

PENGARUH KEMUDAHAN TRANSAKSI MOBILE BANKING BSI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA INSTITUT AGAMA ISLAM NASIONAL LA ROIBA BOGOR

Khoerunnisa¹

Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba, Bogor¹

Khoerunnisaica68@gmail.com¹

Received:
Revised:
Accepted:

Abstrak

Mobile banking adalah layanan perbankan digital yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan melalui perangkat mobile seperti smartphone atau tablet. Dengan mobile banking, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, cek saldo, dan lain-lain tanpa perlu datang ke kantor bank atau mesin ATM. Salah satu layanan perbankan yang menggunakan teknomogi canggih ialah Mobile-banking yang memudahkan penggunaanya. Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan yang signifikan antara kemudahan transaksi dengan kepuasan mahasiswa dan mengetahui seberapa besar pengaruhnya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dengan sampel 71 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kemudahan transaksi Mobile Banking berpengaruh positif dengan nilai thitung $7,647 > > \text{ttabel } 1,66724$. Dan hasil uji koefisien determinasi hasil R Square = 0.459 atau 45,9%. artinya variabel kemudahan transaksi mempengaruhi variabel kepuasan mahasiswa dengan nilai 0.459 atau (45,9%), hal ini menunjukkan kemudahan transaksi berpengaruh cukup berarti terhadap kepuasan mahasiswa.

Keywords: Kemudahan Transaksi, Kepuasan, Mobile Banking

(*) Corresponding Author: Khoerunnisa, Khoerunnisaica68@gmail.com

How to Cite: *Global Intellectual Community of Indonesia Journal*, (2 (1)2025

PENDAHULUAN

Di Zaman saat ini, kebutuhan informasi dan komunikasi semakin penting. Perkembangan teknologi informasi semakin canggih dan semakin banyak Diminati oleh masyarakat luas, Kebutuhan tersebut dibutuhkan oleh seluruh kalangan masyarakat. Khususnya kebutuhan akan informasi dan komunikasi terhadap dunia perbankan. Kemajuan dalam ilmu pengetahuan dan teknologi telah mengubah tingkah laku dan kebiasaan masyarakat. Dalam hal ini, masyarakat membutuhkan sesuatu yang cepat dan mudah untuk semua tugas. Selain itu, masyarakat membutuhkan kebutuhan ini untuk kegiatan ekonominya, salah satunya adalah sistem pembayaran. Sistem pembayaran berbasis teknologi ini muncul menjadi sistem pembayaran elektronik yang sangat menguntungkan pada masa sekarang, dengan berbagai keuntungan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat umum di era globalisasi saat ini.

Dalam usaha bisnis dibidang jasa harus diorientasikan bukan hanya kepentingan bagi perusahaan, melainkan juga harus memperhatikan kepentingan bagi pihak kosumen. Adapun syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk mempertahankan dan menciptakan kepuasan konsumen. Untuk memenuhi kepuasan

konsumen perusahaan harus memberikan kualitas pelayanan yang baik, harga yang terjangkau, dan promosi yang menarik untuk dapat mempertahankan konsumen. Endaryono, B. T., & Ekawati, C. (2023).

Salah satu layanan perbankan yang ditawarkan oleh bank termasuk bank syariah adalah Mobile Banking, yang memungkinkan pelanggan melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengunjungi bank yang bersangkutan. Manfaat dari menyediakan layanan Mobile Banking bagi bank adalah dapat meminimalisir biaya seperti biaya percetakan formulir transaksi, brosur, dan menggantinya dengan secara digital. Mobile Banking, salah satu layanan perbankan yang menggunakan teknologi canggih, bertujuan untuk meningkatkan layanan kepada pelanggan, memenuhi keinginan pasar, dan membuat transaksi lebih mudah. Orang yang menggunakan Mobile Banking dapat melakukan banyak hal, seperti mengirim uang antar rekening bank, membayar tagihan telepon rumah, listrik, dan masih banyak transaksi lainnya.

