

Pengaruh Kemudahan dan Manfaat *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Perbankan Syari'ah UIN Sumatera Utara

Jelita Handayani Rambe

UIN Sumatera Utara

jelitahandayani07@gmail.com

Kiki Andrea Putri Hasibuan

UIN Sumatera Utara

kiki130401@gmail.com

Received:

May 08, 2022

1st Revision:

June 30, 2022

Published:

December 27, 2022

Abstract

Mobile banking services provided by Islamic banks offer various conveniences to satisfy some people with ease of transaction. This study aims to determine partially and simultaneously the convenience and benefits of mobile banking and the influence of the most dominant variables on student satisfaction studying Islamic banking at UIN North Sumatra. This research uses quantitative techniques and literature study. The survey sample consisted of 100 respondents who were undergraduate students at UIN North Sumatra and undergraduate students in Islamic banking who used mobile banking. This data collection model uses a survey. The results showed that (a) the "convenience" and "benefit" variables partially had a positive and significant effect on student satisfaction when using mobile banking, and (b) the "convenience" and "service" and "benefit" variables. This also affects student satisfaction with the use of mobile banking. (C) The variable "Convenience" is the most dominant variable affecting customer satisfaction with the use of mobile banking.

Keywords: *Influence, Convenience, Benefit, Satisfaction, Mobile Banking.*

Abstrak

Layanan mobile banking yang disediakan oleh bank syariah menawarkan berbagai kemudahan untuk memuaskan sebagian orang dengan kemudahan bertransaksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara parsial dan simultan kemudahan dan manfaat mobile banking serta pengaruh variabel yang paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa belajar bank syariah di UIN Sumatera Utara. Penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif dan studi literatur. Sampel survei terdiri dari 100 responden yang merupakan mahasiswa S1 UIN Sumatera Utara dan mahasiswa S1

perbankan syariah yang menggunakan mobile banking. Model pengumpulan data ini menggunakan survei. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (a) variabel “kemudahan” dan “manfaat” secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa saat menggunakan mobile banking, dan (b) variabel “kemudahan” dan “pelayanan” serta “manfaat”. Hal ini juga mempengaruhi kepuasan mahasiswa dengan penggunaan mobile banking. (C) Variabel “Kemudahan” merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap penggunaan mobile banking

Kata Kunci: Pengaruh, Kemudahan, Manfaat, Kepuasan, Mobile Banking

1. PENDAHULUAN

Di masa canggih seperti saat ini, fleksibilitas teknologi dan konversi ponsel ke smartphone menjadi faktor yang membuat orang lebih mudah mengakses layanan perbankan. Pemanfaatan teknologi informasi dapat diterapkan pada dunia perbankan dan dapat mendukung kemajuan dan perkembangannya (Makmuriyah & Vanni, 2020)

Mengingat pemanfaatan teknologi yang tepat untuk meminimalkan kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan, perlu dilakukan. Jika tidak didukung oleh ponsel atau internet, efektivitas dan efisiensi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi m-banking tidak akan berjalan. (Oktavia & Kartawinata, 2020). Setiap orang yang memiliki ponsel dapat memanfaatkan fasilitas ini, untuk bertransaksi di mana saja dan kapan saja dengan mudah.

Siapa pun yang memiliki ponsel dapat menggunakan fungsi ini untuk melakukan transaksi kapan saja, di mana saja. Dulu, nasabah harus datang ke bank jika ingin mentransfer uang ke bank yang sama atau rekening lain di bank lain (M.Baabdullah, 2019). Nasabah harus mengisi formulir transfer dan mengantri untuk menerima layanan. Tentu saja cara ini memakan waktu dan sangat tidak efisien. (Ramayani et al., 2020)

Adanya berbagai kemudahan layanan perbankan tersebut, diharapkan nasabah merasa puas dalam menggunakan berbagai macam jasa yang diberikan oleh pihak bank. (sangadah & Kartawidjaja, 2020)

Ini adalah salah satu alasan bank memutuskan untuk menawarkan layanan mobile banking. Mobile banking bertujuan untuk mengurangi ketidakpraktisan metode manual dan memberikan kepraktisan. Berkaitan dengan hal tersebut, penelitian dalam artikel ini bertujuan untuk mengklarifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi mahasiswa dalam memilih mobile banking dan manfaat mobile banking dalam kehidupan mahasiswa.

