Deviation	124781834	573779612
Most Extreme Differences	Absolute	.112	.127
	Positive	.058	.127
	Negative	-.112	-.084
Kolmogorov-Smirnov Z		.550	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.923	

Adapun grafik uji Normalitas dapat dilihat pada gambar Berikut:



Gambar 4.1 Grafik Pengujian Normalitas Data

Adapun normal probability plot masing-masing variabel dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

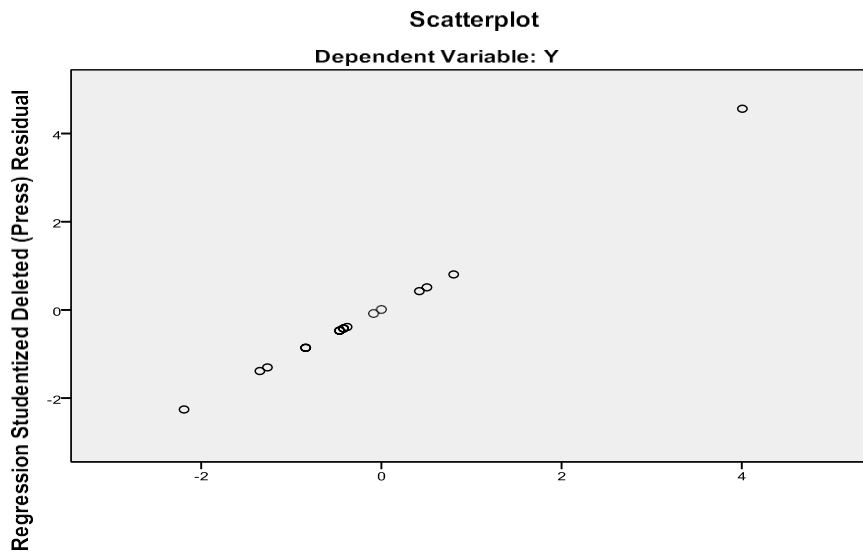


Gambar 4.2 Normal P-P Plot

Berdasarkan gambar di atas, terlihat bahwa distribusi dari titik-titik data loyalitas melalui penggunaan Mobile banking di sekitar garis diagonal yang dapat disimpulkan bahwa data yang disajikan dapat dikatakan normal. Maka model regresi layak dipakai untuk memprediksi mobile banking variabel independennya.

Pengujian Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas menyimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas. Dengan kata lain terjadi kesamaan varian residual dari satu pengamatan kepengamatan lain Hasil pengujian heteroskedasitas dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.3 Grafik Uji Heteroskedastisitas

Kesimpulan ini diperoleh dengan melihat penyebaran titik-titik yang menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y.

Uji Model Regresi Linier Sederhana

Selanjutnya akan dilakukan perhitungan terhadap data dengan uji regresi sederhana sebagai berikut :

Regresi Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.643	.901		4.043	.000
X	.913	.022	.977	41.642	.000

a. Dependent Variable: Y

Hasil tabel diatas menggambarkan persamaan analisis regresi bergandasebagaimana yang telah penulis uraikan sebelumnya, yaitu:

$$b = 3.643 + 0.913 X$$

Dari persamaan *coefficienst* dapat penulis interprestasikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta menunjukkan koefisien regresi sebesar 3.643 yang berarti bahwa jika loyalitas tetap atau tidak mengalami penambahan dan pengurangan, maka nilai konstanta Loyalitas adalah 3.643.
2. Nilai koefisien penggunaan mobile banking untuk variabel X sebesar 0,913 dan bertanda negatif. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan nilai penggunaan mobile banking 1% maka variabel mobile banking akan turun sebesar 0,913 dengan asumsi variabel bebas yang lain dari model regresi tetap.

Uji Hipotesis

1. Uji t (Parsial)

Untuk mengetahui linieritas dari variabel maka dapat diketahui berdasarkan uji linieritas dengan perhitungan SPSS Versi 26 sebagai berikut:

Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.643	.901		4.043	.000
X	.913	.022	.977	41.642	.000

a. Dependent Variable: Y

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa penggunaan Mobile Banking menunjukkan signifikan sebesar 41.642 nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($41.642 > 0,05$). Dan nilai t hitung 41.642 lebih besar dari t tabel 1.663 ($41.642 > 1.663$) dengan kearah positif. Maka H_0 di terima dan H_a di tolak sehinggadapat disimpulkan bahwa Variabel penggunaan Mobile Banking secara parsial tidak berpengaruh signifikan dengan nilai positif terhadap Pendapatan.