Menurut Ismanto (2007), kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Menurut Rangkuti. (2013), Kepuasan pelanggan berjalan berbarengan dengan ketidakpuasan. artinya respon pelanggan terhadap evaluasi dan ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. jadi kepuasan adalah suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh pelanggan pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan atau mengonsumsi produk/jasa.

Kemudahan transaksi yang dirasakan oleh pengguna Mobile Banking BSI ini tentunya pengguna akan ada rasa puas tersendiri yang dirasakan. kepuasan mahasiswa/nasabah ialah hasil dari perbandingan yang dirasakan antara kinerja produk dan kesesuaian harapan yang diinginkan pelanggan setelah melakukan transaksi, jika produk sesuai harapan pelanggan maka pelanggan akan merasa puas dalam suatu produk tetapi jika produk tidak sesuai dengan harapan, maka pelanggan tidak akan merasa puas. Aplikasi *Mobile Banking* BSI telah di download oleh lebih dari 10 juta pengguna play store, dan telah menerima ulasan sebanyak 194 ribu ulasan, dengan rata-rata 3,9. Dengan ulasan di bawah 5, menunjukkan bahwa masih banyak nasabah yang kurang puas dengan aplikasi BSI Mobile Banking, dan ada dari mereka mengeluhkan kesulitan untuk mengaktifkan kembali aplikasi. Ketika fitur layanan tidak dapat diakses, transaksi yang dilakukan nasabah gagal, tetapi tidak sedikit juga dari mereka yang puas akan penggunaan *Mobile Banking* BSI tersebut mereka mengatakan ketersediaan fiturnya lengkap, aplikasi mudah untuk digunakan, mudah untuk bertransaksi dan fitur mudah dipahami, dimana disini ada perbedaan persepsian masyarakat terhadap penilaian *Mobile Banking* BSI ini.

Dampak Pengaruh Kemudahan Transaksi Mobile Banking BSI terhadap Kepuasan Mahasiswa yang meliputi Meningkatkan Efisiensi Waktu dan Aksesibilitas bagaimana Kemudahan transaksi melalui Mobile Banking BSI membuat mahasiswa dapat melakukan pembayaran biaya kuliah, pembelian pulsa, transfer, maupun top-up e-wallet tanpa harus datang ke bank. Hal ini memberikan efisiensi waktu yang sangat penting bagi mahasiswa yang memiliki jadwal padat. Akses layanan 24 jam meningkatkan fleksibilitas dan kenyamanan dalam bertransaksi.

METODE

Metode penelitian ini adalah dengan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dimana Metode deskriptif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan masalah yang terjadi pada masa sekarang atau yang sedang berlangsung, bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang terjadi sebagaimana mestinya pada saat penelitian dilakukan. Sedangkan pendekatan Metode kualitatif adalah pendekatan penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena atau peristiwa yang terjadi dalam konteks sosial, budaya, atau individu secara mendalam Sugiyono (2019). Penelitian ini dilakukan di kampus Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba Bogor, dengan waktu pengamatan dari bulan Februari – Juni 2024. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan bersifat primer hasil survei melalui angket dengan jumlah sampel 71 mahasiswa yang menggunakan mobile banking BSI, dengan teknik pengambilan sampel simple purposive sampling. pengumpulan data menggunakan kuesioner, analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini menganalisis pengaruh Kemudahan Transaksi sebagai variabel independen terhadap Kepuasan Mahasiswa sebagai variabel dependen. Sebelum melakukan analisis data, olah data dilakukan terlebih dahulu. Setelah data dikumpulkan dengan kuesioner, maka langkah berikutnya melakukan tabulasi, yaitu memberikan rating (skor) menurut sistem yang didefinisikan. Penilaian dilakukan dengan menggunakan skala Likert yang berinteraksi 1-5, selanjutnya data di uji melalui uji validitas dan uji realibilitas. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana. Sebelum menggunakan analisis regresi linier sederhana digunakan uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi.