2. KAJIAN LITERATUR

2.1 Mobile Banking

1. Pengertian Mobile Banking

Mobile Banking adalah jasa pelayanan perbankan yang disediakan oleh bank termasuk bank syariah agar nasabah dapat bertransaksi setiap saat, tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan, layanan ini berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan (Hanso, 2016)

2. Manfaat Mobile Banking

Mobile banking bertujuan meningkatkan pelayanan kepada nasabah, memenuhi keinginan pasar, memberi kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi (Aritonang & Afifah, 2021). Ada beberapa layanan yang bisa digunakan nasabah dalam mobile banking antara lain untuk mengirim uang (transfer) antar rekening bank, untuk membayar tagihan telepon rumah, listrik, atau pinjaman apapun setiap bulan, dan transaksi non-finansial lainnya. (Fernos & Alfadino, 2021)

2.2 Kemudahan Penggunaan

Menurut Davis pengertian Kemudahan Penggunaan, didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. (Melasari et al., 2018)

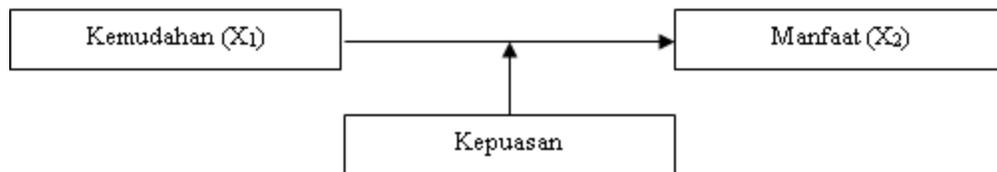
Kemudahan bertransaksi dengan menggunakan mobile banking yang disediakan oleh pihak perbankan agar mudah dipahami dan mudah untuk digunakan. (Azzahra & Ramadhan, 2021). Adanya kemudahan ini menjadikan nasabah tidak memerlukan usaha yang tinggi untuk mempelajarinya. Selain itu kemudahan yang diberikan oleh layanan mobile banking dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. (Saputri, 2017)

memberikan pelayanan yang unggul. Salah satu fasilitasnya adalah bank menawarkan layanan mobile banking. (Museum, 2019) Semakin baik layanan mobile banking, maka semakin banyak minat nasabah untuk menggunakannya. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat tersebut berdampak positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking. (Hadi & Novi, 2015)

Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa teknologi informasi mudah digunakan dan memerlukan sedikit usaha dari pengguna. (Kambali, 2020). Semakin nyaman teknologi yang diberikan kepada pengguna, semakin besar minat nasabah untuk menggunakan teknologi tersebut, termasuk teknologi mobile banking. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berdampak positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking. (Nisa et al., 2020)

Kemudahan dalam bertransaksi dengan menggunakan mobile banking disediakan oleh pihak perbankan agar mudah untuk dipahami dan mudah untuk digunakan (Robby & Angery, 2021). Adanya kemudahan ini tidak memerlukan banyak usaha bagi pelanggan untuk mempelajarinya. (Afifah, 2017)

Berdasarkan penjelasan tersebut, kerangka pemikiran dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data berupa angka-angka yang dapat dihitung, yang berasal dari perhitungan kuesioner yang dilakukan sehubungan dengan masalah yang dibahas

3.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, dan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan kuantitatif yaitu pendekatan filosofis positivis untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data menggunakan alat pengukuran penelitian (peralatan), dan mengukur untuk tujuan menguji dan membuktikan hipotesis yang diajukan / ditetapkan. Digunakan untuk menganalisis data target / statistik. (Sugiyono, 2010)