2. Uji R (Determinan)

Hasil perhitungan regresi tersebut dapat dilanjutkan untuk menghitung koefisien determinasi yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penggunaan Mobile Banking terhadap Pendapatan dengan rumus SPSS.

Uji

Determinan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.977 ^a	.954	.953	1.03162

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Jika variabel indeviden lebih dari satu, maka sebaiknya untuk melihat kemampuan variabel memprediksi variabel devenden, nilai yang digunakan yaitu nilai adjusted R^2 . Nilai adjusted R^2 sebesar 0,954 mempunyai arti bahwa variabel devenden mampu dijelaskan oleh variabel devenden sebesar 95.3%. Dengan kata lain perubahan loyalitas mampu dijelaskan oleh variabel X, dan sisanya sebesar 4,7% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diikutkan dalam penelitian ini.

Berdasarkan uraian di atas sebagaimana hasil perhitungan menggunakan SPSS maka dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan Mobile Banking terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCU Medan Baru.

Analisis Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program

SPSS Versi 26, pada tabel dapat dilihat bahwa Penggunaan Mobile Banking menunjukkan signifikan sebesar 41.642 nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($41.642 > 0,05$). Dan nilai t hitung 41.642 lebih besar dari t tabel 1.663 ($41.642 > 1.663$) dengan kearah positif. Maka H_a diterima.

Besarnya pengaruh variable penggunaan Mobile Banking terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCU Medan Baru adalah 95.3%. hal ini menunjukkan bahwa penggunaan mobile banking dapat mempengaruhi terhadap loyalitas nasabah.

Hasil penelitian penulis relevan dengan penelitian yang dilakukan Yulia (2022) yang berjudul Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Binjai. Penelitian terdapat menggambarkan bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah, hal ini diperoleh dari hasil statistik menunjukkan nilai signifikansi 0,000 dan t hitung 9,571. Berdasarkan hal tersebut dapat dikemukakan bahwa α ($0,000 < 0,05$) dan t hitung $>$ t tabel ($9,571 > 1,99085$) maka terdapat pengaruh variabel X terhadap Y . Layanan mobile banking yang ditawarkan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Binjai mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 53,4%. Terjadi hubungan positif atau sejalan antara layanan mobile banking dengan kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Binjai.

Demikian juga dalam penelitian Penelitian oleh Irma Fidiyanti tahun 2013 dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan ATM Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya”, menunjukkan bahwa kualitas layanan ATM Banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah mandiri KCP Perak Surabaya. Septiana Dwi Exmawati tahun 2014 dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Pelayanan dan Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Tulungagung”, menunjukkan bahwa variabel pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Muamalat.

Demikian juga penelitian Azzahra, 2022 yang memberikan gambaran bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan digital serta pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia. Pengukuran kepuasan nasabah menggunakan konsep UTAUT 2 (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM-PLS. Hasil analisis SEM-PLS menunjukkan variabel effort expectancy, social influence, facilitating conditions, dan habit masing-masing berpengaruh secara signifikan terhadap user satisfaction, serta variabel user satisfaction berpengaruh secara signifikan terhadap continued usage intention.

Penutup

Terdapat pengaruh layanan mobile banking terhadap peningkatan nasabah pada Bank Muamalat KCU Medan Baru sebagaimana hasil uji t bahwa t hitung 41.642 lebih besar dari t tabel 1.663 ($41.642 > 1.663$). Besaran pengaruh layanan mobile banking berpengaruh terhadap peningkatan nasabah pada Bank Muamalat KCU Medan Baru adalah 95.3%. Dengan kata lain perubahan loyalitas mampu dijelaskan oleh variabel X , dan sisanya sebesar 4,7% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diikutkan dalam penelitian ini. Faktor yang mempengaruhi peningkatan loyalitas nasabah pada Bank

Muamalat KCU Medan Baru adalah pelayanan karyawan (personil), empati, daya tanggap, reputasi bank, kredibilitas, sarana & prasarana, identitas.

Daftar Bacaan

Adila, M. *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah* (Study Pada PT Bank BRI Syariah KC Margonda Depok). Jurnal. 2017.