HASIL & PEMBAHASAN

HASIL

UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS

Dalam penelitian ini dilakukan terlebih dahulu uji validitas per item pernyataan sebelum dilakukan analisis lebih lanjut. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *software SPSS Statistics 21*. Dalam uji validitas dan reliabilitas digunakan jumlah sampel 71 responden. Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel pada taraf kepercayaan 95% atau nyata 5% ($\alpha = 0,05$) pada $N = 71$, maka derajat bebasnya $N-2$ ($71-2 = 69$), dan nilai r tabel pada $df = 69$ dan $\alpha = 0,05$ adalah 0,1968.

Hasil uji validitas sebagai berikut :

1. Variabel Kepuasan Transaksi yang terdiri dari 15 butir pernyataan, diperoleh hasil bahwa seluruh butir pernyataan dinyatakan valid
2. Variabel Kepuasan Mahasiswa yang terdiri dari 15 butir pernyataan, diperoleh hasil bahwa seluruh butir pernyataan dinyatakan valid.

Untuk menguji reliabilitas instrumen penelitian, yaitu dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha ≥ 0.6 (Ghozali 2013:48), sehingga data dapat digunakan untuk analisis data. Berdasarkan hasil pengolahan data pada *software SPSS 21* menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan pada variabel Kemudahan Transaksi dan Kepuasan mahasiswa dinyatakan reliabel.

UJI ASUMSI KLASIK

Uji asumsi klasik adalah analisis yang dilakukan untuk menilai model regresi terdapat masalah-masalah asumsi klasik. Tujuan dilakukannya uji ini untuk menentukan model analisis regresi layak digunakan atau tidak dalam penelitian.

1) Pengaruh Pengetahuan Fatwa terhadap Kepatuhan Masyarakat Uji Normalitas

Pengujian ini dilakukan terhadap angket kemudahan transaksi dan kepuasan mahasiswa pada sampel penelitian digunakan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov menggunakan aplikasi SPSS 21. Uji normalitas data dilakukan tujuan untuk mengetahui apakah hasil angket kemudahan transaksi dan kepuasan mahasiswa dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Uji statistika yang digunakan adalah uji Kolmogorov-Smirnov dengan taraf signifikan sebesar 0.05. berdasarkan perhitungan menggunakan program komputer SPSS 21 diperoleh nilai signifikansi dari angket Pengetahuan Fatwa dan Kepatuhan Masyarakat.

Hasil perhitungan uji normalitas dapat dilihat dalam tabel :

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		71
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	6.67444235
	Absolute	.092
Most Extreme Differences	Positive	.092
	Negative	-.072
Kolmogorov-Smirnov Z		.778
Asymp. Sig. (2-tailed)		.580

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dapat di lihat dari tabel di atas, pada nilai Asymp. Sig.(2-tailed) 0,580 menunjukkan > 0.05 . Hasil ini menunjukkan bahwa data hasil uji normalitas berdistribusi normal, sehingga angket Kemudahan Transaksi dan Kepuasan Mahasiswa sama-sama berasal dari sampel yang berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinieritas

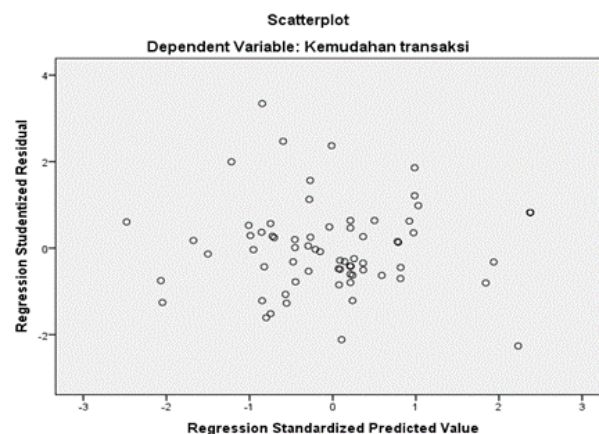
Uji Multikolinearitas yang bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas (Ghazali I. , 2013). Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel ini tidak orthogonal. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas di dalam regresi adalah dengan cara melihat besaran dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan juga nilai *Tolerance*.