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah semua mahasiswa dan mahasiswi jurusan perbankan syariah UIN Sumut yang menggunakan layanan mobile banking syariah. Sampel diambil dari individu pengguna mobile banking yang bersedia bertemu secara acak (random sampling) dan mengikuti survei. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner.(KNBS, 2021). Sampel adalah bagian dari populasi dan karakteristik (Sugiyono,2010:116)

Berdasarkan data jumlah mahasiswa dan mahasiswi pengguna Mobile banking syariah pada jurusan perbankan syariah di UIN Sumatera Utara sebanyak orang, sehingga sampel penelitian dapat ditentukan dengan menggunakan rumus slovin, dimana menurut Umar 92011 : 78 yaitu :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir.

Batas kesalahan yang ditolerir ini bagi setiap populasi tidak sama. Dalam penelitian ini digunakan e sebesar 10%. Sedangkan pemakaian rumus di atas mempunyai asumsi bahwa populasi berdistribusi normal Dari rumusan tersebut di atas maka jumlah penentuan sampel dapat dilakukan melalui perhitungan berikut ini:

$$n = 51.730$$

$$(1 + 51.730 \times 0,12)$$

$$= 51.730$$

$$(1 + 51.730 \times 0,01)$$

$$= 51.730$$

$$(1 + 517,23)$$

$$= 51.730$$

$$518,23$$

$$= 99,76$$

$n = 99,76$. Jadi jumlah sampel adalah 100 responden.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Beberapa metode yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan untuk penelitian ini:

1. Kuesioner
 Yaitu membuat daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden yang dipilih untuk survei atau sebagai sampel.
2. Studi Kepustakaan
 Yaitu studi mempelajari buku-buku literatur dan bacaan-bacaan lain yang dapat membantu dalam pemecahan masalah. (Saptawati, 2018)

3.5 Definisi Operasional

1. Kemudahan (X1) merupakan persepsi nasabah bank terhadap kemampuan menggunakan mobile banking.
2. Manfaat (X2) merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaanya.
3. Kepuasan nasabah (Y) yang memenuhi harapan terhadap layanan mobile banking.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

1. Penjelasan responden

Berdasarkan tanggapan survei dari 249 responden, 49,8% adalah laki-laki. Kondisi ini menunjukkan bahwa mobile banking digunakan di semua kalangan, baik laki-laki maupun perempuan, dan memiliki konfigurasi yang hampir sama. Kemajuan teknologi yang pesat dapat dinikmati oleh semua kalangan tanpa ada bias gender. Mayoritas responden berusia 18-25 tahun (222 orang atau 89,2%).

Tabel
Hasil Deskriptif Statistik

	PKP	PM	RISK	KAK	AMAN
Mean	4.0128	4.2369	3.9611	4.0455	4.1084
Standard Error	0.0504	0.0444	0.0581	0.0515	0.0531
Median	4.2	4.25	4	4	4.3333
Standard Deviation	0.7954	0.7017	0.9171	0.8135	0.8394
Kurtosis	0.6287	1.8109	-0.3393	0.4140	-0.8753
Skewness	-0.8409	-1.1787	-0.6385	-0.7956	-0.5784
Minimum	1	1	1	1	2
Maximum	5	5	5	5	5

Berdasarkan hasil pengumpulan dan pengolahan data kami, kami dapat melihat bahwa setiap instrumen dalam pertanyaan kuesioner menunjukkan rata-rata nilai dengan kepuasan nasabah berada dalam kategori "Puas". Tabel di bawah ini menunjukkan hasil kepuasan pelanggan untuk setiap variabel

Tabel
Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Setiap Variabel

No	Variabel	Jumlah Skor	Rata-Rata	Kriteria	Simpulan
1	Kemudahan	2861	4,3	Puas	Puas
2	Manfaat	6067	4,3	Puas	Puas