A Hidayat, *Bentuk dan Cara Kerja Mobile Banking*, (Jakarta: UNHAS, 2018)

Al-Faridzi, *Pengertian Mobile Banking dan Penggunaannya*, (Jurnal, Perbankan, 2019)

Ansari, *Mobile Banking Bank Muamalat*, (Jurnal, Perbankan, 2020)

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta : Depag RI, 2016)

Eriyanto, *Analisis Isi, Pengantar Metodologi Untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta : Kencana, 2011)

Febri Nur Endah Safitri, *Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk KC Madiun* Jurnal Equilibrium, Volume 6, Nomor 1, 2018.

Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi Offset, 2012)

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Pemasaran Strategik*, (Yogyakarta: ANDI, 2015)

Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2014)

Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2022)

Febrianta A, Indrawati, *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BCA Kota Bandung*, Jurnal UTB, 2015.

Gefen dan Staub D, *Managing User Trust in B2C E-Service (Online), E-Service*, Journal. Vol.2 No.2. 2011.

Giga B, dkk, *Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko Dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan Mobil Banking*, Jurnal Administrasi Bisnis, vol.26 No.2, 2015.

Ibnu Abidin, Radd al-Muhtar 'ala ad-Dur al-Mukhtar, Jilid IV, Al-

Amiriyah, Mesir, tt.

Indah, D. R. *Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa* . Jurnal Manajemen Dan Keuangan, 2016.

Ikatan Bankir Indonesia, *Mengenal Operasional Perbankan 1*, Edisi Pertama, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum, 2014)

Kasmir, *Pelayanan Prima*, (Gunung Mulia, Jakarta, 2014), hlm.115

Kuncoro, *Cara Daftar Mobile Banking Bank Syariah Mandiri (BSM)*, (Jakarta : Pedoman Bank, 2021)

Kharismawan, I.T dan Widyanto, *Pengaruh Penggunaan Kenyamanan Akestabilitas, keamanan penggunaan dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Secara E-Bankinmg*. Journal Management, vol.5 No.1, 2016.

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. (Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia, 2018)

Lusi Arsitas, *Pengaruh Penggunaan dan Pengelolaan Mobile Banking Terhadap Peningkatan Pendapatan UMKM di Kota Makassar*, Skripsi. 2021

Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: ANDI, 2021)

Murni Anugrah L, *Layanan Jasa Perbankan*, (Yogyakarta:KTSP, 2018)

Ratinto dan Atik, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta :Pustaka Pelajar 2008)

Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013)

M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012)

Mardalis, Ahmad. *Meraih Loyalitas Pelanggan*. (Jakarta: Balai Pustaka, 2017).

Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dan Teori Ke Praktik*, (Yogyakarta : Depublish, 2018)

Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bandung ALFABETA, 2015)

Novitasari Putri Wulandari, Nadya Novandriani, dan Karina Moeliono, *Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking Di Bandung*, *Bisnis dan Iptek* 10, no.2 (2017):

- Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-Eletronic Banking*, (Jakarta : Buku Panduan, 2021)
- Rattih Huriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2016)
- Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (BogorL Ghalia Indonesia, 2011)
- Sri Imelda dan Hikmayanti Huwaida, *Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI KCP Kayu Tangi Banjarmasin*, Jurnal Intekna, Volume 19, No. 2, 2019.
- Syamsul Riza dan Munawir, *Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Menggunakan Mobile Banking (M-Banking) Pada Bank BCA Cabang Banda Aceh*” Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi, Volume 1, No. 2, 2017.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bumi Aksara, Jakarta, 2016)
- Suharsimi Arikunto, *Pengantar Suatu Penelitian*, (Bumi Aksara, Jakarta, 2016)
- Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayanan Prima* (Jakarta: Lembaga AdministrasiNegara, 2011)
- Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayanan Prima* (Jakarta: Lembaga AdministrasiNegara, 2021)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008, *Perbankan Syariah*, Diakses 16 November 2022.
- Vyctoria, *Bongkar Rahasia E-Banking Security dengan Teknik Hacking danCarding*, (Yogyakarta: ANDI, 2015)
- WJS. Poerwadarminata, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka,2016)
- WJS Poerwa Darminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka,2016)
- Wahyu Agus Winarno, *Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi* (Analysis Behavioral Intention to Uses of Mobile Banking
- Technology Acceptance Model (TAM) Approach Modified), e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi, 2017, Volume IV (1)

Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2021)

Zakaria Harahap, *Pengaruh Pelayanan M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih*, Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah, Volume 6 Nomor 1, 2020.