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kemudahan transaksi (X)	1,000	1,000	Tidak terjadi multikol

Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan multikolonieritas adalah jika nilai nilai tolerance $\leq 0,1$ atau nilai VIF ≥ 10 . Berdasarkan hasil perhitungan variabel independen (Kemudahan Transaksi) dari VIF dilihat tidak ada variabel independen yang memiliki nilai VIF ≥ 10 , maka tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

3) Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah homokedastisitas, yaitu dalam penyebarannya dari model regresi tidak teratur dan tidak membentuk pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu beraturan (bergelombang, melebar dan kemudian menyempit) maka terjadi homokedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED, dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual, seperti dimuat pada gambar.



Berdasarkan grafik scatterplot terlihat titik-titik menyebar secara acak di atas dan di bawah nilai $Y = 0$, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak ada heteroskedastisitas pada model regresi, dalam hal ini model regresi layak digunakan.

4) Uji Autokorelasi

Autokorelasi pada model regresi menunjukkan korelasi antar anggota sampel yang diurutkan berdasarkan waktu saling berkorelasi. Untuk mengetahui adanya autokorelasi dalam suatu model regresi dapat dilakukan melalui pengujian terhadap nilai uji Durbin Watson (Uji DW) dengan ketentuan berikut:

$$DL = 1,4797$$

$$DU = 1,6889$$

$$\text{Kurang } 1,4797 = \text{Ada autokorelasi}$$

$$1,4797 \text{ s/d } 1,6889 = \text{Tanpa kesimpulan}$$

1,6889s/d 2,3111 = Tidak ada autokorelasi

2,3111 s/d 3,213 = Tanpa kesimpulan

Lebih dari 3,213 = Ada autokorelasi

Model

Summary^b

Durbin-Watson
1,996

Dari hasil data di atas dapat dijelaskan model nilai DW sebesar 1,996. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi pada model regresi.

5) Uji Parsial (Uji-t)

Uji t dilakukan untuk menganalisis pengaruh dari variabel bebas Pengetahuan Fatwa terhadap variabel terikat Kemudahan Transaksi Hasil pengujian ditunjukkan pada tabel sebagai berikut :

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	21.374	4.028		5.306	.000
Kepuasan Mahasiswa	.638	.083	.677	7.647	.000

Dari hasil uji parsial pada tabel, pengaruh variable Kemudahan Transaksi terhadap variabel kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan sebagai berikut:

Variabel dikatakan berpengaruh jika nilai thitung > ttabel, nilai t-tabel 1,66724, Maka $7,647 > 1,66724$ artinya kemudahan transaksi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, jika nilai sig $0,000 < 0,05$ memiliki arti signifikan atau nyata, kesimpulan kemudahan transaksi berpengaruh signifikan/nyata terhadap kepuasan mahasiswa.

6) Uji Regresi Linier Sederhana

Hasil pengujian asumsi klasik yang dilakukan, menunjukkan model regresi dalam penelitian ini layak digunakan. Dan selanjutnya dilakukan uji estimasi linear sederhana.:

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	21,374	4,028		5,306	,000
Y	,638	,083	,677	7,647	,000

Dependent Variable: kemudahan transaksi

Diperoleh hasil persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

$$Y = 21,374 + 0,638 X$$

$$\text{Kepuasan Mahasiswa} = 21,374 + 0,638 \text{ Kemudahan Transaksi}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dilihat nilai Koefisien regresi variabel kemudahan transaksi (X) sebesar 0,638 bertanda positif pada sig 0,000 lebih kecil dibandingkan 0,05 yaitu $0,000 < 0,05$. Maka dapat diartikan bahwa kemudahan transaksi berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa dengan setiap adanya penambahan kemudahan transaksi maka akan terjadi penambahan kepuasan mahasiswa sebesar 0,638.