Berdasarkan kuesioner terhadap 100 responden yang dilakukan peneliti tentang kenyamanan dan kegunaan mobile banking terhadap kepuasan nasabah menunjukkan skor rata-rata 4,3 dalam kategori kepuasan, artinya nasabah merasa puas pada semua layanan mobile banking yang tersedia

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui dan mengukur validitas kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika uraian kuesioner dapat mengatakan sesuatu yang diukur oleh kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dihitung dengan membandingkan nilai r hitung (korelasi item-korelasi total) dengan nilai pada r-tabel. Jika r-hitung > dari r-tabel, pernyataan tersebut dikatakan valid dan dapat digunakan pada pengujian selanjutnya. Hasil tes adalah sebagai berikut :

Tabel
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Korelasi	Nilai Batas	Keterangan
Kemudahan	X1	0,810	0,300	Valid
	X2	0,802	0,300	Valid
	X3	0,790	0,300	Valid
Manfaat	X1	0,900	0,300	Valid
	X2	0,833	0,300	Valid
	X3	0,784	0,300	Valid
Kepuasan Nasabah	Y1	0,738	0,300	Valid
	Y2	0,840	0,300	Valid
	Y3	0,850	0,300	Valid

Dari tabel di atas terlihat bahwa korelasi untuk semua item pernyataan lebih besar dari nilai batas dan dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas berfungsi sebagai alat ukur yang dipercaya atau diandalkan. Dalam hal ini, hasil pengukuran kuesioner konsisten atau tetap bila dilakukan pengukuran berulang dan dapat digunakan berkali-kali. Dengan dasar pengambilan keputusan yaitu jika nilai Cronbach alpha (α) > 0,60 maka kuesioner dinyatakan reliabel. Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

Tabel
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Kemudahan	0,840	0,60	Reliabel
Manfaat	0,769	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,872	0,60	Reliabel

Hasil yang diperoleh setelah uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel kemudahan, manfaat, dan kepuasan pelanggan dapat diuji lebih lanjut, atau semua variabel memiliki nilai reliabel.

4.2 Pembahasan

Para mahasiswa dan mahasiswi tidak memiliki masalah dalam penggunaan mobile banking, karena pada saat ini nasabah dan para mahasiswa sudah memiliki banyak pengetahuan. Mereka sudah paham tentang teknologi, ponsel dan komputer. Seiring berkembangnya teknologi dari tahun ke tahun, mereka merasa penggunaan mobile banking mudah digunakan. Mudah atau tidaknya penggunaan sistem mobile banking tidak mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking. (Iqbal et al., 2019)

Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Manfaat Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah dari hasil analisis variabel kemudahan menunjukkan bahwa hipotesis kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah saat menggunakan mobile banking. Kemudahan merupakan salah satu poin penting untuk menjamin kepuasan nasabah saat menggunakan mobile banking, dan memiliki respon yang berdampak positif pada penggunaan mobile banking.

Tingginya risiko penggunaan mobile banking membuat mahasiswa dan mahasiswi enggan menggunakan mobile banking. Sebaliknya, jika risiko yang terkait dengan mobile banking kecil, mereka akan menggunakan layanan pada sistem tersebut. Kondisi ini disebabkan karena adanya kekhawatiran mahasiswa dan mahasiswi saat menggunakan sistem tersebut. Mereka tentunya tidak akan mau menggunakan sistem tersebut, jika konsekuensi yang mereka hadapi besar. Dunia online adalah dunia yang penuh ketidakpastian dan dampak yang besar, karena transaksi tidak dilakukan secara tatap muka. Untuk mengatasi hal ini, bank perlu memberikan tingkat keamanan tertentu pada sistem mobile banking mereka. Jika resiko tersebut sudah diminimalkan, maka akan memotivasi mahasiswa dan mahasiswi untuk menggunakan mobile banking. (Apriyanti, 2018)