7) Uji Koefisien Determinasi

Diketahui hubungan antara variable kemudahan transaksi terhadap kepuasan mahasiswa, pada table berikut:

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,677 ^a	,459	,451	7,13492

Dari tabel di atas artinya kemudahan transaksi berkontribusi atau berpengaruh sebesar 0,459 atau 45,9% terhadap kepuasan mahasiswa, dan sisanya 54,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian antara lain yaitu keunggulan produk, dan rasa percaya, dan pelayanan), nilai 0,459 atau 45,9% memiliki makna cukup berarti, kesimpulan kemudahan transaksi memiliki pengaruh cukup berarti terhadap kepuasan mahasiswa.

PEMBAHASAN

Dari kondisi dan hasil penelitian di atas maka 2. Kemudahan transaksi memiliki pengaruh yang cukup berarti terhadap kepuasan mahasiswa Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba Bogor, hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 45,9% dan sisanya 54,1%, merupakan pengaruh faktor lain diantaranya dari keunggulan produk, rasa percaya, dan pelayanan.

Perusahaan perbankan di Indonesia semakin akrab dengan Internet Banking, Mobile Banking, dan SMS Banking, yang merupakan layanan keuangan digital dan berbasis internet, sebagai kemajuan teknologi dan informasi. Baik bank maupun konsumen mendapatkan keuntungan dari penggunaan fasilitas ini; bank dapat menyederhanakan waktu mereka dalam aktivitas bisnis mereka, sementara nasabah lebih menghemat waktu dan tenaga ketikamenggunakannya, *Mobile Banking* adalah sistem yang memungkinkan pengguna memantau saldo, aktivitas keuangan, dan pembayaran mereka. Teknologi sistem pembayaran mampu mengubah fungsi uang tunai sebagai alat pembayaran menjadi bentuk pembayaran nontunai yang lebih efisien dan hemat biaya. Hafizh, A., Rahma, T. I. F., & Jannah, N. (2023).

Bank syariah Indonesiamulai menyadari bahwa dengan menawarkan layanan BSI Mobile, mereka dapat mengaktifkan layanan bank untuk menjangkau semua wilayah geografis tertentu, meningkatkan kinerja, meningkatkan loyalitas nasabah untuk terus menggunakan layanan bank syariah Indonesia, dan mengurangi biaya operasional. Adestyan, (2022).

Pelanggan sudah dapat mengakses berbagai fitur dan layanan melalui aplikasi BSI Mobile, mulai dari fungsi keuangan seperti informasi rekening, transfer, pembayaran, dan pembelian hingga informasi jadwal sholat. Dengan memanfaatkan fitur dan layanan BSI Mobile yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia memungkinkan transaksi nasabah dapat dilakukan secara total, tidak hanya dengan uang tunai (less cash society). Ridwan, (2020).

Kualitas layanan berbasis aplikasi, seperti mobile banking, merupakan layanan digital yang dapat memberikan kemudahan layanan kepada konsumen dalam transaksi perbankan yang lebih efektif, dan kualitas layanan mobile banking yang baik akan dinilai setelah pengguna merasakan harapannya terhadap layanan tersebut. apakah mereka sudah bertemu atau belum. Akob & Sukarno, (2022).

Setiap bisnis berusaha untuk memiliki konsumen yang puas. Untuk membangun loyalitas, bisnis harus fokus pada kualitas layanan, yang dapat memotivasi pelanggan untuk membentuk ikatan yang kuat dengan perusahaan, Ketika sebuah perusahaan memiliki klien atau pelanggan yang loyal, hal tersebut memiliki pengaruh yang signifikan, seperti meningkatkan penjualan dan menurunkan pengeluaran pemasaran. Karena mereka sudah memiliki kepercayaan dan kepuasandengan perusahaan dan barang danjasaanya. Harahap & Amanah, (2019).

Kemudahan yang diberikan oleh industri perbankan dalam layanan mobile banking belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh pengguna layanan perbankan. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, misalnya masih banyak nasabah yang belum mengetahui keberadaan layanan mobile banking, hal ini terkait dengan kurangnya sosialisasi tentang mobile banking itu sendiri, selain itu pemahaman sebagian nasabah yang masih minim didalam penggunaan layanan berbasis digital, sehingga mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking. Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Industri keuangan syariah merupakan bagian sangat penting dalam mendukung perkembangan ekonomi syariah di Indonesia. Pesatnya perkembangan industri keuangan syariah dapat menjadikan peluang bagi Indonesia untuk mengembangkan pangsa pasar global lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah merupakan suatu lembaga intermediasi keuangan yang berperan sebagai proses penyerahan dari unit surplus ekonomi untuk menyediakan dana bagi sektor defisit yang sesuai dengan prinsip syariah. Lembaga keuangan syariah terdiri dari dua lembaga yaitu Lembaga Keuangan Bank dan Lembaga Keuangan Non Bank. Lembaga Keuangan Bank antara lain Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), sedangkan Lembaga Keuangan Non Bank antara lain asuransi syariah, lembaga pembiayaan syariah, dana pensiun, lembaga jasa keuangan khusus syariah, lembaga keuangan mikro syariah, finansial teknologi syariah. Endaryono, B. T., Prasetyo, A., & Kurniawan, L. A. (2023).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dan data yang diperoleh, maka dapat disimpulkan jawaban dari perumusan masalah yaitu sebagai berikut:

- 1) Kemudahan transaksi memiliki pengaruh signifikan atau nyata dan positif terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan Mobile Banking BSI. Hal ini membuktikan bahwa mudah digunakan, mudah dipelajari, serta jelas dan dimengeti pada saat melakukan transaksi atau pada saat menggunakan Mobile Banking BSI dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba.
- 2) Kemudahan transaksi memiliki pengaruh yang cukup berarti terhadap kepuasan mahasiswa Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba Bogor, hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 45,9% dan sisanya 54,1,% merupakan pengaruh faktor lain diantaranya dari keunggulan produk, rasa percaya, dan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adestyan, F. M. (2022). Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna BSI Net Banking di Bank Syariah Indonesia KCP Suropaticore Bandung. *Jurnal Manajemen Ekonomi Syariah*, 6(1), 53–61.
- 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), 269–283
- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh kemanfaatan, kemudahan keamanan, dan fitur m-banking terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada bank syariah indonesia (studi kasus BSI KCP sumenep). *Alkasb: Journal of Islamic Economics*, 1(1), 70-89. <https://doi.org/10.59005/alkasb.v1i1.163>
- Endaryono, B. T., & Ekawati, C. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMAKAIAN JASA TRAVEL UMROH DAN HAJI PT. ALIFAH TOUR CABANG BOGOR. *Jurnal GICI Jurnal Keuangan dan Bisnis*, 15(1), 52-59. <https://doi.org/10.58890/jkb.v15i1.72>
- Endaryono, B. T., Prasetyo, A., & Kurniawan, L. A. (2023). Pengaruh Religiusitas Dan Literasi Keuangan Syariah Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah Indonesia (Bsi) Pada Mahasiswa Ekonomi Syariah (IAI Nasional Laa Roiba Bogor). *Jurnal GICI Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, 15(2), 113-119. <https://doi.org/10.58890/jkb.v15i2.192>
- Hafizh, A., Rahma, T. I. F., & Jannah, N. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BSI Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 7(02). <https://doi.org/10.30868/ad.v7i02.5133>
- Harahap, D. A., & Amanah, D. (2019). Kajian Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Indonesia. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 26(1)
- Ismanto, H., Widiastuti, A., Muharam, H., Pangestuti, I. R., & Rofiq, F. 2007. Perbankan Dan Literasi Keuangan. Yogyakarta: Deepublish.
- Ridwan, M. (2020). *Analysis of E-Banking Effect on the Services and Convenience*. 6(2), 221–243.
- Rangkuti, F. (2013). *Customer Service Satisfaction And Call Center Berdasarkan Iso 9001*. Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Cetakan Ke-19 Ed.). Bandung: Alfabeta