Kemampuan akses mempengaruhi penggunaan mobile banking, tetapi variabel ini bersifat ekstrinsik bagi bank dan bank tidak dapat mengaksesnya. Namun, bank tidak bisa menutup mata karena menjual layanan yang mudah diakses. Jika layanannya bagus, mahasiswa dan mahasiswi juga bisa menggunakannya. Sebaliknya jika pelayanan buruk maka bank tidak dapat menjual jasa bank kepada mahasiswa (Nurdin et al., 2020). Kemampuan akses dapat berupa kualitas jaringan, kualitas layanan dalam dan luar ruangan, konektivitas tanpa gangguan, harga yang dibayarkan untuk akses penggunaan jaringan untuk layanan mahasiswa dan mahasiswi, serta kualitas pertukaran informasi antara pelanggan dan operator. Hal ini menunjukkan bahwa

kemampuan keseluruhan untuk mengakses layanan yang diberikan dipengaruhi sejauh mana mahasiswa dan mahasiswi menganggap layanan ini berguna secara pribadi.

Korelasi positif antara keamanan dengan penggunaan layanan mobile banking menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran mahasiswa akan keamanan maka semakin sering mereka menggunakan layanan mobile banking. Semakin yakin mahasiswa dan mahasiswi tentang keamanan transaksi dengan mobile banking dan kerahasiaan data pribadi, maka akan semakin besar dampaknya terhadap penggunaan layanan ini.

4.5 KESIMPULAN DAN SARAN

Pengaruh Kemudahan dan Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah, hasil analisis variabel kemudahan menunjukkan bahwa hipotesis kemudahan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan saat menggunakan mobile banking. Kemudahan merupakan salah satu poin penting untuk menjamin kepuasan nasabah saat menggunakan mobile banking, dan hal ini sangat dinilai penting oleh responden dan berdampak positif pada mobile banking.

Korelasi positif antara keamanan dengan penggunaan layanan mobile banking menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran mahasiswa akan keamanan maka semakin sering mereka menggunakan layanan mobile banking. Semakin yakin mahasiswa dan mahasiswi tentang keamanan transaksi dengan mobile banking dan kerahasiaan data pribadi, semakin besar dampaknya terhadap penggunaan layanan ini. Setelah melakukan analisis survei terhadap 40 kuesioner yang memenuhi persyaratan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Persepsi mahasiswa dan mahasiswi berpengaruh positif terhadap keamanan mobile banking.
2. Kesadaran risiko mahasiswa dan mahasiswi memiliki dampak positif yang kuat pada mobile banking.
3. Kesadaran mahasiswa terhadap aksesibilitas berpengaruh positif cukup signifikan terhadap mobile banking.
4. Persepsi mahasiswa terhadap kemudahan dan manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking.

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa dampak kemudahan dan manfaat mobile banking terhadap kepuasan mahasiswa jurusan perbankan syariah UIN Sumatera Utara terhadap layanan mobile banking berada pada kategori memuaskan. Mahasiswa dan mahasiswi UIN Sumut senang dengan semua layanan mobile banking yang ditawarkan, termasuk: manfaat, fitur, tampilan, dan keamanan. Hal ini memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah untuk melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun. Mengingat keterbatasan penelitian di atas, berikut adalah saran untuk penelitian selanjutnya :

1. Tambahkan variabel lain sebagai variabel pengganti persepsi kemudahan dan persepsi keamanan.
2. Tambahkan pernyataan mengenai penilaian risiko waktu pada variabel risiko.
3. Perlu ditambahkan pernyataan untuk memastikan bahwa bank tidak menyalahgunakan kerahasiaan mahasiswa dan informasi mahasiswa.

DAFTAR REFERENSI

- Afifah, R. (2017). *Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri*. 1–182.
- Apriyanti, H. W. (2018), "Model Inovasi Produk Perbankan Syariah di Indonesia", *Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(1), 83–104. <https://doi.org/10.21580/economica.2018.9.1.2053>
- Aritonang, R. Y., & Afifah, I. N. (2021), "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan M-Banking Pada Pt Bank Sumut Kc Kisaran", *Konferensi Nasional Sosial Dan Engineering Politeknik Negeri Medan*, 450–458.
- Azzahra, D. S., & Ramadhan, Z. (2021), "Jurnal muhammadiyah manajemen bisnis", *Debt To Equity Ratio, Price Earning Ratio, Current Ratio, Harga Saham Perusahaan Sub Sektor Telekomunikasi*, 2(1), 43–50.
- Fernos, J., & Alfadino, M. (2021), "Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Koto Baru, Dharmasraya", *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*, 16(2), 115–125. <https://doi.org/10.37301/jmubh.v16i2.19032>
- Hadi, S., & Novi, N. (2015), "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking", *Optimum: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*, 5(1), 55. <https://doi.org/10.12928/optimum.v5i1.7840>
- Hanso, B. (2016). *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu*. 4, 1–23.
- Iqbal, Am., Hamid, A., & Mastura. (2019), "Terhadap Keputusan Masyarakat Dalam Memilih Pengaruh Motivasi, Perilaku Dan Pemahaman Bank Syariah Di Aceh Tamiang". Vol. IV, 153–165.
- Kambali, M. (2020), "Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Jasa Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syari'ah Mandiri Gresik)", *Al Iqtishod: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ekonomi Islam*, 8(1), 54–61.
- KNBS. (2021). *Pengaruh Teknologi Dan Kepercayaan Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Muara Bulian*. 6.
- M.Baabdullah, A. A. A. N. P. R. H. P. (2019), "Consumer use of mobile banking (M-Banking) in Saudi Arabia: Towards an integrated model", *International Journal of Information Management*, Volume 44, 38–52. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.002>
- Makmuriyah, A. N., & Vanni, K. M. (2020), "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang)", *Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis*, 5(1), 37–44.

- Melasari, C., Suroso, A., & Banani, A. (2018), "Pengaruh Kepercayaan, Kegunaan, Kemudahan, Privacy Risk, Time Risk, Dan Financial Risk Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Bank Muamalat", *Performance*, 25(1), 11–23.
- Museum, M. F. (2019). *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Mahasiswa Di Yogyakarta)*. 45(45), 95–98.
- Nisa, F., Rozza, S., & Muchtar, A. M. (2020), "Peran Public Relations, Kepercayaan, Dan Persepsi Kemudahan Dalam Mendorong Minat Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pengguna Mobile Banking Bni Syariah Di Kota Depok)", *Account*, 7(1), 1259–1268. <https://doi.org/10.32722/Acc.V7i1.2839>
- Nurdin, N., Musyawarah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020), "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)", *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87–104. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104>
- Oktavia, F., & Kartawinata, B. R. (2020), "Pengaruh Presepsi Kegunaan, Presepsi Kemudahan Dan Resiko Terhadap Minat Pengguna Mobile Banking Bank Nagari Kantor Pusat Padang", *E-Proceeding of Management*, 7(2), 4103–4114.
- Ramayani, Kismawadi, R., & Chalil, R. D. (2020), "Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Manfaat dan Kemudahan Terhadap Penggunaan Mobile Banking", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2(2), 1–16. <https://journal.iainlangsa.ac.id/index.php/jim/article/view/2638>
- Robby, K., & Angery, E. (2021), "Pengaruh Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bjb (Studi Pada Pengguna Bjb Digi Di Kota Bandung) Siti", *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(3), 494–512.
- Sangadah, khotimatus, & Kartawidjaja, J. (2020), "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Risiko Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking Bank Bni Syariah Kantor Cabang Kota Madiun", *Orphanet Journal of Rare Diseases*, 21(1), 1–9.
- Saptawati, Y. (2018). *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan & Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bulukumba Skripsi Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S1 Program Studi Manajemen Sekola*.
- Saputri, D. (2017). *Pengaruh kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan terhadap minat nasabah pengguna mobile banking pada PT Bank BRI syariah kantor cabang tanjung karang. Skripsi*, 145–146. <http://repository.radenintan.ac.id/id/eprint/2636>